

Helvetia Italia Assicurazioni S.p.A.
Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami
Ai sensi del Regolamento n° 24 del 19/05/08 e successive modifiche

Riportiamo in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti dalla Società nonché il relativo esito. Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2019 sono pervenuti alla Società n. 101 reclami, tutti trattabili. Alla chiusura del periodo in esame 97 dei 101 reclami rubricati dall'inizio dell'anno risultavano evasi. Le tempistiche dei 4 reclami ancora in istruttoria al 31 dicembre 2019 risultano in linea con i termini di legge alla data della presente relazione.

La catalogazione per **area aziendale** dei reclami ricevuti nel corso del 2019 è la seguente:

- 90 reclami, sono relativi all'Area Liquidativa;
- 9 reclami riguardano l'Area Amministrativa;
- 1 reclamo relativo all'Area Commerciale;
- 1 reclamo relativo all'Area Altro.

I reclami pervenuti si riferiscono alle seguenti **tipologie di prodotto**:

- 72 reclami riguardano il comparto R.C. Auto;
- 16 reclami sono riferiti al ramo R.C. Diversi;
- 4 reclami riguardano il ramo Assistenza;
- 3 reclami riguardano il ramo Infortuni;
- 3 reclami riguardano il ramo Incendio;
- 2 reclami sono classificati con Altri Rami;
- 1 reclamo riguardante il Furto Auto.

La **tipologia dei proponenti** è composta dal **Diretto Interessato** con 40 reclami proposti (40% del totale), dal **Legale** con 42 reclami (42% del totale), dal **Consulente** con 16 reclami (16% del totale), e dalle **Associazione dei consumatori** con 2 reclami e da **Altri soggetti** con 1 istanza.

La **tipologia dei reclamanti** è distribuita tra l'**Assicurato** con 32 reclami presentati (32% del totale), il **Danneggiato** con 41 reclami (41% del totale), il **Beneficiario** con 15 reclami (15% del totale), il **Contraente** con 11 reclami (11% del totale) e tra **Altri soggetti** con 2 reclami (1% del totale).

Le **Aree geografiche** da cui provengono i reclami risultano essere così distribuite:

- 40 reclami provenienti dal Nord;
- 33 reclami provenienti dal Centro;
- 22 reclami provenienti dal Sud;
- 4 reclami provenienti dalle Isole;
- 2 reclami da Altre aree.

L'**esito dei reclami** trattabili ricevuti nel corso dell'anno 2019 è il seguente:

- 40 reclami sono stati accolti di cui 28 relativi al ramo R.C. Auto;
- 41 reclami sono stati respinti di cui 29 relativi al ramo R.C. Auto;
- 16 reclami sono stati transatti, di cui 12 relativi al ramo R.C. Auto;
- 4 reclami sono in istruttoria, di cui 3 relativi al ramo R.C. Auto.