

Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia

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 nel corso del 2019 alla Società nonché il relativo esito.

Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2019 sono pervenuti alla Società n. 496 reclami, tutti trattabili. Alla chiusura del periodo in esame, 461 reclami risultavano evasi: le tempistiche dei 35 reclami ancora in istruttoria al 31 dicembre 2019 erano in linea con i termini di legge.

La catalogazione per **area aziendale** dei reclami ricevuti nell'intero anno 2019 è la seguente:

- 412 reclami sono relativi all'Area Liquidativa pari all'83,1% del totale;
- 44 reclami sono relativi all'Area Amministrativa pari al 8,9% del totale;
- 36 reclami sono relativi all'Area Commerciale pari al 7,3% del totale;
- 2 reclami sono relativi all'Area Legale-Contratto;
- 1 reclamo è relativo ad altre Aree;
- 1 reclamo è relativo all'Area Industriale.

I reclami sono distribuiti nelle seguenti **tipologie di prodotto**:

- 345 reclami nel ramo R.C. Auto;
- 47 reclami nel ramo R.C. Diversi;
- 34 reclami nel ramo Incendio;
- 23 reclami nel ramo Assistenza;
- 17 reclami nel ramo Infortuni;
- 8 reclami nel ramo Altri Danni ai Beni;
- 6 reclami nel ramo Furto Auto;
- 5 reclami nel ramo Tutela Legale;
- 3 reclami nel ramo Trasporti.

La **tipologia dei proponenti** è composta dal **Diretto Interessato** con 177 reclami (35,7% del totale), dal **Legale** con 176 reclami (35,5% del totale), dal **Consulente** con 123 reclami (24,8% del totale), da **Altri soggetti** con 16 reclami, e dalle **Associazioni dei consumatori** con 4 reclami.

La **tipologia dei reclamanti** è costituita dall'**Assicurato** con 173 reclami (34,9% del totale), dal **Danneggiato** con 135 reclami (27,2% del totale), dal **Beneficiario** con 104 reclami (21% del totale), dal **Contraente** con 69 reclami, e da **Altri soggetti** con 15 reclami.

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

- 239 reclami provenienti dal Nord;
- 187 reclami provenienti dal Centro;
- 55 reclami provenienti dal Sud;
- 13 reclami provenienti dalle Isole;
- 2 reclami provenienti da altre aree.

L'**esito dei reclami** trattabili pervenuti dall'inizio dell'anno è il seguente:

- 237 reclami sono stati respinti di cui 151 relativi al ramo R.C. Auto;
- 158 reclami sono stati accolti di cui 110 relativi al ramo R.C. Auto;
- 66 reclami sono stati transatti, di cui 56 relativi al ramo R.C. Auto;
- 35 reclami sono in istruttoria di cui 28 relativi al ramo R.C. Auto.