

## Helvetia Vita SpA 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 alla Società nonché il relativo esito. Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2019 sono pervenuti alla Società 94 reclami tutti trattabili. Alla chiusura dell'anno 2019 risultavano evasi 91 dei 94 reclami pervenuti dall'inizio dell'anno. Le tempistiche dei 3 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** è la seguente:

- 84 reclami sono relativi all'Area Amministrativa;
- 8 reclami riguardano l'Area Liquidativa;
- 1 reclamo riguarda l'Area Legale ed 1 reclamo riguarda l'Area Commerciale.

I reclami riguardano le seguenti **tipologie di prodotto**:

- 80 reclami, pari all'85% del totale, a polizze Caso Morte;
- 5 reclami, pari al 5% del totale, a polizze Miste;
- 3 reclami a prodotti Previdenziali;
- 3 reclami a polizze Caso Vita;
- 2 reclami a polizze Multiramo;
- 1 reclamo riferito alla categoria Altro.

La **tipologia del proponente** risulta essere composta dal **Consulente** con 55 reclami (59% del totale), dal **Legale** con 21 reclami (22% del totale), dal **Diretto Interessato** con 15 reclami (16% del totale), dall'**Associazione dei Consumatori** con 2 reclami e da **Altri soggetti** con 1 reclamo.

La **tipologia del reclamante** prevalente è il **Contraente** con 90 reclami (96% del totale); i rimanenti interessati sono il **Beneficiario** con 2 istanze, l'**Assicurato** con 1 istanza e **Altri soggetti** con 1 reclamo.

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

- 50 reclami provenienti dal Nord;
- 28 reclami provenienti dal Centro;
- 8 reclami provenienti dal Sud;
- 8 reclami provenienti dalle Isole.

L'**esito dei reclami**, tutti trattabili, ricevuti dall'inizio dell'anno è il seguente:

- 47 reclami sono stati accolti;
- 35 reclami sono stati respinti;
- 9 reclami sono stati transatti;
- 3 reclami sono in istruttoria al 31 dicembre 2019.