

## 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 2021 alla Società nonché il relativo esito.

Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021 sono pervenuti alla Società n. 410 reclami, tutti trattabili. Alla chiusura del periodo in esame 373 dei 410 reclami rubricati dall'inizio dell'anno risultavano evasi. Le tempistiche dei 37 reclami ancora in istruttoria al 31 dicembre 2021 risultano in linea con i termini di legge alla data della presente relazione.

La catalogazione per **area aziendale** dei reclami ricevuti nel corso del 2021 è la seguente:

- 344 reclami, pari al 84% del totale, sono relativi all'Area Liquidativa;
- 32 reclami, pari al 8% del totale, riguardano l'Area Amministrativa;
- 31 reclami, pari al 8% del totale, sono riferiti all'Area Commerciale;
- 2 reclami relativi all'Area Informatica;
- 1 reclamo riferito all'Area Altro.

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

- 245 reclami, pari al 60% del totale, riguardano il comparto R.C. Auto;
- 47 reclami, pari al 11% del totale, nel ramo Assistenza;
- 37 reclami pari al 9% del totale, riguardano il ramo Incendio;
- 34 reclami, pari al 8% del totale, riguardano il ramo R.C. Diversi;
- 33 reclami pari al 8% del totale, riguardano il ramo Infortuni;
- 3 reclami riguardano il ramo Tutela Legale;
- 3 reclami riguardano il ramo Furto Auto;
- 2 reclami riguardano il ramo Furto Altri Casi;
- 2 reclami riguardano il ramo Altri danni ai beni;
- 2 reclami riguardano il ramo Cauzioni;
- 1 reclamo riguarda il ramo Trasporti
- 1 reclamo riguarda il ramo Altri.

La **tipologia dei proponenti** è composta dal Diretto Interessato con 157 reclami (38% del totale), dal Legale con 131 reclami (32%), dal Consulente con 95 reclami (23%), da Altri soggetti con 23 reclami (6%) e da Associazioni dei Consumatori con 4 reclami.

La **tipologia dei reclamanti** è costituita dall'Assicurato con 180 reclami (44% del totale), dal Danneggiato con 110 reclami (27% del totale), dal Beneficiario con 67 reclami (16% del totale), dal Contraente con 46 reclami (11% del totale) e da Altri soggetti con 7 reclami.

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

- 224 reclami provenienti dal Nord;
- 122 reclami provenienti dal Centro;
- 54 reclami provenienti dal Sud;
- 6 reclami provenienti dalle Isole;
- 4 reclami provenienti da Altre Aree.

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

- 234 reclami sono stati respinti di cui 150 relativi al ramo R.C. Auto;
- 112 reclami sono stati accolti di cui 56 relativi al ramo R.C. Auto;
- 27 reclami sono stati transatti, di cui 20 relativi al ramo R.C. Auto;
- 37 reclami sono in istruttoria, di cui 19 relativi al comparto R.C. Auto.