

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 2021 sono pervenuti alla Società n. 128 reclami, tutti trattabili. Alla chiusura del periodo in esame 122 dei 128 reclami rubricati dall'inizio dell'anno risultavano evasi. Le tempistiche dei 6 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:

- 106 reclami, pari al 83% del totale, sono relativi all'area Liquidativa;
- 12 reclami, pari al 9% del totale, sono relativi all'area Amministrativa;
- 10 reclami, pari al 8 % del totale, sono riferiti all'area Commerciale.

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

- 61 reclami, pari al 48% del totale, riguardano il comparto R.C. Auto;
- 24 reclami, pari al 19% del totale, riguardano il ramo Infortuni;
- 23 reclami, pari al 18% del totale, nel ramo R.C. Diversi;
- 9 reclami, pari al 7% del totale, riguardano il ramo Incendio;
- 5 reclami, pari al 4% del totale, riguardano il ramo Assistenza;
- 2 reclami riguardano il ramo Malattia;
- 2 reclami riguardano Altri rami;
- 1 reclamo riguarda il ramo Furto Altri Casi;
- 1 reclamo riguarda il ramo Furto Auto.

La **tipologia dei proponenti** è composta: dal Diretto Interessato con 54 reclami proposti (42% del totale), dal Legale con 40 reclami (31%), dal Consulente con 26 reclami (20%), dalle Associazione dei Consumatori con 4 reclami ed Altri soggetti con 4 istanze.

La **tipologia dei reclamanti** è distribuita tra l'Assicurato con 60 reclami presentati (47% del totale), il Danneggiato con 37 reclami (29% del totale), il Contraente con 16 reclami (13% del totale), il Beneficiario con 11 reclami (9% del totale), ed Altri soggetti con 4 reclami.

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

- 60 reclami provenienti dal Nord;
- 38 reclami provenienti dal Centro;
- 21 reclami provenienti dal Sud;
- 8 reclami provenienti dalle Isole;
- 1 reclamo da Altre Aree.

L'**esito dei reclami** trattabili ricevuti nel corso dell'anno 2021 è il seguente:

- 71 reclami sono stati respinti di cui 34 relativi al ramo R.C. Auto;
- 38 reclami sono stati accolti di cui 16 relativi al ramo R.C. Auto;
- 13 reclami sono stati transatti, di cui 7 relativi al ramo R.C. Auto;
- 6 reclami sono in istruttoria, di cui 4 relativi al ramo R.C. Auto.