
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 2021 sono pervenuti alla Società n. 73 reclami tutti trattabili. Alla chiusura dell'anno 2021 risultavano evasi 68 dei 73 reclami pervenuti dall'inizio dell'anno. Le tempistiche del reclamo ancora in istruttoria al 31 dicembre 2021 risulta in linea con i termini di legge alla data della presente relazione.

La catalogazione per **area aziendale** dei reclami ricevuti dall'inizio dell'anno è la seguente:

- 59 reclami, pari al 81% del totale, sono relativi all'area Amministrativa;
- 8 reclami, pari al 11% del totale, riguardano l'area Liquidativa;
- 5 reclami, pari al 7% del totale, sono riferiti all'area Commerciale;
- 1 reclamo è riferito all'area Altro.

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

- 59 reclami, pari al 81% del totale, a polizze Caso Morte;
- 8 reclami, pari al 11% del totale, a polizze Previdenziali;
- 3 reclami, pari al 4% del totale, a polizze Caso Vita;
- 3 reclami, pari al 4% del totale, a polizze Miste.

La tipologia del proponente risulta essere composta dal Consulente con 44 reclami (60% del totale), dal Legale con 16 reclami (22%), dal Diretto Interessato con 9 reclami (12%), 3 reclami da Altri soggetti (4%) e 1 istanza da Associazione dei consumatori.

La tipologia del reclamante prevalente è il Contraente con 66 reclami (90% del totale); i rimanenti interessati sono l'Assicurato con 5 istanze (7%), il Beneficiario con 1 istanza ed Altri soggetti con 1 reclamo.

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

- 46 reclami provenienti dal Nord;
- 21 reclami provenienti dal Centro;
- 5 reclami provenienti dal Sud;
- 1 reclamo proveniente dalle Isole.

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

- 39 respinti, pari al 53% del totale;
- 29 accolti, pari al 40% del totale;
- 5 in istruttoria, pari al 7% del totale.