

**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 2018 alla Società nonché il relativo esito.

Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2018 sono pervenuti alla Società n. 392 reclami tutti trattabili. Alla chiusura del periodo in esame, 362 reclami risultavano evasi: le tempistiche di evasione erano in linea con i termini di legge, salvo per un solo reclamo per il quale si è registrato un lieve ritardo.

La catalogazione per **area aziendale** dei reclami ricevuti nell'intero anno 2018 è la seguente:

- 314 reclami sono relativi all'Area Liquidativa pari all'80,1% del totale;
- 38 reclami sono relativi all'Area Amministrativa pari al 9,7% del totale;
- 31 reclami riguardano l'Area Commerciale pari al 7,9% del totale;
- 4 reclami sono relativi all'Area Legale;
- 5 reclami sono relativi ad altre Aree.

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

- 272 reclami nel ramo R.C. Auto
- 40 reclami nel ramo Incendio
- 25 reclami nel ramo Infortuni;
- 18 reclami nel ramo RC Diversi;
- 26 reclami nel ramo Assistenza
- 5 reclami nel ramo Altri Danni ai Beni;
- 4 reclami nel ramo Furto Auto.

La tipologia del **proponente** è composta dal legale con 158 reclami proposti (40,3% del totale), dal diretto interessato con 135 reclami (34,4%), dal consulente con 81 reclami (20,7%), da altri soggetti con 12 istanze, e dalle associazioni dei consumatori con 6 reclami.

La tipologia del **reclamante** è costituita dall'assicurato con 156 reclami presentati (39,8% del totale), dal danneggiato con 96 reclami (24,5%), dal beneficiario e dal contraente con 67 reclami ciascuno (17,1%), e da altri soggetti con 6 istanze.

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

- 203 reclami provenienti dal Nord;
- 121 reclami provenienti dal Centro;
- 59 reclami provenienti dal Sud;
- 7 reclami provenienti dalle Isole;
- 2 reclami provenienti da altre aree.

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

- L'esito dei reclami trattabili pervenuti dall'inizio dell'anno è il seguente:
- 179 reclami sono stati respinti di cui 139 relativi al settore R.C. Auto;
- 179 reclami sono stati accolti di cui 116 riferiti alla R.C. Auto;
- 4 reclami sono stati transatti;
- 30 reclami sono in istruttoria di cui 17 riguardanti il ramo R.C. Auto.