

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 2018 sono pervenuti alla Società n. 97 tutti trattabili. Alla chiusura del periodo in esame 94 dei 97 reclami rubricati dall'inizio dell'anno risultavano evasi: le risposte fornite sono state inviate nei termini prescritti dal Regolamento IVASS n° 24 salvo in un caso dove si è registrato un ritardo nella gestione. Le tempistiche dei 3 reclami ancora in istruttoria al 31 dicembre 2018 risultano in linea con i termini di legge alla data della presente relazione.

La catalogazione per **area aziendale** dei reclami ricevuti nel corso del 2018 è la seguente:

- 92 reclami, sono relativi all'Area Liquidativa;
- 5 reclami riguardano l'Area Amministrativa.

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

- 74 reclami riguardano il comparto R.C. Auto;
- 8 reclami sono riferiti al ramo R.C. Diversi;
- 8 reclami riguardano il ramo Assistenza;
- 5 reclami riguardano il ramo Infortuni;
- 1 reclamo ciascuno per i settori Malattia e Furto Auto.

La tipologia prevalente del **proponente** è composta dal diretto interessato con 41 reclami proposti (42,3% del totale), dal Legale con 30 reclami (31%), dal Consulente con 24 reclami (24,7%), e da Altri soggetti con 2 istanze.

La tipologia prevalente del **reclamante** è distribuita tra l'assicurato con 38 reclami presentati (39,2% del totale), il danneggiato con 28 reclami (28,9%), il beneficiario con 24 reclami (24,7%), il contraente con 5 reclami e Altri soggetti con 2 reclami.

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

- 48 reclami provenienti dal Nord;
- 28 reclami provenienti dal Centro;
- 11 reclami provenienti dal Sud;
- 9 reclami provenienti dalle Isole;
- 1 reclamo da Altre aree.

L'esito dei reclami trattabili ricevuti nel corso dell'anno 2018 è il seguente:

- 56 reclami sono stati accolti di cui 43 relativi al ramo R.C. Auto;
- 38 reclami sono stati respinti di cui 28 relativi al ramo R.C. Auto;
- 3 reclami R.C. Auto sono in istruttoria.