

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 2018 sono pervenuti alla Società n. 186 reclami tutti trattabili. Alla chiusura dell'anno 2018 risultavano evasi 183 dei 186 reclami pervenuti dall'inizio dell'anno: le risposte fornite sono state inviate nei termini prescritti dal Regolamento IVASS n° 24. 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** è la seguente:

- 160 reclami sono relativi all'Area Amministrativa;
- 17 reclami riguardano l'Area Liquidativa 3 reclami riguardano l'Area Legale;
- 6 reclami riguardano l'Area Commerciale.

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

- 151 reclami, pari all'81,2% del totale, a polizze Caso Morte;
- 12 reclami, pari al 6,5% del totale, a prodotti Previdenziali;
- 11 reclami a polizze Miste di cui 7 pervenuti il semestre precedente;
- 6 reclami a prodotti di Capitalizzazione, tutti pervenuti lo scorso semestre;
- 2 reclami a polizze Caso Vita di cui 1 registrato lo scorso semestre;
- 1 reclamo ciascuno per i prodotti Index Linked e Unit Linked, Multiramo,

La tipologia del **proponente** risulta essere composta dal Legale con 93 reclami (50% del totale), dall'Associazione dei Consumatori con 40 istanze presentate (21,5%), dal diretto interessato con 30 reclami (16,1%), dal Consulente con 22 reclami (11,8%) e da Altri soggetti con 1 istanza.

La tipologia del **reclamante** prevalente è il Contraente con 176 reclami (94,6% del totale); i rimanenti interessati sono il Beneficiario con 5 istanze, l'Assicurato con 3 istanze e Altri soggetti con 2 reclami.

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

- 72 reclami provenienti dal Nord;
- 59 reclami provenienti dal Sud;
- 48 reclami provenienti dal Centro;
- 6 reclami provenienti dalle Isole;
- 1 reclamo da altre Aree.

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

- 92 reclami sono stati respinti;
- 91 reclami sono stati accolti;
- 3 reclami sono in istruttoria.