

## 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 nonché il relativo esito.

Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023 sono pervenuti alla Società n. 373 reclami, di cui 1 non trattabile. Alla chiusura del periodo in esame 360 dei 372 reclami trattabili, rubricati dall'inizio dell'anno risultavano evasi. Le tempistiche dei 13 reclami ancora in istruttoria al 31 dicembre 2023 risultano in linea con i termini di legge alla data della presente relazione.

La catalogazione per **area aziendale** dei reclami ricevuti nel corso del 2023 è la seguente:

- 297 reclami, pari al 79,8% del totale, sono relativi all'Area Liquidativa;
- 40 reclami, pari al 10,8% del totale, riguardano l'Area Commerciale;
- 23 reclami, pari al 6,2% del totale, sono riferiti all'Area Amministrativa;
- 5 reclami, pari al 1,3% relativi all'Area Legale;
- 4 reclami, pari al 1,3% riferiti all'Area Informatica;
- 2 reclami relativi ad Altre Aree;
- 1 reclamo relativo all'Area Industriale.

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

- 219 reclami, pari al 58,9% del totale, riguardano il comparto R.C. Auto/Natanti;
- 47 reclami, pari al 12,6% del totale, riguardano il ramo Incendio;
- 34 reclami, pari al 9,1% del totale, riguardano il ramo R.C. Diversi;
- 32 reclami, pari al 8,6% del totale, riguardano il ramo Assistenza;
- 15 reclami, pari al 4% del totale, riguardano il ramo Infortuni;
- 6 reclami riguardano il ramo Furto Altri Casi;
- 5 reclami riguardano il ramo Altri Danni ai Beni;
- 5 reclami riguardano il ramo Malattia;
- 4 reclami riguardano il ramo Furto Auto;
- 2 reclami riguardano il ramo Trasporti;
- 2 reclami riguardano Altri Prodotti;
- 1 reclamo riguarda il ramo Tutela Legale.

La **tipologia dei proponenti** è composta dal Diretto Interessato con 158 reclami (42,5% del totale), dal Legale con 115 reclami (30,9%), dal Consulente con 72 reclami (19,4%), da Altri soggetti con 19 reclami (5,1%) e da Associazioni dei Consumatori con 8 reclami (2,1%).

La **tipologia dei reclamanti** è costituita dall'Assicurato con 178 reclami (47,9% del totale), dal Danneggiato con 115 reclami (30,9% del totale), dal Beneficiario con 53 reclami (14,2% del totale), da Altri soggetti con 17 reclami (4,6%) e dal Contraente con 9 reclami (2,4%).

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

- 213 reclami provenienti dal Nord;
- 110 reclami provenienti dal Centro;
- 43 reclami provenienti dal Sud;
- 6 reclami provenienti dalle Isole;

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

- 205 reclami sono stati respinti di cui 122 relativi al ramo R.C. Auto/Natanti;
- 119 reclami sono stati accolti di cui 62 relativi al ramo R.C. Auto/Natanti;
- 35 reclami sono stati transatti, di cui 29 relativi al ramo R.C. Auto/Natanti;
- 13 reclami sono in istruttoria, di cui 6 relativi al comparto R.C. Auto/Natanti.