

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 2025 sono pervenuti alla Società n. 454 reclami trattabili e 3 reclami non trattabili. Alla chiusura del periodo in esame 441 dei reclami rubricati dall'inizio dell'anno risultavano evasi e 13 in istruttoria.

La catalogazione per **area aziendale** dei reclami ricevuti nel corso del 2025 è la seguente:

- 377 reclami, pari al 83,0% del totale, sono relativi all'Area Liquidativa;
- 38 reclami, pari al 8,4% del totale, riguardano l'Area Commerciale;
- 24 reclami, pari al 5,3% del totale, sono riferiti all'Area Amministrativa;
- 9 reclami, pari al 2% relativi all'Area Legale;
- 3 reclami, sono riferiti all'Area Industriale;
- 3 reclami, sono relativi ad Altro.

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

- 267 reclami, pari al 58,8% del totale, riguardano il comparto R.C. Auto/Natanti;
- 62 reclami, pari al 13,7% del totale, riguardano il ramo R.C. Diversi;
- 39 reclami, pari al 8,6% del totale, riguardano il ramo Incendio;
- 28 reclami, pari al 6,2% del totale, riguardano il ramo Assistenza;
- 20 reclami, pari al 4,4% del totale, riguardano il ramo Altri Danni ai Beni;
- 18 reclami, pari al 4,0% del totale, riguardano il ramo Infortuni;
- 10 reclami, pari al 2,2% del totale, riguardano il ramo Furto Altri Casi;
- 4 reclami, pari al 0,9% del totale, riguardano il ramo Malattia;
- 3 reclami riguardano il ramo Furto Auto;
- 1 reclamo riguarda il ramo Trasporti;
- 1 reclamo riguarda il ramo Credito/Cauzione.
- 1 reclamo riguarda Altri Prodotti;

La **tipologia dei proponenti** è composta dal Diretto Interessato con 189 reclami (41,6% del totale), dal Legale con 159 reclami (35,0%), dal Consulente con 84 reclami (18,5%), da Altri soggetti con 18 reclami (4%), dalle Associazioni dei Consumatori con 4 reclami (0,9%).

La **tipologia dei reclamanti** è distribuita come segue: l'Assicurato con 156 reclami (34,4% del totale), il Danneggiato con 141 reclami (31,1% del totale), il Contraente con 82 reclami (18,1% del totale), il Beneficiario con 52 reclami (11,5%), Altri soggetti con 23 reclami (5,1%).

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

- 250 reclami provenienti dal Nord;
- 144 reclami provenienti dal Centro;
- 55 reclami provenienti dal Sud;
- 3 reclami da Altro.
- 2 reclami provenienti dalle Isole;

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

- 298 reclami sono stati respinti di cui 179 relativi al ramo R.C. Auto/Natanti;
- 120 reclami sono stati accolti di cui 69 relativi al ramo R.C. Auto/Natanti;
- 23 reclami sono stati transatti, di cui 11 relativi al ramo R.C. Auto/Natanti;
- 13 reclami sono in istruttoria, di cui 8 relativi al comparto R.C. Auto/Natanti.