

## 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 2022 sono pervenuti alla Società n. 369 reclami, tutti trattabili. Alla chiusura del periodo in esame 346 dei 369 reclami rubricati dall'inizio dell'anno risultavano evasi. Le tempistiche dei 23 reclami ancora in istruttoria al 31 dicembre 2022 risultano in linea con i termini di legge alla data della presente relazione.

La catalogazione per **area aziendale** dei reclami ricevuti nel corso del 2022 è la seguente:

- 307 reclami, pari al 83% del totale, sono relativi all'Area Liquidativa;
- 37 reclami, pari al 10% del totale, riguardano l'Area Commerciale;
- 21 reclami, pari al 6% del totale, sono riferiti all'Area Amministrativa;
- 2 reclami relativi all'Area Informatica;
- 2 reclami riferiti all'Area Industriale.

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

- 208 reclami, pari al 57% del totale, riguardano il comparto R.C. Auto;
- 50 reclami, pari al 11% del totale, nel ramo Assistenza;
- 43 reclami, pari al 11% del totale, riguardano il ramo Incendio;
- 33 reclami, pari al 10% del totale, riguardano il ramo R.C. Diversi;
- 19 reclami, pari al 6% del totale, riguardano il ramo Infortuni;
- 7 reclami riguardano il ramo Malattia;
- 3 reclami riguardano il ramo Furto Auto;
- 2 reclami riguardano il ramo Trasporti;
- 2 reclami riguardano il ramo Furto Altri Casi;
- 1 reclamo riguarda il ramo Cauzioni;
- 1 reclamo riguarda il ramo Tutela Legale.

La **tipologia dei proponenti** è composta dal Diretto Interessato con 133 reclami (36% del totale), dal Legale con 124 reclami (34%), dal Consulente con 71 reclami (19%), da Altri soggetti con 37 reclami (10%) e da Associazioni dei Consumatori con 4 reclami.

La **tipologia dei reclamanti** è costituita dall'Assicurato con 209 reclami (57% del totale), dal Danneggiato con 100 reclami (27% del totale), dal Beneficiario con 37 reclami (10% del totale), da Altri soggetti con 18 reclami (5%) e dal Contraente con 5 reclami.

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

- 216 reclami provenienti dal Nord;
- 98 reclami provenienti dal Centro;
- 48 reclami provenienti dal Sud;
- 6 reclami provenienti dalle Isole;
- 1 reclami provenienti da Altre Aree.

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

- 210 reclami sono stati respinti di cui 126 relativi al ramo R.C. Auto;
- 100 reclami sono stati accolti di cui 43 relativi al ramo R.C. Auto;
- 36 reclami sono stati transatti, di cui 27 relativi al ramo R.C. Auto;
- 23 reclami sono in istruttoria, di cui 12 relativi al comparto R.C. Auto.