

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 2022 sono pervenuti alla Società n. 95 reclami, tutti trattabili. Alla chiusura del periodo in esame 88 dei 95 reclami rubricati dall'inizio dell'anno risultavano evasi. Le tempistiche dei 7 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:

- 76 reclami, pari al 80% del totale, sono relativi all'area Liquidativa;
- 9 reclami, pari al 9% del totale, sono relativi all'area Amministrativa;
- 8 reclami, pari al 8% del totale, sono riferiti all'area Commerciale;
- 1 reclamo è riferito all'area Legale;
- 1 reclamo è riferito all'area Industriale;

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

- 49 reclami, pari al 52% del totale, riguardano il comparto R.C. Auto;
- 13 reclami, pari al 14% del totale, riguardano il ramo Infortuni;
- 10 reclami, pari al 11% del totale, nel ramo R.C. Diversi;
- 9 reclami, pari al 9% del totale, riguardano il ramo Assistenza;
- 7 reclami, pari al 7% del totale, riguardano il ramo Incendio;
- 4 reclami riguardano il ramo Malattia;
- 2 reclami riguardano il ramo Furto Auto;
- 1 reclamo riguarda il ramo Furto Altri Casi.

La **tipologia dei proponenti** è composta: dal Diretto Interessato con 42 reclami proposti (44% del totale), dal Legale con 31 reclami (33%), dal Consulente con 17 reclami (18%), dalle Associazione dei Consumatori con 2 reclami ed Altri soggetti con 3 istanze.

La **tipologia dei reclamanti** è distribuita tra l'Assicurato con 63 reclami presentati (66% del totale), il Danneggiato con 18 reclami (19% del totale), il Beneficiario con 8 reclami (8% del totale), il Contraente con 2 reclami (2% del totale), ed Altri soggetti con 4 reclami.

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

- 47 reclami provenienti dal Nord;
- 28 reclami provenienti dal Centro;
- 12 reclami provenienti dal Sud;
- 8 reclami provenienti dalle Isole;

L'**esito dei reclami** trattabili ricevuti nel corso dell'anno 2022 è il seguente:

- 57 reclami sono stati respinti di cui 25 relativi al ramo R.C. Auto;
- 31 reclami sono stati accolti o transatti di cui 20 relativi al ramo R.C. Auto;
- 7 reclami sono in istruttoria, di cui 4 relativi al ramo R.C. Auto.