

---

**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 2022 sono pervenuti alla Società n. 50 reclami tutti trattabili. Alla chiusura dell'anno 2022 risultavano evasi 47 dei 50 reclami pervenuti dall'inizio dell'anno. Le tempistiche dei 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 dall'inizio dell'anno è la seguente:

- 26 reclami, pari al 52% del totale, sono relativi all'area Amministrativa;
- 12 reclami, pari al 24% del totale, riguardano l'area Commerciale;
- 6 reclami, pari al 12% del totale, sono riferiti all'area Liquidativa;
- 4 reclami, pari al 8% del totale sono riferiti all'area Informatica;
- 2 reclami, pari al 4% del totale sono riferiti all'area Industriale;

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

- 18 reclami, pari al 36% del totale, a polizze Caso Morte;
- 13 reclami, pari al 26% del totale, a polizze Previdenziali;
- 9 reclami, pari al 18% del totale, a polizze Multiramo;
- 7 reclami, pari al 14% del totale, a polizze Miste;
- 2 reclami, pari al 4% del totale, a polizze Caso Vita;
- 1 reclamo, pari al 2% del totale, a polizze Index Linked;

**La tipologia del proponente** risulta essere composta dal Diretto Interessato con 31 reclami (62% del totale), dal Legale con 11 reclami (22%), e dal Consulente con 8 reclami (16%).

**La tipologia del reclamante** prevalente è il Contraente con 31 reclami (62% del totale); i rimanenti interessati sono l'Assicurato con 10 istanze (22%), il Beneficiario con 6 istanze (12%) ed Altri soggetti con 3 reclami.

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

- 30 reclami provenienti dal Nord;
- 18 reclami provenienti dal Centro;
- 1 reclami provenienti dal Sud;
- 1 reclamo proveniente dalle Isole.

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

- 28 respinti, pari al 56% del totale;
- 19 accolti e transatti, pari al 38% del totale;
- 3 in istruttoria, pari al 6% del totale