

HDI ASSICURAZIONI S.P.A.

RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2021

Nell'anno 2021 la Compagnia ha ricevuto **602** reclami così composti:

- 89 nei Rami Vita
- 513 nei Rami Danni

Numero reclami pervenuti		
HDI 2021		
Vita	89	14,8%
Danni	513	85,2%
TOTALE	602	100%

Il numero dei reclami nel 2021 è superiore di 93 unità rispetto al 2020; il tempo medio di evasione è sensibilmente migliorato passando da 21 gg a 17 gg.

Reclami Vita

Nella tabella sottostante si evidenzia il rapporto percentuale tra reclami pervenuti al 31/12/2021 e il portafoglio delle polizze in essere nell'area Vita alla data del 31/12/2020.

Prodotti	31.12.2021		
	N° Polizze 31.12.2020 (a)	N° Reclami (b)	% (b) / (a)
Totale Vita	307.191	89	0,029%

La tabella seguente mostra lo storico, a partire dal 2014, dell'andamento reclami Vita in termini di numerosità rispetto al portafoglio dello stesso anno. Si conferma il progressivo decremento dei reclami Vita nel corso degli anni (da n. 396 reclami pervenuti nel 2014 a n. 89 nel 2021), dato assolutamente positivo in termini di soddisfazione della clientela e di qualità del servizio.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Reclami HDI Vita	396	371	310	251	134	115	100	89
Polizze al 31/12 dell'anno n-1	409.405	390.086	368.376	338.922	419.662	422.696	437.215	307.191
Rapporto	0,097%	0,095%	0,084%	0,074%	0,0319%	0,0272%	0,023%	0,029%

Reclami Danni

Si rappresenta la distribuzione per Ramo e per Area dei reclami Danni:

DANNI		
Ramo	2021	
	N° reclami	%
Furto Auto	3	0,6%
Furto Altri Casi	0	0,0%
Infortuni	22	4,3%
Incendio	57	11,1%
Malattia	7	1,4%
Credito e Cauzioni	4	0,8%
Rcd	27	5,3%
Altri danni ai beni	30	5,8%
Rca e Natanti	311	60,6%
Trasporti	2	0,4%
Tutela Legale	3	0,6%
Assistenza	46	9,0%
Altri	1	0,2%
TOTALE	513	100%

Il dato reclami RC Auto HDI del 2021 è in aumento (+35) rispetto a quello registrato nel 2020 (276). In questo caso l'aumento è imputabile alla fattispecie reclami riaperti con un aumento dei reclami riaperti RCA nell'ordine delle 20 unità (59 reclami riaperti RCA del 2021 rispetto ai 39 del 2020).

<i>HDI ASSICURAZIONI S.P.A.</i>	<i>2021</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>
<i>Reclami RC Auto</i>	<i>311</i>	<i>276</i>	<i>276</i>	<i>257</i>
Premi emessi RC Auto	240.999	237.422	242.552	233.012
Rapporto %	0.13%	0.12%	0.11%	0.11%

Le graduatorie pubblicate dall’Autorità di Vigilanza con cadenza semestrale sono aggiornate al primo semestre 2021 e testimoniano un posizionamento ottimale della Compagnia rispetto al mercato e nettamente migliore in termini di reclami RC Auto ricevuti per milioni di premi e per numero contratti.

HDI concorre al totale reclami RCA ricevuti dalle imprese in misura significativamente inferiore rispetto alla relativa quota di mercato RCA. Di seguito il dato aggiornato a fine 2020:

- Quota mercato HDI Reclami RCA 2020: 0,7%;
- Quota Mercato HDI RCA 2020: 1,8%.