

HDI ASSICURAZIONI S.P.A.

RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2019

Nell'anno 2019 la Compagnia ha ricevuto **519** reclami così composti:

- 115 nei Rami Vita
- 404 nei Rami Danni

Il numero complessivo dei reclami è sostanzialmente invariato rispetto al 2018 ed inferiore rispetto al 2017 (n. 734 del 2017, n. 522 del 2018).

Numero reclami pervenuti		
HDI 2019		
Vita	115	22,2%
Danni	404	77,8%
TOTALE	519	100%

Reclami Vita

Nella tabella sottostante si evidenzia il rapporto percentuale tra reclami pervenuti al 31.12.2019 e il portafoglio delle polizze in essere nell'area Vita alla data del 31/12/2019.

Prodotti	31.12.2019		
	N° Polizze 31.12.2019 (a)	N° Reclami (b)	% (b) / (a)
Totale Vita	437.215	115	0,026%

La tabella seguente mostra lo storico, a partire dal 2014, dell'andamento reclami Vita in termini di numerosità rispetto al portafoglio dello stesso anno.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Reclami HDI Vita	371	310	251	260	134	115
Polizze al 31/12 dell'anno in corso	390.086	368.376	338.922	419.662	422.696	437.215
Rapporto	0,095%	0,084%	0,074%	0,062%	0,032%	0,026%

Reclami Danni

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

DANNI			
Ramo	2019		2018
	N° reclami	%	
Furto Auto	2	0,5%	1,3%
Furto Altri Casi	2	0,5%	0,5%
Infortuni	20	5,0%	3,9%
Incendio	16	4,0%	9,0%
Malattia	5	1,2%	0,8%
Credito e Cauzioni	11	2,7%	2,3%
Rcd	29	7,2%	4,9%
Altri danni ai beni	23	5,7%	1,0%
Rca e Natanti	276	68,3%	66,2%
Trasporti	0	0%	0,5%
Tutela Legale	1	0,2%	0,3%
Assistenza	17	4,2%	9,3%
Altri	2	0,5%	0,0%
TOTALE	404	100%	100%

I 276 reclami RC Auto e Natanti, pari al 68,3% del totale Reclami Danni, si riferiscono, prevalentemente, all'area liquidativa/ispettorato.

Il tempo medio di evasione dei reclami ricevuti nel 2019 è stato pari a 19 gg, nettamente migliorativo rispetto ai dati degli anni precedenti (26 del 2018).