

HDI ASSICURAZIONI S.P.A.

RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2022

Nell'anno 2022 la Compagnia ha ricevuto **680** reclami così composti:

- 65 nei Rami Vita
- 615 nei Rami Danni

Numero reclami pervenuti		
HDI 2022		
Vita	65	9,6%
Danni	615	90,4%
TOTALE	680	100%

Il numero dei reclami nel 2022 è superiore di 78 unità rispetto al 2021; il tempo medio di evasione è sensibilmente migliorato passando da 17 gg a 15 gg.

Reclami Vita

Nella tabella sottostante si evidenzia il rapporto percentuale tra reclami pervenuti al 31 Dicembre 2022 e il portafoglio delle polizze in essere nell'area Vita alla data del 31 Dicembre 2021.

Prodotti	N° Polizze 31.12.2021 (a)	N° Reclami 31.12.2022 (b)	% (b) / (a)
Totale Vita	314.276	65	0,020%

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

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Reclami HDI Vita	396	371	310	251	134	115	100	89	65
Polizze al 31/12 dell'anno n-1	409.405	390.086	368.376	338.922	419.662	422.696	437.215	307.191	314.276
Rapporto	0,097%	0,095%	0,084%	0,074%	0,0319%	0,0272%	0,023%	0,029%	0,020%

Reclami Danni

Si rappresenta la distribuzione per garanzia dei reclami Danni:

	2022	
Furto Auto	9	1,46%
Furto Altri Casi	3	0,49%
Infortuni	22	3,58%
Incendio	38	6,18%
Malattia	7	1,14%
Credito e Cauzioni	8	1,30%
Rcd	18	2,93%
Altri danni ai beni	17	2,76%
Rca e Natanti	429	69,76%
Trasporti	0	0,00%
Tutela Legale	0	0,00%
Assistenza	63	10,24%
Altri	1	0,16%
TOTALE	615	100,00%

<i>HDI ASSICURAZIONI S.P.A.</i>	<i>2022</i>	<i>2021</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>
<i>Reclami RC Auto</i>	<i>429</i>	<i>311</i>	<i>276</i>	<i>276</i>	<i>257</i>
Premi emessi RC Auto	<i>246.066</i>	<i>240.999</i>	237.422	242.552	233.012
Rapporto %	0.17%	0.13%	0.12%	0.11%	0.11%

Nonostante l'aumento registrato nel 2022 imputabile all'aumento dei reclami Sinistri RCA, le graduatorie pubblicate dall'Autorità di Vigilanza con cadenza semestrale aggiornate al primo semestre 2022 testimoniano un posizionamento ottimale della Compagnia rispetto al mercato e nettamente migliore in termini di reclami RC Auto e Rami Elementari ricevuti per milioni di premi e ogni 10.000 contratti.

Reclami per milioni di premi al 1° semestre 2022				
	Rami Danni (escl rc auto)	Rc auto	Rami Danni (escl rc auto)	Rc auto
HDI ASSICURAZIONI S.P.A.	99	207	1,00	1,68
Market Italia (compagnie tradizionali)	16.620	16.274	1,89	3,37

Reclami ogni 10.000 contratti al 1° semestre 2022				
	Rami Danni (escl rc auto)	Rc auto	Rami Danni (escl rc auto)	Rc auto
HDI ASSICURAZIONI S.P.A.	99	207	2,44	2,89
Market Italia (compagnie tradizionali)	16.620	16.274	2,87	3,59