

HDI ASSICURAZIONI S.P.A.

RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2020

Nell'anno 2020 la Compagnia ha ricevuto **509** reclami così composti:

- 100 nei Rami Vita
- 409 nei Rami Danni

Numero reclami pervenuti		
HDI 2020		
Vita	100	19,6%
Danni	409	80,4%
TOTALE	509	100%

Il numero dei reclami nel 2020 è inferiore di dieci unità rispetto al 2019, con un soddisfacente tempo medio di evasione pari a 21 gg.

Reclami Vita

Nella tabella sottostante si evidenzia il rapporto percentuale tra reclami pervenuti al 31.12.2020 e il portafoglio delle polizze in essere nell'area Vita alla data del 31/12/2020.

Prodotti	31.12.2020		
	N° Polizze 31.12.2020 (a)	N° Reclami (b)	% (b) / (a)
Totale Vita	307.191	100	0,033%

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. 100 nel 2020), dato assolutamente positivo in termini di soddisfazione della clientela e di qualità del servizio.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Reclami HDI Vita	371	310	251	260	134	115	100
Polizze al 31/12	390.086	368.376	338.922	419.662	422.696	437.215	307.191
Rapporto	0,095%	0,084%	0,074%	0,062%	0,032%	0,026%	0,033%

Reclami Danni

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

DANNI		
Ramo	2020	
	N° reclami	%
Furto Auto	4	1,0%
Furto Altri Casi	1	0,2%
Infortuni	22	5,4%
Incendio	21	5,1%
Malattia	6	1,5%
Credito e Cauzioni	4	1,0%
Rcd	17	4,2%
Altri danni ai beni	15	3,7%
Rca e Natanti	276	67,5%
Trasporti	1	0,2%
Tutela Legale	4	1,0%
Assistenza	38	9,3%
Altri	0	0,0%
TOTALE	409	100%

I 276 reclami RC Auto e Natanti, pari al 67,5% del totale Reclami Danni, si riferiscono, prevalentemente, all'area liquidativa/ispettorato. Il dato dei reclami RC Auto HDI dell'anno 2020 coincide con quello del 2019 ed il rapporto percentuale rispetto ai premi nesses rimane sostanzialmente invariato.

HDI ASSICURAZIONI S.p.A	2020	2019	2018
Reclami RC Auto	276	276	257
Premi emessi RC Auto	237.422	242.552	233.012
Rapporto %	0.12%	0.11%	0.11%

Le tavole IVASS, aggiornate con i dati al 1° semestre 2020, continuano a testimoniare un posizionamento assolutamente soddisfacente della Compagnia e nettamente migliore rispetto al mercato in termini di reclami RC Auto ricevuti per milioni di premi. La Compagnia concorre al totale reclami RCA ricevuti dalle imprese in misura significativamente inferiore rispetto alla relativa quota di mercato RCA:

- Quota mercato HDI Reclami RCA 1° semestre 2020: 0,64%;
- Quota Mercato HDI RCA 2019: 1,76%.