

HDI ASSICURAZIONI S.P.A.

RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2023

Reclami pervenuti nel 2023

Nell'anno la Compagnia ha ricevuto 1.119 reclami trattabili così composti:

Numero reclami pervenuti		
HDI 2023		
Vita	83	7,4%
Danni	1036	92,6%
TOTALE	1119	100%

L'analisi dei dati e di confronto degli stessi con gli anni precedenti tener conto dell'avvenuta fusione per incorporazione di HDI Italia S.p.A. avvenuta durante l'anno 2023.

Reclami Vita

Nella tabella sottostante si evidenzia il rapporto percentuale tra reclami pervenuti al 31 Dicembre 2023 e il portafoglio delle polizze in essere nell'area Vita alla data del 31 Dicembre 2022.

Prodotti	N° Polizze 31.12.2022 (a)	N° Reclami 31.12.2023 (b)	% (b) / (a)
Totale Vita	304.881	83	0,027%

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	2023
Reclami HDI Vita	396	371	310	251	134	115	100	89	65	83
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	304.881
Rapporto	0,097%	0,095%	0,084%	0,074%	0,032%	0,0272%	0,023%	0,029%	0,020%	0,027%

Reclami Danni

Si rappresenta la distribuzione per garanzia dei reclami Danni:

Garanzia	HDI Assicurazioni Totale 2023	%
Altri	10	1,0%
Altri danni a beni	45	4,3%
Assistenza	66	6,4%
Credito – Cauzioni	24	2,3%
Furto altri casi	4	0,4%
Furto auto	14	1,4%
Incendio	50	4,8%
Infortuni	56	5,4%
Malattia	7	0,7%
RC auto e RC natanti	681	65,7%
RC Diversi	76	7,3%
Tutela legale	3	0,3%
Totale	1.036	100

HDI ASSICURAZIONI	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Reclami RC Auto	681	429	311	276	276	257
Premi emessi RC Auto	381.179	246.066	240.999	237.422	242.552	233.012
Rapporto %	0.17%	0.17%	0.13%	0.12%	0.11%	0.11%

Le graduatorie pubblicate dall'Autorità di Vigilanza con cadenza semestrale aggiornate al primo semestre 2023 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 2023				
	Reclami Rami Danni (escl rc auto)	Reclami Rc auto	Reclami per milioni di premi Rami Danni (escl rc auto)	Reclami per milioni di premi Rc auto
HDI ASSICURAZIONI S.P.A.	171	388	1,04	2.09
Market Italia (compagnie tradizionali)	17.872	18.074	2,05	3,55

Reclami ogni 10.000 contratti al 1° semestre 2023				
	Reclami Rami Danni (escl rc auto)	Reclami Rc auto	Reclami ogni 10.000 contratti Rami Danni (escl rc auto)	Reclami ogni 10.000 contratti Rc auto
HDI ASSICURAZIONI S.P.A.	171	388	1,79	3,53
Market Italia (compagnie tradizionali)	17.872	18.074	2,89	4,16