

## RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE NEL 1° SEMESTRE 2023

### DATI AGGREGATI

Nel 1° semestre 2023 le imprese di assicurazione operanti in Italia (imprese italiane e rappresentanze extra UE autorizzate dall'IVASS, imprese con sede legale in un Paese dell'Unione Europea operanti in regime di stabilimento/libera prestazione dei servizi<sup>1</sup>) hanno ricevuto complessivamente 52.402 reclami di consumatori, con un incremento del 3,8% rispetto al corrispondente periodo dell'anno precedente (l'incremento del 1° sem. 2022/2021 era stato pari al 5,3%).

La tabella che segue illustra la ripartizione dei reclami per tipologia di impresa (italiane/estere) e per comparto (vita, rami danni diversi da r.c. auto, r.c. auto) e permette di osservare le variazioni percentuali rispetto al corrispondente semestre 2022:

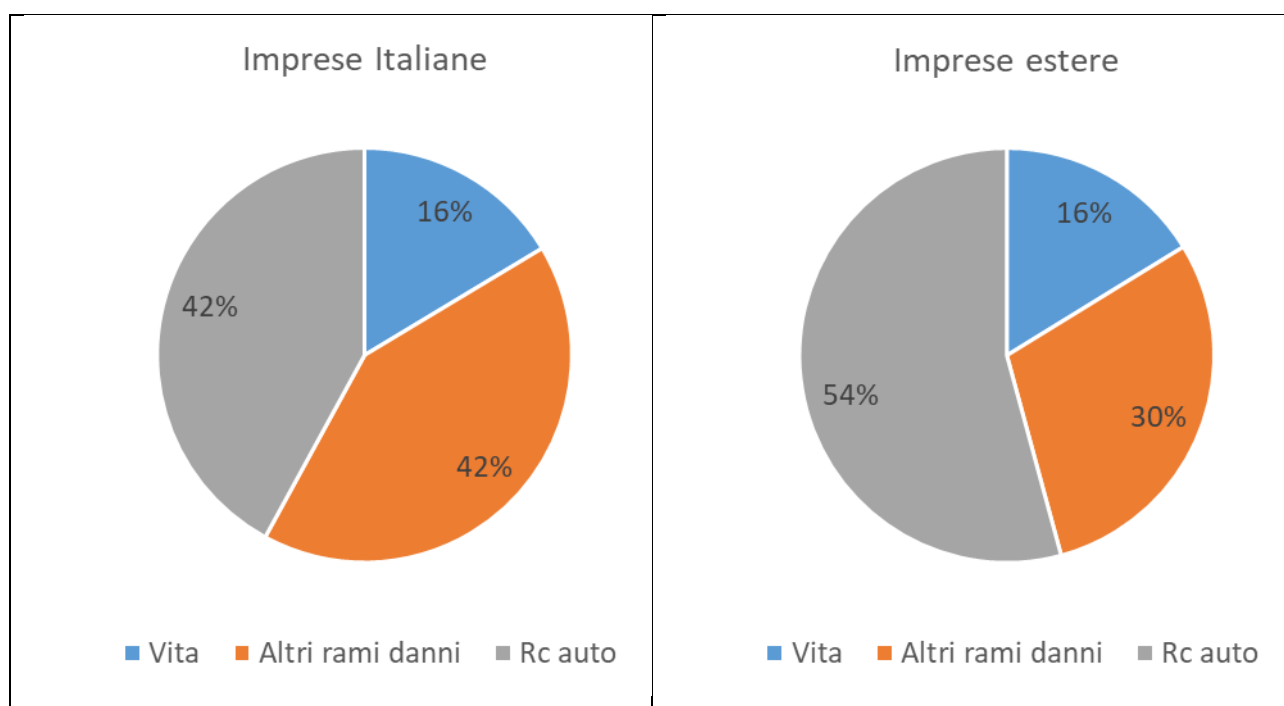
Reclami ricevuti dalle imprese per comparto – 1° sem. 2023 Numero e variazione% rispetto al 1° sem. 2022								
Tipologia	Totale vita e danni		Rami Vita		Rami Danni (escl Rc auto)		Rc auto	
	n.	Var. %	n.	Var. %	n.	Var. %	n.	Var. %
<b>Imprese Italiane</b>	<b>42.989</b>	<b>6,01</b> 🟡	<b>7.043</b>	<b>-8,03</b> 🔵	<b>17.872</b>	<b>7,53</b> 🟡	<b>18.074</b>	<b>11,06</b> 🔴
<b>Imprese Estere (UE)</b>	<b>9.413</b>	<b>-5,29</b> 🔵	<b>1.527</b>	<b>-13,44</b> 🔵	<b>2.782</b>	<b>-16,41</b> 🔵	<b>5.104</b>	<b>5,30</b> 🟡
<b>Totale</b>	<b>52.402</b>	<b>3,78</b> 🟡	<b>8.570</b>	<b>-9,04</b> 🔵	<b>20.654</b>	<b>3,54</b> 🟡	<b>23.178</b>	<b>9,74</b> 🔴

A fronte di una diminuzione (-5,29%) del numero dei reclami complessivamente ricevuti dalle imprese estere - in controtendenza con i dati rilevati per tali imprese nel corrispondente periodo dell'anno 2022 - si osserva un incremento dei reclami verso imprese italiane (6,01%), riferibile in prevalenza al comparto r.c.auto (+11,6% rispetto al 1° sem. 2022).

I grafici che seguono mostrano la distribuzione percentuale dei reclami fra i vari comparti.

Per le imprese italiane si rileva, rispetto al 1° semestre 2022, una leggera crescita del comparto Altri rami danni (che aumenta dal 41% al 42%), e del comparto r.c. auto (dal 40% al 42%), mentre si contrae il peso dei reclami nel comparto Vita (dal 19% al 16%).

Per le imprese estere si assiste ad un ulteriore incremento del peso percentuale del comparto r.c. auto (da 49% a 54%), mentre si riduce ancora il peso del comparto vita (da 18% a 16%) e degli altri rami danni (da 33% a 30%).



Le tavole di dettaglio (allegati 2.a Vita, 2.b Altri rami danni e 2.c R.c. auto) offrono un'analisi dei reclami ricevuti dalle imprese, anche grazie ad indicatori specifici calcolati con riferimento a ciascuna impresa nei vari settori di attività<sup>11</sup>. In particolare, rispetto al puro numero dei reclami (correlato in generale alla dimensione dei portafogli delle imprese), risultano significativi i valori dei rapporti “reclami/premi” (in milioni di euro) e “reclami/10.000 contratti”, strumenti utili per il corretto raffronto tra operatori di dimensioni anche molto diverse.

Le tavole indicano inoltre, sia per le imprese italiane che per le imprese estere operanti in Italia, le medie di mercato dei rapporti “reclami/premi” e “reclami/10.000 contratti”, queste

---

ultime anche per canale distributivo prevalente; per la r.c. auto (cfr. tav. 2.c) è considerato anche il canale diretto.

La presente pubblicazione accoglie anche i dati sui reclami ricevuti dagli intermediari iscritti nella Sezione D del RUI (banche, Sim, intermediari finanziari ex art. 106 del Testo Unico Bancario, Istituti di pagamento ex art. 114 septies del TUB, Poste italiane - Divisione servizi Bancoposta).

Il tempo medio di risposta ai reclamanti da parte delle imprese si mantiene sempre significativamente al di sotto del limite di 45 giorni previsto dal Regolamento n. 24/2008.

Con riferimento all'esito dei reclami, le imprese italiane ed estere hanno evaso complessivamente l'88,8% dei reclami trattabili; il restante 11,2% risultava in fase istruttoria alla fine del semestre. Dei reclami evasi risulta essere stato accolto il 32,8% del totale (32,3% nel 1° sem. 2022), l'8% è stato chiuso per transazione (9,8% nel 2022), mentre il 59,2% è stato respinto (57,9% nel 2022).

Come di consueto, le tavole pubblicate contengono pulsanti interattivi che consentono di ordinare le imprese in base a varie chiavi (numero di reclami, indicatori "reclami/premi" e "reclami/10.000 contratti").

---

<sup>i</sup> Sono tenute ad effettuare la comunicazione ad IVASS le imprese di assicurazione UE che ricevano più di 20 reclami all'anno.

<sup>ii</sup> Per rendere più significativi gli indicatori (media), nelle tavole di dettaglio per le imprese con un numero di reclami considerato non rilevante (inferiore a 6) non sono stati calcolati gli indicatori.