

ANNO 2015

DATI SUI RECLAMI GESTITI DA IVASS

Nelle tabelle che seguono vengono illustrati alcuni tra i dati più significativi riguardanti i reclami presentati dai consumatori direttamente all'IVASS nel corso del 2015.

I dati si riferiscono a tutte le imprese operanti sul mercato italiano, incluse quelle dello Spazio Economico Europeo che svolgono attività assicurativa in regime di libera prestazione di servizi o di stabilimento e le rappresentanze italiane di imprese Extra-SEE.

Nel 2015 sono pervenuti all'IVASS complessivamente 22.644 reclami, in calo dell'11,7% rispetto all'anno precedente, con una diminuzione più sensibile di quella nel 2014 (-3,7%). Il decremento è interamente imputabile al comparto danni, ed in particolare al settore r.c. auto; il comparto vita registra al contrario un incremento dell'11,9%.

Reclami ricevuti dall'IVASS per comparto di attività

	Numero	% su totale	% variazione 2015 / 2014
R.c. auto	13.239	58,5	-19,6
Altri rami danni	6.473	28,6	-1,2
Totale Danni	19.712	87,1	-14,3
Vita	2.932	12,9	11,9
Totale	22.644	100	-11,7

Ripartizione dei reclami tra imprese italiane ed estere

	2015	% variazione 2015/2014	%	2014	% variazione 2014/2013	%
Reclami v/ imprese Italiane	19.863	-13,7	87,7	23.003	-1,7	89,7
Reclami v/ imprese Estere	2.781	5,6	12,3	2.633	-18,2	10,3
Totale	22.644	-11,7	100	25.636	-3,7	100

Analizzando più nel dettaglio i dati sul numero complessivo dei reclami, emerge che questi sono stati rivolti principalmente nei confronti di imprese italiane (87,7% del totale, contro il 12,3% delle imprese estere, cioè le imprese con sede legale in un altro Paese dell'Unione Europea, abilitate ad operare in Italia in regime di stabilimento e/o di libera prestazione dei servizi).

Si nota altresì che i reclami nei confronti delle imprese italiane hanno registrato rispetto al 2014 un decremento del 13,7%, mentre quelli riguardanti le imprese estere sono cresciuti del 5,6%.

Dei 19.712 reclami relativi ai rami danni ricevuti nel 2015, 13.239 sono relativi al ramo r.c. auto (58%, con una riduzione dell'incidenza sul totale di 6 punti percentuali rispetto al 2014), in prevalenza riguardanti ritardi e inefficienze nella gestione dei sinistri e nella procedura di liquidazione dei danni.

Con riferimento agli altri rami danni sono pervenuti 6.473 reclami (-1,2% rispetto al 2014), con una crescita per i rami r.c. generale (+5%), infortuni (+8%) e una riduzione per gli altri danni ai beni e furto auto (- 20%). Da rilevare la crescita nelle segnalazioni relative a polizze collettive stipulate a garanzia della perdita di impiego. I reclami dei consumatori si concentrano essenzialmente nell'area sinistri (70%) e si riferiscono a ritardi nella liquidazione del danno e a controversie sulla attribuzione della responsabilità e sulla quantificazione del danno. Gli altri reclami attengono all'area contrattuale ed evidenziano principalmente problemi relativi alle disdette dei contratti, ai contenuti delle polizze e al mancato rimborso dei premi.

I reclami ricevuti con riferimento al comparto vita sono stati 2.932, in aumento dell'11,9% rispetto al 2014 e in controtendenza con i rami danni.

Nell'area liquidativa la più frequente causa di reclamo dei consumatori ha riguardato il ritardo nel rispetto dei termini contrattualmente previsti per il pagamento delle somme dovute al beneficiario, sia per scadenze o decessi che a seguito di riscatto.

Per quanto concerne l'area contrattuale, le segnalazioni più frequenti hanno riguardato il mancato rimborso dei premi relativi a polizze accessorie a mutui e finanziamenti e il mancato riconoscimento delle condizioni necessarie per l'attivazione delle garanzie.

Distribuzione dei reclami per area e tipologia

	Numero	Composizione %
R.C.Auto	13.239	100
Area Sinistri	10.468	79,1
Area Contrattuale	2.735	20,7
Area Commerciale	36	0,3
Altri Rami Danni	6.473	100
Area Sinistri	4.447	68,7
Area Contrattuale	1.980	30,6
Area Commerciale	46	0,7
Rami Vita	2.932	100
Area Liquidazione	1.627	55,5
Area Contrattuale	1.249	42,6
Area commerciale	56	1,9

Per oltre la metà delle segnalazioni ricevute nel 2015, pari a 15.576 reclami, il processo di lavorazione si è concluso nell'anno con i seguenti esiti:

Esito reclami

Esito	Numero	% sul totale esposti
Totalmente risolti a favore degli esponenti	5.791	37,1
Parzialmente risolti a favore degli esponenti	3.189	20,5
Non risolti	4.552	29,3
Inviati alle imprese per la trattazione diretta	2.044	13,1
Totale	15.576	100

Reclami ricevuti dall'IVASS per area geografica

Italia Settentrionale		Italia Centrale		Italia Meridionale		Italia Insulare		Non specificato	TOTALE
Emilia Romagna	1.241	Abruzzo	353	Basilicata	126	Sardegna	368		
Friuli Ven. Giulia	223	Lazio	4.130	Calabria	636	Sicilia	1.768		
Liguria	405	Marche	377	Campania	4.114				
Lombardia	2.352	Toscana	981	Molise	102				
Piemonte	883	Umbria	239	Puglia	1.277				
Trentino A. Adige	161								
Valle D'Aosta	24								
Veneto	1.233								
Totale	6.522		6.080		6.255		2.136	1.651	22.644