

## RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE NEL 2020

### DATI AGGREGATI

Nel 2020 le imprese di assicurazione italiane e le imprese estere che operano in Italia<sup>1</sup> hanno ricevuto dai consumatori **93.271** reclami così ripartiti per comparto:

- **40.956** (43,9% del totale) - ramo r.c. auto;
- **35.300** (37,9% del totale) - rami danni diversi dalla r.c. auto;
- **17.015** (18,2% del totale) - rami vita.

Rispetto al 2019 il numero complessivo dei reclami registra una crescita pari all'1,8%, a fronte della riduzione del 5,8% rilevata nel 2019/2018.

La tabella che segue fornisce un dettaglio della situazione con riferimento ai vari comparti (vita, danni non r.c. auto, r.c. auto) e per tipologie di impresa (Italiane/Estere). Per un immediato raffronto sono indicate anche le variazioni percentuali registrate in totale nel periodo 2019/2018.

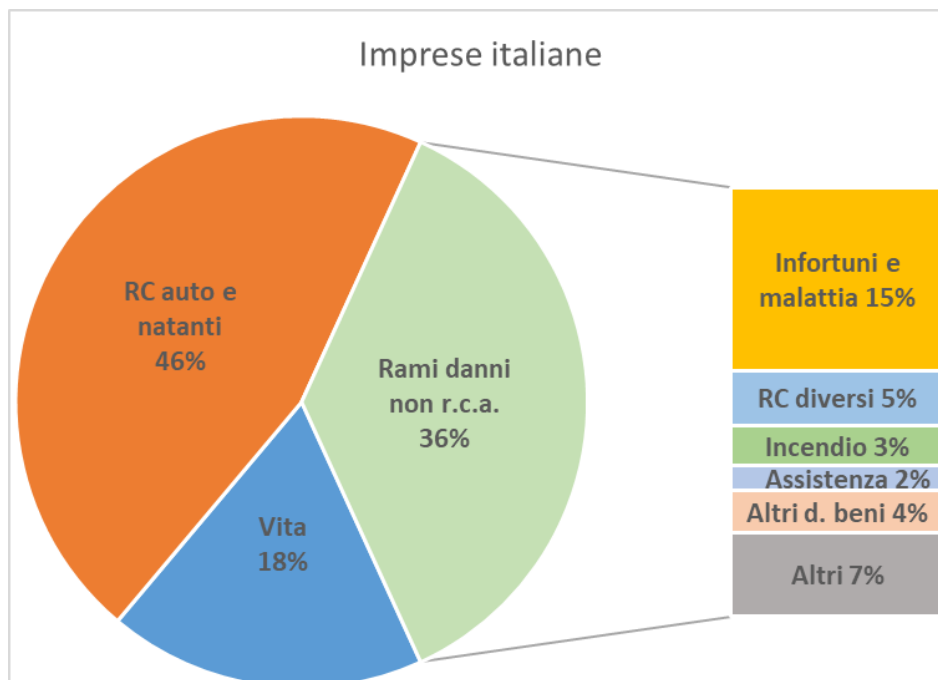
Reclami ricevuti dalle imprese per ramo – anno 2020								
Numero e variazione% rispetto al 2019								
	Totale Vita e Danni		Rami Vita		Rami Danni (esclusa r.c. auto)		R.c. auto	
	n.	Var. 2020/2019	n.	Var. 2020/2019	n.	Var. 2020/2019	n.	Var. 2020/2019
Imprese Italiane	80.708	-0,1%	14.505	8,5%	29.311	2,4%	36.892	-5,0%
Imprese Estere	12.563	16,2%	2.510	8,3%	5.989	6,7%	4.064	41,1%
<b>Totale 2020</b>	<b>93.271</b>	<b>1,8%</b>	<b>17.015</b>	<b>8,5%</b>	<b>35.300</b>	<b>3,1%</b>	<b>40.956</b>	<b>-1,8%</b>
		Var. 2019/2018		Var. 2019/2018		Var. 2019/2018		Var. 2019/2018
<b>Totale 2019</b>	91.631	-5,8%	15.682	-0,9%	34.247	-3,7%	41.702	-9,1%

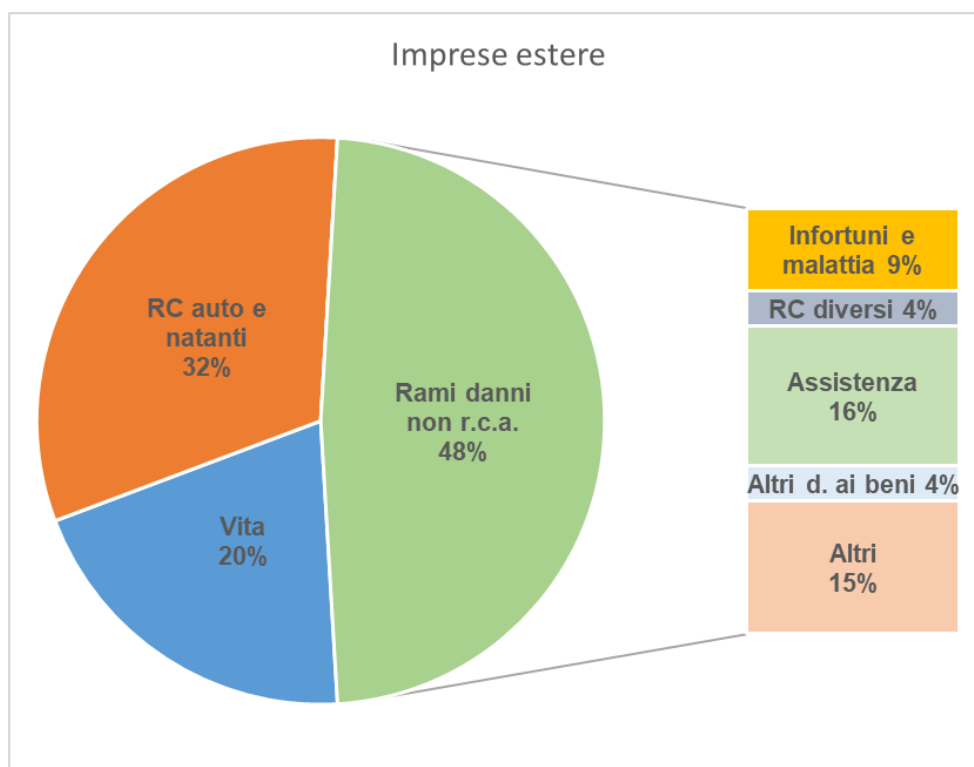
<sup>1</sup> Gli obblighi di reportistica includono le imprese di assicurazione del SEE che abbiano ricevuto più di 20 reclami nell'anno.

Come mostra la tabella sotto riportata, i reclami ricevuti dalle imprese italiane si confermano in prevalenza nel comparto r.c. auto, mentre per le imprese estere i motivi di insoddisfazione riguardano soprattutto il settore dei rami danni diversi dalla r.c. auto (in particolare si tratta di polizze del comparto sanitario, polizze viaggi, r.c. professionale).

<b>Composizione percentuale dei reclami delle imprese italiane e delle imprese estere</b>				
	<b>Rami Vita</b>	<b>Rami Danni (escl r.c. auto)</b>	<b>Rc auto</b>	<b>Totale reclami vita e danni</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Imprese Italiane	18,0%	36,3%	45,7%	100%
Imprese Estere	20,0%	47,7%	32,3%	100%

I grafici che seguono illustrano più nel dettaglio la composizione percentuale dei reclami ricevuti rispettivamente dalle imprese italiane e da quelle estere nel 2020:





Le tavole di dettaglio (allegati 2.a Vita, 2.b Altri rami danni e 2.c R.c. auto) offrono un'analisi più dettagliata dei reclami ricevuti, mettendo a disposizione una vera e propria "lente di ingrandimento" sul mercato attraverso alcuni indicatori specifici, calcolati con riferimento a ciascuna impresa nei vari settori di attività<sup>2</sup>. In particolare, rispetto al puro numero dei reclami (che in generale dipende dalla dimensione dei rispettivi portafogli), risultano significativi i valori del rapporto reclami/premi e reclami/10.000 contratti - utili strumenti per il corretto raffronto tra operatori di dimensioni anche molto diverse.

Le tavole indicano, sia per le imprese italiane che per le imprese estere operanti in Italia, anche le medie di mercato dei citati rapporti reclami/premi e reclami/contratti per canale distributivo prevalente, che per quanto riguarda la r.c. auto (cfr. tav. 2.c) include anche il canale diretto.

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.

<sup>2</sup> Per rendere più significativi gli indicatori calcolati, nelle tavole di dettaglio non sono state incluse le imprese con un numero di reclami pari /inferiore a 5, considerato non rilevante.

---

In merito all'esito, le imprese hanno accolto totalmente i reclami nel 30,1% dei casi; il 9,3% delle controversie si è concluso con una transazione. I reclami respinti sono stati pari al 55,9%. Il restante 4,7% risultava in fase istruttoria alla fine dell'anno.

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

Nel contesto della pandemia COVID-19, specie nella fase iniziale di riassetto organizzativo, i motivi più ricorrenti di segnalazioni ricollegabili al fenomeno epidemiologico sono stati: disservizi nell'accesso alle piattaforme informatiche; tempestiva fruibilità di prodotti di ristoro offerti con le campagne promozionali; ritardi nella liquidazione dei sinistri, determinati in gran parte dai rallentamenti nell'interlocuzione con gli assicurati e i danneggiati e dalle difficoltà nell'espletamento di attività peritali.

Nel corso del 2020 l'andamento dei reclami sul tema, che ha interessato principalmente i rami danni e l'area liquidativa, ha evidenziato una diretta correlazione con la sinistrosità registrata in alcune specifiche aree di business direttamente impattate dalle misure di restrizione alla circolazione, quali il comparto auto e quello dei viaggi. In particolare, il primo ha evidenziato una flessione nel primo semestre, per poi tornare a crescere con la ripresa della mobilità nel periodo post-lockdown (con l'eccezione della r.c. auto per le flotte a noleggio, che ha continuato a risentire della crisi pandemica anche nel secondo semestre dell'anno). Il settore viaggi ha visto un aumento dei reclami con particolare riguardo agli annullamenti causati dalla pandemia. Anche il ramo Malattie è stato interessato da reclami per mancata liquidazione degli indennizzi in relazione a patologie collegate all'insorgenza del COVID-19. ]