

RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE NEL 1° semestre 2021

DATI AGGREGATI

Nel 1° semestre 2021 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 servizi¹) hanno ricevuto complessivamente dai consumatori 47.966 reclami, con un incremento del 2% rispetto al corrispondente periodo dell'anno precedente.

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), con evidenza delle variazioni percentuali rispetto al corrispondente semestre 2020:

	Reclami ricevuti dalle imprese per comparto – 1° sem. 2021 Numero e variazione% rispetto al 1° sem. 2020							
	Totale vita e danni		Rami Vita		Rami Danni (escl rc auto)		Rc auto	
	n.	Var. %	n.	Var. %	n.	Var. %	n.	Var. %
Imprese Italiane	40.982	-0,4	7.544	-3,7	16.853	17,7	16.585	-12,7
Imprese Estere (UE)	6.984	18,6	1.752	54,8	2.880	-3,2	2.352	32,1
Totale	47.966	2	9.296	3,7	19.733	14,1	18.937	-8,9

Dal raffronto con i dati pubblicati per il 1° semestre 2020, le imprese italiane registrano una diminuzione dei reclami nei comparti vita (-3,7%) e r.c. auto (-12,7%), a fronte di una crescita di rilievo dei reclami degli altri rami danni (+17,7%), riferita in particolare ai rami infortuni (+19,2%) e malattia (+52,7%). Per quanto riguarda le imprese estere, risultano in significativo incremento i reclami r.c. auto (+32,1%) e vita (+54,8%), mentre si osserva un calo per gli altri rami danni (-3,2%).

Le variazioni descritte hanno determinato modifiche significative nella composizione percentuale dei reclami ricevuti dalle imprese italiane ed estere rispetto al 1° semestre 2020.

In particolare, per le prime si riduce l'incidenza dei reclami nel comparto r.c. auto, in calo dal 46,2% al 40,5% a fronte di un incremento del peso dei reclami relativi agli altri rami danni, in crescita dal 34,8% al 41,1%. In controtendenza i dati relativi alle imprese estere, per le quali, nell'ambito del rilevato trend in aumento, sale il peso dei reclami r.c. auto (da 30,2% a 33,7%) e vita (da 19,2% a 25,1%), mentre i reclami relativi agli altri rami danni, pur mantenendosi prevalenti, mostrano una marcata riduzione (da 50,5% a 41,2%).



Le tavole (allegati 2.a Vita, 2.b Altri rami danni e 2.c R.c. auto) offrono un'analisi più dettagliata dei reclami ricevuti dalle imprese, anche grazie ad indicatori specifici calcolati con riferimento a ciascuna impresa nei vari settori di attivitàⁱⁱ. In particolare, rispetto al puro numero dei reclami (che in generale dipende dalla dimensione dei rispettivi portafogli), 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, sia per le imprese italiane che per le imprese estere operanti in Italia, anche le medie di mercato dei rapporti "reclami/premi" e "reclami/10.000 contratti" per canale distributivo prevalente; per la r.c. auto (cfr. tav. 2.c) è considerato anche il canale diretto.

La presente pubblicazione accoglie, a differenza dal passato, 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), a seguito degli obblighi di rilevazione introdotti dal Provvedimento IVASS n. 97 del 4 agosto 2020, in vigore dal 1° aprile 2021.

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.

In merito all'esito, le imprese hanno accolto totalmente i reclami nel 27,6% dei casi; l'8,8% delle controversie si è concluso con una transazione. I reclami respinti sono stati pari al 54,6%. Il restante 9% risultava in fase istruttoria alla fine dell'anno.

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").

|

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

ⁱⁱ 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.