

COMUNICATO STAMPA DEL 21 GIUGNO 2021

RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE

Nel 2020 le imprese di assicurazione italiane ed estere operanti in Italia hanno ricevuto dai consumatori 93.271 reclami, in aumento dell'**1,8%** rispetto al 2019.

L'incremento è dovuto agli esposti ricevuti dalle imprese estere - 12.563, con una crescita del 16,2% - mentre il numero dei reclami ricevuti da quelle italiane è rimasto pressoché stabile (numero 80.708).

Il 43,9% dei reclami ha interessato l'r.c. auto, il 37,9% gli altri rami danni e il 18,2% i rami vita.

Per le imprese italiane si conferma una prevalenza dei reclami relativi alla r.c. auto (45,7%), sebbene con un calo del 5% sul 2019. Per le imprese estere, invece, il 47,7% dei reclami riguarda i rami danni diversi dalla r.c. auto; si segnala tuttavia un sensibile aumento (+ 41%) dei reclami nel ramo r.c. auto.

Quanto agli esiti, il **30,1%** dei reclami è stato accolto, il **9,3%** si è concluso con una transazione, il **55,9%** è stato respinto, mentre il restante **4,7%** risultava in fase istruttoria alla fine dell'anno.

I reclami riconducibili alla pandemia COVID-19 hanno interessato soprattutto i rami danni e l'area liquidazione sinistri, con particolare riferimento al comparto Auto, Viaggi e Malattia.

La documentazione completa sull'analisi è disponibile sul sito dell'IVASS a questo [link](#).

Le tabelle sono interattive e permettono di effettuare comparazioni fra i vari operatori.