

## RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE NEL 1° SEMESTRE 2020

### DATI AGGREGATI

Nel corso del 1° semestre 2020 le imprese di assicurazione operanti in Italia (imprese italiane e rappresentanze extra UE autorizzate da 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 47.048 reclami.

La tabella che segue illustra la ripartizione percentuale dei reclami tra i vari comparti (r.c. auto, rami danni diversi dalla r.c. auto, vita) specificandone anche l'incidenza percentuale sul totale e la variazione rispetto al 1° semestre 2019, confrontata con quella del 1° sem.2019/1°sem.2018.

Reclami ricevuti dalle imprese italiane ed estere 1° sem. 2020				
	Num.	peso %	Variazione percentuale	
			1H2020/1H2019	1H2019/1H2018
R.C.Auto	20.788	44%	-7,8% 	-10,4%
Altri R. Danni	17.298	37%	-4,9% 	-1,7%
Vita	8.962	19%	0,6% 	-0,1%
<b>Totale</b>	<b>47.048</b>	<b>100</b>	<b>-5,3%</b> 	<b>-5,6%</b>

Dall'analisi dei dati emerge come l'andamento dei reclami complessivi (Vita, R.c.auto e Altri Rami danni) confermi la tendenza decrescente già evidenziata nelle precedenti rilevazioni (-5,3%, corrispondente in termini assoluti a 2.609 reclami in meno rispetto al 1°sem.2019). Resta sostanzialmente stabile il comparto Vita (+0,6%, 50 reclami in più), mentre **si**

<sup>1</sup> Sono tenute ad effettuare la comunicazione ad IVASS le imprese di assicurazione UE che ricevano più di 20 reclami all'anno.

**conferma la flessione dei reclami R.c.auto** (-7,8%, 1.760 reclami in meno)<sup>2</sup> e Altri rami danni (-4,9%, 899 reclami in meno).

Le tabelle allegate alla presente rilevazione (all. 2a, 2b e 2c) offrono un'analisi più dettagliata dei reclami trasmessi dai consumatori con riguardo ai principali settori di attività e contengono alcuni interessanti indicatori, calcolati con riferimento a ciascuna impresa.

Tra gli altri, il valore del rapporto reclami/contratti (divisi per 10.000 per facilitare la lettura del risultato) costituisce un utile strumento per confrontare le performances di operatori con dimensioni anche molto diverse tra loro.

In particolare, si osserva per quanto riguarda i rami Vita (All. 2a) come il valore medio del rapporto suddetto evidenzia rispetto al 1° semestre 2019 un miglioramento pari a circa 3 punti per le imprese – sia italiane che UE - che si avvalgono del canale di distribuzione tradizionale (e.g., agenti).

Con riferimento al comparto della R.c.auto (All. 2c), per le imprese (italiane ed estere) che si avvalgono del canale diretto (internet in particolare) il valore di mercato reclami/10.000 contratti migliora e passa da 10,37 a 9,26.

I grafici che seguono evidenziano i principali comparti in cui si concentrano i reclami presentati dai consumatori nei confronti rispettivamente delle imprese italiane e di quelle estere.

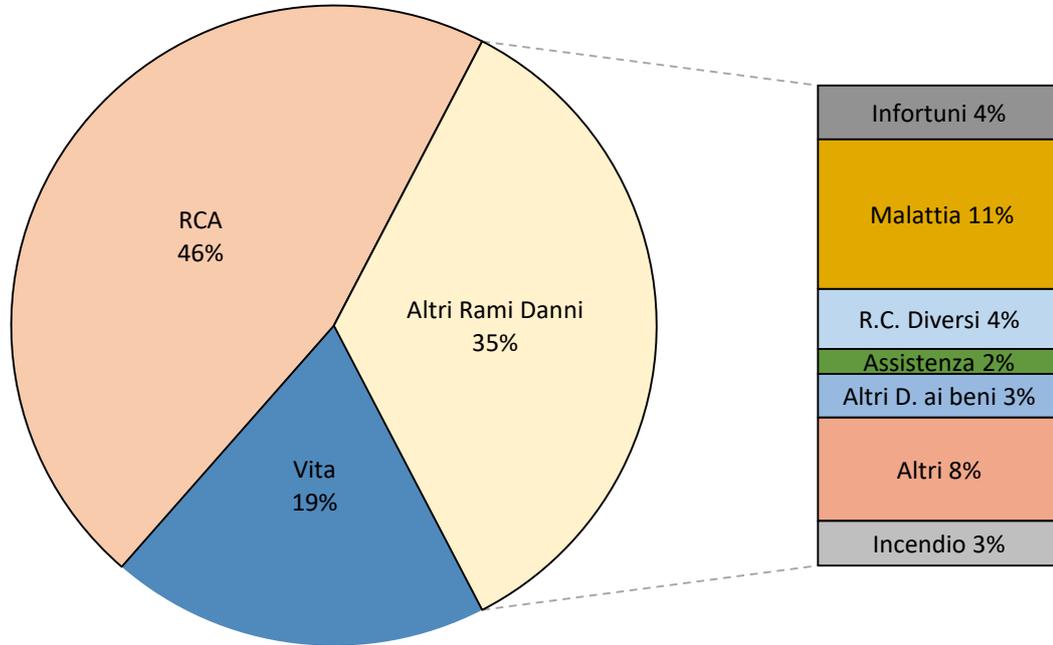
Da notare come i vari picchi assumano dimensioni diverse, riflettendo i settori di attività prevalente: per le imprese italiane, il comparto nel quale si concentra il maggior numero di reclami si conferma quello della r.c. auto (46% del totale), mentre per le imprese UE risulta prevalente il settore degli altri rami danni (51% del totale).

---

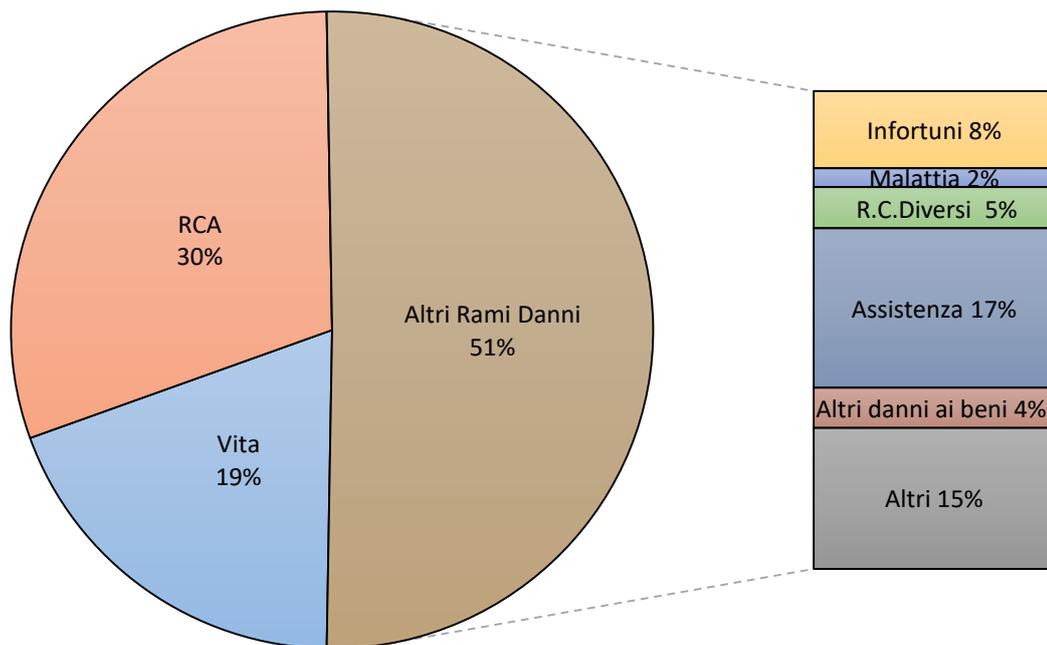
<sup>2</sup> applicando ai dati una correzione che tenga conto del trasferimento del portafoglio di AXA Global Direct Seguros y Reaseguros S.A.U., Rappresentanza Generale per l'Italia, a QUIXA Assicurazioni S.p.A., avvenuto nel 2° semestre 2019, deve rilevarsi come la riduzione complessivamente registrata sia da ricondurre soprattutto alle imprese italiane.



### Reclami ricevuti dalle imprese italiane



### Reclami ricevuti dalle imprese UE



---

Le imprese hanno accolto totalmente le richieste presentate dai consumatori nel 27,5% dei casi; l'8,7% delle controversie si è concluso con una transazione.

I reclami respinti sono stati invece pari al 51,8%. Il restante 12% risultava ancora in fase istruttoria alla fine del semestre.

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

Infine, alla luce della situazione straordinaria legata all'emergenza sanitaria COVID19, tuttora in corso, è stato condotto un primo approfondimento focalizzato sull'impatto del fenomeno epidemiologico sulla gestione dei reclami, utilizzando informazioni tratte dalle relazioni di un campione significativo di Compagnie assicurative, selezionate per dimensioni e linee di business.

In sintesi è emerso che, nella generalità dei casi, le misure di *lockdown* e distanziamento rese necessarie dalla pandemia hanno comportato l'esigenza di adattare l'operatività delle strutture al nuovo scenario, attraverso la riorganizzazione e il ri-orientamento delle attività da remoto per garantire la continuità dei servizi. Alcuni comparti (Auto, Viaggi, Salute) sono risultati più direttamente investiti dall'emergenza.

La maggioranza delle Imprese risulta aver avviato l'attività di rilevazione e monitoraggio dei reclami correlati alla situazione di emergenza sanitaria, analizzandone i profili problematici e adottando le conseguenti azioni - sia sul piano organizzativo che in termini di attenzione sostanziale alle esigenze della clientela - tenuto conto delle raccomandazioni rivolte dall'IVASS e dall'EIOPA ai soggetti vigilati affinché sia garantito il corretto svolgimento dell'attività assicurativa nell'interesse dei consumatori, pur nell'eccezionalità della situazione.

|