

## RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE NEL 2023

### DATI AGGREGATI

Nel 2023 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 servizi<sup>1</sup>) hanno ricevuto complessivamente 107.564 reclami da parte dei consumatori, con un incremento del 10,9% rispetto al 2022 (l'incremento del 2022/2021 era stato pari al 4,3%).

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) e permette di osservare le variazioni percentuali rispetto al 2022.

Reclami ricevuti dalle imprese per comparto – Anno 2023 Numero e variazione% rispetto all'anno 2022								
Tipologia	Totale vita e danni		Rami Vita		Rami Danni (escl rc auto)		Rc auto	
	n.	Var. %	n.	Var. %	n.	Var. %	n.	Var. %
<b>Imprese Italiane</b>	<b>89.438</b>	<b>14,5</b> 📈	<b>13.968</b>	<b>1,6</b> 📈	<b>37.105</b>	<b>15,2</b> 📈	<b>38.365</b>	<b>19,3</b> 📈
<b>Imprese Estere (UE)</b>	<b>18.126</b>	<b>-3,9</b> 📉	<b>2.198</b>	<b>-30,5</b> 📉	<b>5.593</b>	<b>-12,8</b> 📉	<b>10.335</b>	<b>11,4</b> 📈
<b>Totale</b>	<b>107.564</b>	<b>10,9</b> 📈	<b>16.166</b>	<b>-4,4</b> 📉	<b>42.698</b>	<b>10,5</b> 📈	<b>48.700</b>	<b>17,6</b> 📈

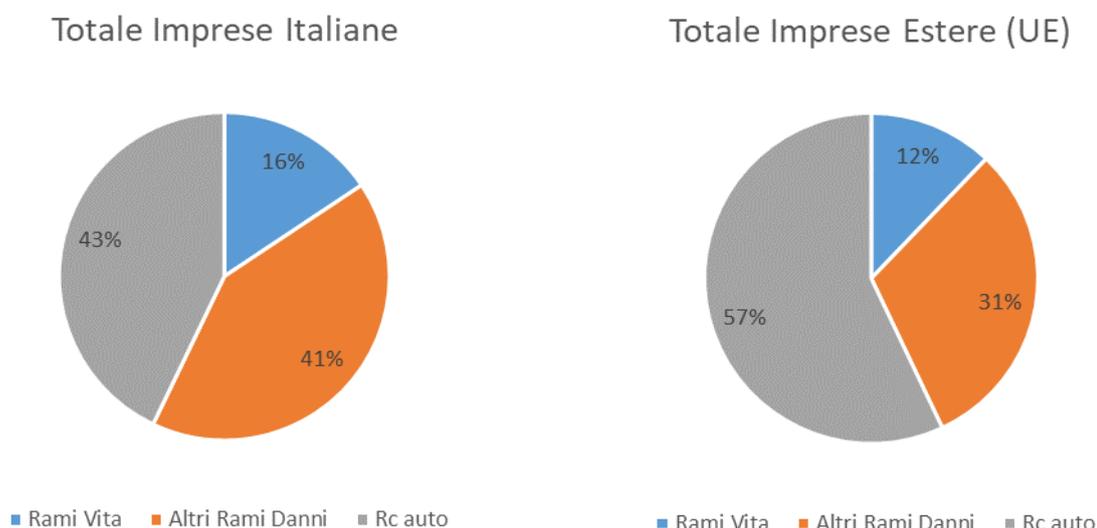
Complessivamente si osserva un incremento dei reclami ricevuti dalle imprese italiane (+14,5%), a fronte di una diminuzione (-3,9%) del numero dei reclami complessivamente ricevuti dalle imprese estere - che fa seguito agli aumenti, anche rilevanti, registrati negli anni precedenti.

A livello di comparto, crescono i reclami r.c.auto e "Altri rami danni" (rispettivamente +17,6% e +10,5%) mentre è in calo il comparto vita (-4,4%) per effetto del sensibile decremento dei reclami ricevuti dalle imprese estere.

Il comparto r.c.auto ha registrato complessivamente 48.700 reclami. L'aumento delle contestazioni da parte dei consumatori ha interessato non solo le imprese italiane ma anche quelle estere.

Il comparto "Altri rami danni" ha registrato complessivamente 42.698 reclami, ma l'aumento ha riguardato soltanto le imprese italiane, a fronte di una diminuzione dei reclami riferiti alle estere.

I grafici che seguono mostrano la distribuzione percentuale dei reclami fra i vari comparti, rispettivamente per le imprese italiane e per le estere.



Per le imprese italiane, l'andamento dei reclami relativi al comparto r.c.auto si riflette in una crescita del peso percentuale del settore (da 41% del 2022 a 43% del 2023). Si riduce invece l'incidenza dei reclami Vita (dal 18% al 16%) e resta invariata quella degli Altri rami danni (41%).

La rilevanza dei reclami riguardanti la r.c.auto risulta in aumento anche per le imprese estere (dal 49% al 57% del totale), mentre si riduce il peso degli altri comparti (Vita: da 17% a 12%; Altri rami danni: da 34% a 31%).

Le tavole 2.a - Vita, 2.b - Altri rami danni e 2.c - R.c. auto, mettono a disposizione un quadro più dettagliato dei reclami ricevuti dalle imprese, anche grazie ad indicatori specifici

---

calcolati con riferimento a ciascun operatore nei vari settori di attività<sup>11</sup>. In particolare, rispetto al puro numero dei reclami (che generalmente varia in funzione della dimensione dell'impresa), risultano significativi i valori dei rapporti “reclami/premi” (in milioni di euro) e “reclami/10.000 contratti”, strumenti utili a bilanciare il raffronto tra le performances dei vari operatori, anche se di dimensioni molto diverse.

Le tavole indicano inoltre, sia per le imprese italiane che per le imprese estere operanti in Italia, le medie di mercato dei rapporti “reclami/premi” e “reclami/10.000 contratti”, queste ultime anche per canale distributivo prevalente; per la r.c. auto (cfr. tav. 2.c) è considerato anche il canale diretto.

Sono inclusi nella rilevazione anche 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).

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.

Con riferimento all'esito dei reclami, le imprese italiane ed estere hanno evaso complessivamente il 92,9% dei reclami trattabili; il restante 7,1% risultava in fase istruttoria alla fine del 2023. Dei reclami evasi risulta essere stato accolto il 32,8% del totale (30,9% nel 2022), il 7,9% è stato chiuso per transazione (10% nel 2022), mentre il 59,3% è stato respinto (59,1% nel 2022).

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”).

|

- 
- <sup>i</sup> Sono tenute ad effettuare la comunicazione ad IVASS le imprese di assicurazione UE che ricevano più di 20 reclami all'anno.
- <sup>ii</sup> Per rendere più significativi gli indicatori (media), nelle tavole di dettaglio per le imprese con un numero di reclami considerato non rilevante (inferiore a 6) non sono stati calcolati gli indicatori.