

RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE NEL 2016

DATI AGGREGATI

Nel corso del 2016 le imprese di assicurazione italiane ed estere operanti in Italia hanno ricevuto complessivamente dai consumatori 120.435 reclami, di cui 24.834 (pari al 20,6% del totale) relativi ai rami vita, 55.618 (46,2% del totale) al ramo r.c.auto e 39.983 (33,2%) per gli altri rami danni.

La rilevazione comprende anche i dati sui reclami ricevuti dalle imprese di assicurazione UE operanti in Italia in regime di stabilimento o in lps (cioè senza una sede stabile) che abbiano ricevuto più di 20 reclami.

Viene illustrata di seguito la ripartizione dei reclami fra le imprese italiane e quelle UE:

Reclami delle imprese italiane 2016			
	Num.	%	Δ^1 2016/2015
R.C.Auto	50.597	48,1	-3%
Altri R. Danni	32.658	31,1	+9,2%
Tot. Danni	83.255	79,2	+1,5%
Vita	21.845	20,8	-12,1%
Totale	105.100	100	-1,7%

Reclami delle imprese UE 2016		
	Numero	%
R.C.Auto	5.021	32,7
Altri Rami Danni	7.325	47,8
Totale Danni	12.346	80,5
Vita	2.989	19,5
Totale	15.335	100

¹ Per le imprese UE non è stato possibile calcolare la variazione, non essendo disponibile il dato relativo all'anno 2015.

Per le imprese italiane il confronto dei dati 2016 rispetto al 2015 evidenzia una riduzione del numero totale dei reclami pari all'1,7%; considerando i diversi settori di business, si osserva una riduzione del 3% nella r.c. auto, un aumento del 9,2% negli altri rami danni ed una riduzione più sensibile nel ramo vita pari al 12,1%.

Per quanto riguarda le imprese italiane, il comparto nel quale si concentra il maggior numero di reclami è sempre quello della r.c.auto obbligatoria (48,1% del totale), mentre per le imprese UE risultano più numerose le lamentele che i consumatori presentano in relazione ai rami danni diversi dalla r.c.auto (47,8% del totale reclami).

I principali motivi di reclamo riguardano, per il ramo r.c.auto, l'area della liquidazione (in particolare, i tempi di definizione dei sinistri, l'attribuzione della responsabilità, la quantificazione dei danni).

Per il comparto vita ricorrono, in particolare, problematiche connesse alla liquidazione delle prestazioni ed ai comportamenti della rete di vendita.

In merito all'esito, i reclami accolti sono stati pari al 33%, quelli transatti pari a circa il 10%, quelli respinti pari al 52%, il restante 5% risultava in fase istruttoria al 31 dicembre.