

RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE NEL 2017

DATI AGGREGATI

Nel 2017 le imprese di assicurazione italiane ed estere¹ operanti in Italia hanno ricevuto complessivamente 103.974 reclami, di cui 19.384 (18,6% del totale) relativi ai rami vita, 49.896 (48%) al ramo r.c.auto e 34.694 (33,4%) agli altri rami danni. I reclami sono diminuiti complessivamente del 13,7% rispetto al 2016.

Viene illustrata di seguito la ripartizione dei reclami fra le imprese italiane e quelle UE, indicando per ciascun comparto la composizione percentuale e la variazione rispetto all'anno precedente:

Reclami delle imprese italiane Anno 2017			
	Num.	%	Δ 2017/2016
R.C.Auto	45.538	50,0	-10%
Altri R. Danni	28.589	31,4	-12,5%
Tot. Danni	74.127	81,4	-11%
Vita	16.900	18,6	-22,6%
Totale	91.027	100	-13,4%

Reclami delle imprese UE Anno 2017			
	Num.	%	Δ 2017/2016
R.C.Auto	4.358	33,7	-13,2%
Altri R. Danni	6.105	47,2	-16,7%
Tot. Danni	10.463	80,8	-15,3%
Vita	2.484	19,2	-16,9%
Totale	12.947	100	-15,6%

Per le imprese italiane, sono i reclami relativi al comparto vita a registrare la variazione più significativa: -22,6%, contro il -16,9% per le imprese UE.

Manifesta un miglioramento anche il settore della rca: il numero dei reclami scende del 10% per le imprese italiane e del 13,2% per le UE.

¹ Sono incluse le imprese di assicurazione UE che abbiano ricevuto più di 20 reclami.

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 (50% del totale). I principali motivi di reclamo riguardano la fase di liquidazione dei sinistri: i tempi di definizione, l'attribuzione della responsabilità, la quantificazione dei danni.

Per le imprese UE risultano più numerose le lamentele sui rami danni diversi dalla r.c.auto (47,2% del totale reclami).

Nel complesso i reclami accolti sono stati il 29,8%, quelli transatti il 11,5%, quelli respinti il 54%. Il restante 4,8% risultava in fase istruttoria al 31 dicembre.]