

1° SEMESTRE 2017
RECLAMI INVIATI DAI CONSUMATORI
ALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE

DATI AGGREGATI

Nel 1° semestre 2017 le imprese di assicurazione italiane ed estere¹ operanti in Italia hanno ricevuto complessivamente dai consumatori 57.309 reclami, di cui 27.458 (48% del totale) relativi al ramo r.c.auto, 18.424 (32%) agli altri rami danni e 11.427 (20%) ai rami vita.

Rispetto al 1° semestre 2016 si registra una **riduzione** complessiva del **10,9%**.

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

| Reclami delle imprese italiane 1° semestre 2017 | | | |
|--|---------------|------|---------------------------|
| | Num. | % | Δ 1H2017/1H2016 |
| R.C.Auto | 25.280 | 50,3 | -4% |
| Altri R. Danni | 15.246 | 30,3 | -10% |
| Tot. Danni | 40.526 | 80,6 | -6,3% |
| Vita | 9,770 | 19,4 | -25% |
| Totale | 50.296 | 100 | -10,6% |

| Reclami delle imprese UE 1° semestre 2017 | | | |
|--|--------------|------|---------------------------|
| | Num. | % | Δ 1H2017/1H2016 |
| R.C.Auto | 2.178 | 31,1 | -21,6% |
| Altri R. Danni | 3.178 | 45,3 | -14,4% |
| Totale Danni | 5.356 | 76,4 | -17,6% |
| Vita | 1.657 | 23,6 | +5,9% |
| Totale | 7.013 | 100 | -13,1% |

¹ La rilevazione comprende anche i dati sui reclami ricevuti dalle imprese di assicurazione UE operanti in Italia in regime di stabilimento o in libera prestazione dei servizi (cioè senza una sede stabile) che abbiano ricevuto più di 20 reclami.

Per le imprese italiane il confronto dei dati del primo semestre 2017 rispetto al primo semestre 2016 evidenzia una **riduzione** del numero totale dei reclami pari al **10,6%**; considerando i diversi settori di business, si osserva una riduzione del 4% nella r.c. auto, del 10% negli altri rami danni ed una riduzione più sensibile nel ramo vita pari al 25%.

Per le imprese UE si registra una **riduzione** complessiva del **13,1%**; considerando i diversi settori di business, si osserva una **riduzione** del **21,6%** nella r.c. auto, del 14,4% negli altri rami danni ed un **incremento** del ramo vita pari al **5,9%**.

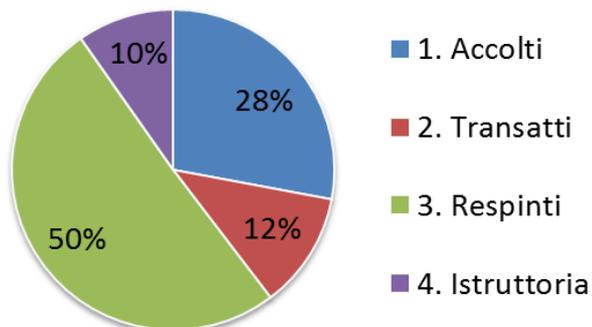
Per quanto riguarda le imprese italiane, il comparto nel quale si concentra il maggior numero di reclami è sempre quello della r.c.auto (50,3% del totale), mentre per le imprese UE risultano più numerose le lamentele che i consumatori presentano in relazione ai rami danni diversi dalla r.c.auto (45,3% del totale reclami).

In merito all'esito, i reclami accolti sono stati pari al 28,3%, quelli transatti pari al 11,2%, quelli respinti pari al 50,2%, il restante 10,3% risultava in fase istruttoria al 31 dicembre.

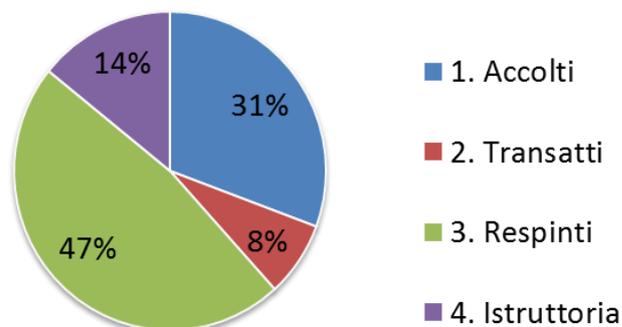
Esiti dei reclami – Tutti i rami

| | Accolti (1) | Transatti (2) | Respinti (3) | In Istruttoria (4) | Totale |
|------------------|----------------|------------------|-----------------|-----------------------|---------------|
| Imprese italiane | 14.060 | 5.898 | 25.461 | 4.877 | 50.296 |
| Imprese UE | 2.151 | 535 | 3.331 | 996 | 7.013 |

Imprese italiane



Imprese UE

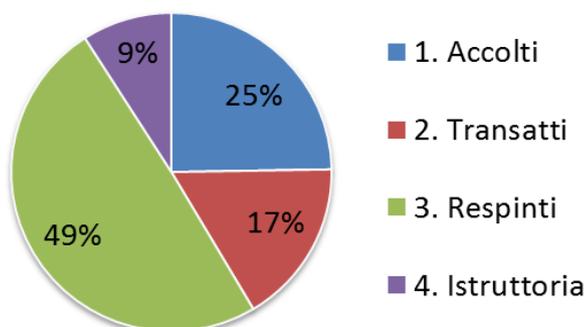


- 1) l'impresa risolve il reclamo in modo positivo per il reclamante, accogliendone integralmente le ragioni;
- 2) l'impresa risolve il reclamo con un esito favorevole per il reclamante ma non alle medesime condizioni richieste;
- 3) l'impresa risolve il reclamo in modo negativo per il reclamante, respingendone le richieste;
- 4) reclami ancora in istruttoria alla fine del semestre.

Esiti dei reclami – R.C.Auto

| | Accolti (1) | Transatti (2) | Respinti (3) | In Istruttoria (4) | Totale |
|------------------|----------------|------------------|-----------------|-----------------------|---------------|
| Imprese italiane | 6.253 | 4.228 | 12.503 | 2.296 | 25.280 |
| Imprese UE | 959 | 210 | 791 | 218 | 2.178 |

Imprese italiane



Imprese UE

