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

Nota metodologica sui dati individuali
modifiche alle tabelle rispetto ai semestri precedenti

I dati del primo semestre 2017 sono stati raccolti dall'Istituto in maniera più dettagliata rispetto al passato, in particolare per quanto riguarda i contratti di assicurazione. Questo ha consentito all'Istituto di ampliare gli indicatori utilizzati per il confronto ed ha suggerito – per consentire la leggibilità delle informazioni – di pubblicare per la prima volta due tabelle distinte, una che rapporta i reclami ai contratti ed una che rapporta i reclami ai premi, entrambe con distinzione del comparto di attività (Vita/Rami danni non RC.auto/RC auto)

Gli indicatori reclami/contratti e reclami/premi sono entrambi importanti e sono complementari tra di loro, in quanto valorizzano fenomeni diversi e consentono – in maniera combinata – un confronto più corretto tra le imprese.

L'utilizzo del solo indicatore reclami/premi infatti da un lato penalizza le imprese di assicurazione la cui attività è articolata su molti contratti di limitato valore e dall'altro avvantaggia le imprese in rapida crescita produttiva; l'utilizzo aggiuntivo dell'indicatore reclami/contratti consente di compensare queste anomalie.

Per migliorare la leggibilità del rapporto tra reclami e contratti, inoltre, è stata modificata l'unità di misura dell'indicatore utilizzato: dal “numero dei reclami per cento contratti” si è passati al “numero dei reclami per 10.000 contratti”. La modifica dell'unità di misura indicatore, determina un generalizzato ed apparente incremento dell'indice rispetto ai dati dei semestri precedenti.