
1° SEMESTRE 2018
RECLAMI INVIATI DAI CONSUMATORI
ALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE

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

La pubblicazione dei dati relativi ai reclami ricevuti dalle imprese di assicurazione nel 1° semestre 2018 si arricchisce rispetto allo scorso anno di nuove informazioni e termini di raffronto, con l'obiettivo di mettere a disposizione sia dei consumatori che degli operatori del mercato uno strumento di valutazione sempre più trasparente ed obiettivo. In particolare:

1) l'utilizzo dei dati fatti pervenire dalle imprese è stato ampliato, facendo riferimento anche alla distribuzione dei reclami fra le principali aree aziendali (amministrativa, commerciale e liquidativa), distintamente per ciascuna linea di business (Vita, Danni non rca, RCA), creando tre nuove tabelle (All. 2.a, 2.b e 2.c) nelle quali è specificata anche l'incidenza percentuale dei reclami relativi a ciascuna area sul totale del comparto.

Un "termometro" colorato permette di apprezzare in modo immediato le modalità con le quali i reclami si distribuiscono all'interno dell'impresa.

2) Per aumentare l'omogeneità dei dati e migliorare la comparabilità delle classifiche, è stata introdotta nelle tabelle contenenti gli indicatori reclami/10.000 contratti una nuova modalità di classificazione, che si riferisce al canale distributivo prevalente (bancario/finanziario ovvero tradizionale)¹. Sono stati utilizzati come fonte delle informazioni i dati trimestrali sulla raccolta premi per canale distributivo; per le sole imprese estere operanti in regime di libera prestazione dei servizi, l'informativa è

¹ Si ricorda che ai sensi del Regolamento n. 24/2008, Capo III bis, gli intermediari iscritti nella sezione D del RUI (Banche, Sim, Intermediari finanziari e Poste Italiane S.p.A.), possono utilizzare ai fini della gestione dei reclami assicurativi le strutture e i presidi organizzativi già esistenti per la gestione dei reclami relativi all'attività bancaria e finanziaria.

qualitativa ed è ricavata da altre informative a disposizione dell'Istituto. La modifica è stata auspicata anche da alcuni operatori del mercato.

Restano invariate:

- la tabella n. 1, che raccoglie i dati relativi a tutti i reclami ricevuti dalle imprese italiane ed estere nei vari settori di attività, specificando anche i rapporti numero reclami/milione di euro di premi e numero reclami/10.000 contratti (quest'ultimo solo per il totale, considerata la presenza delle tabelle di dettaglio);
- la tabella n. 3, che permette di apprezzare la distribuzione dei reclami tra i gruppi di appartenenza delle imprese.