

## RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE NEL 2018

### DATI AGGREGATI

Nel corso del 2018 le imprese di assicurazione italiane ed estere<sup>1</sup> operanti in Italia hanno ricevuto complessivamente 97.279 reclami, di cui:

- 45.896 (47% del totale) riguardanti il ramo r.c.auto;
- 35.561 (37% del totale) relativi ai rami danni diversi dalla r.c.a.;
- 15.822 (16% del totale) relativi ai rami vita.

L'andamento annuale dei reclami complessivi del business danni e vita conferma la tendenza decrescente già evidenziata in occasione delle precedenti rilevazioni: rispetto al 2017, si registra infatti una riduzione del 6,44%.

Tuttavia, se si analizzano più nel dettaglio le informazioni raccolte si nota che la variazione percentuale rispetto all'anno precedente non è omogenea per tutti i comparti assicurativi e categorie di imprese:

	Totale vita e danni	Rami Vita	Rami Danni (escl rc auto)	Rc auto
Imprese Italiane	-8,64% 	-21,98% 	-0,59% 	-8,74% 
Imprese Estere (UE)	9,01% 	6,16% 	16,95% 	-0,48% 
Totale complessivo	-6,44% 	-18,38% 	2,50% 	-8,02% 

L'aumento più consistente, anche in termini assoluti (+1.035 reclami), interessa i reclami presentati dagli assicurati alle imprese estere per i rami danni non r.c.auto, in particolare per l'incremento dei reclami formulati a tre operatori (Cardif Assurance Risques Divers, AmTrust Underwriters DAC, Chubb International); sempre per le imprese estere, ma nel comparto vita, l'incremento del 6,16% è riconducibile in particolare ai reclami formulati nei

<sup>1</sup> Sono incluse le imprese di assicurazione UE che abbiano ricevuto più di 20 reclami.

---

confronti di Cardif Vie che sono cresciuti del 31% (+263 reclami): al netto di questo incremento, i reclami vita delle imprese estere fanno registrare una diminuzione del -4,4%. Si osserva che l'andamento del comparto danni non auto per le imprese italiane è influenzato in maniera peculiare (la diminuzione dei reclami passa dal -12,5% del 2017/2016 al - 0,59% del 2018/2017) dai reclami di un operatore specialistico operante nelle polizze sanitarie (RBM Salute) che sono cresciuti del 92% (+2.250 reclami) rispetto al 2017: al netto di questo incremento, i reclami del comparto danni non auto delle imprese italiane sono diminuiti del 8,5% rispetto al 2017.

Nel comparto RC Auto, caratterizzato da una diminuzione più netta per le imprese italiane (-8.74%) che per le estere (-0.48%), alcune imprese segnalano aumenti significativi di reclami, in controtendenza con il mercato: tra le estere, spiccano Great Lakes (che opera in Italia con il marchio Prima.it) il cui incremento rispetto al 2017 è del +204% (+194 reclami); al netto di questo incremento, la riduzione dei reclami per il comparto auto relativo alle imprese estere sarebbe del -4,9%. Tra le italiane, tra gli incrementi più importanti in percentuale ed in valore assoluto si rilevano AXA Assicurazioni (+22,4% con +443 reclami), ITAS Mutua (+61.3%, +303 reclami), DARAG (+195%, +133 reclami), Cattolica (+15%, +227 reclami) ed Amissima (+27%, +223 reclami).

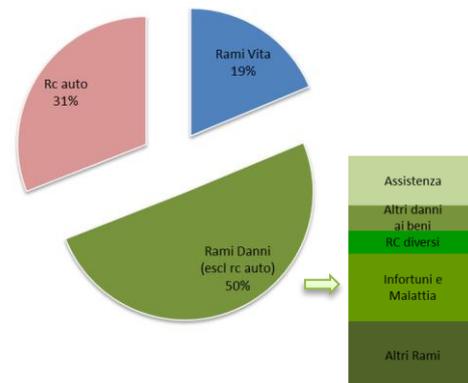
Le tabelle pubblicate indicano anche le medie di mercato dei rapporti tra reclami/premi e reclami/contratti, in relazione alle imprese italiane ed alle imprese estere operanti in Italia, ed anche per canale distributivo: in tal modo è possibile vedere quali operatori si collocano sopra le medie di mercato.

I grafici che seguono illustrano la composizione percentuale dei reclami raccolti rispettivamente dalle imprese italiane e da quelle estere, sempre nel 2018:

### Imprese italiane



### Imprese estere



Per quanto riguarda le imprese italiane, il comparto nel quale si concentra il maggior numero di reclami è ancora quello della r.c.auto (50% del totale).

I dati riguardanti le imprese UE permettono invece di rilevare come sia il peso percentuale dei reclami relativi ai rami danni diversi dalla r.c.auto a spiccare sugli altri (50%, contro il 31% della r.c.auto e il 19% del comparto vita).

Infine, la rilevazione è stata arricchita evidenziando nella tabella 2.c, riguardante il comparto r.c.auto, anche la modalità di distribuzione diretta (via web o telefono). Si nota al riguardo che la media reclami/contratti registrata proprio dalle imprese (italiane ed UE) che operano in via diretta risulta più alta rispetto alle imprese che collocano i loro prodotti con altre modalità (tradizionale – agenti, broker – o bancario/finanziario).

In merito all'esito, i reclami accolti sono stati il 28,6%, quelli transatti il 10,4%, quelli respinti il 56,4%. Il restante 4,6% risultava in fase istruttoria al 31 dicembre 2018.]