

## RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE NEL 1° SEMESTRE 2019





### DATI AGGREGATI

Nel corso del 1° semestre 2019 le imprese di assicurazione italiane ed estere<sup>1</sup> operanti in Italia hanno ricevuto complessivamente 49.657 reclami, di cui:

- 22.548 (45% del totale) riguardanti il ramo r.c. auto;
- 18.197 (37% del totale) relativi ai rami danni diversi dalla r.c. auto;
- 8.912 (18% del totale) relativi ai rami vita.

La tabella che segue illustra la ripartizione dei reclami tra le imprese italiane e quelle UE, indicando per ciascun comparto (r.c. auto, rami danni diversi dalla r.c. auto, vita) l'incidenza percentuale sul totale reclami e la variazione rispetto al 1° semestre 2018.

Reclami delle imprese italiane 1° sem. 2019					Reclami delle imprese UE 1° sem. 2019				
	Num.	peso %	Var. 1H2019/1H2018			Num.	peso %	Var. 1H2019/1H2018	
			%	Num.				%	Num.
R.C.Auto	20.472	47,8	-10,1%	-2.294	R.C.Auto	2.076	30,4	-13,2%	-316
Altri R. Danni	14.885	34,7	-1%	-148	Altri R. Danni	3.312	48,6	-4,9%	-172
Vita	7.481	17,5	2,2%	+164	Vita	1.431	21,0	-10,6%	-170
<b>Totale</b>	<b>42.838</b>	<b>100</b>	<b>-5%</b>	<b>-2.278</b>	<b>Totale</b>	<b>6.819</b>	<b>100</b>	<b>-8,8%</b>	<b>-658</b>

	Totale vita e danni	Rami Vita	Rami Danni (escl rc auto)	Rc auto
Totale imprese italiane ed estere	-5,6% 	-0,1% 	-1,7% 	-10,4% 

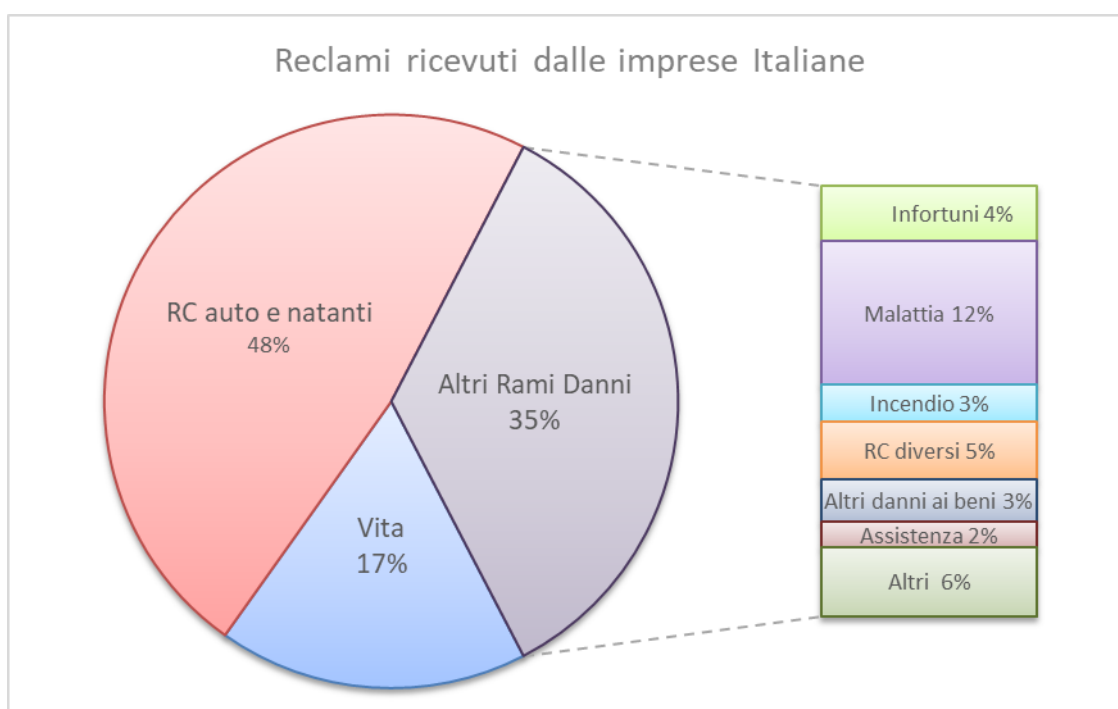
<sup>1</sup> Sono tenute ad effettuare la comunicazione ad IVASS le imprese di assicurazione UE che ricevono più di 20 reclami all'anno.

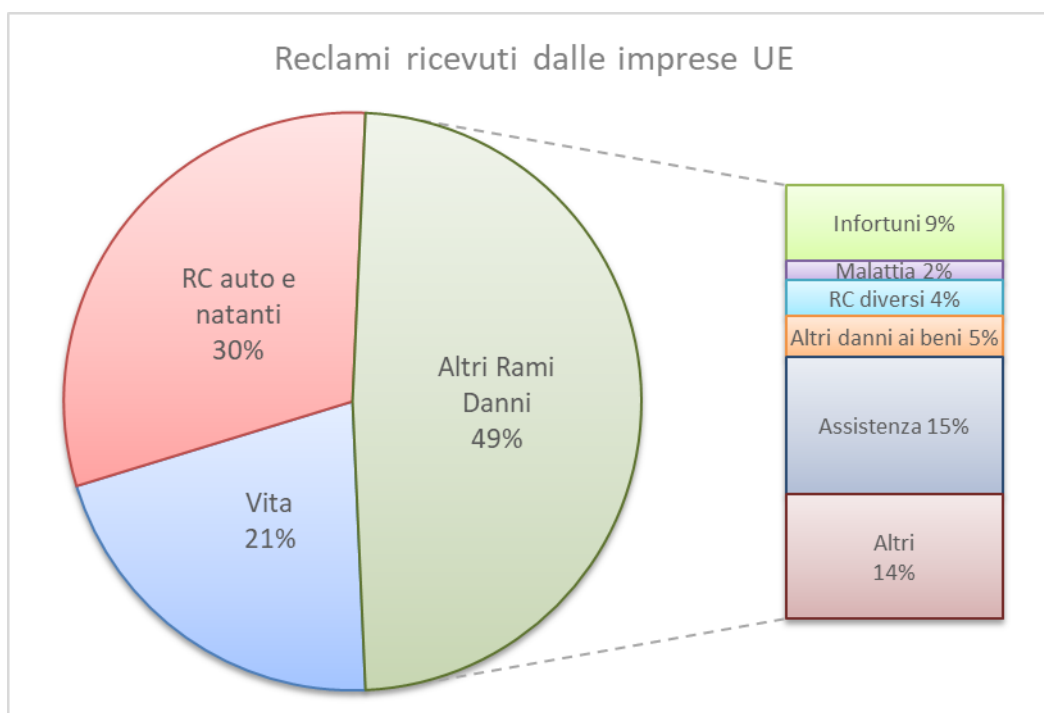
Rispetto al primo semestre 2018, l'andamento dei reclami complessivi (danni e vita) conferma la tendenza decrescente già evidenziata nelle precedenti rilevazioni, anche se la variazione (-5,6%) risulta meno consistente di quella relativa al periodo 1° sem. 2018/1°sem.2017 (-8,2%).

In diminuzione i reclami di tutti i rami, tranne quelli dei rami vita che registrano, per le sole imprese italiane, un incremento sia pure modesto.

Per valutare l'effettiva intensità della variazione, accanto al rapporto percentuale è riportato in tabella anche il dato in valore assoluto: si nota, in proposito, che il decremento più consistente (-2.610 reclami complessivi imprese italiane e UE, -10,4%), interessa il comparto r.c. auto e risulta maggiore di quello che ha interessato il 1° sem. 2018/2017 (-2.300 reclami, -8,4%).

I grafici che seguono illustrano la composizione percentuale dei reclami ricevuti rispettivamente dalle imprese italiane e da quelle estere:





Per le imprese italiane, il comparto nel quale si concentra il maggior numero di reclami si conferma quello della r.c. auto (48% del totale), mentre per le imprese UE risulta prevalente il settore degli altri rami danni (49% del totale).

Quanto all'esito, i reclami accolti sono stati pari al 27,8%, con risoluzione totale della controversia a favore del consumatore.

Nel 9,6% dei casi i reclami si sono conclusi con una transazione: l'esito è anche in questo caso favorevole per il consumatore, sia pure non totalmente.

I reclami respinti sono stati invece pari al 52,4%. Il restante 10,2% risultava ancora in fase istruttoria alla fine del semestre.

Come di consueto, le tavole pubblicate contengono pulsanti interattivi che consentono di ordinare le imprese in base a varie chiavi (numero dei reclami, indicatore reclami/premi, indicatore reclami/contratti). Gli indicatori calcolati per ciascuna impresa possono essere raffrontati ai valori medi di mercato, pure indicati nelle tavole.

Nella tavola 2.c, riguardante il comparto r.c. auto, è presente anche l'indicazione relativa alle modalità di distribuzione diretta (via web o telefono). Si osserva, in proposito, che la media reclami/contratti registrata dalle imprese (italiane ed UE) che operano in via diretta

---

continua a risultare più alta rispetto a quella delle imprese che collocano i loro prodotti attraverso altri canali (tradizionale o bancario/finanziario), sia pure con una significativa riduzione rispetto alla precedente rilevazione (anno 2018).

|