

RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE NEL 2021

DATI AGGREGATI

Nel corso del 2021 le imprese di assicurazione italiane ed estere operanti in Italia¹ hanno ricevuto complessivamente 92.975 reclami, così ripartiti per comparto:

- **37.932** (40,7% del totale) - ramo r.c. auto;
- **37.865** (40,8% del totale) - rami danni diversi dalla r.c. auto;
- **17.178** (18,5% del totale) - rami vita.

Rispetto al 2020 il numero complessivo dei reclami registra una lieve diminuzione (-0,3%), a fronte dell'incremento dell'1,8% riferito al periodo 2020/2019.

La variazione è dovuta soprattutto al decremento del comparto r.c. auto, nel quale i reclami presentati dai consumatori diminuiscono complessivamente del 7,4%; in aumento i reclami relativi agli altri rami danni (+7,3%) e ai rami vita (+1%).

La tabella che segue illustra la ripartizione dei reclami tra le imprese italiane e quelle estere, 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 2020.

Tabella a)

Reclami ricevuti dalle imprese italiane Anno 2021					Reclami ricevuti dalle imprese estere Anno 2021				
	Num.	peso %	Var. 2021/2020			Num.	peso %	Var. 2021/2020	
			%	Num.				%	Num.
R.C.Auto	32.092	41,2	-13	-4.800	R.C.Auto	5.840	39,0	43,7	1.776
Altri R. Danni	32.166	41,2	9,7	2.855	Altri R. Danni	5.699	38,1	-4,8	-290
Vita	13.757	17,6	-5,2	-748	Vita	3.421	22,9	36,3	911
Totale	78.015	100	-3,3	-2.693	Totale	14.960	100	19,1	2.397

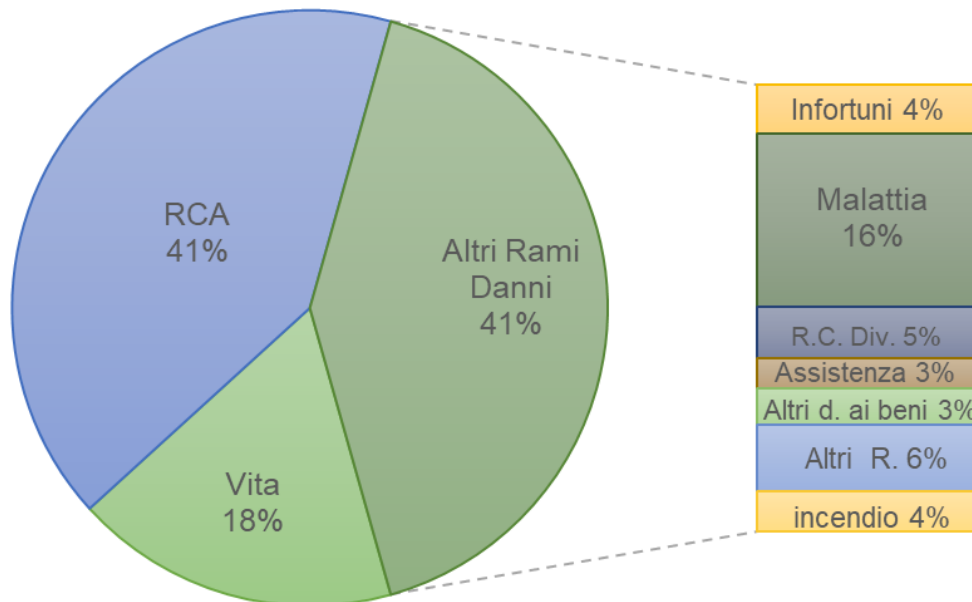
¹ Sono tenute ad effettuare la comunicazione ad IVASS le imprese di assicurazione UE che ricevano più di 20 reclami all'anno.

	Totale vita e danni	Rami Vita	Rami Danni (escl rc auto)	Rc auto
Totale imprese italiane ed estere	-0,3% 📉	1% 🟡	7,3% 🟡	-7,4% 📉

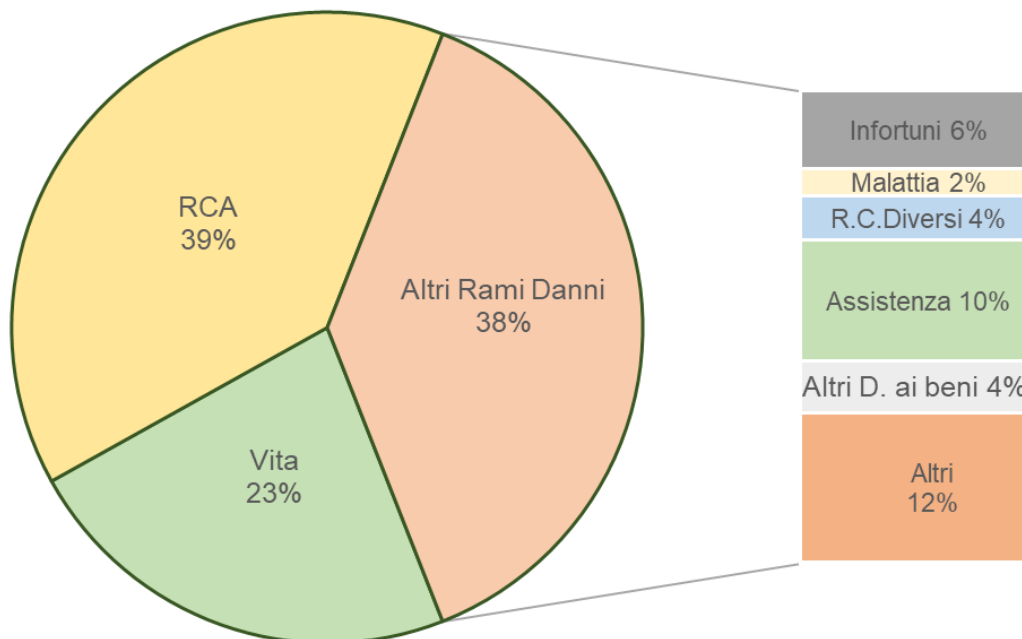
La ripartizione evidenzia per le imprese italiane un decremento del totale reclami (- 3,3%) essenzialmente riconducibile al comparto r.c. auto (-13%), mentre per le imprese estere si delinea un quadro diverso: i reclami crescono in totale del 19,1%, con un incremento considerevole nel comparto r.c. auto (+43,7%) e nel comparto vita (+36,3%), a fronte di una riduzione nel comparto altri rami danni (-4,8%).

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

Reclami ricevuti dalle imprese italiane



Reclami ricevuti dalle imprese estere



Per le imprese italiane risulta ormai equivalente il peso percentuale dei reclami riferiti al comparto r.c. auto e agli altri rami danni (pari, in entrambi i casi, al 41% del totale).

Quanto all'esito, i reclami totalmente accolti sono stati pari al 29,3%, mentre nel 9,5% dei casi 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 55,9%. Il restante 5,3% risultava ancora in fase istruttoria alla fine del semestre.

Le tavole di dettaglio (allegati 2.a Vita, 2.b Altri rami danni e 2.c R.c. auto) offrono un quadro completo dei reclami ricevuti dalle imprese operanti in Italia e sono arricchite da alcuni indicatori che permettono di valutare più compiutamente la performance di ciascun operatore. In particolare, risultano significativi i valori del rapporto reclami/premi e reclami/10.000 contratti, strumenti utili per il raffronto con le altre imprese - anche se di dimensioni diverse - e con la media di mercato.

Allo scopo di non alterare la qualità delle graduatorie preservando la robustezza della base utilizzata per il calcolo dei valori medi di mercato, nelle tavole di dettaglio sono convenzionalmente escluse le imprese che abbiano ricevuto un numero di reclami pari o

inferiore a 5, quelle in *run-off* e quelle per le quali il valore degli indicatori (reclami/10.000 contratti o reclami/milione di premi) risulta assai elevato, e comunque superiore a 50.

Cliccando sulla cella corrispondente è comunque possibile prendere visione, a fini di trasparenza, del valore “outlier” o dei motivi della mancata indicazione.

Il grafico che segue rappresenta visivamente il valore assunto dall’indicatore reclami complessivi/10.000 contratti per le imprese italiane ed estere.

