

RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE NEL 1° SEMESTRE 2022

DATI AGGREGATI

Nel 1° semestre 2022 le imprese di assicurazione operanti in Italia (imprese italiane e rappresentanze extra UE autorizzate dall'IVASS, imprese con sede legale in un Paese dell'Unione Europea operanti in regime di stabilimento/libera prestazione dei servizi¹) hanno ricevuto complessivamente dai consumatori 50.491 reclami, con un incremento rispetto al corrispondente periodo dell'anno precedente pari al 5,3% (nel 1° sem. 2021/2020 l'incremento era stato pari al 2%), riferibile ai reclami ricevuti dalle imprese estere.

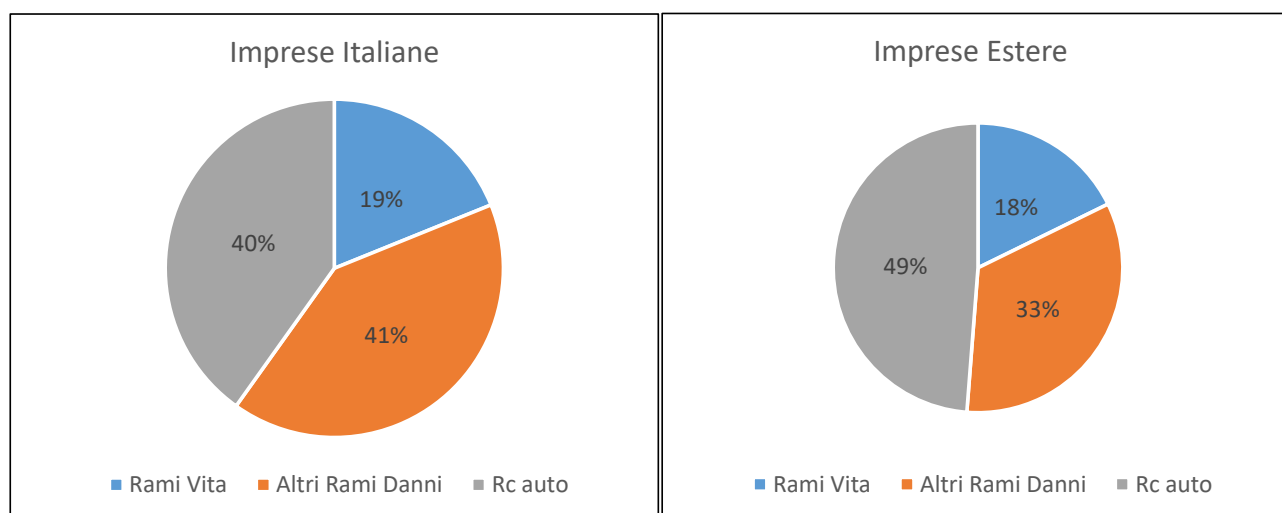
La tabella che segue illustra la ripartizione dei reclami per tipologia di impresa (italiane/estere) e per comparto (vita, rami danni diversi da r.c. auto, r.c. auto) e permette di osservare le variazioni percentuali rispetto al corrispondente semestre 2021:

Reclami ricevuti dalle imprese per comparto – 1° sem. 2022 Numero e variazione% rispetto al 1° sem. 2021								
Tipologia	Totale vita e danni		Rami Vita		Rami Danni (escl rc auto)		Rc auto	
	n.	Var. %	n.	Var. %	n.	Var. %	n.	Var. %
Imprese Italiane	40.552	-1,1 ↓	7.658	1,5 ↓	16.620	-1,4 ↓	16.274	-1,9 ↓
Imprese Estere (UE)	9.939	42,3 ↑	1.764	0,7 ↓	3.328	15,6 ↑	4.847	106,1 ↑
Totale	50.491	5,3 ↑	9.422	1,4 ↓	19.948	1,1 ↓	21.121	11,5 ↑

A fronte di una generale diminuzione (-1,1%) del numero dei reclami ricevuti dalle imprese italiane, evidente anche nel comparto r.c.auto (-1,9%), si osserva un consistente incremento dei reclami verso imprese estere (+42,3%), in buona parte riferibile al comparto r.c.auto (+106,1% rispetto al 1° sem. 2021) e in particolare alla liquidazione dei sinistri.

Per le imprese italiane l'incidenza dei reclami fra i vari comparti è rimasta sostanzialmente invariata rispetto al 1° semestre 2021 (Rc auto 40,1%, Altri rami danni 41%, Rami vita 18,9%).

In controtendenza invece i dati relativi alle imprese estere: per effetto del rilevato trend di crescita, aumenta il peso dei reclami r.c. auto (da 33,7% a 49%), riducendosi di conseguenza quello del comparto vita (da 25,1% a 18%) e degli altri rami danni, che mostrano una consistente riduzione (da 41,2% a 33%).



Le tavole di dettaglio (allegati 2.a Vita, 2.b Altri rami danni e 2.c R.c. auto) offrono un'analisi dei reclami ricevuti dalle imprese, anche grazie ad indicatori specifici calcolati con riferimento a ciascuna impresa nei vari settori di attivitàⁱⁱ. In particolare, rispetto al puro numero dei reclami (in generale è correlato alla dimensione dei rispettivi portafogli), risultano significativi i valori dei rapporti “reclami/premi” (in milioni di euro) e “reclami/10.000 contratti”, strumenti utili per il corretto raffronto tra operatori di dimensioni anche molto diverse.

Le tavole indicano, sia per le imprese italiane che per le imprese estere operanti in Italia, anche le medie di mercato dei rapporti “reclami/premi” e “reclami/10.000 contratti” per canale distributivo prevalente; per la r.c. auto (cfr. tav. 2.c) è considerato anche il canale diretto.

La presente pubblicazione accoglie anche i dati sui reclami ricevuti dagli intermediari iscritti nella Sezione D del RUI (banche, Sim, intermediari finanziari ex art. 106 del Testo Unico Bancario, Istituti di pagamento ex art. 114 septies del TUB, Poste italiane - Divisione servizi Bancoposta), a seguito degli obblighi di rilevazione introdotti dal Provvedimento IVASS n. 97 del 4 agosto 2020, in vigore dal 1° aprile 2021.

Il tempo medio di risposta ai reclamanti da parte delle imprese si mantiene sempre significativamente al di sotto del limite di 45 giorni previsto dal Regolamento n. 24/2008.

Le imprese hanno evaso complessivamente l'89,4% dei reclami trattabili. Di questi, il 32,3% è stato accolto totalmente, mentre il 9,8% si è concluso con una transazione. I reclami respinti sono stati pari al 57,9%.

Il restante 10,6% dei reclami trattabili risultava 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 di reclami, indicatori "reclami/premi" e "reclami/10.000 contratti").

|

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

ⁱⁱ Per rendere più significativi gli indicatori (media), nelle tavole di dettaglio per le imprese con un numero di reclami considerato non rilevante (inferiore a 6) non sono stati calcolati gli indicatori.