

## RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE NEL 2022

### DATI AGGREGATI

Nel 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 servizi<sup>1</sup>) hanno ricevuto complessivamente 96.976 reclami da parte dei consumatori.

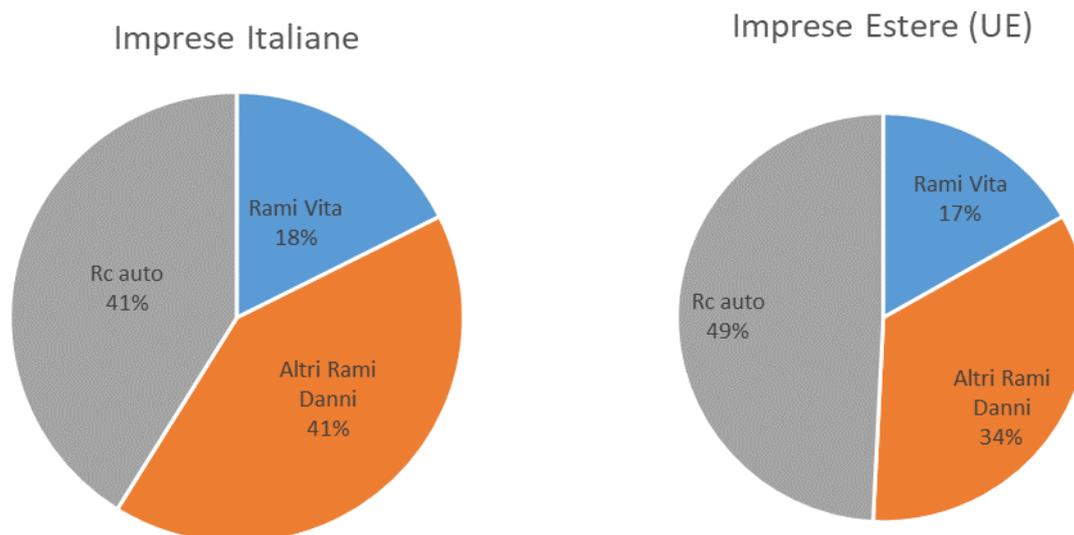
Rispetto al 2021, si registra un incremento del 4,3%, a fronte della sostanziale stabilità rilevata nel periodo 2021/2020. La tendenza all'aumento appare in linea con quella già evidenziata nel I semestre 2022 rispetto al I semestre 2021 e conferma in particolare la crescita dei reclami nei confronti delle imprese estere per problematiche connesse alla gestione dei sinistri r.c.auto.

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 2021:

Reclami ricevuti dalle imprese per comparto – Anno 2022 Numero e variazione% rispetto all'anno 2021								
Tipologia	Totale vita e danni		Rami Vita		Rami Danni (escl rc auto)		Rc auto	
	n.	Var. %	n.	Var. %	n.	Var. %	n.	Var. %
<b>Imprese Italiane</b>	<b>78.120</b>	<b>0,13</b> 🟡	<b>13.754</b>	<b>-0,02</b> 🟢	<b>32.217</b>	<b>0,16</b> 🟢	<b>32.149</b>	<b>0,18</b> 🟢
<b>Imprese Estere (UE)</b>	<b>18.856</b>	<b>26,04</b> 🔴	<b>3.162</b>	<b>-7,57</b> 🔵	<b>6.416</b>	<b>12,58</b> 🔴	<b>9.278</b>	<b>58,87</b> 🔴
<b>Totale</b>	<b>96.976</b>	<b>4,3</b> 🟡	<b>16.916</b>	<b>-1,53</b> 🔵	<b>38.633</b>	<b>2,03</b> 🟢	<b>41.427</b>	<b>9,21</b> 🔴

I dati 2022 evidenziano una sostanziale stabilità nel numero dei reclami ricevuti dalle imprese italiane, sia in totale (la crescita è dello 0,13%) che per comparto. Crescono invece del 26,04% i reclami ricevuti dalle imprese estere operanti in Italia: l'incremento riguarda in particolare il ramo r.c.auto (58,87%) ma interessa in maniera significativa anche gli altri rami danni (12,58%), mentre per i rami vita si rileva una diminuzione (-7,57%).

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



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

I dati relativi alle imprese estere risultano invece caratterizzati da una crescita di 10 punti percentuali nel peso del settore r.c.auto, che passa dal 39 al 49%; si riduce, nel contempo, l'incidenza del comparto vita (dal 23% al 17%) e degli altri rami danni (dal 38% a 34%).

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 a indicatori specifici calcolati con riferimento a ciascuna impresa nei vari settori di attività<sup>11</sup>. In particolare, rispetto al puro numero dei reclami (generalmente 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.

I dati pubblicati includono anche quelli relativi ai 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.

Con riferimento all’esito dei reclami, le imprese italiane ed estere hanno evaso complessivamente il 95,1% dei reclami trattabili; il restante 4,9% risultava in fase istruttoria a fine 2022. Dei reclami evasi risulta essere stato accolto il 31,9% del totale (30,9% nel 2021), il 58,1% è stato respinto (59,1% nel 2021), il residuo 10% è stato chiuso per transazione (stessa percentuale del 2021).

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”).

|

---

<sup>i</sup> Sono tenute ad effettuare la comunicazione ad IVASS le imprese di assicurazione UE che ricevano più di 20 reclami all’anno.

<sup>ii</sup> 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.