

## RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE NEL 1° SEMESTRE 2024

### DATI AGGREGATI

Nel 1° semestre 2024 le imprese di assicurazione operanti in Italia<sup>1</sup> hanno ricevuto complessivamente 62.330 reclami, con un incremento del 18,9% rispetto al corrispondente periodo dell'anno precedente (l'incremento del 1° sem. 2023/2022 era stato pari a 3,8%).

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 2023.

Reclami ricevuti dalle imprese per comparto – 1° sem. 2024 Numero e variazione% rispetto al 1° sem. 2023								
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>51.782</b>	<b>20,5</b> 📈	<b>8.144</b>	<b>15,6</b> 📈	<b>22.509</b>	<b>25,9</b> 📈	<b>21.129</b>	<b>16,9</b> 📈
<b>Imprese Estere (UE)</b>	<b>10.548</b>	<b>12,1</b> 📈	<b>1.127</b>	<b>-26,2</b> 📉	<b>3.031</b>	<b>9,0</b> 📈	<b>6.390</b>	<b>25,2</b> 📈
<b>Totale</b>	<b>62.330</b>	<b>18,9</b> 📈	<b>9.271</b>	<b>8,2</b> 📈	<b>25.540</b>	<b>23,7</b> 📈	<b>27.519</b>	<b>18,7</b> 📈

Complessivamente si osserva un incremento dei reclami del 18,9% rispetto al 1° semestre 2023 che interessa sia i reclami ricevuti dalle imprese italiane (+20,5%), che quelli ricevuti dalle imprese estere (+12,1%).

Più in dettaglio, con riguardo ai diversi comparti:

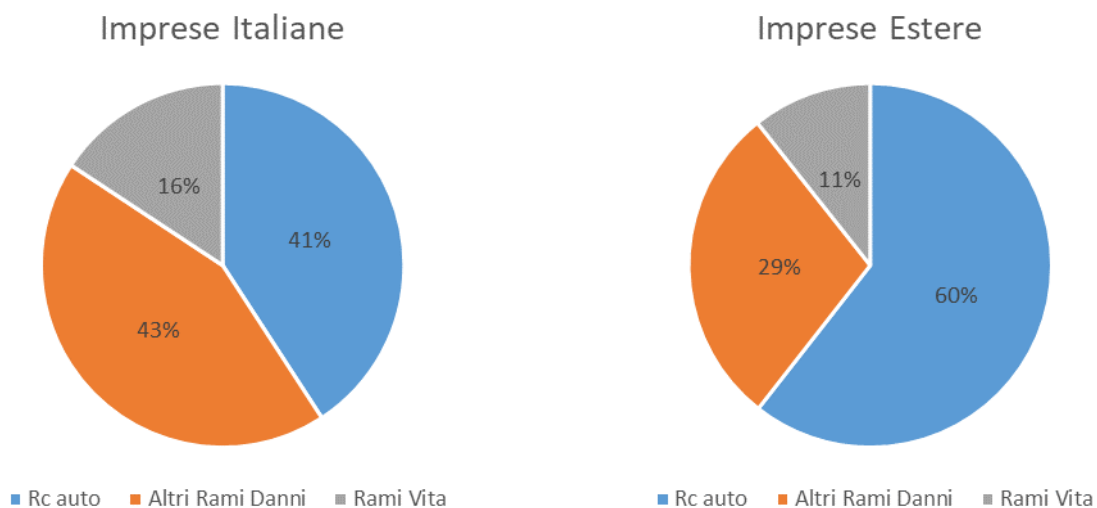
- la R.c.auto registra un incremento del 18,7% per un numero complessivo di 27.519 reclami. L'aumento ha interessato in misura prevalente le imprese estere (+25,2%, rispetto al+16,9% delle imprese italiane);
- gli "Altri rami danni", pari a 25.540, subiscono la maggior variazione in aumento nel semestre (+23,7% rispetto al 1° sem. 2023). In questo caso l'aumento ha interessato

<sup>1</sup> 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.

in larga prevalenza le imprese italiane (+25,9%) per causali riferite in molti casi all'eccezionalità degli eventi atmosferici del 2023, alla anomala concentrazione di sinistri in un ristretto arco temporale e ai conseguenti impatti sui processi liquidativi; decisamente più contenuto l'incremento dei reclami per le imprese estere (+9%, rispetto al -16,4% rilevato per il 1°sem. 2023/1° sem. 2022);

- più contenuto l'aumento dei reclami riguardanti i rami "Vita" (+8,2% rispetto al corrispondente periodo dell'anno precedente), ascrivibile alle sole imprese italiane (+15,6%), a fronte di una sensibile diminuzione (-26,2%) per le imprese estere.

I grafici che seguono mostrano la distribuzione percentuale dei reclami fra i vari comparti, rispettivamente per le imprese italiane e per le estere.



Per le imprese italiane, l'andamento dei reclami relativi al comparto Altri rami danni mostra una lieve crescita del peso percentuale del settore (dal 42% del 1° semestre 2023 al 43%). Si riduce corrispondentemente l'incidenza dei reclami R.c. auto (dal 42% al 41%) e resta sostanzialmente invariata quella dei reclami Vita (16%).

Per le imprese estere cresce di ulteriori 6 punti (dal 54% al 60% del totale) il peso dei reclami riguardanti il comparto R.c.auto, mentre si riduce quello degli altri comparti (Altri rami danni: da 30% a 29%; Vita: da 16% a 11%).

---

Le tavole 2.a - Vita, 2.b - Altri rami danni e 2.c - R.c. auto, forniscono un quadro più dettagliato dei reclami ricevuti dalle imprese, anche grazie a indicatori specifici calcolati con riferimento a ciascun operatore nei vari settori di attività<sup>i</sup>. In particolare, rispetto al puro numero dei reclami (che generalmente varia in funzione della dimensione dell'impresa), risultano significativi i valori dei rapporti “reclami/premi” (in milioni di euro) e “reclami/10.000 contratti”, utili a raffrontare la performance dei vari operatori, anche se di dimensioni molto diverse.

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

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.

Quanto all'esito dei reclami, le imprese italiane ed estere hanno evaso complessivamente l'86,9% dei reclami trattabili; il restante 13,1% risultava in fase istruttoria a fine semestre. Dei reclami evasi, il 33% è stato accolto, l'8% è stato chiuso per transazione, mentre il 59% è stato respinto, in linea con il corrispondente semestre 2023.

---

<sup>i</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.