

RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE NEL 2° SEMESTRE 2025

DATI AGGREGATI

Nel 2025 le imprese di assicurazione operanti in Italia¹ hanno ricevuto complessivamente 107.460 reclami, con un decremento del 5,4% rispetto al 2024 (il raffronto 2024/2023 mostrava un incremento del 5,6%).

La tabella che segue illustra la ripartizione dei reclami per tipologia di impresa (italiane/estere) e per comparto (vita, rami danni diversi da RC auto, RC auto) e permette di osservare le variazioni percentuali rispetto al 2024.

Reclami ricevuti dalle imprese per comparto – Anno 2025 Numero e variazione% rispetto al 2024								
Tipologia	Totale vita e danni		Rami Vita		Rami Danni (escl RC auto)		RC auto	
	n.	Var. %	n.	Var. %	n.	Var. %	n.	Var. %
Imprese Italiane	85.670	-9,5	11.835	-15,4	36.482	-10,7	37.353	-6,2
Imprese Estere (UE)	21.790	15,3	1.706	-9,8	6.412	12,7	13.672	20,7
Totale	107.460	-5,4	13.541	-14,7	42.894	-7,8	51.025	-0,2

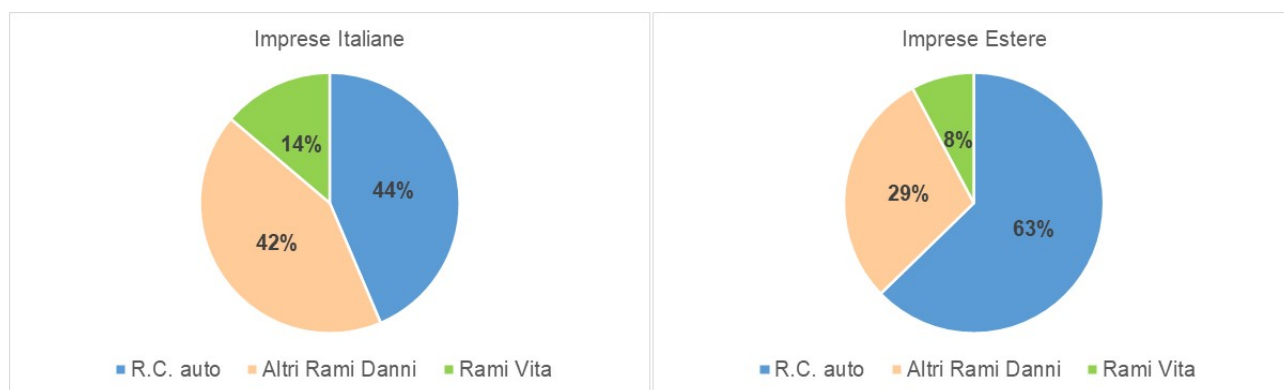
Il decremento complessivo rilevato nel 2025 è ascrivibile ai reclami ricevuti dalle imprese italiane (-9,5%), mentre quelli ricevuti dalle imprese estere hanno registrato un incremento (+15,3%), sia nel comparto RC auto che nel comparto Altri rami danni; nel comparto Vita la riduzione complessiva è sensibile (-14,7%) e riguarda sia le imprese italiane (-15,4%) che le imprese estere (-9,8%).

Per le imprese italiane il decremento ha riguardato tutti i comparti, con particolare riferimento agli “Altri rami danni” (complessivamente diminuiti del 10,7% rispetto al 2024). Il principale motivo del forte aumento rilevato nel 2024 per i reclami di tale comparto è da attribuirsi alle conseguenze degli eventi atmosferici eccezionali del 2023, che avevano determinato una anomala concentrazione di sinistri in un ristretto arco temporale, con forte impatto sui processi liquidativi delle imprese.

¹ 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.

Per le imprese estere l'incremento ha riguardato in misura prevalente il comparto Rc auto (+20,7%).

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



Rispetto al 2024:

- ✓ per le imprese italiane, cresce il peso del comparto Rc auto (44% rispetto al 42% del 2024), a fronte di una riduzione in proporzione dell'incidenza dei reclami Altri rami danni (dal 43% al 42%) e quella dei reclami Vita (dal 15% al 14%);
- ✓ per le imprese estere cresce di ulteriori 3 punti (dal 60% al 63% del totale) il peso dei reclami del comparto RC auto, mentre si riduce quello del comparto Vita (dal 10% all'8%) e, anche se di poco, del comparto Altri rami danni (dal 30% al 29%).

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 94% dei reclami trattabili; il restante 6% risultava in fase istruttoria a fine 2025. Dei reclami evasi risulta accolto il 29,8% del totale (31,8% nel 2024), chiuso per transazione l'8,2% (8,1% nel 2024), mentre il 62% è stato respinto (60,1% nel 2024).

Le 4 tavole pubblicate contengono pulsanti interattivi mediante i quali gli utenti possono realizzare in autonomia graduatorie che ordinano le diverse compagnie non solo in base al numero assoluto dei reclami ricevuti da ciascuna, ma anche secondo indicatori che

consentono di ponderare tale numero in relazione alla dimensione del relativo portafoglio (sia per volume premi che per numero di contratti). In particolare:

- la tavola n. 1 contiene i dati complessivi dei reclami ricevuti dalle imprese nei tre comparti: “vita”, “danni escluso RC auto” e “RC auto”;
- le tavole n. 2.a, 2.b e 2.c sono rispettivamente riferite ai comparti “vita”, “danni escluso RC auto” e “RC auto”; oltre al numero dei reclami per ciascun comparto e al corrispondente indicatore reclami/numero contratti, riportano informazioni di dettaglio sui reclami inerenti le principali aree aziendali (liquidativa, amministrativa e commerciale)²;
- tutte le tavole forniscono i valori medi di mercato (distinti tra imprese italiane e estere) degli indicatori reclami/contratti.

² Le informazioni riferite alle aree aziendali sono esplicitate mediante l'indicatore “reclami/10.000 contratti” e l'incidenza percentuale di ciascuna area aziendale sul totale reclami del comparto considerato. Trattandosi delle sole aree di attività prevalente, la somma delle rispettive percentuali non corrisponde necessariamente a 100. A partire dalla rilevazione 2024, è stato inserito in ciascuna delle 3 tavole di dettaglio anche il “Valore medio italiane complessivo”, e il “Valore medio estere complessivo”.