

COMUNICATO STAMPA DEL 27 APRILE 2017

PUBBLICATE LE GRADUATORIE DEI RECLAMI RICEVUTI DA CIASCUNA IMPRESA DI ASSICURAZIONE NEL 2016

L'IVASS ha pubblicato i dati sui reclami ricevuti da [ciascuna impresa di assicurazione](#) nel corso dell'anno 2016.

I dati si riferiscono sia alle imprese italiane che alle imprese U.E. che operano nel nostro mercato in regime di stabilimento o in libera prestazione di servizi (LPS) e che hanno ricevuto più di 20 reclami l'anno.

La rilevazione costituisce per il consumatore e per gli operatori una fonte di notizie sulla qualità dei servizi offerti dalle imprese di assicurazione e sul relativo grado di soddisfazione dell'utenza.

Non si tratta di un semplice elenco: i dati possono essere facilmente ordinati attraverso pulsanti interattivi, ottenendo classifiche in base a diversi indicatori (numero reclami totali, r.c. auto, altri rami danni, reclami vita, incidenza dei reclami sul volume dei premi raccolti). Per raffinare ulteriormente l'indagine è stato inserito un nuovo indicatore relativo all'incidenza percentuale dei reclami 2016 sul numero dei contratti in vigore al 31 dicembre 2015.

E' possibile consultare anche i dati ricevuti dalle imprese [a livello aggregato](#). Nel corso del 2016 i reclami delle imprese italiane sono stati **105.100**, in diminuzione dell'**1,7%** rispetto al 2015; quelli delle imprese UE **15.335**. Il 46,2% dei reclami riguarda la r.c. auto.

I dati sui reclami, insieme all'analisi delle relative cause, rappresentano per IVASS uno strumento essenziale per individuare disfunzioni di processo e di prodotto e guidare le conseguenti azioni di vigilanza a tutela dei consumatori.