

## COMUNICATO STAMPA DEL 14 FEBBRAIO 2017

### L'IVASS PUBBLICA LE CLASSIFICHE SUI RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE

L'IVASS ha pubblicato i dati sui reclami dei consumatori ricevuti [da ciascuna impresa di assicurazione](#) nel primo semestre 2016.

La rilevazione punta ad accrescere la trasparenza del mercato, mettendo a disposizione di consumatori e operatori una ulteriore informativa sulla qualità dei servizi offerti dalle imprese.

Non si tratta di un semplice elenco: è possibile ordinare i dati sui reclami in base a diverse chiavi (reclami totali, r.c. auto, vita e altri rami danni; incidenza dei reclami sul volume dei premi raccolti) in modo da ottenere delle graduatorie.

Per la prima volta, la rilevazione comprende anche i dati sui reclami comunicati dalle imprese di assicurazione con sede in un altro Paese UE e operanti in Italia in regime di stabilimento o in Ips. Sono tenute alla comunicazione le imprese UE che ricevono più di 20 reclami l'anno.

Sono consultabili anche i dati sui reclami ricevuti dalle imprese [a livello aggregato](#). I reclami delle imprese italiane, nel primo semestre 2016, sono stati **56.287**, in diminuzione dello **0,5%** rispetto al primo semestre 2015; quelli delle imprese UE **8.068**. Il **45%** dei reclami complessivi riguarda la r.c. auto.

I dati sui reclami, unitamente all'analisi delle relative cause, rappresentano un importante strumento per intercettare eventuali disfunzioni di processo o di prodotto ed adottare le conseguenti misure di vigilanza.

Nel 2016 l'IVASS ha convocato i *top managers* di 15 imprese italiane e 12 estere per discutere l'andamento dei reclami e richiedere l'adozione di misure correttive a tutela dei consumatori.