

COMUNICATO STAMPA DEL 7 DICEMBRE 2017

PUBBLICATE LE CLASSIFICHE SUI RECLAMI INVIATI DAI CONSUMATORI ALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE NEL PRIMO SEMESTRE 2017

L'IVASS ha pubblicato i [dati sui reclami](#) ricevuti da ciascuna impresa di assicurazione nel primo semestre 2017.

La pubblicazione 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.

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.

Non si tratta di un semplice elenco: appositi pulsanti interattivi consentono di raffrontare in modo intuitivo i dati relativi alle singole compagnie, classificandoli in base a diversi indicatori (reclami totali, r.c. auto e altri rami danni, reclami vita, incidenza dei reclami sul volume dei premi raccolti), ottenendo così delle graduatorie.

Rispetto ai dati pubblicati relativi al 2016 sono state introdotte alcune novità per affinare ulteriormente lo strumento ed accrescerne la confrontabilità e la fruibilità. In particolare:

- è stato inserito un nuovo indicatore che tiene conto dell'incidenza dei reclami sul numero dei contratti in essere, consentendo così di considerare le specificità e il dimensionamento delle diverse imprese, ripartito per i diversi settori di attività;
- per garantire la comparabilità dei dati fra imprese italiane ed estere, sono stati utilizzati gli indicatori anche per le imprese UE operanti in LPS, sia riferiti ai contratti che ai premi;

- per consentire una immediata evidenza dei valori che si posizionano sopra la media sono stati inseriti nelle colonne di intestazione della tavola i valori percentuali medi di mercato dei vari indicatori e sono evidenziate in colore giallo le “sopra medie”.

È possibile consultare anche i dati ricevuti dalle imprese [a livello aggregato](#).

Nel corso del primo semestre 2017 i reclami delle imprese italiane sono stati **50.296**, in diminuzione del **10,6%** rispetto all’analogo periodo 2016; quelli delle imprese UE **7.013**, con una riduzione del **13,1%**. Il 48% dei reclami complessivi 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.