

## **COMUNICATO STAMPA DEL 16 MAGGIO 2018**

### **L'IVASS PUBBLICA LE CLASSIFICHE SUI RECLAMI INVIATI DAI CONSUMATORI ALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE NEL 2017**

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

La pubblicazione consente di valutare il grado di soddisfazione degli assicurati rispetto ai servizi assicurativi delle compagnie italiane ed estere operanti in Italia.

Le tabelle pubblicate sul sito dell'IVASS consentono con un click di classificare le imprese secondo diversi indicatori, tra cui, ad esempio, l'incidenza dei reclami sul numero dei contratti (n. reclami/10.000 contratti). La media di mercato di tale indicatore è di 5,7 per le imprese italiane e di 14,3 per quelle UE che operano in Italia.

Nel 2017 le imprese di assicurazione italiane ed estere hanno ricevuto complessivamente 103.974 reclami, di cui 49.896 (48%) relativi al ramo r.c. auto, 34.694 (33,4%) agli altri rami danni e 19.384 (18,6% del totale) ai rami vita.

I reclami sono diminuiti complessivamente del 13,7% rispetto al 2016.

I dati sui reclami, insieme all'analisi delle cause sottostanti, rappresentano per IVASS un importante strumento per individuare disfunzioni di processo e di prodotto ed adottare le conseguenti azioni di vigilanza a tutela dei consumatori.