

COMUNICATO STAMPA DEL 4 GIUGNO 2019

CLASSIFICA DEI RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE

Nel 2018 le imprese di assicurazione italiane ed estere operanti in Italia hanno ricevuto complessivamente **97.279** reclami, per circa la metà relativi alla responsabilità civile auto.

A livello aggregato, i reclami ricevuti nel 2018 risultano **in calo del 6,4%** rispetto al 2017. Tuttavia, mentre i reclami verso le imprese italiane si sono **ridotti dell'8,6%** e rimangono concentrati nel settore r.c. auto, quelli nei confronti delle imprese estere sono cresciuti **del 9% e risultano** concentrati (circa il 50%) nei rami danni diversi dall'r.c. auto.

I reclami accolti sono stati il **28,6%** del totale; quelli respinti il **56,4%**.

Per il ramo r.c. auto, la rilevazione ha tenuto conto dei differenti canali di distribuzione ed è emerso che la media dei reclami registrata dalle imprese che operano via web o telefono (canale diretto) è molto più alta rispetto alle imprese che collocano i loro prodotti con altre modalità (tradizionale – agenti, broker – o bancario/finanziario), specialmente nell'area legata alla gestione dei sinistri.

La rilevazione sui reclami consente di valutare il grado di soddisfazione degli assicurati verso i servizi offerti dalle compagnie assicurative italiane ed estere operanti in Italia.

La documentazione completa e la classifica dei reclami verso le imprese sono consultabili [sul sito web dell'Istituto](#).