

COMUNICATO STAMPA DEL 10 GIUGNO 2020

RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE

Nel 2019 le imprese di assicurazione italiane ed estere che operano in Italia hanno ricevuto 91.631 reclami, in diminuzione del **5,8%** rispetto all'anno precedente. In particolare, le imprese italiane hanno ricevuto 80.822 reclami, mentre quelle UE ne hanno ricevuti 10.809.

La r.c. auto si conferma il comparto con il maggior numero (**45.5%** del totale) di esposti, soprattutto per le compagnie italiane (**48%** rispetto al **26,6%** del totale reclami ricevuti dalle imprese estere). Per le estere, i motivi di insoddisfazione riguardano soprattutto i rami danni diversi dalla r.c. auto, in particolare: polizze del comparto sanitario, polizze viaggi, r.c. professionale.

Il tempo medio di risposta da parte delle compagnie si mantiene al di sotto dei 45 giorni, limite previsto dal Regolamento n. 24/2008.

I reclami accolti sono stati il **27,8%**, quelli transatti il **9,6%**, quelli respinti il **52,4%**. Il restante **10,2%** risultava in fase istruttoria alla fine dell'anno.

La documentazione completa può essere consultata sul sito dell'IVASS al seguente [link](#).
Le tabelle sono interattive e permettono di effettuare comparazioni fra i vari operatori.

La prossima rilevazione sul trend dei reclami sarà riferita al primo semestre del 2020 e costituirà un ulteriore punto di osservazione per valutare l'efficacia delle misure offerte dalle imprese ai consumatori durante l'emergenza COVID.