

## COMUNICATO STAMPA DEL 21 DICEMBRE 2020

### RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE

Nel 1° semestre 2020 le imprese di assicurazione italiane ed estere operanti in Italia hanno ricevuto dai consumatori 47.048 reclami, in diminuzione del **5,3%** rispetto al 1° semestre dell'anno precedente. In particolare, le imprese italiane hanno ricevuto 41.161 reclami mentre quelle UE ne hanno ricevuti 5.887.

Il 44,2% dei reclami (20.788) ha interessato l'r.c. auto, il 36,8% (17.298) gli altri rami danni e il 19% (8.962) i rami vita.

Il 46% dei reclami ricevuti dalle imprese italiane riguarda l'r.c. auto e risulta in calo del 7.2% rispetto al 2019. Per le imprese estere, invece, il 51% dei reclami interessa i rami danni diversi dalla r.c.auto e in particolare: polizze salute, polizze viaggi, r.c. professionale.

Quanto agli esiti dei reclami, il **27,5%** è stato accolto, **l'8,7%** è stato oggetto di transazione, il **51,8%** respinto mentre il restante **12%** era in fase istruttoria alla fine del semestre.

Dall'analisi svolta su un significativo campione di imprese per capire l'impatto dell'emergenza epidemiologica sui reclami e sulla loro gestione, è emerso che la maggioranza delle imprese ha avviato il monitoraggio degli esposti collegati all'emergenza sanitaria e si è attrezzata, sul piano organizzativo, per consentire l'operatività delle strutture da remoto e garantire continuità dei servizi e attenzione alle esigenze della clientela.

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.