

**ANNO 2015**

**RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE**

**DATI AGGREGATI**

Nel 2015 le imprese di assicurazione italiane hanno ricevuto 106.908 reclami (+14,1% rispetto al 2014), il 77% relativi ai rami danni e il 23% a quelli vita (a fronte, rispettivamente, del 78% e 22% del 2014).

<b>Reclami delle imprese: distribuzione per comparto (anno 2015)</b>			
	<b>Numero</b>	<b>% su totale</b>	<b>% variazione 2015 / 2014</b>
R.c. auto	52.150	48,8	14,5
Altri rami danni	29.895	27,9	10,1
<b>Totale Danni</b>	<b>82.045</b>	<b>76,7</b>	<b>12,9</b>
Vita	24.863	23,3	18,2
<b>Totale</b>	<b>106.908</b>	<b>100</b>	<b>14,1</b>

Il ramo r.c. auto continua a rappresentare il segmento che genera il maggior numero di reclami (48,8%), per lo più riferiti a ritardi ed inefficienze nella gestione dei sinistri.

Negli altri rami danni i reclami si riferiscono prevalentemente a ritardi nel pagamento delle somme assicurate o a contestazioni dell'impresa sull'operatività della garanzia.

Anche nel 2015 i reclami nel comparto vita sono riferiti in prevalenza a polizze miste e riguardano soprattutto la fase liquidativa, per ritardi nel pagamento di riscatti, somme a scadenza o caso morte.

L'incidenza dei reclami sui premi raccolti è comunque limitata: in media, per ogni milione di premi assicurativi, le imprese hanno ricevuto 1,61 reclami. L'incidenza che sale al 3,41 se si considera il solo ramo r.c.auto..

I reclami gestiti dalle compagnie sono stati accolti nel 34% dei casi, respinti nel 53% e oggetto di transazione con il cliente per l'8%; il 5% risultava ancora in istruttoria alla fine del 2015. I reclami accolti sono aumentati nell'anno di 6 punti percentuali.

Il tempo medio di risposta ai reclamanti è stato di 21 giorni, in lieve diminuzione rispetto al 2014 (23 giorni) e comunque inferiore al termine regolamentare (45 giorni).

## RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE<sup>1</sup>

### Reclami ricevuti dalle imprese per ramo di attività

Anno	DANNI	VITA	TOTALE
<b>2015</b>	<b>82.045</b>	<b>24.863</b>	<b>106.908</b>
Variazione 2015/2014	12,9%	-18,2%	14,1%

### Esiti dei reclami (tutti i rami)

Anno	Accolti (1)	Transatti (2)	Respinti (3)	In istruttoria (4)	TOTALE
<b>2015</b>	36.895	8.523	56.368	5.122	<b>106.908</b>
	34,5%	8,0%	53%	4,8%	<b>100,0%</b>
Variazione 2015/2014	<b>6 %</b>	<b>-1 %</b>	<b>-6 %</b>	<b>-1%</b>	

- (1) l'impresa risolve il reclamo in modo positivo per il reclamante, accogliendone integralmente le ragioni  
 (2) l'impresa risolve il reclamo con un esito favorevole per il reclamante ma non alle medesime condizioni richieste  
 (3) l'impresa risolve il reclamo in modo negativo per il reclamante, respingendone le richieste  
 (4) reclami che ancora risultavano in istruttoria alla fine dell'anno

<sup>1</sup> Fonte: IVASS , comunicazioni semestrali delle imprese ex Regolamento n. 24/2008

## Esiti dei reclami (ramo r.c. auto)

Anno	Accolti (1)	Transatti (2)	Respinti (3)	In istruttoria (4)	TOTALE
<b>2015</b>	17.594 33,7%	4.662 9,0%	27.661 53,0%	2.233 4,3%	<b>52.150</b> <b>100,0%</b>
<b>Variazione 2015/2014</b>	<b>+4,5 %</b>	<b>0%</b>	<b>-3,5 %</b>	<b>-1,1 %</b>	

- (1) l'impresa risolve il reclamo in modo positivo per il reclamante, accogliendone integralmente le ragioni  
 (2) l'impresa risolve il reclamo con un esito favorevole per il reclamante ma non alle medesime condizioni richieste  
 (3) l'impresa risolve il reclamo in modo negativo per il reclamante, respingendone le richieste  
 (4) reclami che ancora risultavano in istruttoria alla fine dell'anno

## Comparto Vita – Reclami per area di riferimento

	Caso morte	Caso vita	Miste	Index linked	Unit linked	Multi ramo	Capitalizzazione	Previd.	Altri Vita	Totale
Commerciale <sup>1</sup>	479	1084	2319	102	77	133	59	826	220	5299
Liquidativa <sup>2</sup> - Ispettorato	72	165	286	20	9	2	45	115	6	720
Liquidativa - Call Center	1	1	5	6						13
Liquidativa - Direzione	1605	1787	3963	396	570	285	203	2033	526	11368
Industriale <sup>3</sup>	114	98	314	7	11	24	34	102	72	776
Amministrativa <sup>4</sup>	1234	1067	1583	82	312	166	87	1104	396	6031
Legale <sup>5</sup> - Inf. Precontrattuale	1	9	4		1			1		16
Legale - Contratto	30	55	20	5	4	1	7	28	30	180
Informatica <sup>6</sup>	34	57	138	6	7	17	5	104	31	399
Altro <sup>7</sup>	20	11	12	1	4	3		3	7	61
<b>Totale</b>	<b>3.590</b>	<b>4.334</b>	<b>8.644</b>	<b>625</b>	<b>995</b>	<b>631</b>	<b>440</b>	<b>4.316</b>	<b>1.288</b>	<b>24.863</b>

<sup>1</sup> reclami riguardanti il comportamento dell'intermediario o dell'impresa nella fase assuntiva/distributiva.

<sup>2</sup> reclami aventi ad oggetto ritardi e disfunzioni nella liquidazione delle prestazioni assicurative.

<sup>3</sup> reclami concernenti la costruzione tecnica dei prodotti assicurativi, le tariffe, i caricamenti, ecc.

<sup>4</sup> reclami concernenti la gestione organizzativa, i tempi e le procedure di invio delle informative contrattuali ecc.

<sup>5</sup> reclami riguardanti la nota informativa precontrattuale e le clausole del contratto.

<sup>6</sup> reclami riguardanti problematiche di carattere informatico.

<sup>7</sup> reclami relativi a problematiche non riconducibili alle aree sopra indicate.

## Comparto Danni – Reclami per area di riferimento

	Furto auto	Furto altri casi	Infortunati	Incendio	Malattia	Credito / cauzioni	RC diversi	Altri d. ai beni	RC auto e natanti	Trasporti	Tutela legale	Assistenza	Altri d. ai beni	Totale
Commerciale <sup>1</sup>	22	37	1032	695	255	46	462	212	5034	3	25	122	400	8345
Liquidativa <sup>2</sup> - Ispettorato	551	232	1844	1218	568	84	2275	862	2414 2	22	103	288	494	32683
Liquidativa - Call Center	51	7	64	18	1701	2	40	58	1650	1	47	214	125	3978
Liquidativa - Direzione	271	200	525	368	1367	330	739	824	9942	211	276	473	862	16388
Industriale <sup>3</sup>	3	19	464	409	79	166	314	70	2612	6	39	43	29	4253
Amministrativa <sup>4</sup>	13	13	881	465	482	107	254	266	5788	9	12	81	383	8754
Legale <sup>5</sup> - Inf. Precontrattuale			11	3	5		5	40	14			2	1	81
Legale - Contratto	7	48	1172	1083	524	41	293	186	2334	3	59	43	253	6046
Informatica <sup>6</sup>		4	29	24	112		18	10	256			2	21	476
Altro <sup>7</sup>	2	4	14	20	52	5	16	31	378		4	218	297	1.041
<b>Totale</b>	<b>920</b>	<b>564</b>	<b>6036</b>	<b>4303</b>	<b>5145</b>	<b>781</b>	<b>4416</b>	<b>2559</b>	<b>52150</b>	<b>255</b>	<b>565</b>	<b>1486</b>	<b>2865</b>	<b>82045</b>

<sup>1</sup> reclami riguardanti il comportamento dell'intermediario o dell'impresa nella fase assuntiva/distributiva .

<sup>2</sup> reclami aventi ad oggetto ritardi e disfunzioni nella gestione dei sinistri o nella liquidazione delle prestazioni assicurative.

<sup>3</sup> reclami concernenti la costruzione tecnica dei prodotti assicurativi, le tariffe, i caricamenti, ecc.

<sup>4</sup> reclami concernenti la gestione organizzativa, i tempi e le procedure di invio delle informative contrattuali ecc.

<sup>5</sup> reclami riguardanti la nota informativa precontrattuale e le clausole del contratto di assicurazione.

<sup>6</sup> reclami riguardanti problematiche di carattere informatico.

<sup>7</sup> reclami relativi a problematiche non riconducibili alle aree sopra indicate.