

**1° SEMESTRE 2016**

**RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE**

**DATI AGGREGATI**

Nel primo semestre 2016 le imprese di assicurazione italiane ed estere operanti in Italia hanno ricevuto complessivamente dai consumatori italiani 64.355 reclami, di cui 14.590 (pari al 22,67% del totale) relativi ai rami vita, 29.104 (45,22% del totale) al ramo r.c.auto e 20.661 (32,11%) per gli altri rami danni.

Per la prima volta, la rilevazione comprende anche i dati sui reclami ricevuti dalle imprese di assicurazione UE operanti in Italia in regime di stabilimento o in Ips (cioè senza una sede stabile)<sup>1</sup>.

Viene illustrata di seguito la ripartizione dei reclami fra le imprese italiane e quelle UE:

<b>Reclami delle imprese italiane 1° semestre 2016</b>			
	Num.	%	$\Delta^2$ 1H2016/1H2015
R.C.Auto	26.326	46,8	-2,5%
Altri R. Danni	16.936	30,1	+7,7%
<b>Tot. Danni</b>	<b>43.262</b>	76,9	
Vita	13.025	23,1	-6,1%
<b>Totale</b>	<b>56.287</b>	100	-0,5%

<b>Reclami delle imprese UE 1° semestre 2016</b>		
	Numero	%
R.C.Auto	2.778	34,4
Altri Rami Danni	3.725	46,2
<b>Totale Danni</b>	<b>6.503</b>	80,6
Vita	1.565	19,4
<b>Totale</b>	<b>8.068</b>	100

<sup>1</sup> Sono tenute alla comunicazione le sole imprese estere che ricevono nell'anno più di 20 reclami.

<sup>2</sup> Per le imprese UE non è stato possibile calcolare la variazione, non essendo disponibile il dato relativo al 1° semestre 2015.

Anche nel 1° semestre 2016 il ramo r.c.auto continua a rappresentare per le imprese italiane il segmento che genera il maggior numero di reclami (46,8% del totale). Per le imprese UE, il comparto per il quale i consumatori presentano il maggior numero di lamentele è invece quello degli altri rami danni, esclusa la r.c.auto (46,2% del totale reclami).

I principali motivi di reclamo riguardano, per il ramo r.c.auto, i tempi di definizione dei sinistri e, più in generale, il servizio di liquidazione reso, oltre a controversie sull'attribuzione della responsabilità e sulla valutazione/quantificazione dei danni.

Tra le principali cause di reclamo del comparto vita ricorrono problematiche connesse alla liquidazione delle prestazioni (ritardi nel pagamento o errori nei conteggi) ed ai comportamenti della rete di vendita, non sempre improntati alla correttezza ed al perseguimento del *best interest* del cliente.

I reclami presentati hanno avuto esito positivo per gli esponenti in circa il 40% dei casi: in particolare, per il 32% l'istruttoria è stata chiusa dall'impresa accogliendo integralmente le richieste dell'esponente e per l'8% è stato comunque trovato un accordo transattivo.

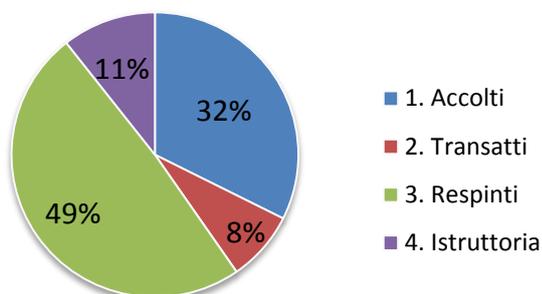
Le richieste del reclamante sono state invece respinte nel 49% dei casi. I restanti casi (11%) risultavano ancora in istruttoria alla fine del semestre.

La ripartizione percentuale sopra descritta si presenta uniforme sia per le imprese italiane che per quelle estere:

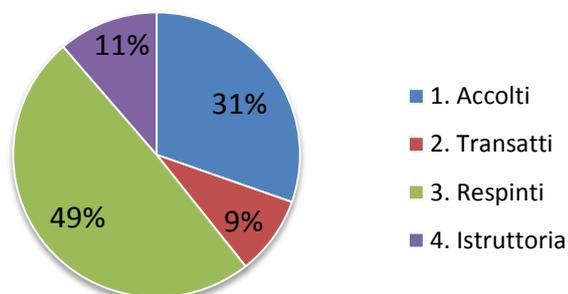
### **Esiti dei reclami – Tutti i rami**

	Accolti (1)	Transatti (2)	Respinti (3)	In istruttoria (4)	Totale
Imprese Italiane	18.230	4.490	27.600	5.967	56.287
Imprese UE	2.452	723	3.982	911	8.068

### Imprese italiane



### Imprese UE

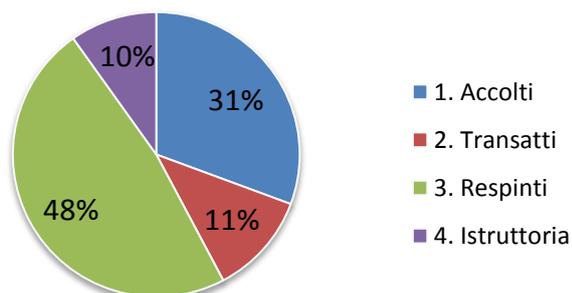


- 1) l'impresa risolve il reclamo in modo positivo per il reclamante, accogliendone integralmente le ragioni;
- 2) l'impresa risolve il reclamo con un esito favorevole per il reclamante ma non alle medesime condizioni richieste;
- 3) l'impresa risolve il reclamo in modo negativo per il reclamante, respingendone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

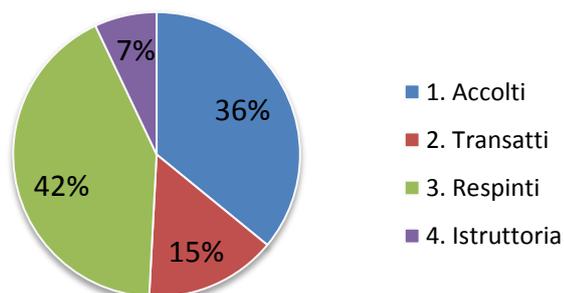
### Esiti dei reclami – R.C.Auto

	Accolti (1)	Transatti (2)	Respinti (3)	In istruttoria (4)	Totale
Imprese Italiane	8.071	3.055	12.612	2.588	26.326
Imprese UE	999	413	1.171	195	2.778

### Imprese italiane



### Imprese UE



---

Anche per quanto riguarda i tempi di risposta si evidenzia una situazione di omogeneità fra imprese italiane ed operatori UE: per quanto riguarda il totale dei rami assicurativi, la media si attesta attorno ai 21 giorni, che scendono a 18 per il comparto r.c.a.

|