

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)¹.

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

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

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

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

² 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.

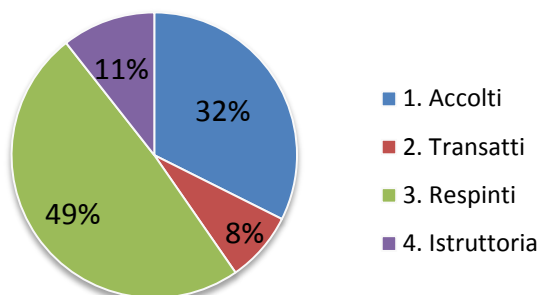
Le richieste del reclamante sono state invece respinte nel 49% dei casi. I restanti casi (11%) risultavano ancora in istruttoria alla fine del semestre.

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

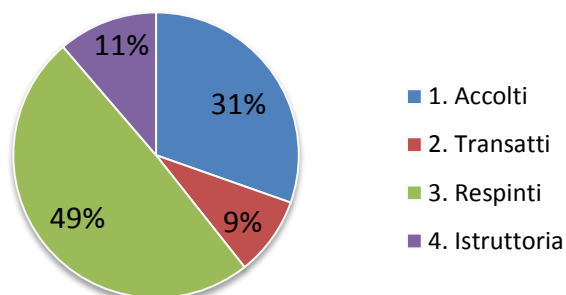
Esiti dei reclami – Tutti i rami

	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

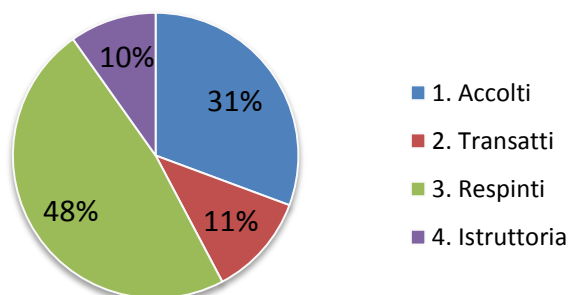


- 1) l'impresa risolve il reclamo in modo positivo per il reclamante, accogliendone integralmente le ragioni;
- 2) l'impresa risolve il reclamo con un esito favorevole per il reclamante ma non alle medesime condizioni richieste;
- 3) l'impresa risolve il reclamo in modo negativo per il reclamante, respingendone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

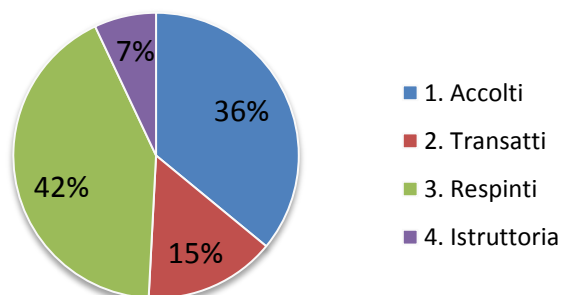
Esiti dei reclami – R.C.Auto

	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.

|