

## RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE NEL 1° SEMESTRE 2018

### DATI AGGREGATI

Nel corso del 1° semestre 2018 le imprese di assicurazione italiane ed estere<sup>1</sup> operanti in Italia hanno ricevuto complessivamente 52.593 reclami, di cui 8.918 (17% del totale) relativi ai rami vita, 25.158 (47,8%) al ramo r.c.auto e 18.517 (35,2%) agli altri rami danni. Complessivamente, rispetto al corrispondente periodo del 2017 i reclami sono diminuiti del 8,2% rispetto al corrispondente periodo del 2017.

Viene illustrata di seguito la ripartizione dei reclami fra le imprese italiane e quelle UE, indicando per ciascun comparto la composizione percentuale e la variazione rispetto all'anno precedente:

<b>Reclami delle imprese italiane 1° sem. 2018</b>			
	Num.	%	Var. % 1H2018/1H2017
R.C.Auto	22.766	50,5%	-9,9%
Altri R. Danni	15.033	33,3%	-1,4%
<b>Tot. Danni</b>	<b>37.799</b>	<b>83,8%</b>	<b>-6,7%</b>
Vita	7.317	16,2%	-25,1%
<b>Totale</b>	<b>45.116</b>	<b>100</b>	<b>-10,3%</b>

<b>Reclami delle imprese UE 1° sem. 2018</b>			
	Num.	%	Var. % 1H2018/1H2017
R.C.Auto	2.392	32,0%	9,8%
Altri R. Danni	3.484	46,6%	9,6%
<b>Tot. Danni</b>	<b>5.876</b>	<b>78,6%</b>	<b>9,7%</b>
Vita	1.601	21,4%	-3,4%
<b>Totale</b>	<b>7.477</b>	<b>100</b>	<b>6,6%</b>

Per le imprese italiane, il confronto con i dati relativi al 1° semestre 2017 pone in evidenza una ulteriore riduzione nel numero totale dei reclami, pari al 10,3% (-10,6% nel 1° sem. 2017/2016). In termini percentuali, è il comparto vita a registrare la variazione più significativa: -25,1%; seguono il settore r.c.auto (-9,9%) e gli altri rami danni (-1,4%).

<sup>1</sup> Sono incluse le imprese di assicurazione UE che abbiano ricevuto più di 20 reclami.

Con riguardo alle imprese estere, si registra complessivamente un aumento del numero delle contestazioni pari al 6,6%, in controtendenza rispetto allo scorso anno (-13,1% nel 1° sem. 2017/2016). In particolare, sia per la r.c.auto che per gli altri rami danni si rileva un incremento superiore al 9%, mentre i reclami relativi al comparto vita manifestano una riduzione del 3,4%.

Per quanto riguarda le imprese italiane, il comparto nel quale si concentra il maggior numero di reclami è sempre quello della r.c.auto obbligatoria (50% del totale). In particolare, si osserva che le contestazioni dei consumatori fanno riferimento soprattutto all'area liquidativa, cui afferiscono tutte le questioni inerenti ai tempi di definizione, all'attribuzione della responsabilità, alla quantificazione dei danni nei sinistri auto.

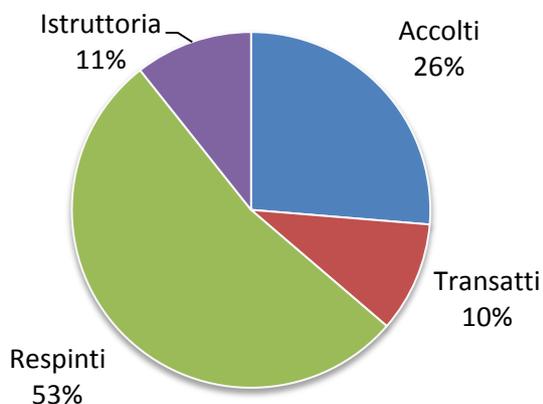
I dati riguardanti le imprese UE permettono invece di rilevare come sia il peso percentuale dei reclami relativi ai rami danni diversi dalla r.c.auto a spiccare sugli altri (46,6%, contro il 32% della r.c.auto e il 21,4% del comparto vita).

Nel complesso l'esito dei reclami evidenzia una distribuzione prossima a quella registrata nel 1° semestre 2017. I reclami accolti sono stati in tutto il 26,5% del totale, quelli transatti il 9,7%, quelli respinti il 52,6%. Il restante 11,2% risultava in fase istruttoria alla fine del semestre. Di seguito il dettaglio.

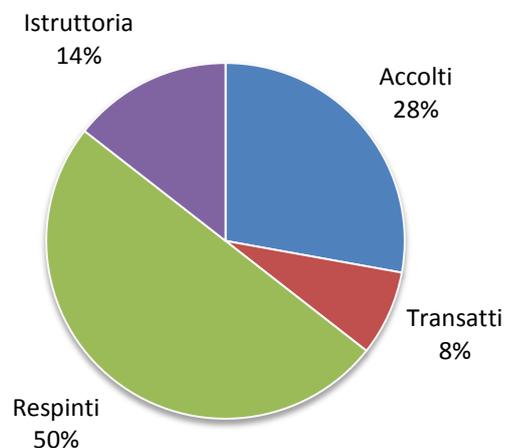
Esito reclami  
- Tutti i rami

	Accolti (1)	Transatti (2)	Respinti (3)	In istruttoria (4)	Totale
Imprese italiane	11.871	4.520	23.930	4.795	45.116
Imprese UE	2.083	579	3.738	1.077	7.477

### Imprese italiane



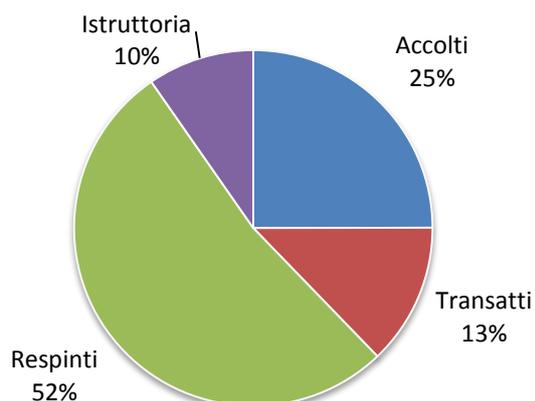
### Imprese UE



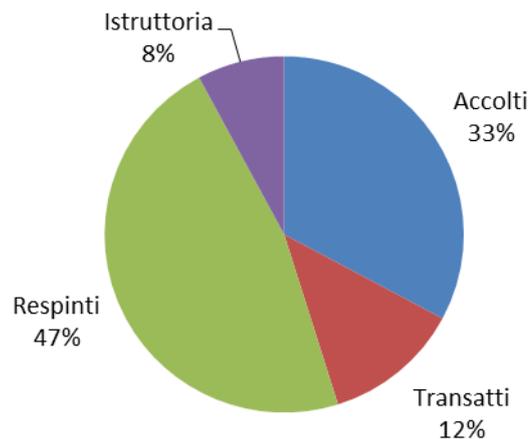
Di cui: - solo r.c.auto

	Accolti (1)	Transatti (2)	Respinti (3)	In istruttoria (4)	Totale
Imprese italiane	5.685	2.926	11.961	2.194	22.766
Imprese UE	785	295	1.124	188	2.392

### Imprese italiane



### Imprese UE



Legenda:

- 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

---

Infine, la rilevazione è stata arricchita per la prima volta con tre tabelle che illustrano la distribuzione dei reclami riguardanti ciascun comparto di attività (Vita, Danni non r.c.auto ed R.C.auto) tra le principali aree aziendali (liquidativa, commerciale e amministrativa): poiché tale rappresentazione non è esaustiva dell'attività dell'impresa, in alcuni casi la somma delle percentuali riferite alle aree aziendali non raggiunge il 100%.

Nelle tabelle è indicato anche il canale distributivo prevalente di cui risulta avvalersi ciascuna impresa (tradizionale o bancario/finanziario). E' stato infatti considerato che ai sensi del Regolamento n. 24/2008, gli intermediari iscritti nella sezione D del RUI (Banche, Sim, Intermediari finanziari e Poste Italiane S.p.A.), possono utilizzare ai fini della gestione dei reclami assicurativi le strutture e i presidi organizzativi già esistenti per la gestione dei reclami relativi all'attività bancaria e finanziaria. In tal caso, i reclami non sono riportati in questa rilevazione: per questo motivo, nell'area commerciale legata alla distribuzione, si registrano valori medi del rapporto reclami/10.000 contratti delle imprese con canale di distribuzione prevalente di tipo finanziario decisamente inferiori rispetto a quelle che si avvalgono di sistemi di distribuzione tradizionali.

|