



RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE NEL 2019

DATI AGGREGATI

Nel 2019 le imprese di assicurazione italiane e quelle estere che operano in Italia¹ hanno ricevuto complessivamente 91.631 reclami, così distribuiti:

- 41.702 (45,5% del totale) riguardanti il ramo r.c.auto;
- 34.247 (37,4% del totale) relativi ai rami danni diversi dalla r.c.a.;
- 15.682 (17,1% del totale) relativi ai rami vita.

Rispetto all'anno precedente, si rileva un decremento del totale reclami pari al 5,8% (-6,4% nel 2018/2017), che non interessa però in modo omogeneo tutti i settori, come meglio illustrato nella tabella che segue:

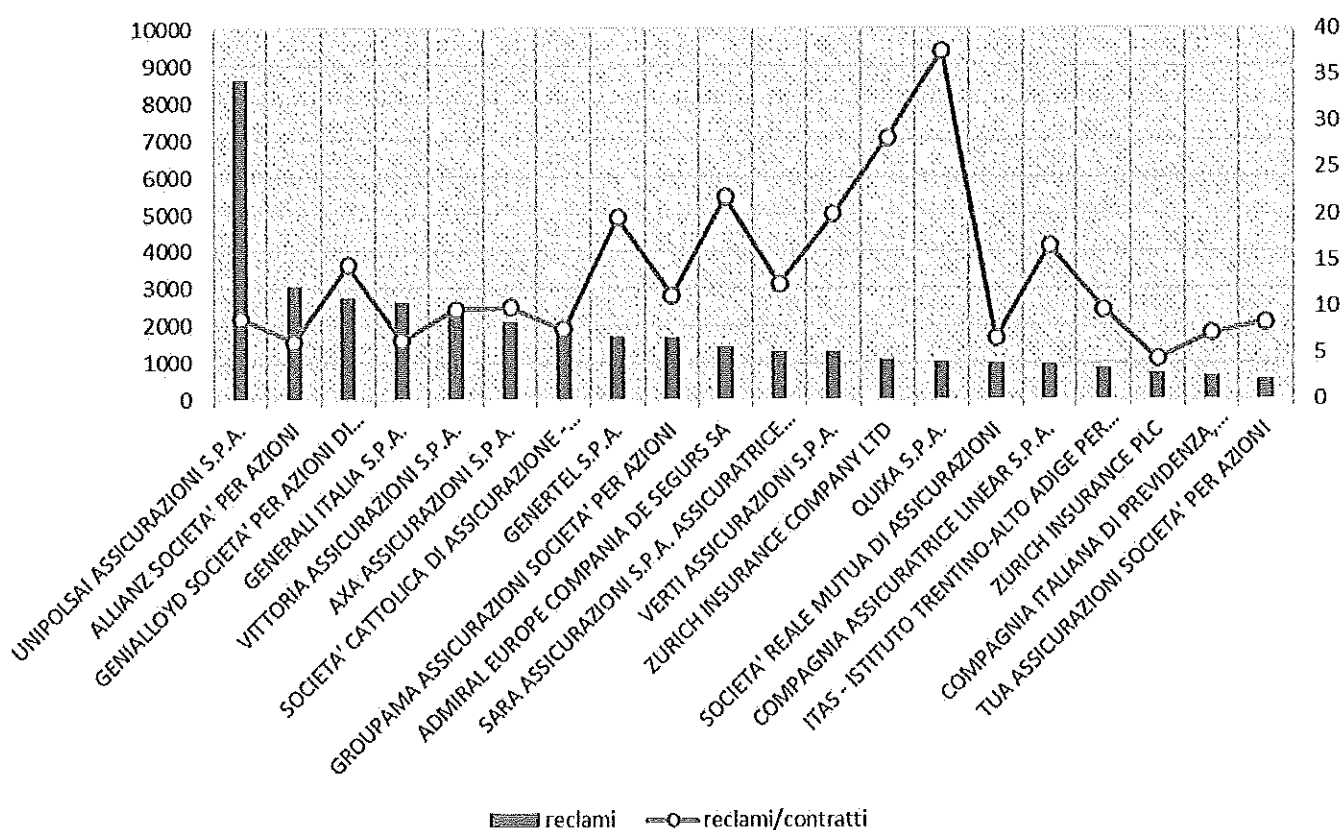
Tabella n. 1 – andamento annuale dei reclami

	Totale reclami vita e danni		Rami Vita		Rami Danni (escl rc auto)		Rc auto	
	n.	Var. 2019/2018	n.	Var. 2019/2018	n.	Var. 2019/2018	n.	Var. 2019/2018
Imprese Italiane	80.822	-2,8%	13.365	+1,4%	28.636	+0,8%	38.821	-6,6%
Imprese Estere	10.809	-23,4%	2.317	-12,1%	5.611	-21,4%	2.881	-33,6%
Totale	91.631	-5,8%	15.682	-0,9%	34.247	-3,7%	41.702	-9,1%

Da notare come sull'andamento delle percentuali sopra indicate abbia influito anche il trasferimento di portafoglio danni dalla Rappresentanza generale per l'Italia di AXA Global Direct Seguros y Reaseguros S.A.U. a QUIXA Assicurazioni S.p.A., con effetto dal 1° ottobre 2019.

¹ Sono incluse le imprese di assicurazione UE che abbiano ricevuto più di 20 reclami.

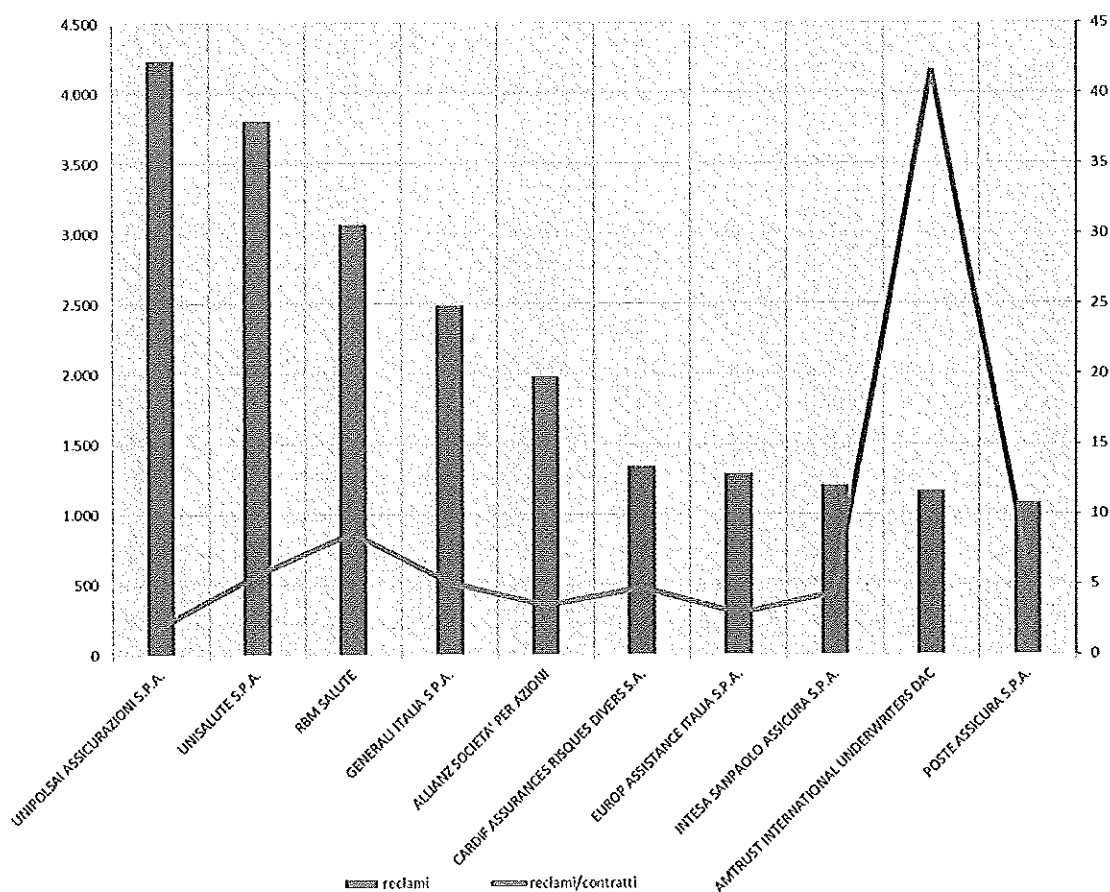
Se si analizzano più nel dettaglio i dati raccolti, si nota immediatamente come **per il settore della responsabilità civile auto** i reclami dei consumatori risultino tendenzialmente più numerosi per le imprese con un portafoglio più grande: maggiore è il numero dei contratti emessi, maggiore quello dei reclami. In realtà, il livello di soddisfazione dei consumatori rispetto al servizio reso dall'impresa è espresso, più che dal numero dei reclami, dal loro livello di concentrazione sui contratti r.c.a. che fanno capo all'impresa interessata (vedi l'indicatore reclami/contratti inserito della tavola 2.c). A titolo esemplificativo, il grafico che segue mostra, per le prime 20 imprese in termini di numero di reclami ricevuti nell'anno, il diverso atteggiarsi dell'indicatore suddetto.



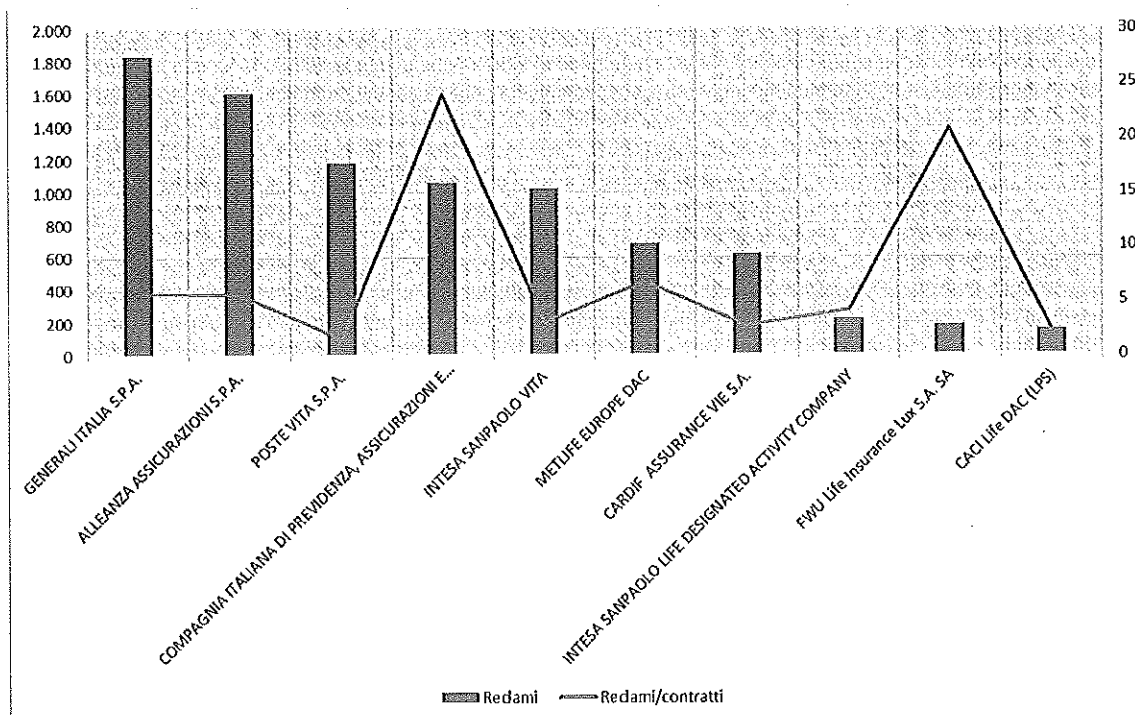
Per quanto riguarda il comparto dei rami danni diversi dalla r.c.auto (tav. 2.b), si nota un picco di reclami per alcune imprese operanti principalmente in settori specifici, in particolare quello delle polizze sanitarie.



Il fenomeno è illustrato dal grafico che segue, nel quale i reclami ricevuti sono stati posti a raffronto visivamente con l'indicatore reclami/contratti. Il campione comprende le prime 10 imprese in termini di numero di reclami danni non rca del 2019.



Per il settore vita, i dati contenuti nella tabella 2.a evidenziano, tra l'altro, come, rispetto alle imprese italiane, i reclam nei confronti delle imprese estere presentino un maggior grado di concentrazione presso gli operatori con portafoglio più ampio. Nel grafico che segue sono inserite le prime cinque imprese italiane ed estere per numero di reclami ricevuti, evidenziando anche l'indicatore che mostra il rapporto tra il numero dei reclami e quello dei contratti.



Passando ad esaminare il modo in cui le lamentele dei consumatori si distribuiscono tra i diversi settori ed operatori, si nota che i reclami delle imprese italiane risultano come sempre concentrati nel comparto r.c.auto, mentre per le imprese estere i motivi di insoddisfazione riguardano soprattutto il settore dei rami danni diversi dalla r.c.auto (in particolare, polizze del comparto sanitario, polizze viaggi, r.c. professionale). Nella tabella l'evidenza dei rispettivi pesi percentuali:

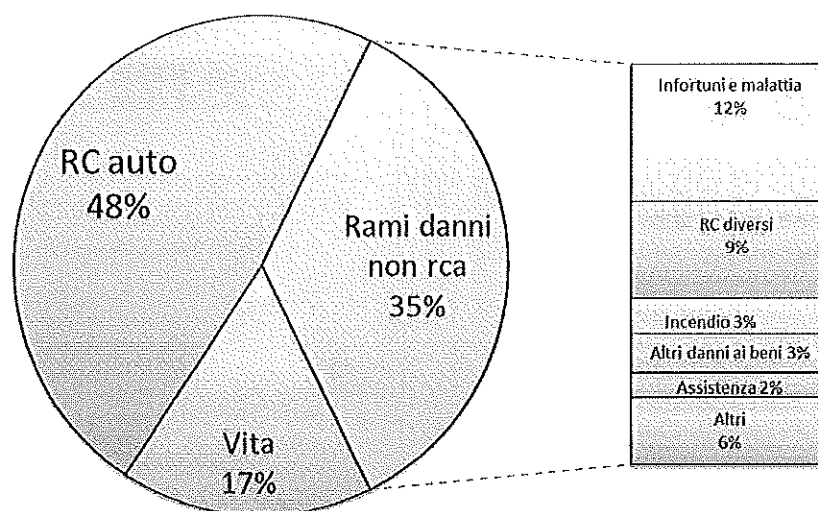
Tabella n. 2 – distribuzione percentuale dei reclami

	Rami Vita	Rami Danni (escl rc auto)	Rc auto	Totale reclami vita e danni
	%	%	%	%
Imprese Italiane	16,6%	35,4%	48,0%	100%
Imprese Estere	21,4%	51,9%	26,7%	100%

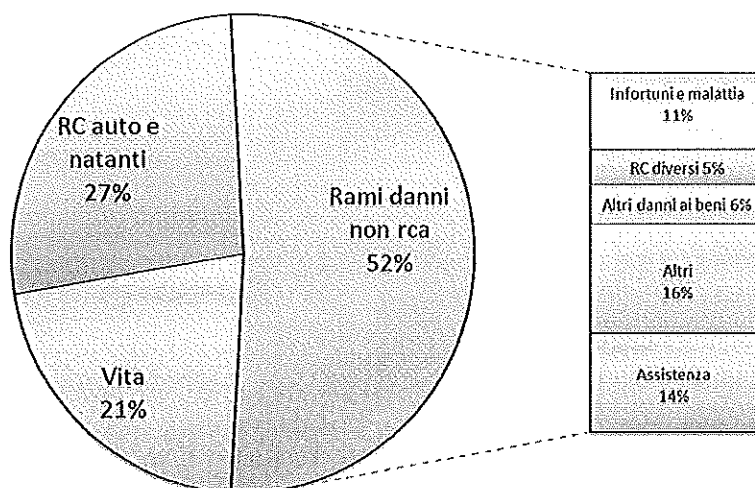


I grafici che seguono illustrano più nel dettaglio la composizione percentuale dei reclami ricevuti rispettivamente dalle imprese italiane e da quelle estere durante l'anno in esame:

Imprese italiane



Imprese estere



Le tabelle pubblicate indicano anche le medie di mercato dei rapporti tra reclami/premi e reclami/contratti, sia per le imprese italiane che per le imprese estere



operanti in Italia. Per quanto riguarda la r.c.auto (cfr. tav. 2.c), si tiene conto anche del canale distributivo prevalente.

Il tempo medio di risposta ai reclamanti da parte delle imprese si mantiene sempre al di sotto del limite previsto dal Regolamento n. 24/2008.

Infine in merito all'esito, i reclami accolti sono stati il 27,8%, quelli transatti il 9,6%, quelli respinti il 52,4%. Il restante 10,2% risultava in fase istruttoria alla fine dell'anno.

|