

RECLAMI RICEVUTI DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE NEL 1° SEMESTRE 2025

DATI AGGREGATI

Nel 1° semestre 2025 le imprese di assicurazione operanti in Italia¹ hanno ricevuto complessivamente 53.862 reclami, con un decremento del 13,6% rispetto al 1° semestre 2024 (il raffronto primo semestre 2024/2023 mostrava un incremento del 18,9%).

La tabella che segue illustra la ripartizione dei reclami per tipologia di impresa (italiane/estere) e per comparto (vita, rami danni diversi da RC auto, RC auto) e permette di osservare le variazioni percentuali rispetto al corrispondente semestre 2024.

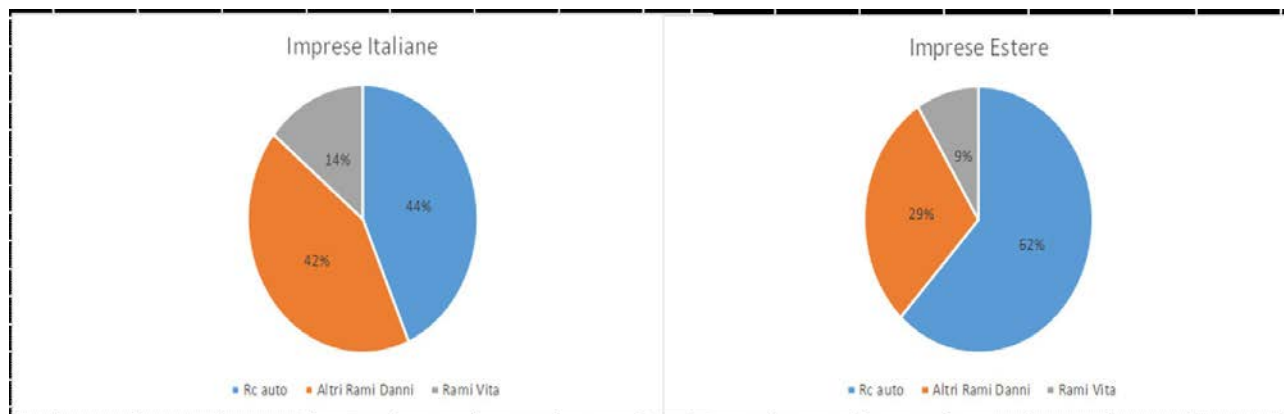
Tipologia	Reclami ricevuti dalle imprese per comparto – 1° sem. 2025 Numero e variazione% rispetto al 1° sem 2024							
	Totale vita e danni		Rami Vita		Rami Danni (escl RC auto)		RC auto	
	n.	Var. %	n.	Var. %	n.	Var. %	n.	Var. %
Imprese Italiane	42.848	-17,3	6.061	-25,6	18.174	-19,3	18.613	-11,9
Imprese Estere (UE)	11.014	4,4	980	-13,0	3.212	6,0	6.822	6,8
Totale	53.862	-13,6	7.041	-24,1	21.386	-16,3	25.435	-7,6

Il decremento complessivo rilevato nel primo semestre 2025 è ascrivibile ai reclami ricevuti dalle imprese italiane (-17,3%), mentre quelli ricevuti dalle imprese estere hanno registrato un incremento (+4,4%), sia nel comparto RC auto che nel comparto Altri rami danni; nel comparto Vita la riduzione complessiva è sensibile (-24,1%) e riguarda sia le imprese italiane (-25,6%) che le imprese estere (-13%).

Per le imprese italiane il decremento ha riguardato tutti i comparti, con particolare riferimento agli “Altri rami danni” (complessivamente diminuiti del 19,3% rispetto al primo semestre 2024). Il principale motivo del forte aumento rilevato nel 2024 per i reclami di tale comparto è da attribuirsi alle conseguenze degli eventi atmosferici eccezionali del 2023, che avevano determinato una anomala concentrazione di sinistri in un ristretto arco temporale, con forte impatto sui processi liquidativi delle imprese.

¹ Imprese italiane e rappresentanze extra UE autorizzate dall'IVASS, imprese con sede legale in un Paese dell'Unione Europea operanti in regime di stabilimento/libera prestazione dei servizi.

I grafici che seguono mostrano la distribuzione percentuale dei reclami fra i vari comparti, rispettivamente per le imprese italiane e per le estere.



Rispetto al primo semestre 2024:

- ✓ per le imprese italiane, cresce il peso del comparto Rc auto (44% rispetto al 41% del primo semestre 2024), a fronte di una riduzione in proporzione dell'incidenza dei reclami Altri rami danni (dal 43% al 42%) e quella dei reclami Vita (dal 16% al 14%)
- ✓ per le imprese estere cresce di ulteriori 2 punti (dal 60% al 62% del totale) il peso dei reclami del comparto RC auto, mentre si riduce quello del comparto Vita (dall'11% al 9%) e resta invariato il comparto Altri rami danni (29%).

Il tempo medio di risposta ai reclamanti da parte delle imprese si mantiene sempre significativamente al di sotto del limite di 45 giorni previsto dal Regolamento n. 24/2008.

Con riferimento all'esito dei reclami, le imprese italiane ed estere hanno evaso complessivamente l'88,5% dei reclami trattabili; il restante 11,5% risultava in fase istruttoria a fine semestre 2025. Dei reclami evasi risulta accolto il 29,7% del totale, chiuso per transazione il 7,9%, mentre il 62,4% è stato respinto, con percentuali in linea con i periodi precedenti.

Le 4 tavole pubblicate contengono pulsanti interattivi mediante i quali gli utenti possono realizzare in autonomia graduatorie che ordinano le diverse compagnie non solo in base al numero assoluto dei reclami ricevuti da ciascuna, ma anche secondo indicatori che

consentono di ponderare tale numero in relazione alla dimensione del relativo portafoglio (sia per volume premi che per numero di contratti). In particolare:

- la tavola n. 1 contiene i dati complessivi dei reclami ricevuti dalle imprese nei tre comparti: “vita”, “danni escluso RC auto” e “RC auto”;
- le tavole n. 2.a, 2.b e 2.c sono rispettivamente riferite ai comparti “vita”, “danni escluso RC auto” e “RC auto”; oltre al numero dei reclami per ciascun comparto e al corrispondente indicatore reclami/numero contratti, riportano informazioni di dettaglio sui reclami inerenti le principali aree aziendali (liquidativa, amministrativa e commerciale)²;
- tutte le tavole forniscono i valori medi di mercato (distinti tra imprese italiane e estere) degli indicatori reclami/contratti.

² Le informazioni riferite alle aree aziendali sono esplicitate mediante l'indicatore “reclami/10.000 contratti” e l'incidenza percentuale di ciascuna area aziendale sul totale reclami del comparto considerato. Trattandosi delle sole aree di attività prevalente, la somma delle rispettive percentuali non corrisponde necessariamente a 100. A partire dalla precedente rilevazione, è stato inserito in ciascuna delle 3 tavole di dettaglio anche il “Valore medio italiane complessivo”, e il “Valore medio estere complessivo”.