

Reclami. Rc Auto e Salute al top per le lamentele degli assicurati

Nel 2023 sono salite dell'11% le proteste dei titolari di polizze. Il 59% è stato respinto

Pagina a cura di
Federica Pezzatti

Tornano a crescere i reclami degli assicurati verso le compagnie assicurative: lo scorso anno sono stati ben 107.564, con un forte incremento dell'11% rispetto al 2022, come segnalato dall'Ivass. Un dato che non si vedeva da tempo con il numero delle doglianze che supera nuovamente 100mila, cifra che non si toccava dal 2017 (104mila reclami). Negli anni pre-pandemici, si era assistito addirittura a trend negativi con lamentele in diminuzione, andamento che si è interrotto tra il 2021 e il 2022 quando si è registrato un primo incremento del 4,3%. A pesare ha contribuito la difficile congiuntura tra aumenti di tariffe e di sinistri e catastrofi naturali a cui si aggiunge un aumento della ri-

schiesta di visite ed esami diagnostici.

Come ricorda la stessa Authority assicurativa, i reclami dei consumatori sono una cartina di tornasole del livello di qualità dei prodotti e servizi assicurativi. Anche per questo è importante tenerne conto quando si sceglie una polizza: insomma giudicare solo il prezzo sborsato per la copertura non basta, evidentemente. Se l'impresa assicurativa paga in ritardo o tende a non garantire le coperture prospettate e conta numerose lamentele, meglio valutare con attenzione la presunta convenienza. Anche per questo abbiamo pubblicato i dati relativi alle compagnie monitorate da Ivass, ordinate in base al rapporto numero reclami ogni 10mila contratti. Nel 2023 complessivamente si osserva un incremento dei reclami ricevuti dalle imprese italiane (+14,5%), a fronte di un calo (-3,9%) di quelli ricevuti dalle imprese estere che tuttavia negli anni scorsi erano state protagoniste delle lamentele: +26% nel 2022 e +19,1% nel 2021.

A livello di comparto, crescono i reclami Rc Auto e "Altri rami danni" (rispettivamente +17,6% e +10,5%) mentre è in calo il comparto Vita (-4,4%). I rami danni, esclusa l'Rc auto, hanno registrato complessivamente 42.698 reclami, ma l'aumento ha riguardato solo le imprese italiane. In quest'ambito si mantengono elevati i reclami delle compagnie che operano nel settore Salute: Intesa Sanpaolo Rbm Salute (3.222 reclami, comunque in diminuzione rispetto ai 4.100 del 2022) e Unipolsalute (3.415).

Molti in proporzione anche i reclami ricevuti da Cronos (ex Eurovita) ma è comprensibile vista l'incertezza sul salvataggio e la sospensione dei riscatti proseguita per buona parte dello scorso anno. Inoltre il riferimento per il calcolo sono i reclami ricevuti sia da Cronos sia da Eurovita mentre i contratti sono solo quelli ancora attivi di Cronos. Vi sono poi numerose compagnie estere che evidenziano molti esposti in proporzione ai contratti attivi; tra queste la Novis anch'essa in difficoltà e inibita all'attività dall'autorità slovacca.

AUTO IN PANNE

Compagnie dirette

Il comparto Rc Auto ha registrato complessivamente 48.700 reclami. In questo caso l'aumento dei reclami coinvolge anche i gruppi esteri che operano prevalentemente tramite comparatori di tariffe o tramite canale diretto che è quello che da quest'analisi esce peggio, forse proprio perché non ha il supporto di agenti e broker, due figure che, quando ci sono delle problematiche, si spendono in prima persona per risolverle e per assistere i clienti. Rapportando i sinistri ai contratti, al top ci sono Quixa (Axa), Genertel (Generali), Verti e Linear (Unipol).