



La relazione IVASS certificata l'adempimento delle compagnie in ambito rca

Descrizione

Dalla relazione IVASS, relativa al 2023, presentata in data 24 giugno 2024 (https://www.ivass.it/pubblicazioni-e-statistiche/pubblicazioni/relazione-annuale/2024/Relazione_annuale_2023.pdf), si apprende che l'Istituto di Sorveglianza ha gestito nel precedente anno ben **30.118 reclami**. Si rileva che: *rispetto al 2022, si registra un incremento del 22,4%, a conferma della progressione rilevata lo scorso anno (+22,2%). L'aumento dei reclami interessa tutti i comparti. Nella r.c. auto i reclami risultano in aumento del 19,3% (+2.954 rispetto al 2022), con prevalenza di questioni inerenti le modalità e le tempistiche di liquidazione dei sinistri. Il comparto della r.c. auto rappresenta il 61% del totale dei reclami. I principali motivi di insoddisfazione sul processo liquidativo riguardano il ritardo nella formulazione e pagamento della somma offerta, nonché le difficoltà di contatto con la struttura liquidativa competente alla gestione del sinistro*.

Nel medesimo anno (2023) le imprese di assicurazione italiane e le imprese estere che operano in Italia hanno ricevuto dai consumatori **107.564 reclami** (+10,9% rispetto al 2022). *Di questi, 89.438 reclami sono stati ricevuti da imprese italiane, con un aumento del 14,5% rispetto al 2022, mentre 18.126 reclami sono stati ricevuti da imprese estere, con un decremento pari a -3,9% rispetto al 2022 che fa seguito agli aumenti, anche rilevanti, registrati negli anni precedenti. Il numero dei reclami del ramo r.c. auto è prevalente rispetto agli altri comparti (45,3% del totale; tav. V.12). I 48.700 reclami r.c. auto fanno registrare un aumento complessivo del 17,6%*

Una considerazione finale: le assicurazioni gestiscono male (e continuano a gestire sempre peggio) il comparto r.c.a. a danno dei consumatori. **Tempi dilatati, atteggiamenti ostruzionistici, opacità nelle comunicazioni, vera e propria latitanza.** Questi gli aspetti più rilevanti. Ma non può dare sollievo l'idea che in altri rami le cose vadano meglio. Ed invece l'assenza di così tanti esposti e reclami, che caratterizza invece l'ambito rca, dipende da una semplice disarmata ragione: solo in ambito rca si può contare su una procedura stragiudiziale che ha imposto specifici obblighi alle compagnie di assicurazione. Solo in questo ambito quindi



possibile rilevare una violazione a norme specifiche, assenti invece in altri comparti. **Se non c'è un obbligo, non ci può essere ovviamente una violazione.**

Categoria

1. Legal
2. News

Data di creazione

01 Lug 2024