

25 febbraio 2017 15:10

 ITALIA: Rc-Auto. Rimborsi lumaca e non soddisfacenti. Ivass

Rimborsi lumaca, tempi di definizione troppo lunghi, servizi di liquidazione non soddisfacenti. Sono queste le voci in cima alle lista dei reclami che gli automobilisti presentano puntualmente alle loro assicurazioni. Nonostante il sistema di risarcimento diretto abbia abbassato il livello di contenzioso, le compagnie assicurative continuano a trovarsi davanti a una pioggia di lamentele e ricorsi, fatti anche di controversie sulla responsabilità e sull'ammontare dei danni. Secondo i dati dell'Ivass, nel primo semestre del 2016 le imprese di assicurazione operanti in Italia hanno ricevuto complessivamente dai consumatori italiani 64.355 reclami. La parte del leone, con quasi 30.000 reclami, pari ad oltre il 45% del totale, la gioca proprio il ramo rc auto, seguito dagli altri rami danni, con oltre 20.000 rimostranze, pari al 32,1% del totale, e poi dal ramo vita, con 14.590 ricorsi, il 22,67% del numero complessivo. Guardando solo alle imprese italiane, il peso dell'rc auto sale ulteriormente a quasi il 47%, con oltre 26.300 reclami. Rispetto allo stesso periodo dello scorso anno, la litigiosità tra compagnie e assicurati è diminuita in questo campo del 2,5%, ma considerando anche gli altri rami danni e il ramo vita, il calo si riduce ad appena lo 0,5%. I principali motivi di contenzioso riguardano per l'rc auto riguardano i tempi di definizione dei sinistri e, più in generale, il servizio di liquidazione reso, oltre a controversie sull'attribuzione della responsabilità e sulla valutazione e quantificazione dei danni. Tra le principali cause di reclamo del comparto vita ricorrono invece problematiche connesse alla liquidazione delle prestazioni (ritardi nel pagamento o errori nei conteggi) ed ai comportamenti della rete di vendita, non sempre improntati alla correttezza ed al perseguimento del best interest del cliente. Presentare le proprie rimostranze si traduce in qualche forma di rimborso in meno della metà dei casi. Secondo l'Ivass i reclami hanno infatti avuto esito positivo per gli esponenti in circa il 40% dei casi: in particolare, per il 32% l'istruttoria è stata chiusa dall'impresa accogliendo integralmente le richieste degli automobilisti (o motociclisti) e per l'8% è stato comunque trovato un accordo transattivo. Le richieste sono state invece respinte nel 49% dei casi. I restanti casi (11%) risultavano ancora in istruttoria alla fine del semestre preso in considerazione dell'Istituto di vigilanza.