

## ASSICURAZIONI

# Reclami assicurativi, il commento di Anapa

Secondo l'associazione l'insoddisfazione dei clienti misurata attraverso i reclami, riguarda soprattutto "i risparmiatori che si rivolgono alle compagnie dirette non quelli che entrano in un'agenzia assicurativa per sottoscrivere una polizza".

08/5/2024 - by Redazione



“Gli agenti assicurativi sono un antidoto all’insoddisfazione dei clienti. Chi si affida ad un intermediario professionale per scegliere la polizza raramente è esposto a brutte sorprese, nè è costretto a prendere carta e penna per protestare, a differenza di quanto accade con molta maggiore frequenza a coloro che scelgono la strada del fai da te, utilizzando una compagnia diretta”. A dirlo è **Anapa Impresagenzia** in una nota in cui commenta i [dati](#) appena pubblicati dall’Ivass sull’andamento dei reclami assicurativi nel corso del 2023, aumentati del 10,9% rispetto al 2022. “Un dato che deve far riflettere il settore e su cui probabilmente influiscono anche i marcati aumenti tariffari dello scorso anno in molti rami assicurativi, a cominciare dalla rc auto – scrive Anapa – Ma attenzione, l’insoddisfazione dei clienti misurata attraverso i reclami, riguarda soprattutto i risparmiatori che si rivolgono alle compagnie dirette non quelli che entrano in un’agenzia assicurativa per sottoscrivere una polizza”.

Per avvalorare la sua tesi, Anapa prende come parametro il numero di reclami presentati per milione di premi incassati nel ramo dell’assicurazione obbligatoria. “Nel 2023 sono stati 2 per Generali Italia e 20,56 per Genertel, 1,56 per Allianz e 7,42 per Allianz Direct – scrive Anapa – Si sono attestati a 3,16 per UnipolSai ed a 9,17 per Linear (la compagnia diretta del gruppo bolognese), a 2,24 per Axa e a 15,66 per Quixa (la sua compagnia diretta). Un altro dato d’interesse che emerge dalla periodica ricognizione dell’Ivass – sottolinea ancora Anapa – è la distanza notevole tra i reclami che caratterizzano il servizio delle compagnie italiane e quelle straniere, che non hanno una sede stabile nel nostro paese. Misurati ancora una volta per ogni milione di euro incassati come premi nella rc auto, i reclami nel 2023 sono stati in media 3,98 per le italiane e ben 12,63 per le straniere. Se poi si confronta l’andamento dei reclami da un anno all’altro, il gap tra reti agenziali e compagnie dirette si è ancora allargato tra il 2022 ed il 2023”.

Come si giustificano simili distanze? “Il focus delle compagnie dirette e di chi gestisce i comparatori – sottolinea il presidente di Anapa **Vincenzo Cirasola** – è quasi interamente concentrato sul prezzo delle polizze, con ciò inviando un segnale distorto ai consumatori su quale livello di coperture assicurative è maggiormente adatto alle loro esigenze. Inoltre il servizio di consulenza offerto dagli agenti consente agli assicurati di capire meglio le caratteristiche di una polizza, le franchigie, le esclusioni, i massimali. Rivolgendosi ad un’agenzia i consumatori possono ottenere sconti che spesso non compaiono nei comparatori e che vanno a premiare i clienti più fedeli ed affidabili” conclude Cirasola.

**Iscriviti alla [newsletter di InsurZine](#) per restare aggiornato su tutte le ultime news e eventi Insurtech**



#### Redazione

La Redazione di InsurZine è composta da collaboratori, influencer ed analisti, esperti del settore insurtech