

data/date	testata/publication	Mensile	posizione/position		
27-mar-04	IMPRESA E FINANZA	29			

Diminuiscono i reclami

DATI ISUAP

Diminuiscono i reclami ricevuti dalle compagnie di assicurazione e aumenta la propensione delle imprese a risolvere in via extragiudiziale i problemi con la clientela. Lo rivela un rapporto di Adiconsum sull'Rca, secondo il quale il numero totale di segnalazioni (dati Isvap) è calato nei primi nove mesi 2003 a 17.653, contro i 18.017 dell'anno precedente. Per risolvere i problemi le aziende utilizzano sempre meno il call center, considerato dall'associazione un canale all'origine spesso di incomprensioni e disservizi. Nella classifica dei casi risolti spiccano Unipol, il gruppo Fondiaria-Sai e Linear. Tra i disagi troviamo, nell'ordine, il ritardo nei risarcimenti, la diversa valutazione del danno, l'aumento dei premi e l'applicazione del "malus" a seguito di incidente.