

## Analisi dei reclami inviati dai consumatori alle Imprese di Assicurazione

Il presente Report fornisce un'analisi dei reclami inviati dai consumatori alle Imprese di Assicurazione nel corso dell'**Esercizio 2021**, comparati con quanto osservato nei precedenti esercizi 2017, 2018, 2019 e 2020.

Per rendere immediato ed omogeneo il confronto tra l'ultimo periodo oggetto di rilevazione (**Esercizio 2021**) ed i precedenti, si è ritenuto di riportare solo i dati afferenti ad un uguale intervallo temporale di osservazione senza perciò dare evidenza anche dei dati rilevati a ciascun intero Esercizio.

Si precisa che i dati di seguito illustrati sono stati desunti dalle pubblicazioni prodotte dall'IVASS e consultabili alla seguente sezione del Sito Internet dell'Autorità di Vigilanza medesima: <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html>.

Al fine di monitorare l'andamento dei reclami ricevuti da UCA Assicurazione Spese Legali e Peritali S.p.A. (di seguito, "UCA S.p.A.") nel corso dei periodi oggetto di osservazione, e di confrontare tali volumi con quanto registrato da altre Compagnie di Assicurazione autorizzate all'esercizio del ramo ministeriale 17 - Tutela Legale, nelle tabelle di seguito riportate è fornita l'evoluzione di tale fenomeno.

La **Tabella 1** mostra l'andamento del numero dei reclami ricevuti tra il **Bilancio 2017** e il **Bilancio 2021** per UCA S.p.A. e per le tre Compagnie di Assicurazione selezionate: ARAG S.E., D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazione e Tutela Legale S.p.A. Compagnia di Assicurazioni.

**Tab. 1** Andamento del numero dei reclami inviati dai consumatori a UCA S.p.A. e altre Compagnie\*

Denominazione Compagnia	Numero dei reclami				
	Bilancio 2017	Bilancio 2018	Bilancio 2019	Bilancio 2020	Bilancio 2021
UCA Assicurazione S.p.A.	33	23	19	16	7
ARAG S.E.	114	103	123	112	88
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazione	66	50	56	66	65
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	12	6	3	2	6

\*Altre Compagnie: sono state selezionate le 3 Compagnie di Assicurazioni principali competitors che esercitano il ramo Tutela Legale.

La **Tabella 2**, inoltre, contiene, per ciascuna Compagnia, il delta e la variazione percentuale dei reclami ricevuti registrati tra i cinque esercizi osservati.

**Tab. 2** Delta e Var. % del numero dei reclami inviati dai consumatori alle imprese di assicurazione - UCA S.p.A. e altre Compagnie\*

Denominazione Compagnia	Delta e Variazione %							
	Bil. 2018 VS Bil. 2017		Bil. 2019 VS Bil. 2018		Bil. 2020 VS Bil. 2019		Bil. 2021 VS Bil. 2020	
	Delta	Var. %	Delta	Var. %	Delta	Var. %	Delta	Var. %
UCA Assicurazione S.p.A.	-10	-30,30%	-4	-17,39%	-3	-15,79%	-9	-56,25%
ARAG S.E.	-11	-9,65%	20	19,42%	-11	-8,94%	-24	-21,43%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	-16	-24,24%	6	12,00%	10	17,86%	-1	-1,52%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	-6	-50,00%	-3	-50,00%	-1	-33,33%	4	200,00%

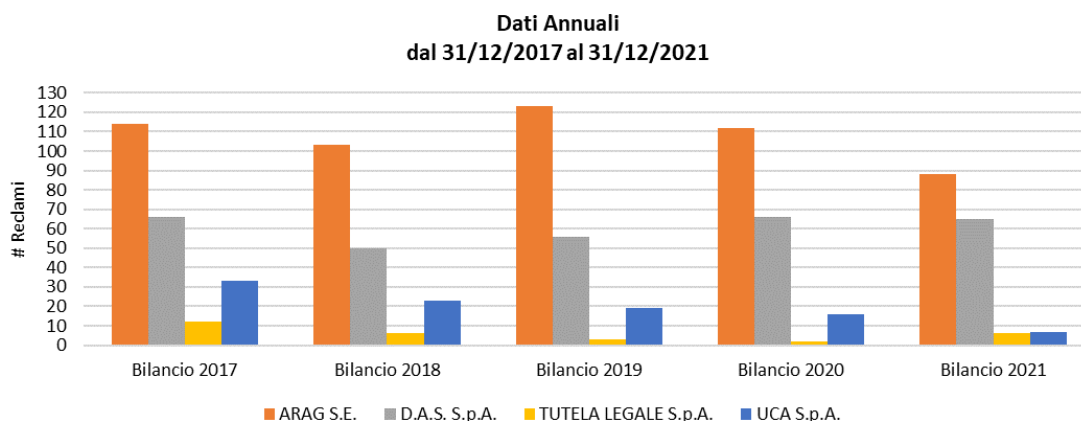
\*Altre Compagnie: sono state selezionate le 3 Compagnie di Assicurazioni principali competitors che esercitano il ramo Tutela Legale.

Come si evince dalla **Tabella 1** sopra riportata, per UCA S.p.A. si evidenzia **al termine dell'Esercizio 2021 un sensibile decremento del numero dei reclami ricevuti rispetto a quanto registrato nei precedenti Esercizi osservati (dal 2017 al 2020)**. In particolare, tale decremento rappresenta, in termini di volumi, **il livello più basso di reclami pervenuti fra tutti quelli rilevati nell'orizzonte temporale oggetto di analisi** (n. 33 nel 2017, n. 23 nel 2018, n. 19 nel 2019, n. 16 nel 2020). Il **trend** osservato è in continuità con quanto già rilevato a decorrere dall'Esercizio 2017.

Per le altre Compagnie considerate, si osserva un medesimo andamento in riduzione del numero dei reclami ricevuti tra l'Esercizio 2020 e l'Esercizio 2021 per ARAG S.E. e per D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazione; per Tutela Legale S.p.A. Compagnia di Assicurazioni, invece, si evidenzia una crescita dei reclami pervenuti.

La **Figura 1** sotto riportata illustra quanto precedentemente osservato nella **Tabella 1**, corredata dalla **Tabella 2**, evidenziando dal punto di vista grafico il **"posizionamento"** di UCA S.p.A. su base annuale rispetto alle tre Compagnie considerate.

**Figura 1** Numero reclami inviati dai consumatori alle Imprese di Assicurazione - UCA S.p.A. e altre Compagnie – Base Annuale



Per fornire un confronto più corretto tra le Compagnie di Assicurazione e, nel caso specifico, tra UCA S.p.A. e le tre altre Compagnie considerate, sulla base dei dati pubblicati da IVASS, **sono di seguito state ricostruite le successive Tabelle contenenti gli indicatori di "Numero dei reclami per milione di premi" e "Numero dei reclami per 10.000 contratti"**.

In particolare, tale ultimo criterio fondato sul numero dei contratti è stato introdotto a partire dal I° Semestre 2017 in seguito alla necessità di risolvere alcune anomalie generate dal solo utilizzo dell'indicatore di "Numero dei reclami per milione di premi" che, da un lato, penalizza le Imprese con molti contratti di limitato valore e, dall'altro, avvantaggia le imprese in rapida crescita.

La **Tabella 3** mostra l'andamento dell'indicatore "Numero dei reclami per milione di premi" tra il **Bilancio 2017** e il **Bilancio 2021** per UCA S.p.A. e per le tre Compagnie di Assicurazione selezionate. La **Tabella 4**, inoltre, contiene, per ciascuna Compagnia, il delta e la variazione percentuale di tale ratio tra i cinque esercizi completi osservati.

**Tab. 3** Andamento del numero dei reclami per milione di premi inviati a UCA S.p.A. e altre Compagnie\*

Denominazione Compagnia	Numero dei reclami per milione di premi				
	Bilancio 2017	Bilancio 2018	Bilancio 2019	Bilancio 2020	Bilancio 2021
UCA Assicurazione S.p.A.	0,95	0,63	0,49	0,39	0,17
ARAG S.E.	3,33	2,87	3,31	2,97	2,24
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	1,49	1,07	1,16	1,32	1,24
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	1,21	0,54	0,24	0,15	0,41

\*Altre Compagnie: sono state selezionate le 3 Compagnie di Assicurazioni principali competitors che esercitano il ramo Tutela Legale.

Come si evince dalla **Tabella 3** sopra riportata, per **UCA S.p.A.** si osserva **nel corso dell'Esercizio 2021 un decremento dell'indicatore rispetto a quanto registrato nei precedenti esercizi osservati**, conseguentemente al decremento del numero dei reclami osservato nel periodo oggetto di analisi, sopra descritto (come si evidenzia anche dalle variazioni assolute e percentuali riportate nella **Tabella 4** alla riga relativa ad UCA S.p.A.).

**Tab. 4** Delta e Var. % del numero dei reclami per milione di premi inviati a UCA S.p.A. e altre Compagnie\*

Denominazione Compagnia	Delta e Variazione %							
	Bil. 2018 VS Bil. 2017		Bil. 2019 VS Bil. 2018		Bil. 2020 VS Bil. 2019		Bil. 2021 VS Bil. 2020	
	Delta	Var. %	Delta	Var. %	Delta	Var. %	Delta	Var. %
UCA Assicurazione S.p.A.	-0,32	-33,96%	-0,14	-21,90%	-0,10	-20,41%	-0,22	-56,41%
ARAG S.E.	-0,46	-13,70%	0,44	15,18%	-0,34	-10,27%	-0,73	-24,58%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	-0,42	-27,87%	0,09	7,93%	0,16	13,79%	-0,08	-6,06%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	-0,67	-55,08%	-0,30	-55,84%	-0,09	-37,50%	0,26	173,33%

\*Altre Compagnie: sono state selezionate le 3 Compagnie di Assicurazioni principali competitors che esercitano il ramo Tutela Legale.

La **Tabella 5** contiene l'indicatore "Numero dei reclami per 10.000 contratti".

**Tab. 5 Andamento del numero dei reclami per 10.000 contratti - UCA S.p.A. e altre Compagnie\***

Denominazione Compagnia	Numero dei reclami per 10.000 contratti				
	Bilancio 2017	Bilancio 2018	Bilancio 2019	Bilancio 2020	Bilancio 2021
UCA Assicurazione S.p.A.	1,13	0,48	0,48	0,30	0,13
ARAG S.E.	2,31	2,03	2,60	2,78	1,52
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	1,88	1,50	1,75	2,07	1,99
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	1,21	0,51	0,24	0,15	0,43

\*Altre Compagnie: sono state selezionate le 3 Compagnie di Assicurazioni principali competitors che esercitano il ramo Tutela Legale.

Il dato registrato per UCA S.p.A. in termini assoluti (**Tabella 5**) nell'**Esercizio 2021** è in decremento rispetto a quanto osservato nei precedenti Esercizi dal 2017 al 2021. Per quanto concerne invece le altre Compagnie considerate, per ARAG S.E. e per D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazione si registra una flessione dell'indicatore oggetto di osservazione mentre, Tutela Legale S.p.A. Compagnia di Assicurazioni vede una crescita rispetto all'Esercizio 2020 del numero dei reclami ricevuti ogni 10.000 contratti.

**Tab. 6 Delta e Var. % del numero dei reclami per 10.000 contratti - UCA S.p.A. e altre Compagnie\***

Denominazione Compagnia	Delta e Variazione %							
	Bil. 2018 VS Bil. 2017		Bil. 2019 VS Bil. 2018		Bil. 2020 VS Bil. 2019		Bil. 2021 VS Bil. 2020	
	Delta	Var. %	Delta	Var. %	Delta	Var. %	Delta	Var. %
UCA Assicurazione S.p.A.	-0,65	-57,12%	0,00	-0,94%	-0,18	-37,50%	-0,17	-56,67%
ARAG S.E.	-0,28	-12,06%	0,57	27,99%	0,18	6,92%	-1,26	-45,32%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	-0,38	-20,41%	0,25	16,96%	0,32	18,29%	-0,08	-3,86%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	-0,70	-57,58%	-0,27	-53,24%	-0,09	-37,50%	0,28	186,67%

\*Altre Compagnie: sono state selezionate le 3 Compagnie di Assicurazioni principali competitors che esercitano il ramo Tutela Legale.

Infine, si precisa che, a partire dal I° Semestre 2018 l'IVASS ha ritenuto di arricchire le informazioni fornite e i termini di raffronto rispetto alle precedenti date di rilevazione, con l'intento di mettere a disposizione sia dei consumatori che delle Compagnie di Assicurazione uno strumento sempre più obiettivo e trasparente. Pertanto, è stata introdotta una ulteriore classificazione dei dati sui reclami pervenuti per le **principali aree aziendali**, di seguito brevemente descritte:

- Area liquidativa: nella quale vengono classificati i reclami aventi prevalentemente ad oggetto la condotta di liquidatori, periti, call center, ritardi e disfunzioni liquidative e quant'altro attenga alla gestione dei sinistri o alla liquidazione delle prestazioni assicurative;
- Area amministrativa: ove vengono classificati i reclami concernenti la gestione organizzativa, i tempi e le procedure di invio delle informative contrattuali, dell'attestazione dello stato di rischio e delle altre informazioni dovute, etc.;
- Area commerciale: dove vengono classificati i reclami aventi prevalentemente ad oggetto la condotta o il comportamento dell'intermediario o dell'impresa nella fase di distribuzione del prodotto.

Le **Tabelle 7, 8, 9 e 10** mostrano i dati del **numero dei reclami per 10.000 contratti e dettaglio dell'area aziendale** cui i reclami medesimi afferiscono, rispettivamente all'**Esercizio 2018, 2019, 2020 e 2021**. È fornita evidenza, inoltre, dell'incidenza percentuale dei reclami relativi a ciascuna area sul totale del comparto.

Con riferimento all'Esercizio 2019 ed all'Esercizio 2020, per la Compagnia Tutela Legale S.p.A. Compagnia di Assicurazioni non è stato possibile rilevare i dati poiché non presenti nella pubblicazione IVASS in quanto, per non alterare la qualità e la robustezza della base utilizzata per il calcolo dei valori medi di mercato, nelle tavole di dettaglio sono state escluse le Imprese che hanno ricevuto un numero di reclami pari o inferiore a 5, oltre alle Compagnie in *run-off* e quelle per le quali il valore degli indicatori calcolati risulta assai elevato, e comunque superiore a 50.

**Tab. 7** Numero dei reclami per 10.000 contratti ripartiti per le **principali aree aziendali nel corso dell'Esercizio 2018** - UCA S.p.A. e altre Compagnie

Denominazione Compagnia	Bilancio 2018							
	# Reclami	# Reclami/10.000 contratti	di cui: AREA LIQUIDATIVA		di cui: AREA AMMINISTRATIVA		di cui: AREA COMMERCIALE	
			# Reclami/10.000 contratti	% area/Tot. Reclami	# Reclami/10.000 contratti	% area/Tot. Reclami	# Reclami/10.000 contratti	% area/Tot. Reclami
UCA Assicurazione S.p.A.	23	0,4846	0,4424	91,30%	0,0000	0,00%	0,0009	8,70%
ARAG S.E.	103	2,0314	1,6567	81,55%	0,0789	3,88%	0,0027	6,80%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	50	1,4962	1,0773	72,00%	0,3890	26,00%	0,0000	0,00%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	6	0,5132	0,5132	100,00%	0,0000	0,00%	0,0000	0,00%

**Tab. 8** Numero dei reclami per 10.000 contratti ripartiti per le **principali aree aziendali nel corso dell'Esercizio 2019** - UCA S.p.A. e altre Compagnie

Denominazione Compagnia	Bilancio 2019							
	# Reclami	# Reclami/10.000 contratti	di cui: AREA LIQUIDATIVA		di cui: AREA AMMINISTRATIVA		di cui: AREA COMMERCIALE	
			# Reclami/10.000 contratti	% area/Tot. Reclami	# Reclami/10.000 contratti	% area/Tot. Reclami	# Reclami/10.000 contratti	% area/Tot. Reclami
UCA Assicurazione S.p.A.	19	0,48	0,35	73,68%	0,00	0,00%	0,08	15,79%
ARAG S.E.	123	2,60	2,11	81,30%	0,13	4,88%	0,15	5,69%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	56	1,75	1,19	67,86%	0,34	19,64%	0,06	3,57%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	3	0,24						

**Tab. 9** Numero dei reclami per 10.000 contratti ripartiti per le **principali aree aziendali nel corso dell'Esercizio 2020** - UCA S.p.A. e altre Compagnie

Denominazione Compagnia	Bilancio 2020							
	# Reclami	# Reclami/10.000 contratti	di cui: AREA LIQUIDATIVA		di cui: AREA AMMINISTRATIVA		di cui: AREA COMMERCIALE	
			# Reclami/10.000 contratti	% area/Tot. Reclami	# Reclami/10.000 contratti	% area/Tot. Reclami	# Reclami/10.000 contratti	% area/Tot. Reclami
UCA Assicurazione S.p.A.	16	0,30	0,23	75,00%	0,00	0,00%	0,04	12,50%
ARAG S.E.	112	2,78	2,46	88,39%	0,12	4,46%	0,05	1,79%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	66	2,07	1,51	72,73%	0,31	15,15%	0,06	3,03%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	2	0,15						

**Tab. 10** Numero dei reclami per 10.000 contratti ripartiti per le **principali aree aziendali nel corso dell'Esercizio 2021** - UCA S.p.A. e altre Compagnie

Denominazione Compagnia	Bilancio 2021							
	# Reclami	# Reclami/10.000 contratti	di cui: AREA LIQUIDATIVA		di cui: AREA AMMINISTRATIVA		di cui: AREA COMMERCIALE	
			# Reclami/10.000 contratti	% area/Tot. Reclami	# Reclami/10.000 contratti	% area/Tot. Reclami	# Reclami/10.000 contratti	% area/Tot. Reclami
UCA Assicurazione S.p.A.	7	0,13	0,11	85,71%	0,00	0,00%	0,02	14,29%
ARAG S.E.	88	1,52	1,03	68,18%	0,24	15,91%	0,02	1,14%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	65	1,99	1,74	87,69%	0,15	7,69%	0,06	3,08%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	6	0,43	0,43	100,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%

Martina Ruggeri  
Ufficio Attuariato



#### Ossezzazioni redatte dall'Ufficio Reclami

Da un'attenta analisi dei reclami pervenuti **nel corso dell'esercizio 2021**, l'Ufficio preposto ha rilevato aspetti peculiari che confermano la prassi già individuata per l'Esercizio 2020. In particolare, si evidenzia quanto segue:

- su un totale di **7 reclami**, **5** sono stati presentati con modalità non conformi alla vigente normativa. Più precisamente, il Regolamento ISVAP n. 24/2008, come modificato dal Provvedimento IVASS n. 76/2018 e successive modifiche, prevede la facoltà, per il Contraente, l'Assicurato, il Beneficiario o le Associazioni riconosciute per la rappresentanza degli interessi dei Consumatori, di presentare reclamo direttamente all'Ufficio Reclami di Compagnia, che è tenuto a fornire adeguato riscontro entro il termine di 45 giorni. Tale disposizione è indicata nelle Condizioni di Assicurazione nonché nel sito istituzionale della Società. Soltanto a fronte di mancato riscontro nel termine dei 45 giorni previsti o di insoddisfazione per la risposta della Compagnia, l'interessato può rivolgersi all'IVASS.



La stessa normativa, all'art. 2, lettera t-bis, chiarisce la definizione di "reclamo" come doglianze aventi ad oggetto una dichiarazione di insoddisfazione relativa a un contratto o a un servizio assicurativo. Si legge altresì: "non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto".

Per quanto attiene in dettaglio i **7** reclami sopra indicati, **5** sono stati proposti esclusivamente all'Organo di Vigilanza e soltanto **2** alla Compagnia, in conformità alla vigente normativa.

A fronte del diretto coinvolgimento dell'Organo di Vigilanza, ne è conseguita l'avvenuta rubricazione come reclami di 3 doglianze che, ai sensi della vigente normativa, non sarebbero state qualificabili come tali in quanto mere richieste di esecuzione del contratto, a fronte di avvenuta reiezione dei sinistri;

- I **7** reclami sono stati **respinti** in quanto infondati sulla base di un'approfondita istruttoria esperita dallo scrivente Ufficio, fondata sulla disamina dei fascicoli e sul confronto con i Referenti delle Aree interessate.

Al fine di adempiere alle direttive imposte dalla vigente normativa in materia di Governo e di Controllo del Prodotto – "POG", il file excel inerente la situazione reclami - oggetto di reportistica settimanale trasmessa all'Amministratore Delegato e al Direttore Generale - espone, tra le altre voci, le tipologie di Polizza e le specifiche clausole contrattuali interessate dalle doglianze, nonché l'indicazione di eventuali contenziosi successivamente promossi nei confronti della Compagnia.

Tali risultanze sono tenute in considerazione in sede di revisione dei prodotti.

Dall'analisi effettuata, rileviamo come **1** doglianza, qualificata come tale esclusivamente in quanto rivolta direttamente all'Organo di Vigilanza, sia stata proposta nei confronti di un Intermediario iscritto alla sez. A – R.U.I. che con la massima sollecitudine (2 gg lavorativi) ha fornito alla Compagnia i chiarimenti e la documentazione richiesta. Sulla base di quanto pervenuto, è stato accertato il corretto adempimento dei propri oneri dell'Intermediario nei confronti dell'Assicurato sin dalla ricezione della denuncia di sinistro. Peraltro, si evidenzia come, negli esercizi precedenti, alcun reclamo sia mai stato proposto avverso tale Intermediario.

Le ulteriori **6** doglianze interessano l'Ufficio Sinistri di Compagnia.

Non emergono criticità relative a specifici prodotti: le clausole contrattuali sulle quali sono stati formulati i dinieghi di copertura attengono: **3** all'insorgenza del sinistro; **3** alle modalità di denuncia e gestione delle vertenze, **1** alla mancata qualifica di Assicurato del soggetto Contraente. Si tratta, sostanzialmente, di clausole aventi analogo contenuto e formulazione per il catalogo dei prodotti di Compagnia.

Renza Lana  
Ufficio Reclami

Torino, lì 27/07/2022

**UCA ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI S.p.A.**



**ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI S.p.A.**

Sede e Direzione Generale in P.zza San Carlo 161 – Palazzo Villa – 10123 Torino

Tel. 011.5627373 / 011.0920601 - Fax. 011.5621563 - uca@ucaspa.com – pecuca@legalmail.it - [www.ucaspa.com](http://www.ucaspa.com)

Numero iscrizione Registro delle Imprese di Torino, Cod. Fisc., P.IVA 00903640019 - Codice Univoco C3UCNRB

Numero R.E.A.Torino 115282 -Numero Iscrizione Sezione I Albo Imprese IVASS N° 1.00024 del 03/01/2008

Capitale Sociale € 6.000.000 i.v. Società autorizzata all'esercizio nel ramo Tutela Legale con Prov. Min. del 18/3/1935  
ricognizione con D.M. n° 15870 del 26/11/1984 Ramo Perdite Pecuniarie con D.M. n° 19867 del 08/9/1994

INFORMATIVA VIA WEB AL CONTRAENTE in home page di [www.ucaspa.com](http://www.ucaspa.com) accesso in Area Assicurati con password.