

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 2023, comparati con quanto osservato nei precedenti esercizi 2019, 2020, 2021 e 2022.

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/pubblicazioni-e-statistiche/statistiche/reportistica-reclami/2022-anno/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 l'Esercizio 2019 e l'Esercizio 2023 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 2019	Bilancio 2020	Bilancio 2021	Bilancio 2022	Bilancio 2023
UCA Assicurazione S.p.A.	19	16	7	10	11
ARAG S.E.	123	112	88	59	73
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	56	66	65	71	80
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	3	2	6	5	3

*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	Bil. 2019 VS Bil. 2018		Bil. 2020 VS Bil. 2019		Delta e Variazione % Bil. 2021 VS Bil. 2020		Bil. 2022 VS Bil. 2021		Bil. 2023 VS Bil. 2022	
	Delta	Var. %	Delta	Var. %	Delta	Var. %	Delta	Var. %	Delta	Var. %
UCA Assicurazione S.p.A.	-4	-17,39%	-3	-15,79%	-9	-56,25%	3	42,86%	1	10,00%
ARAG S.E.	20	19,42%	-11	-8,94%	-24	-21,43%	-29	-32,95%	14	23,73%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	6	12,00%	10	17,86%	-1	-1,52%	6	9,23%	9	12,68%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	-3	-50,00%	-1	-33,33%	4	200,00%	-1	-16,67%	-2	-40,00%

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

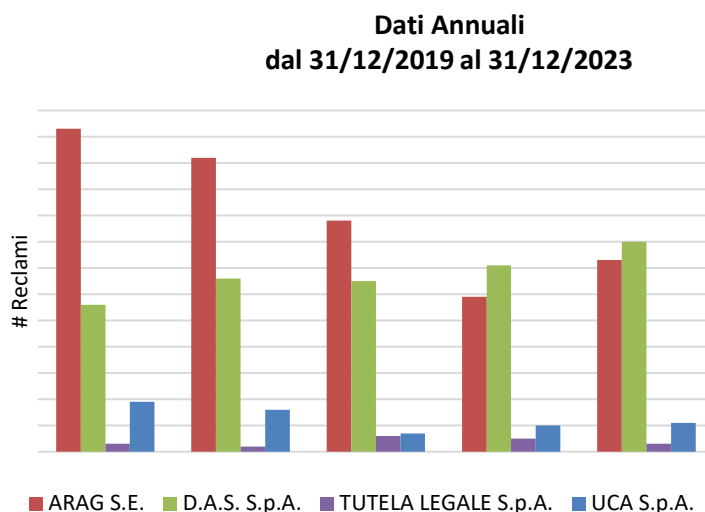
Come si evince dalle **Tabelle 1 e 2** sopra riportate, per UCA S.p.A. si evidenzia **al termine dell'Esercizio 2023 un lieve incremento (10%) del numero dei reclami ricevuti rispetto al precedente esercizio 2022, mentre il dato risulta inferiore rispetto agli esercizi 2019 e 2020.**

Per le altre Compagnie considerate si osservano i seguenti andamenti:

- ARAG S.E.: si evidenzia per l'esercizio 2023 un sostanziale incremento del numero dei reclami ricevuti rispetto al precedente esercizio 2022 (23,73%);
- D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A.: si evidenzia per l'esercizio 2023 un incremento (12,68%) dei reclami ricevuti rispetto al precedente esercizio 2022;
- Tutela Legale S.p.A. Compagnia di Ass.ni: i reclami ricevuti nel corso dell'esercizio 2023 (3) sono in riduzione con quelli pervenuti nel precedente esercizio 2022 (5).

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 l’Esercizio **2019** e l’Esercizio **2023** 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 2019	Bilancio 2020	Bilancio 2021	Bilancio 2022	Bilancio 2023
UCA Assicurazione S.p.A.	0,49	0,39	0,17	0,23	0,23
ARAG S.E.	3,31	2,97	2,24	1,40	1,66
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	1,16	1,32	1,24	1,23	1,30
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	0,24	0,15	0,41	0,32	0,17

*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 **2023** un’assenza di variazione dell’indicatore rispetto a quanto registrato nel corso del precedente esercizio **2022**, conseguentemente al lieve incremento (+1) 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. 2019 VS Bil. 2018		Bil. 2020 VS Bil. 2019		Bil. 2021 VS Bil. 2020		Bil. 2022 VS Bil. 2021		Bil. 2023 VS Bil. 2022	
	Delta	Var. %	Delta	Var. %	Delta	Var. %	Delta	Var. %	Delta	Var. %
UCA Assicurazione S.p.A.	-0,14	-21,90%	-0,10	-20,41%	-0,22	-56,41%	0,06	35,29%	0,00	0,00%
ARAG S.E.	0,44	15,18%	-0,34	-10,27%	-0,73	-24,58%	-0,84	-37,50%	0,26	18,57%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	0,09	7,93%	0,16	13,79%	-0,08	-6,06%	-0,01	-0,81%	0,07	5,69%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	-0,30	-55,84%	-0,09	-37,50%	0,26	173,33%	-0,09	-21,95%	-0,15	-46,88%

*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 2019	Bilancio 2020	Bilancio 2021	Bilancio 2022	Bilancio 2023
UCA Assicurazione S.p.A.	0,48	0,30	0,13	0,19	0,19
ARAG S.E.	2,60	2,78	1,52	0,99	1,17
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	1,75	2,07	1,99	2,20	2,33
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	0,24	0,15	0,43	0,35	0,21

*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 2023** risulta privo di variazione rispetto a quanto osservato nel corso del precedente esercizio 2022. Per quanto concerne invece le altre Compagnie considerate, per ARAG S.E. e D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazione si registra un incremento dell'indicatore oggetto di osservazione mentre TUTELA LEGALE S.p.A. Compagnia di Assicurazioni segna una riduzione rispetto all'Esercizio 2022 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. 2019 VS Bil.		Bil. 2020 VS Bil.		Bil. 2021 VS Bil.		Bil. 2022 VS Bil.		Bil. 2023 VS Bil. 2022	
	Delta	Var. %	Delta	Var. %	Delta	Var. %	Delta	Var. %	Delta	Var. %
UCA Assicurazione S.p.A.	0,00	-0,94%	-0,18	-37,50%	-0,17	-56,67%	0,06	46,15%	0,00	0,00%
ARAG S.E.	0,57	27,99%	0,18	6,92%	-1,26	-45,32%	-0,53	-34,87%	0,18	18,18%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	0,25	16,96%	0,32	18,29%	-0,08	-3,86%	0,21	10,55%	0,13	5,91%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	-0,27	-53,24%	-0,09	-37,50%	0,28	186,67%	-0,08	-18,60%	-0,14	-40,00%

*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 1° 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, 10 e 11** mostrano i dati del **numero dei reclami per 10.000 contratti e dettaglio dell'area aziendale** cui i reclami medesimi afferiscono, rispettivamente all'**Esercizio 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023**. È fornita evidenza, inoltre, dell'incidenza percentuale dei reclami relativi a ciascuna area sul totale del comparto.

Con riferimento all'Esercizio 2019, all'Esercizio 2020, all'Esercizio 2022 ed all'Esercizio 2023, 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 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. 8 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%			0,04	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. 9 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%

Tab. 10 Numero dei reclami per 10.000 contratti ripartiti per le **principali aree aziendali nel corso dell'Esercizio 2022** - UCA S.p.A. e altre Compagnie

Denominazione Compagnia	Bilancio 2022							
	# 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.	10	0,19	0,11	60,00%	0,00	0,00%	0,02	10,00%
ARAG S.E.	59	0,99	0,84	84,75%	0,03	3,39%	0,05	5,08%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	71	2,20	1,80	81,69%	0,25	11,27%	0,06	2,82%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	5	0,35						

Tab. 10 Numero dei reclami per 10.000 contratti ripartiti per le **principali aree aziendali nel corso dell'Esercizio 2023** - UCA S.p.A. e altre Compagnie

Denominazione Compagnia	Bilancio 2023							
	# 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.	11	0,19	0,10	54,55%	0,00	0,00%	0,07	36,36%
ARAG S.E.	73	1,17	1,06	90,41%	0,02	1,37%	0,03	2,74%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	80	2,33	1,92	82,50%	0,17	7,50%	0,12	5,00%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	3	0,21						



Osservazioni redatte dall'Ufficio Reclami

Da un'attenta analisi dei reclami pervenuti **nel corso dell'esercizio 2023**, l'Ufficio preposto ha rilevato aspetti peculiari che confermano la prassi già individuata per l'Esercizio 2022. In particolare, si evidenzia quanto segue:

- su un totale di **11 (undici) reclami, 7 (sette)** di questi sono stati presentati con modalità non conformi alla vigente normativa, ossia contestualmente a IVASS e alla Compagnia.
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"*.
A fronte del diretto coinvolgimento dell'Organo di Vigilanza, ne è conseguita l'avvenuta rubricazione come reclami di tutte le 7 (sette) doglianze, benché 3 (tre) ai sensi della vigente normativa, non sarebbero state qualificabili come tali aventi ad oggetto la richiesta di esecuzione del contratto e, più nello specifico, di copertura del sinistro a fronte di reiezione dei sinistri e di chiarimenti in merito in merito ad una clausola contrattuale in tema di tacito rinnovo.
- I complessivi **11 (undici)** reclami interessano l'Area Liquidativa, Commerciale e Legale.
- Tutti i reclami sono stati **respinti** in quanto ne è emersa l'infondatezza sulla base di un'approfondita istruttoria esperita dallo scrivente Ufficio, fondata sulla disamina dei fascicoli e sul confronto con i Referenti delle Aree interessate.

Non sono state rilevate criticità relative a specifici prodotti o a specifiche clausole contrattuali quali insorgenza del sinistro, tardività della denuncia, gestione delle vertenze

Si osserva come **4 (quattro)** reclami attengano comportamenti attribuiti agli Intermediari (Area Commerciale) per asserita insufficienza nel fornire chiarimenti sulle condizioni di assicurazione e più in generale nell'attività di consulenza.

Lo scrivente Ufficio ha formalizzato agli Intermediari le richieste di chiarimenti e ricevuto adeguati riscontri, informando con la massima tempestività, conformemente a quanto oggetto di procedura, Direttore Generale, Responsabile Area Organizzazione,

Ufficio Controllo Reti e Referente Commerciale. Non sono emerse in ogni caso criticità né comportamenti inadeguati da parte degli Intermediari.

Non emergono criticità rilevanti ai fini POG relative a specifici prodotti: le clausole contrattuali sulle quali sono stati formulati i dinieghi di copertura attengono a clausole aventi analogo contenuto e formulazione per il catalogo dei prodotti di Compagnia.

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.

Torino, 01/07/2024

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

Renza Lana

Ufficio Reclami

Pag. 6 di 6



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
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 Provv. 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 accesso in Area Assicurati con password.