

## 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 del **primo semestre 2022**, comparati con quanto osservato nei precedenti primi semestri degli esercizi 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021.

Per rendere immediato ed omogeneo il confronto tra l'ultimo periodo oggetto di rilevazione (**I° semestre 2022**) 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 **I° semestre 2017** e il **I° semestre 2022** 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					
	Semestre 2017 (A)	Semestre 2018 (B)	Semestre 2019 (C)	Semestre 2020 (D)	Semestre 2021 (E)	Semestre 2022 (F)
UCA Assicurazione S.p.A.	17	14	11	6	4	2
ARAG S.E.	66	49	72	62	47	29
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazione	35	32	19	35	35	38
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	4	4	1	2	3	5

\*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 sei primi semestri 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 %									
	Sem. 2018 VS Sem. 2017		Sem. 2019 VS Sem. 2018		Sem. 2020 VS Sem. 2019		Sem. 2021 VS Sem. 2020		Sem. 2022 VS Sem. 2021	
	Delta (B) - (A)	Var. % (B) / (A) - 1	Delta (C) - (B)	Var. % (C) / (B) - 1	Delta (D) - (C)	Var. % (D) / (C) - 1	Delta (E) - (D)	Var. % (E) / (D) - 1	Delta (F) - (E)	Var. % (F) / (E) - 1
UCA Assicurazione S.p.A.	-3	-17,65%	-3	-21,43%	-5	-45,45%	-2	-33,33%	-2	-50,00%
ARAG S.E.	-17	-25,76%	23	46,94%	-10	-13,89%	-15	-24,19%	-18	-38,30%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazione	-3	-8,57%	-13	-40,63%	16	84,21%	0	0,00%	3	8,57%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	0	0,00%	-3	-75,00%	1	100,00%	1	50,00%	2	66,67%

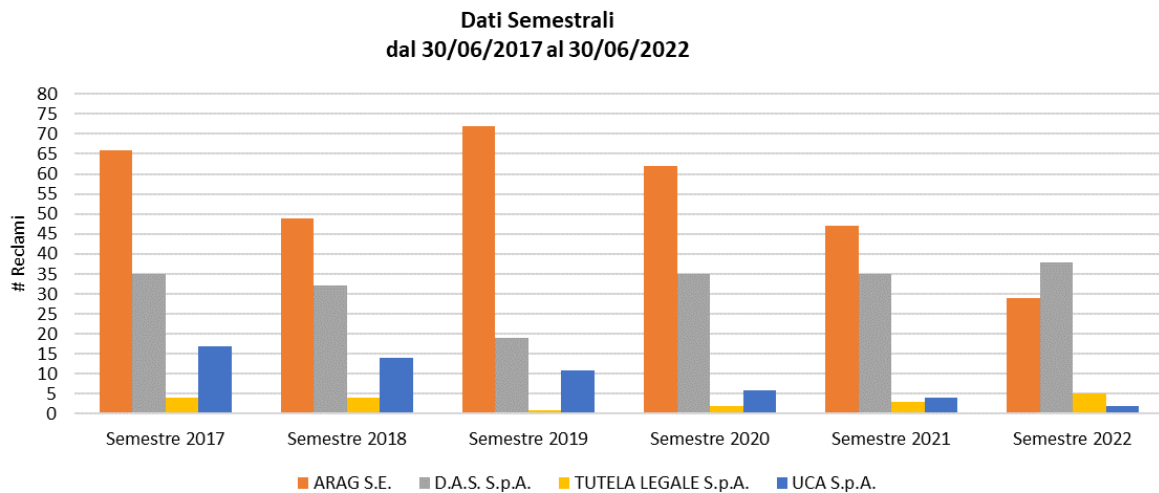
\*Altre Compagnie: sono state selezionate le 3 Compagnie di Assicurazioni principali competitors che esercitano il ramo Tutela Legale.

Come si evince dalla **Tabella 1** sopra riportata, per UCA S.p.A. si evidenzia al **I° semestre 2022 un decremento del numero dei reclami ricevuti rispetto a quanto registrato nei precedenti semestri osservati (dal I° semestre 2017 al I° semestre 2021)** 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. 17 nel I° semestre 2017, n. 14 nel I° semestre 2018, n. 11 nel I° semestre 2019, n. 6 nel I° semestre 2020 e n. 4 nel I° semestre 2021). 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 il 1° semestre 2020 e il 1° semestre 2022 per ARAG S.E.; per D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazione e per Tutela Legale S.p.A. Compagnia di Assicurazioni, invece, si evidenzia una crescita dei reclami pervenuti nel corso degli ultimi semestri osservati.

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 semestrale rispetto alle tre Compagnie considerate.

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



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 1° 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 1° semestre 2017 e il 1° semestre 2022 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 sei primi semestri 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					
	Semestre 2017 (A)	Semestre 2018 (B)	Semestre 2019 (C)	Semestre 2020 (D)	Semestre 2021 (E)	Semestre 2022 (F)
UCA Assicurazione S.p.A.	0,93	0,75	0,56	0,29	0,19	0,09
ARAG S.E.	4,36	3,01	4,23	3,65	2,64	1,54
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	1,72	1,47	0,85	1,50	1,46	1,38
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	0,90	0,79	0,18	0,32	0,47	0,70

\*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 del 1° semestre 2022 un decremento dell’indicatore rispetto a quanto registrato nei precedenti semestri 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	Sem. 2018 VS Sem. 2017		Sem. 2019 VS Sem. 2018		Delta e Variazione % Sem. 2020 VS Sem. 2019		Sem. 2021 VS Sem. 2020		Sem. 2022 VS Sem. 2021	
	Delta (B) - (A)	Var. % (B) / (A) - 1	Delta (C) - (B)	Var. % (C) / (B) - 1	Delta (D) - (C)	Var. % (D) / (C) - 1	Delta (E) - (D)	Var. % (E) / (D) - 1	Delta (F) - (E)	Var. % (F) / (E) - 1
UCA Assicurazione S.p.A.	-0,18	-19,35%	-0,19	-25,33%	-0,27	-48,21%	-0,10	-34,48%	-0,10	-52,63%
ARAG S.E.	-1,35	-31,04%	1,22	40,69%	-0,58	-13,71%	-1,01	-27,67%	-1,10	-41,67%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	-0,25	-14,53%	-0,62	-42,18%	0,65	76,47%	-0,04	-2,67%	-0,08	-5,48%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	-0,11	-12,22%	-0,61	-77,22%	0,14	77,78%	0,15	46,88%	0,23	48,94%

\*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**

Il dato registrato per UCA S.p.A. in termini assoluti (**Tabella 5**) nel **1° semestre 2022** è in decremento rispetto a quanto osservato nei precedenti semestri dal 1° semestre 2017 al 1° semestre 2021. Per quanto concerne invece le altre Compagnie considerate, per ARAG S.E. si registra una flessione dell'indicatore oggetto di osservazione mentre, per D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazione e Tutela Legale S.p.A. Compagnia di Assicurazioni si vede una crescita già a partire dal 1° semestre 2019 rispetto 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	Sem. 2018 VS Sem. 2017		Sem. 2019 VS Sem. 2018		Delta e Variazione % Sem. 2020 VS Sem. 2019		Sem. 2021 VS Sem. 2020		Sem. 2022 VS Sem. 2021	
	Delta (B) - (A)	Var. % (B) / (A) - 1	Delta (C) - (B)	Var. % (C) / (B) - 1	Delta (D) - (C)	Var. % (D) / (C) - 1	Delta (E) - (D)	Var. % (E) / (D) - 1	Delta (F) - (E)	Var. % (F) / (E) - 1
UCA Assicurazione S.p.A.	-0,09	-26,01%	-0,05	-17,41%	-0,10	-45,45%	-0,05	-41,67%	-0,03	-42,86%
ARAG S.E.	-0,69	-41,36%	0,44	44,84%	-0,29	-20,57%	-0,30	-26,79%	-0,33	-40,24%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	-0,11	-10,58%	-0,37	-38,33%	0,50	84,75%	0,02	1,83%	0,06	5,41%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	-0,03	-8,53%	-0,29	-78,13%	0,07	87,50%	0,07	46,67%	0,13	59,09%

\*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.

Come già anticipato nella Nota di "Analisi dei reclami inviati dai consumatori alle Imprese di Assicurazione" redatta con dati riferiti al **1° semestre 2021** e come riportato in quella sede nella Nota pubblicata dall'IVASS al seguente indirizzo Web [https://www.ivass.it/consumatori/reclami/2021/1sem2021/Nota\\_dati\\_aggregati\\_rev\\_Commento.pdf](https://www.ivass.it/consumatori/reclami/2021/1sem2021/Nota_dati_aggregati_rev_Commento.pdf) ed avente per oggetto "Reclami ricevuti dalle imprese di assicurazione nel 1° semestre 2021 – Dati Aggregati", a partire dal **1° Semestre 2021**, per rendere più significativi gli indicatori calcolati con riferimento a ciascuna impresa nei vari settori di attività, nelle Tavole di dettaglio pubblicate dal medesimo Istituto di Vigilanza e rielaborate da UCA S.p.A., non sono state incluse le imprese con un numero di reclami pari/inferiore a 5, considerato non rilevante.

Pertanto, anche nel presente Documento e per il periodo di osservazione considerato, non si è provveduto all'aggiornamento delle Tabelle, presentate nei Report annuali o comunque nei Report con dati riferiti al 1° semestre fino all'esercizio 2020,

contenenti il *trend* del numero dei reclami per 10.000 contratti e dettaglio dell'area aziendale cui i reclami medesimi afferiscono in quanto, nel I° semestre 2022 sono stati registrati da UCA S.p.A. solo n. 2 reclami.

Per completezza del documento si è ritenuto di riportare comunque le successive **Tabelle 7, 8 e 9** che mostrano i dati del **numero dei reclami per 10.000 contratti e dettaglio dell'area aziendale** cui i reclami medesimi afferiscono, rispettivamente, al I° semestre 2018, al I° semestre 2019 e al I° semestre 2020. È fornita evidenza, inoltre, dell'incidenza percentuale dei reclami relativi a ciascuna area sul totale del comparto. Con riferimento al I° Semestre 2020, per la Compagnia Tutela Legale S.p.A. Compagnia di Assicurazioni non è stato possibile rilevare i dati poiché non presente nella pubblicazione IVASS.

**Tab. 7** Numero dei reclami per 10.000 contratti ripartiti per le principali aree aziendali nel corso del I° semestre 2018 - UCA S.p.A. e altre Compagnie

Denominazione Compagnia	Semestre 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.	14	0,27	0,23	85,71%	0,00	0,00%	0,04	14,29%
ARAG S.E.	49	0,97	0,79	81,63%	0,00	0,00%	0,08	8,16%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	32	0,96	0,63	65,63%	0,30	31,25%	0,03	3,13%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	4	0,37	0,37	100,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%

**Tab. 8** Numero dei reclami per 10.000 contratti ripartiti per le principali aree aziendali nel corso del I° semestre 2019 - UCA S.p.A. e altre Compagnie

Denominazione Compagnia	Semestre 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.	11	0,22	0,18	81,82%	0,00	0,00%	0,04	18,18%
ARAG S.E.	72	1,41	1,08	76,39%	0,02	1,39%	0,14	9,72%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	19	0,59	0,47	78,95%	0,09	15,79%	0,00	0,00%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	1	0,08	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%

**Tab. 9** Numero dei reclami per 10.000 contratti ripartiti per le principali aree aziendali nel corso del I° semestre 2020 - UCA S.p.A. e altre Compagnie

Denominazione Compagnia	Semestre 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.	6	0,12	0,06	50,00%	0,00	0,00%	0,04	33,33%
ARAG S.E.	62	1,12	0,98	87,10%	0,05	4,84%	0,02	1,61%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	35	1,09	0,65	60,00%	0,25	22,86%	0,03	2,86%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	2	0,15						

Martina Ruggeri  
Ufficio Attuariato



### Osservazioni redatte dall'Ufficio Reclami

Da un'attenta analisi dei reclami pervenuti **nel corso del primo semestre 2022**, l'Ufficio preposto ha rilevato aspetti peculiari che confermano la prassi già individuata per l'Esercizio 2021. In particolare, si evidenzia quanto segue:

- Entrambi i **2** reclami pervenuti sono stati presentati con modalità non conformi alla vigente normativa. 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"*.

Di tali sopracitati reclami, **1** è stato proposto esclusivamente all'Organo di Vigilanza; **1**, invece, è stato inviato contestualmente alla Compagnia e all'Organo di Vigilanza.

A fronte del diretto coinvolgimento di IVASS, ne è conseguita l'avvenuta rubricazione come reclami delle due doglianze sopra indicate che, ai sensi della vigente normativa, non sarebbero state qualificabili come tali in quanto **1** aveva ad oggetto richieste di chiarimenti in merito ad una disdetta, **1** consisteva richiesta di esecuzione del contratto e, più nello specifico, di copertura del sinistro a fronte di reiezione per cd "anterischio" chiarimenti esecuzione del contratto, a fronte di avvenuta reiezione dei sinistri;

- I **2** 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.

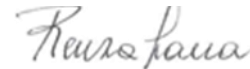
Tali risultanze sono tenute in considerazione in sede di revisione dei prodotti.

Le **2** doglianze interessano l'Ufficio Sinistri di Compagnia e l'Area Legale

Non emergono criticità relative a specifici prodotti: le clausole contrattuali oggetto di reclamo attengono: **1** alla facoltà di disdetta da parte della Compagnia alla scadenza annuale; **1** all'individuazione dell'insorgenza del sinistro.

Né, dalla verifica effettuata, sussistono i presupposti per formulare segnalazioni rilevanti ai fini POG.

Renza Lana  
Ufficio Reclami



Torino, li 23/02/2023

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

pag. 5 di 5



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 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 accesso in Area Assicurati con pass