

## 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 2023**, comparati con quanto osservato nei precedenti primi semestri degli esercizi 2019, 2020, 2021 e 2022.

Per rendere immediato ed omogeneo il confronto tra l'ultimo periodo oggetto di rilevazione (**I semestre 2023**) 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 2019** e il **I° semestre 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	Semestre 2019 (A)	Semestre 2020 (B)	Semestre 2021 (C)	Semestre 2022 (D)	Semestre 2023 (E)
UCA Assicurazione S.p.A.	11	6	4	2	8
ARAG S.E.	72	62	47	29	38
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	19	35	35	38	45
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	1	2	3	5	0

\*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 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	Sem. 2020 VS Sem. 2019		Sem. 2021 VS Sem. 2020		Sem. 2022 VS Sem. 2021		Sem. 2023 VS Sem. 2022	
	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
UCA Assicurazione S.p.A.	-5	-45,45%	-2	-33,33%	-2	-50,00%	6	300,00%
ARAG S.E.	-10	-13,89%	-15	-24,19%	-18	-38,30%	9	31,03%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	16	84,21%	0	0,00%	3	8,57%	7	18,42%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	1	100,00%	1	50,00%	2	66,67%	-5	-100,00%

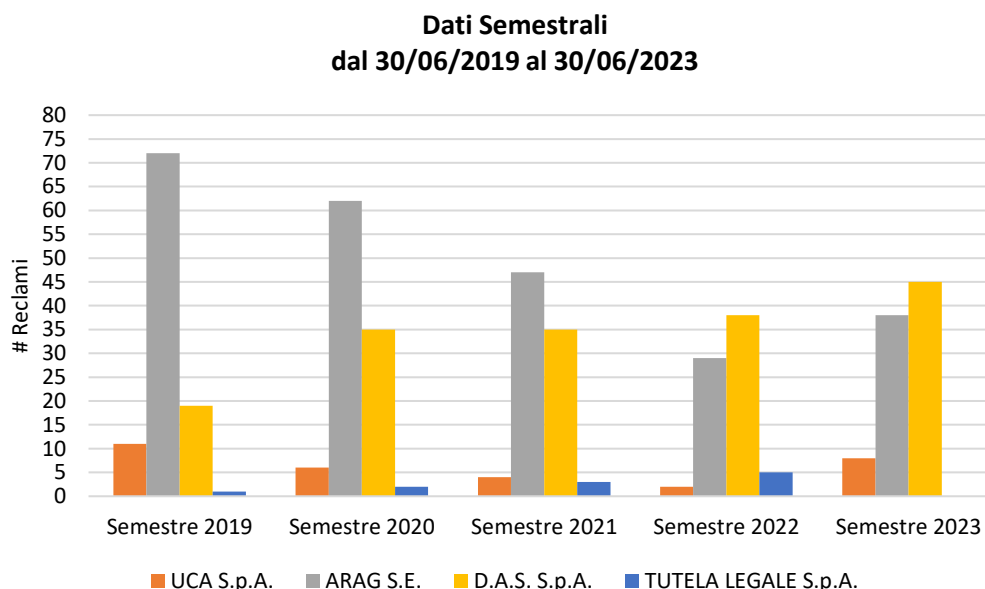
\*Altre Compagnie: sono state selezionate le 3 Compagnie di Assicurazioni principali competitors che esercitano il ramo Tutela Legale.

Come si evince dalla **Tabella 1** sopra riportata, per UCA S.p.A. si evidenzia al **I° semestre 2023 un incremento del numero dei reclami ricevuti rispetto a quanto registrato nei tre precedenti semestri osservati.**

Per le altre Compagnie considerate, si osserva per Arag S.E. e D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazioni un incremento dei reclami ricevuti rispetto al I semestre 2022. Tutela Legale S.p.A. Compagnia di Assicurazioni non ha invece ricevuto alcun reclamo nel corso del I semestre 2023.

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 2019 e il 1° semestre 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 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	Semestre 2019 (A)	Semestre 2020 (B)	Semestre 2021 (C)	Semestre 2022 (D)	Semestre 2023 (E)
UCA Assicurazione S.p.A.	0,56	0,29	0,19	0,09	0,34
ARAG S.E.	4,23	3,65	2,64	1,54	1,89
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazione	0,85	1,50	1,46	1,38	1,58
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	0,18	0,32	0,47	0,70	0,00

\*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 2023 un incremento dell’indicatore rispetto a quanto registrato nei precedenti semestri osservati, conseguentemente all’incremento 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. 2020 VS Sem. 2019		Sem. 2021 VS Sem. 2020		Sem. 2022 VS Sem. 2021		Sem. 2023 VS Sem. 2022	
	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
UCA Assicurazione S.p.A.	-0,27	-48,21%	-0,10	-34,48%	-0,10	-52,63%	0,25	277,78%
ARAG S.E.	-0,58	-13,71%	-1,01	-27,67%	-1,10	-41,67%	0,35	22,73%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	0,65	76,47%	-0,04	-2,67%	-0,08	-5,48%	0,20	14,49%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	0,14	77,78%	0,15	46,88%	0,23	48,94%	-0,70	-100,00%

\*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	Semestre 2019 (A)	Semestre 2020 (B)	Semestre 2021 (C)	Semestre 2022 (D)	Semestre 2023 (E)
UCA Assicurazione S.p.A.	0,22	0,12	0,07	0,04	0,14
ARAG S.E.	1,41	1,12	0,82	0,49	0,62
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	0,59	1,09	1,11	1,17	1,37
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	0,08	0,15	0,22	0,35	0,00

\*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**) nel **I° semestre 2023** risulta in incremento rispetto a quanto osservato nei precedenti semestri, ovvero dal I° semestre 2020 al I° semestre 2022. Per quanto concerne invece le altre Compagnie considerate, anche Arag S.E. e D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. hanno registrato un incremento rispetto al I semestre 2022.

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

Denominazione Compagnia	Sem. 2020 VS Sem. 2019		Sem. 2021 VS Sem. 2020		Sem. 2022 VS Sem. 2021		Sem. 2023 VS Sem.	
	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
UCA Assicurazione S.p.A.	-0,10	-45,45%	-0,05	-41,67%	-0,03	-42,86%	0,10	250,00%
ARAG S.E.	-0,29	-20,57%	-0,30	-26,79%	-0,33	-40,24%	0,13	26,53%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	0,50	84,75%	0,02	1,83%	0,06	5,41%	0,20	17,09%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	0,07	87,50%	0,07	46,67%	0,13	59,09%	-0,35	-100,00%

\*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 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.

Come già anticipato nella Nota di “Analisi dei reclami inviati dai consumatori alle Imprese di Assicurazione” redatta con dati riferiti al I 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 primo semestre 2021 – Dati Aggregati”, a partire dal I° 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.

Vengono riportate 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, del I° semestre 2019, del I° semestre 2020 e del I° semestre 2023. Non vengono riportati i dati del I semestre 2021 e del I semestre 2022 in quanto i reclami ricevuti da Uca Ass.ne risultavano inferiori a 5. È fornita evidenza, inoltre, dell'incidenza percentuale dei reclami relativi a ciascuna area sul totale del comparto.

**Tab. 7** 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. 8** 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						

**Tab. 9** Numero dei reclami per 10.000 contratti ripartiti per le **principali aree aziendali nel corso del I° semestre 2023** - UCA S.p.A. e altre Compagnie

Denominazione Compagnia	Semestre 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.	8	0,14	0,07	50,00%	0,00	0,00%	0,07	50,00%
ARAG S.E.	38	0,62	0,56	89,47%	0,00	0,00%	0,03	5,26%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	45	1,37	1,09	80,00%	0,06	4,44%	0,12	8,89%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	0	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%

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

- **Cinque (5)** reclami pervenuti sono stati presentati con modalità non conformi alla vigente normativa, ossia sono stati inviati contestualmente alla Compagnia e all'Organo di Vigilanza.

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 di IVASS, ne è conseguita l'avvenuta rubricazione come reclami di due (2) doglianze che, 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 per cd "anterischio".

- I complessivi **8 (otto)** reclami interessano l'Ufficio Sinistri di Compagnia e l'Area Commerciale. 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.

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

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, li 15/02/2024

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

Renza Lana  
Ufficio Reclami



Pag. 5 di 5