

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 2025**, comparati con quanto osservato nei precedenti primi semestri degli esercizi 2021, 2022, 2023 e 2024.

Per rendere immediato ed omogeneo il confronto tra l'ultimo periodo oggetto di rilevazione (**I semestre 2025**) 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/pubblicazioni-e-statistiche/statistiche/reportistica-reclami/2025-sem/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 2021** e il **I° semestre 2025** 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 2021 (A)	Semestre 2022 (B)	Semestre 2023 (C)	Semestre 2024 (D)	Semestre 2025 (E)
UCA Assicurazione S.p.A.	4	2	8	12	11
ARAG S.E.	47	29	38	28	42
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazione	35	38	45	20	15
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	3	5	0	4	4

*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. 2022 VS Sem. 2021		Sem. 2023 VS Sem. 2022		Sem. 2024 VS Sem. 2023		Sem. 2025 VS Sem. 2024	
	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.	-2	-50,00%	6	300,00%	4	50,00%	-1	-8,33%
ARAG S.E.	-18	-38,30%	9	31,03%	-10	-26,32%	14	50,00%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazione	3	8,57%	7	18,42%	-25	-55,56%	-5	-25,00%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	2	66,67%	-5	-100,00%	4	400,00%	0	0,00%

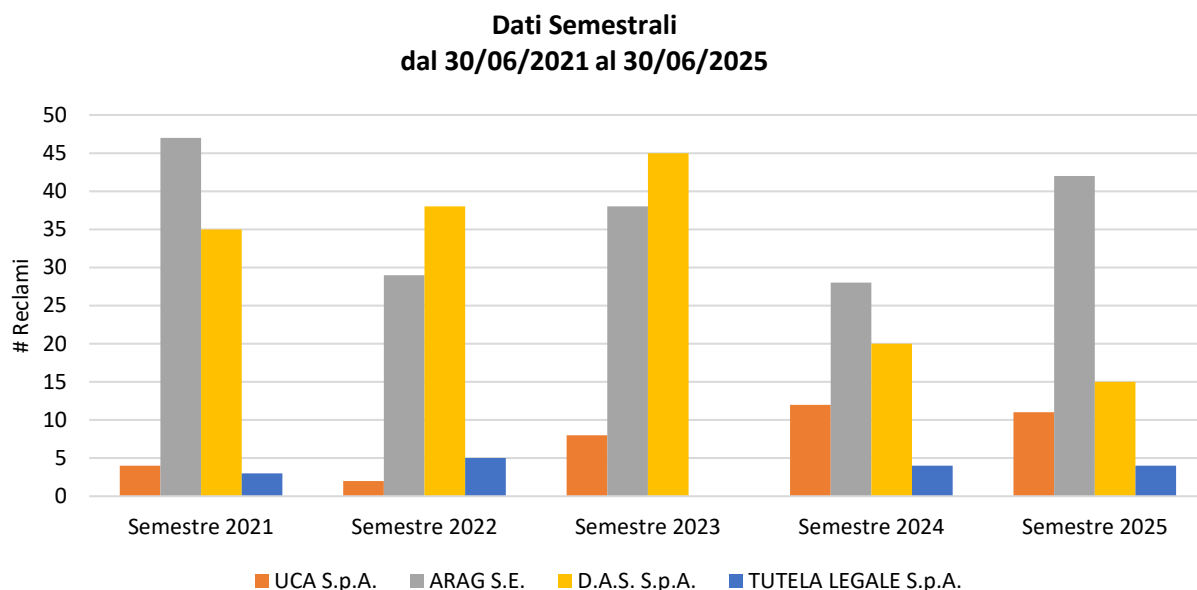
*Altre Compagnie: sono state selezionate le 3 Compagnie di Assicurazioni principali competitors che esercitano il ramo Tutela Legale.

Come si evince dalla **Tabella 1** sopra riportata, per UCA S.p.A. si evidenzia al **1° semestre 2025 un decremento del numero dei reclami ricevuti rispetto a quanto registrato nel corso del semestre precedente (- 8,33%)**.

Per le altre Compagnie considerate, si osserva per Arag S.E. un incremento dei reclami ricevuti rispetto al I semestre 2024 del **50,00%**, mentre D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazioni riporta un decremento dei reclami ricevuti rispetto al I semestre 2024 del **- 25,00%**. Tutela Legale S.p.A. Compagnia di Assicurazioni non ha invece registrato variazioni rispetto al I semestre 2024.

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 2021 e il 1° semestre 2025** 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 2021 (A)	Semestre 2022 (B)	Semestre 2023 (C)	Semestre 2024 (D)	Semestre 2025 (E)
UCA Assicurazione S.p.A.	0,19	0,09	0,34	0,50	0,45
ARAG S.E.	2,64	1,54	1,89	1,35	2,01
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazione	1,46	1,38	1,58	0,69	0,49
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	0,47	0,70	0,00	0,47	0,38

*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 2025 un decremento dell’indicatore rispetto a quanto registrato nel precedente semestre**, conseguentemente alla riduzione 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. 2022 VS Sem. 2021		Sem. 2023 VS Sem. 2022		Sem. 2024 VS Sem. 2023		Sem. 2025 VS Sem. 2024	
	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	-52,63%	0,25	277,78%	0,16	47,06%	-0,05	-10,00%
ARAG S.E.	-1,10	-41,67%	0,35	22,73%	-0,54	-28,57%	0,66	48,89%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	-0,08	-5,48%	0,20	14,49%	-0,89	-56,33%	-0,20	-28,99%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	0,23	48,94%	-0,70	-100,00%	0,47	100,00%	-0,09	-19,15%

*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 2021 (A)	Semestre 2022 (B)	Semestre 2023 (C)	Semestre 2024 (D)	Semestre 2025 (E)
UCA Assicurazione S.p.A.	0,07	0,04	0,14	0,20	0,19
ARAG S.E.	0,82	0,49	0,62	0,45	0,70
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	1,11	1,17	1,37	0,57	0,42
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	0,22	0,35	0,00	0,28	0,27

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

Il dato registrato per UCA S.p.A. in termini assoluti (**Tabella 5**) nel **I° semestre 2025** risulta in decremento rispetto a quanto osservato nel precedente semestre.

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

Denominazione Compagnia	Sem. 2022 VS Sem. 2021		Sem. 2023 VS Sem. 2022		Sem. 2024 VS Sem. 2023		Sem. 2025 VS Sem. 2024	
	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.	-0,03	-42,86%	0,10	250,00%	0,06	42,86%	-0,01	-5,00%
ARAG S.E.	-0,33	-40,24%	0,13	26,53%	-0,17	-27,42%	0,25	55,56%
S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	0,06	5,41%	0,20	17,09%	-0,80	-58,39%	-0,15	-26,32%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	0,13	59,09%	-0,35	-100,00%	0,28	100,00%	-0,01	-3,57%

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

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 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 2023, del I° semestre 2024 e del I° semestre 2025. 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 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%

Tab. 8 Numero dei reclami per 10.000 contratti ripartiti per le **principali aree aziendali nel corso del I° semestre 2024** – UCA S.p.A. e altre Compagnie

Denominazione Compagnia	Semestre 2024							
	# 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.	12	0,20	0,19	91,67%	0,00	0,00%	0,02	8,33%
ARAG S.E.	28	0,45	0,37	82,14%	0,00	0,00%	0,06	14,29%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	20	0,57	0,46	80,00%	0,03	5,00%	0,06	10,00%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	4	0,28	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 2025** – UCA S.p.A. e altre Compagnie

Denominazione Compagnia	Semestre 2025							
	# 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	0,14	72,73%	0,00	0,00%	0,03	18,18%
ARAG S.E.	42	0,70	0,65	92,86%	0,00	0,00%	0,02	2,38%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	15	0,42	0,39	93,33%	0,00	0,00%	0,03	6,67%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	4	0,27	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%

Da un'attenta analisi dei reclami pervenuti **nel corso del primo semestre 2025**, lo scrivente Ufficio ha rilevato aspetti peculiari che confermano la prassi già individuata per l'Esercizio 2024. In particolare, si evidenzia quanto segue:

- **Degli undici (11) reclami pervenuti sei (6)** sono stati presentati con modalità non conformi alla vigente normativa, ossia sono stati inviati contestualmente alla Compagnia e all'Organo di Vigilanza oppure solamente 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.

I complessivi undici (11) reclami interessano l'Ufficio Sinistri di Compagnia (8), l'Area Commerciale (2) e l'Area Legale (1).

Sono stati **respinti dieci (10) reclami** 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. **Un (1) reclamo** proposto nei **confronti dell'Intermediario** è stato invece accolto, sulla base della documentazione e delle motivazioni esposte da Reclamante e Intermediario stesso.

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 **2 (due) reclami** attengano comportamenti attribuiti a due diversi **Intermediari** (Area Commerciale). Entrambi i reclami ed i relativi riscontri sono stati oggetto di tempestiva informazione conformemente a quanto oggetto di procedura, al Direttore Generale, Responsabile Area Organizzazione, Ufficio Controllo Reti e Referente Commerciale.

Un reclamo (accolto) ha quale oggetto l'avvenuto invio di solleciti di pagamenti del premio di polizza da parte di un Broker, collaboratore dell'Intermediario, nonostante la disdetta formulata regolarmente dal Reclamante. L'Intermediario evidenziava la propria mancata conoscenza dello scambio di mail intercorso con il Broker che, in quanto tale, agisce nella propria autonomia. La Polizza veniva immediatamente disdettata e lo stesso Intermediario confermava di aver assunto i più opportuni provvedimenti, convocando il Broker affinché lo stesso, pur nella salvaguardia della propria autonomia disposta dai regolamenti IVASS in materia, ponga con la massima celerità l'Intermediario di riferimento a conoscenza di eventuali problematiche con la Clientela.

Un reclamo (respinto) ha ad oggetto la mancata ricezione del rimborso della quota di premio pagato e non goduto per cessazione anticipata del contratto di locazione, fondamento della polizza TutelAffitto Inquilino. Il reclamo veniva respinto, sulla base della documentazione prodotta dalle parti, avendo l'Intermediario agito nel rispetto delle clausole contrattuali in tema di Variazione di Rischio a fronte di cessazione del contratto di locazione.

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, lì 05/02/2026

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

Ufficio Reclami
Franca Rana

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 password.