

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

Per rendere immediato ed omogeneo il confronto tra l'ultimo periodo oggetto di rilevazione (**I° Semestre 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 IVASS nella seguente sezione: <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 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				
	Semestre 2017 (A)	Semestre 2018 (B)	Semestre 2019 (C)	Semestre 2020 (D)	Semestre 2021 (E)
UCA Assicurazione S.p.A.	17	14	11	6	4
ARAG S.E.	66	49	72	62	47
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	35	32	19	35	35
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	4	4	1	2	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 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	
	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.	-3	-17,65%	-3	-21,43%	-5	-45,45%	-2	-33,33%
ARAG S.E.	-17	-25,76%	23	46,94%	-10	-13,89%	-15	-24,19%
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	-3	-8,57%	-13	-40,63%	16	84,21%	0	0,00%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	0	0,00%	-3	-75,00%	1	100,00%	1	50,00%

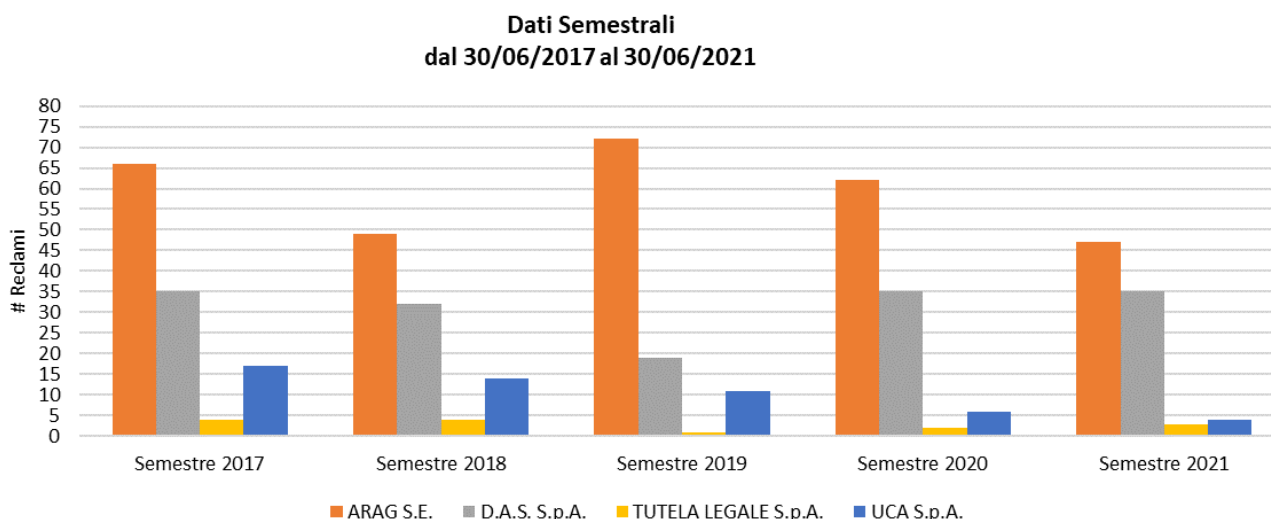
\*Altre Compagnie: sono state selezionate le 3 Compagnie di Assicurazioni principali competitors che esercitano il ramo Tutela Legale.

Come si evince dalla **Tabella 1** sopra riportata, per UCA S.p.A. si evidenzia al **I° Semestre 2021** (Col. E) un **decremento del numero dei reclami ricevuti rispetto a quanto registrato nei precedenti Semestri 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. 17 nel I° Semestre 2017, n. 14 nel I° Semestre 2018, n. 11 nel I° Semestre 2019, n. 6 nel I° Semestre 2020).

Per le altre Compagnie considerate, si osserva un medesimo andamento in riduzione del numero dei reclami ricevuti tra il I° Semestre 2020 e il I° Semestre 2021 per ARAG S.E.; per Tutela Legale S.p.A. Compagnia di Assicurazioni e per D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazione si evidenzia, rispettivamente, una conferma ed 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 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 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 I° Semestre 2017 e il I° Semestre 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				
	Semestre 2017 (A)	Semestre 2018 (B)	Semestre 2019 (C)	Semestre 2020 (D)	Semestre 2021 (E)
UCA Assicurazione S.p.A.	0,93	0,75	0,56	0,29	0,19
ARAG S.E.	4,36	3,01	4,23	3,65	2,64
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	1,72	1,47	0,85	1,50	1,46
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	0,90	0,79	0,18	0,32	0,47

\*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 I° Semestre 2021** (Col. E) **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	Delta e Variazione %							
	Sem. 2018 VS Sem. 2017		Sem. 2019 VS Sem. 2018		Sem. 2020 VS Sem. 2019		Sem. 2021 VS Sem. 2020	
	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.	-0,18	-19,35%	-0,19	-25,33%	-0,27	-48,21%	-0,10	-34,48%
ARAG S.E.	-1,35	-31,04%	1,22	40,69%	-0,58	-13,71%	-1,01	-27,67%
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%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	-0,11	-12,22%	-0,61	-77,22%	0,14	77,78%	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				
	Semestre 2017 (A)	Semestre 2018 (B)	Semestre 2019 (C)	Semestre 2020 (D)	Semestre 2021 (E)
UCA Assicurazione S.p.A.	0,36	0,27	0,22	0,12	0,07
ARAG S.E.	1,66	0,97	1,41	1,12	0,82
D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.P.A. di Assicurazione	1,07	0,96	0,59	1,09	1,11
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	0,40	0,37	0,08	0,15	0,22

\*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 1° Semestre 2021 (Col. E) è in decremento rispetto a quanto osservato nei precedenti 1° Semestri degli esercizi dal 2017 al 2020. Per quanto concerne invece le altre Compagnie considerate, per ARAG S.E. si registra una flessione dell'indicatore oggetto di osservazione mentre, Tutela Legale S.p.A. Compagnia di Assicurazioni e D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazione vedono una crescita rispetto al 1° Semestre 2020 del numero dei reclami inviati 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 %							
	Sem. 2018 VS Sem. 2017		Sem. 2019 VS Sem. 2018		Sem. 2020 VS Sem. 2019		Sem. 2021 VS Sem. 2020	
	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.	-0,09	-26,01%	-0,05	-17,41%	-0,10	-45,45%	-0,05	-41,67%
ARAG S.E.	-0,69	-41,36%	0,44	44,84%	-0,29	-20,57%	-0,30	-26,79%
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%
TUTELA LEGALE S.P.A. Compagnia di Assicurazioni	-0,03	-8,53%	-0,29	-78,13%	0,07	87,50%	0,07	46,67%

\*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 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 riportato 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, nel presente Documento e per il periodo di osservazione considerato, non si è provveduto all'aggiornamento delle Tabelle presentate nei precedenti Report e contenenti il trend del numero dei reclami per 10.000 contratti e dettaglio dell'area aziendale cui i reclami medesimi afferiscono.

Per completezza del Documento e in continuità con i precedenti Report, si è ritenuto di riportare comunque le successive **Tabelle 7, 8 e 9** contenenti il **numero dei reclami per 10.000 contratti e dettaglio dell'area**, rispettivamente, al **1° Semestre 2018, 1° Semestre 2019** e al **1° Semestre 2020**. È fornita evidenza, inoltre, dell'incidenza percentuale dei reclami relativi a ciascuna area sul totale del comparto.

Con riferimento al 1° 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 **1° 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 **1° 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 1° 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 primo Semestre 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 **4 reclami**, **2** 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 note informative contrattuali 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 **4 reclami** sopra indicati, **2** sono stati proposti esclusivamente all'Organo di Vigilanza e soltanto **2** alla Compagnia, in conformità alla vigente normativa.  
A fronte del coinvolgimento dell'Organismo di Vigilanza, ne è conseguita l'avvenuta rubricazione come reclami di 2 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;
- **14 reclami** sono stati **respinti** in quanto infondati sulla base di un'approfondita istruttoria esperita dallo scrivente Ufficio.

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 eventuali contenziosi successivamente promossi nei confronti della Compagnia.

Le indicazioni che ne emergono sono infatti tenute in considerazione in sede di revisione dei prodotti.

Renza Lana  
Ufficio Reclami

Torino, lì 24/02/2022

**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 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](http://www.ucaspa.com) accesso in Area Assicurati con password.