

MIO PREVENTIVO RC AUTO



 **CONSUMATORI**
CONFEDERAZIONE
GENERALE DEI
CONSUMATORI

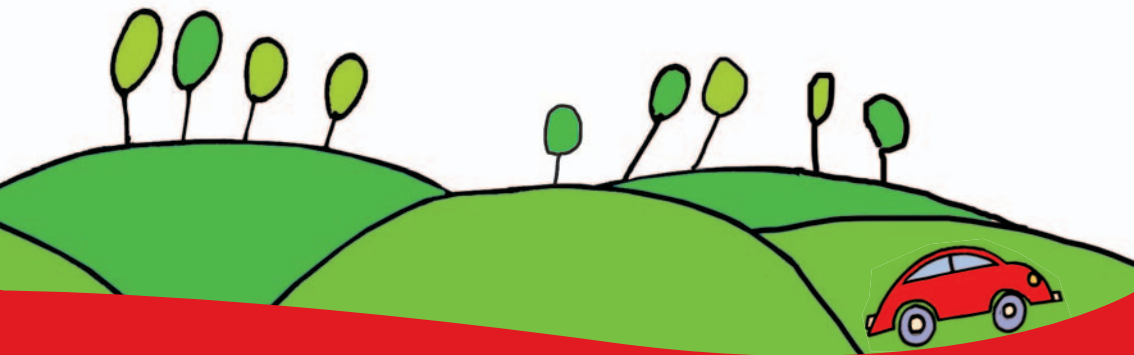
 **CITTADINANZA
ATTIVA**

 **ASSOUTENTI**

AD ASSOUTENTI



Ministero dello Sviluppo Economico



SOMMARIO



Capitolo 1	
Introduzione	pag 05
<i>La Trasparenza del Preventivo</i>	

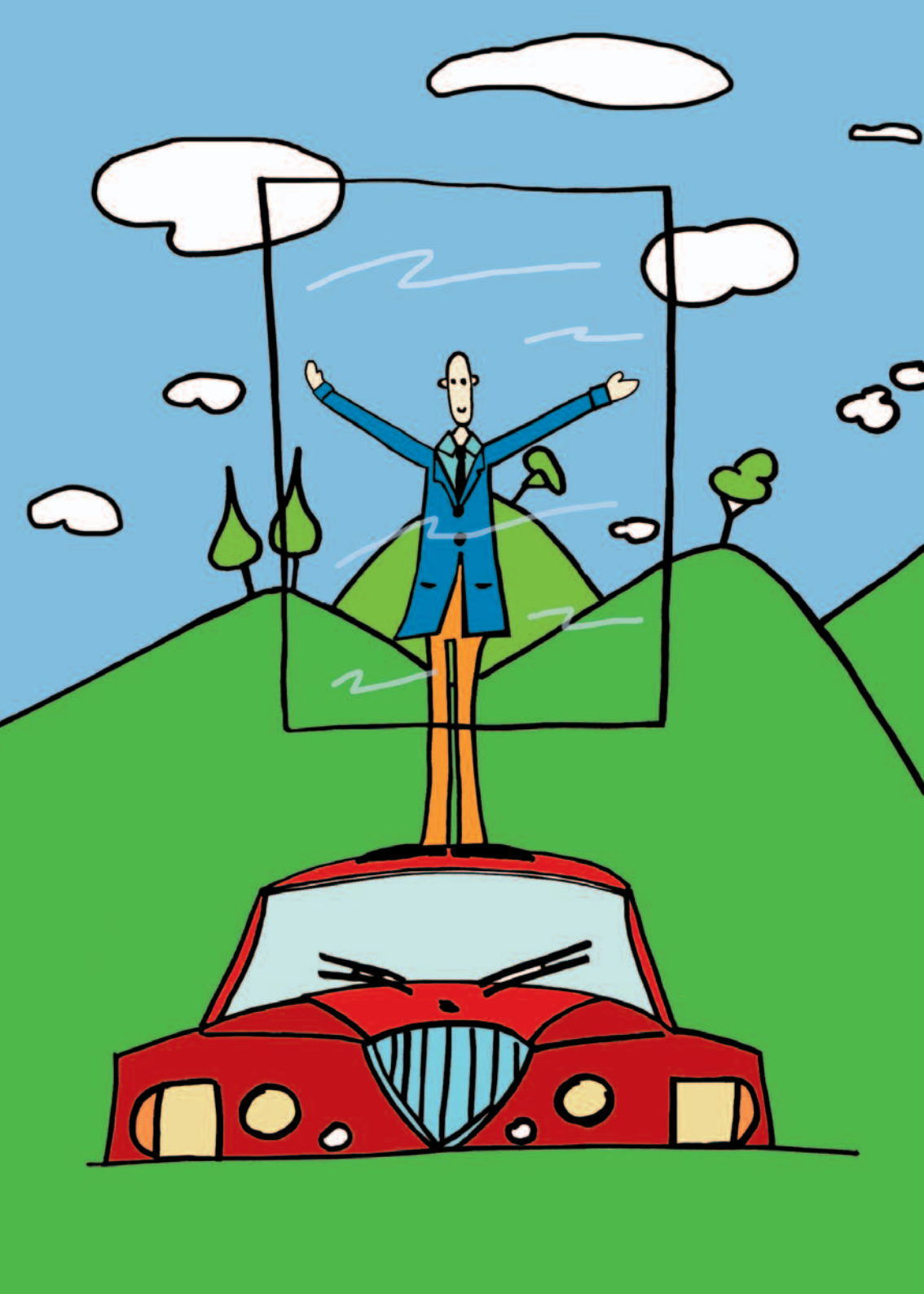
Capitolo 2	
Elementi essenziali del Preventivo	pag 09

Capitolo 3	
Composizione Premio e Sconti	pag 15

Capitolo 4	
Gli elementi del preventivo su cui prestare particolare attenzione: in particolare le clausole di esclusione di Rivalsa e Franchigie	pag 19

Capitolo 5	
Gli elementi fuori dal Preventivo da considerare prima si stipulare la Polizza. In particolare le regole evolutive Bonus Malus e la struttura liquidazione danni	pag 23

Capitolo 6	
La vigilanza sulle imprese di assicurazione, il reclamo e la conciliazione RCA	pag 29



INTRODUZIONE (LA TRASPARENZA DEL PREVENTIVO)

Lo scopo di questa breve guida è quello di fornire all'assicurato tutte le informazioni fondamentali per orientarsi tra le innumerevoli offerte assicurative presenti oggi nel campo dell'RC auto, ed effettuare una scelta consapevole al momento della sottoscrizione della polizza.

Infatti, la c.d. “legge Bersani”, che ha in parte modificato il Codice delle Assicurazioni ed il Regolamento ISVAP del 9 maggio 2008 - entrato in vigore il 1° ottobre 2008 - hanno introdotto a carico delle compagnie e delle agenzie di assicurazione nuovi obblighi di trasparenza e di pubblicità nella predisposizione dei preventivi della polizza **RC Auto**.

Pertanto, il progetto ‘Il mio preventivo **RC Auto** - cofinanziato dal Ministero per lo Sviluppo Economico - mira ad illustrare, in maniera semplice ed esaustiva, i principali elementi del preventivo sui cui l'utente deve prestare particolare attenzione per scegliere bene la polizza adatta alle sue esigenze.

Con l'entrata in vigore - a pieno regime - dei suddetti provvedimenti normativi dovremmo avere una maggior trasparenza delle offerte e delle tariffe, a tutela del consumatore, il quale, avendo l'obbligo di legge di sottoscrivere una polizza RC auto, deve essere messo in condizioni di effettuare le proprie scelte con una consapevolezza maggiore, anche riguardo alle conseguenze ad esse connesse.

Di contro, le modifiche previste potrebbero ingenerare un'ulteriore confusione rispetto alla scelta del prodotto assicurativo ed è per questo che il progetto mira anche ad una semplificazione delle informazioni più rilevanti, con particolare riferimento ad alcune



clausole, sulla base delle quali spesso le compagnie differenziano i propri prodotti e che incidono, in ultimo, sul prezzo e sul costo sostenuto dall'assicurato in caso di sinistro.

E' fondamentale che il consumatore conosca gli elementi più importanti per leggere e comprendere un preventivo **RC Auto** al fine di considerare attentamente, in base alle proprie esigenze ed alle proprie disponibilità economiche, i pro e i contro della sottoscrizione della polizza, così da procedere a scelte consapevoli e non imposte soltanto dalla concorrenza e dalla pubblicità.

Pertanto, una volta reso edotto, attraverso una rassegna specifica degli elementi fondamentali cui prestare attenzione, il consumatore sarà anche in grado di far valere i propri diritti nel rapporto contrattuale con l'impresa di assicurazione.

In quest'ottica, l'Isvap – l'Istituto di vigilanza sulle compagnie assicurative ed il Ministero dello Sviluppo Economico hanno avviato il progetto “**Preventivatore Unico Rc Auto**” che, attraverso la realizzazione di un portale web accessibile dai siti dell'Isvap e del Ministero dello sviluppo economico, fornirà, in base all'inserimento di una serie di dati relativi al veicolo (*data di immatricolazione, alimentazione, cavalli, potenza in KW, etc.*) ed all'assicurato (*ad esempio, età, sesso, anzianità patente, punti sulla patente*), i preventivi personalizzati di tutte le imprese **RC Auto**, classificati in ordine di convenienza economica, e trasmessi all'indirizzo di posta elettronica, precedentemente inserito dall'utente.

Tale strumento consentirà al consumatore di effettuare una valutazione globale delle offerte presenti sul mercato e di avere un immediato prospetto al fine di confrontare i vari prodotti offerti delle compagnie. Finora era già possibile, su ciascun sito internet delle varie compagnie, effettuare il preventivo della propria polizza **RC Auto**, ma tale innovazione consentirà una più semplice ed immediata comparazione degli stessi.

Va sottolineato, però, che il premio calcolato sarà in versione base, con la sola formula bonus malus, la più diffusa, e non terrà conto di eventuali sconti, offerte speciali o formule diverse. Inoltre, il calcolo sarà limitato ai nuovi contratti e non ai rinnovi. L'utilizzo del preventivatore, insomma, sarà la base di partenza per orientarsi tra le molteplici offerte assicurative e per capire quale tra le compagnie italiane ed internazionali presenti sul mercato valga la pena contattare.

Il Preventivatore **RC Auto** è on-line sui siti internet del Ministero dello Sviluppo Economico (www.sviluppoeconomico.gov.it) e dell'Isvap (www.isvap.it) e costituisce un ulteriore mezzo fruibile da tutti gli utenti per confrontare le proposte di 65 compagnie assicurative che arriveranno via email e saranno vincolanti per 60 giorni.





ELEMENTI ESSENZIALI DEL PREVENTIVO

Prima della sottoscrizione di una polizza assicurativa le compagnie procedono alla predisposizione del preventivo, momento in cui il consumatore viene a conoscenza dell'offerta dell'impresa e degli eventuali costi che egli sosterrà qualora decidesse di sottoscriverla.

Le imprese di assicurazione devono mettere a disposizione del pubblico, presso ogni punto vendita e nei propri siti internet:

- a) la nota informativa
- b) le condizioni generali e speciali di polizza
- c) il servizio gratuito di rilascio del preventivo personalizzato

Questo obbligo, gravante sulle imprese, ha lo scopo di assicurare condizioni di trasparenza e di concorrenza nell'offerta di prodotti assicurativi relativi all'assicurazione obbligatoria della responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore e dei natanti, nonché un adeguato livello di informativa in relazione ai contenuti contrattuali ed ai premi praticati a favore dei futuri assicurati.

È necessario sottolineare che il consumatore quando chiede un preventivo può trovarsi di fronte a soggetti diversi: infatti, accanto **all'impresa di assicurazione**, ci sono gli **intermediari**, persona fisica o società, che fa da tramite fra l'impresa di assicurazione stessa ed il consumatore, ricevendo dalla prima provvigioni per l'attività svolta.

La nuova normativa prevede obblighi importanti non solo a carico delle imprese di assicurazione, ma anche a carico degli stessi intermediari, i quali devono mettere a disposizione del pubblico

l'informativa relativa alle imprese, anche diverse, di cui offrono i prodotti ed ai livelli di provvigione che percepiscono, con riferimento alle diverse categorie di veicoli e natanti assicurati ed alle diverse tipologie contrattuali.

Tale informativa deve essere redatta in modo chiaro, con caratteri idonei ed in forma tale da consentire l'immediato confronto dei livelli provvigionali percepiti dagli intermediari, tramite affissione o adozione di altri idonei strumenti di visualizzazione presso i locali dell'intermediario, in posizione facilmente visibile dal pubblico, e mediante adeguata evidenziazione nell'ambito del sito internet eventualmente allestito dall'intermediario medesimo. Prima della sottoscrizione del contratto, l'intermediario consegna al contraente un documento contenente tutte le precedenti informazioni, e tale consegna deve risultare da un'apposita dichiarazione, redatta con caratteri idonei per dimensione e struttura grafica, da far sottoscrivere al contraente e di cui l'intermediario conserva una copia.

PREVENTIVO PERSONALIZZATO PRESSO I PUNTI VENDITA

I soggetti che ne fanno richiesta hanno la possibilità, quindi, di vedersi riconosciuto dalle imprese il servizio gratuito di rilascio del preventivo personalizzato, in relazione ai diversi tipi di veicolo o natante soggetti all'obbligo di assicurazione, per ogni rischio derivante dalla circolazione degli stessi.

Dal canto loro, le imprese, nello svolgimento di tale servizio di rilascio gratuito del preventivo, devono considerare tutti gli elementi di personalizzazione previsti dalla tariffa.

Il preventivo rilasciato riporta dunque gli elementi di personalizzazione, che riguardano il soggetto richiedente, utilizzati dall'impresa ai fini della determinazione del premio, ivi comprese le

risposte fornite dal richiedente medesimo.

Il preventivo, in particolare, indica:

a) il premio globale richiesto per la copertura assicurativa, che indica la somma che il cliente paga per ottenere la garanzia assicurativa, a fronte della quale la compagnia assicuratrice è obbligata a risarcire i terzi per i danneggiamenti derivati dai sinistri del proprio assicurato.

b) la misura della provvigione riconosciuta dall'impresa all'intermediario, operante in rapporto diretto con l'impresa medesima, per la tipologia contrattuale prescelta ed in relazione alla categoria di veicoli e di natanti interessati; la provvigione è espressa in valore assoluto; inoltre, a fini di comparabilità, **viene indicato il peso percentuale di detta provvigione sul premio globale**.

Le imprese specificano in nota che la percentuale è stata calcolata rapportando la provvigione in valore assoluto al premio globale.

c) l'eventuale sconto complessivamente applicato dall'impresa e dall'intermediario.

d) il massimale, il quale indica la cifra massima che l'impresa di assicurazione si impegna a pagare per ogni sinistro causato dal veicolo assicurato. I danni superiore a tale cifra massima sono a carico del contraente.

e) le clausole di esclusione e rivalsa, ove presenti, sono evidenziate con caratteri tipografici di particolare rilievo.

Il preventivo non obbliga in alcun modo il consumatore a sottoscrivere la polizza, ma è necessario ricordare che il preventivo personalizzato ha validità non inferiore a sessanta giorni, e



comunque non superiore alla durata della tariffa in corso.

Qualora la residua validità della tariffa, sulla cui base è calcolato il preventivo, sia inferiore a sessanta giorni e l'utente richieda la quotazione per una copertura con data di effetto ricompresa nella durata della nuova tariffa, l'impresa rilascia il preventivo sulla base della nuova tariffa.

Ogni preventivo riporta un codice, assegnato secondo procedure prestabilite dall'impresa, che ne consenta l'identificazione in modo univoco in caso di eventuale conclusione del relativo contratto.

PREVENTIVO PERSONALIZZATO SUL SITO INTERNET

Il consumatore può effettuare la richiesta di preventivo personalizzato anche tramite il sito internet della compagnia, che è tenuta a comportarsi allo stesso modo del caso in cui il preventivo personalizzato sia richiesto presso il punto vendita, ma con due specifiche:

- a)** nel caso di imprese che operano esclusivamente attraverso intermediari, il preventivo rilasciato sul sito internet indica la misura massima della provvigione riconosciuta dall'impresa per la tipologia contrattuale prescelta ed in relazione alla categoria di veicoli e di natanti interessati, **con l'indicazione della percentuale di provvigioni dell'intermediario rispetto al premio globale**. Le imprese specificano in nota che la percentuale è stata calcolata rapportando la provvigione in valore assoluto al premio globale e inseriscono **l'avvertenza che la provvigione riconosciuta allo specifico intermediario può essere inferiore;**
- b)** nel caso di imprese che operano mediante tecniche di comunicazione a distanza ovvero attraverso intermediari, **il preventivo**

rilasciato sul sito internet contiene l'avvertenza riguardo alla possibilità di ottenere sconti rivolgendosi rispettivamente alla direzione ovvero all'intermediario.







Capitolo 3

COMPOSIZIONE PREMIO E SCONTI

IL PREMIO

Come ormai quasi tutti sanno il **premio** è il prezzo che l'assicurato deve pagare quando firma una polizza. La garanzia non è operante fino a quando il premio non sia stato pagato. Nel caso di rate di premio semestrali la garanzia anche se il contratto è annuale rimane sospesa se alla scadenza del semestre non sia stato pagata la relativa rata di premio.

A differenza che in passato, quando il premio della assicurazione di Responsabilità Civile Auto Obbligatoria detta anche RCA era eguale per tutte le Compagnie, da diversi anni i premi applicati dalle compagnie non sono più gli stessi per tutti. Bisogna anzi dire che le tariffe, e cioè i listini dei prezzi delle polizze, sono molto diversi tra le Compagnie e quindi prima di assicurarsi è bene chiedere diversi preventivi, e scegliere consapevolmente dopo aver confrontato il prezzo e le condizioni migliori dei singoli preventivi personalizzati.

Proprio per garantire la concorrenza nel mercato, come si è già detto, dal 1° ottobre 2008 le Compagnie hanno il dovere di informare in modo trasparente coloro che sono obbligati ad assicurarsi sia sulle **condizioni generali e speciali** di polizza sia sul **premio** da pagare.

Il **preventivo personalizzato**, e cioè il preventivo che viene rilasciato dopo avere risposto alle domande contenute nei questionari, proposto sia presso i punti di vendita (*agenti e produttori*), che sui siti internet delle Compagnie, e che rimane vincolante per la compagnia per la durata di sessanta giorni, deve indicare il premio globale richiesto per la copertura assicurativa, e cioè per il massimale e per le garanzie scelte dall'interessato.

Nel preventivo deve essere indicata anche la percentuale e l'im-

porto della **provvigione pagata** all'intermediario: agente o broker di assicurazioni, e l'eventuale **sconto** applicato dalla Compagnia e dall'intermediario medesimo. Nel premio sono anche indicate le quote rispetto al premio globale rappresentate dalle **imposte** sulle assicurazioni e dal **contributo al Servizio Sanitario Nazionale** (che si può detrarre nella denuncia dei redditi), oltre alle già indicate provvigioni di intermediazione, e sconti applicati. Le medesime informazioni devono essere contenute anche nelle quietanze di rinnovo.

Tra gli elementi che vengono utilizzati dall'assicuratore per stabilire l'importo del premio della polizza riteniamo utile segnalare:

- a) **Il conducente**, soprattutto per Compagnie che utilizzano particolari parametri tariffari. Dopo avere verificato la propria situazione anche familiare, si deve indicare correttamente se il veicolo sarà guidato da conducente identificato, o membro di un nucleo familiare o maggiore di una certa età o di anzianità di patente. In questi casi se il sinistro è causato da conducente diverso da quello indicato per l'applicazione della relativa tariffa scelta le Compagnie, sia pure con modalità e per valori diversi, esercitano la rivalsa nei confronti dell'assicurato contraente di tutta o parte della somma pagata a titolo di risarcimento del terzo danneggiato. Molto spesso quando alla guida di assicurazione stipulata per *guidatori esperti* viene a trovarsi un giovane considerato guidatore inesperto l'assicurazione applica una franchigia.
- b) **L'età** e il **sesso**. Perché le tariffe di quasi tutte le compagnie valutano diversamente questi elementi ai fini della determinazione del relativo premio: i giovani pagano più degli anziani; le donne meno degli uomini.
- c) Il **numero dei chilometri** che il contraente dichiara di per correre in un anno.
- d) **L'anzianità di patente** e la **professione**.



Sconti



GLI SCONTI SULLE POLIZZE

Nelle nuove disposizioni sulle assicurazioni RCA si fa spesso riferimento alla possibilità per il consumatore di ottenere sconti sulla tariffa.

A questo proposito proprio perché molto difficilmente l'assicuratore proporrà di propria iniziativa l'applicazione di sconti va sottolineato che è opportuno per chi deve assicurarsi di richiedere sempre uno sconto sia rivolgendosi agli intermediari (agenti, broker e sportelli bancari), sia alle stesse Direzioni delle Compagnie nel caso di preventivo ottenuto tramite internet.

Per garantire infatti un prezzo più vantaggioso per gli assicurati e al fine di realizzare una reale flessibilità tariffaria, favorendo così una maggiore concorrenza nel mercato, le Compagnie, sia direttamente che attraverso gli Agenti che magari operano per più Compagnie, devono poter ridurre il premio rispetto alla tariffa in relazione alle caratteristiche del singolo assicurato. Al riguardo si deve tenere presente che le norme vietano alle Compagnie di imporre ai propri Agenti clausole contrattuali o direttive commerciali che li obblighino a praticare ai consumatori prezzi minimi o sconti massimi. Come abbiamo già detto, i contratti di assicurazione RCA possono essere stipulati direttamente presso la compagnia assicuratrice, tramite gli intermediari assicurativi, mediante sportelli bancari, per telefono o su internet.

Quando il contratto viene stipulato presso una compagnia, questa ha la facoltà di riconoscere uno sconto, ossia una riduzione del premio rispetto alla tariffa in corso, che dovrà essere chiaramente evidenziato sulla polizza. **E' bene, però, sapere che lo sconto non è dovuto anche per le successive annualità e, nel caso in cui venga concesso nuovamente, dovrà essere chiaramente indicato nella quietanza di pagamento.**

E' possibile, inoltre, ottenere ulteriori eventuali sconti sul prezzo delle garanzie accessorie, (*cosiddette ARD*) che possono integrare la copertura assicurativa obbligatoria RCA. In particolare sulla copertura

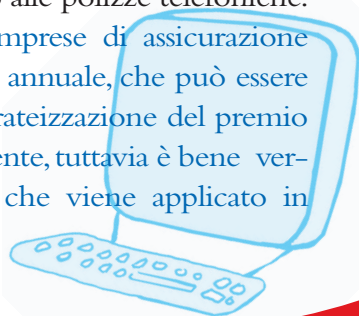
furto-incendio alcune compagnie accordano delle riduzioni del prezzo a determinate condizioni, ad esempio quando il veicolo è dotato di un sistema di antifurto oppure quando venga abitualmente parcheggiato in un luogo chiuso o custodito.

Certamente le polizze che prevedono gli sconti maggiori sono quelle on-line e telefoniche, che possono presentare riduzioni del premio fino al 40%.



Le polizze di questo tipo risultano convenienti soprattutto per gli utenti che presentano i migliori profili di rischio (ad esempio automobilisti patentati da tempo, con una classe bonus-malus bassa, persone che svolgono un'attività lavorativa che non richiede necessariamente l'uso del veicolo ecc.). Viceversa, per i soggetti "a rischio" (ad esempio neo-patentati, persone residenti in zone ad elevata incidentalità o con una classe di merito alta) questa tipologia di assicurazione è meno vantaggiosa ed i premi potrebbero risultare comunque elevati.

In generale, le compagnie che vendono le polizze attraverso il canale telefonico o via internet riescono ad assicurare condizioni tariffarie particolarmente competitive grazie all'abbattimento dei costi amministrativi, gestionali e di intermediazione conseguente all'uso degli strumenti telematici ed alle forti personalizzazioni delle tariffe, tramite l'impiego di molteplici parametri. Oggi sono sempre più numerose le compagnie di assicurazione che permettono di stipulare la polizza RCA sul web e che presentano possibilità di risparmio sul premio consistenti, spesso anche maggiori rispetto alle polizze telefoniche. Una possibilità ulteriore offerta da diverse imprese di assicurazione riguarda le modalità di pagamento del premio annuale, che può essere corrisposto in rate trimestrali o semestrali. La rateizzazione del premio può risultare una soluzione comoda e conveniente, tuttavia è bene verificare il costo aggiuntivo di frazionamento che viene applicato in questi casi.



GLI ELEMENTI DEL PREVENTIVO SU CUI PRESTARE PARTICOLARE ATTENZIONE. IN PARTICOLARE LE CLAUSOLE DI ESCLUSIONE, DI RIVALSA E FRANCHIGIE

Il premio totale da pagare non è l'unico elemento che bisogna considerare quando si confrontano diversi preventivi per poter effettuare una scelta più conveniente e migliore.

La valutazione della convenienza di una polizza va fatta anche e soprattutto tenendo conto dell'**importo dei massimali**, delle **garanzie** scelte dall'assicurato, e facendo particolare riferimento alle clausole di **franchigia**, nonché a quelle che prevedono l'**esclusione**, e quindi la non operatività della garanzia, e quindi la possibilità di **rivalsa** da parte dell'assicuratore.

IL MASSIMALE

Il massimale è la somma massima che l'assicuratore è obbligato a pagare in caso di sinistro. Il valore minimo è previsto per legge e di solito viene aumentato col passare degli anni. Attualmente il massimale non può essere inferiore a 774.685,35 euro per ogni sinistro. A partire dall'11 dicembre 2009, però, diventeranno obbligatori massimali pari ad almeno 2,5 milioni di euro per sinistro con danni alle persone (*indipendentemente dal numero delle vittime*) e a 500mila euro per sinistro con danni alle cose. Successivamente (*entro l'11 giugno 2012*) queste cifre verranno raddoppiate, in attuazione della normativa comunitaria recepita in Italia il 18 gennaio 2009. Il valore massimo è quello che l'assicuratore offre con prezzi diversi. Pur potendo il massimale essere ripartito per danni alle cose e alle persone, è consigliabile





scegliere un massimale unico che vale senza differenze per persone e cose.

LE CLAUSOLE DI FRANCHIGIA, ESCLUSIONE E RIVALSA

La **clausola di franchigia** è una condizione contrattuale in base alla quale una parte del costo del sinistro pagato dall'assicuratore al danneggiato deve rimanere a carico dell'assicurato che dovrà rimborsarlo alla Compagnia usufruendo però in questo caso di un premio inferiore.

Le **clausole di esclusione e rivalsa** sono condizioni contrattuali che limitano o escludono la copertura del rischio e quindi il risarcimento del terzo danneggiato in caso di sinistro. In presenza di tali

limitazioni la Compagnia è però comunque tenuta a pagare il sinistro e a risarcire il terzo danneggiato ma ha diritto di rivalersi sull'assicurato chiedendogli il rimborso totale o parziale di quanto pagato al danneggiato.

Premesso che i casi in cui la polizza non opera possono essere diversi da Compagnia a Compagnia segnaliamo tra quelli più ricorrenti:

- la mancanza o la non validità della patente di guida;
- la partecipazione a gare e competizioni sportive;
- la guida sotto l'effetto di alcool o sostanze stupefacenti o psicofarmaci;
- la guida di veicolo con revisione scaduta da oltre 2 mesi;
- il trasporto di terze persone (*sia sugli autoveicoli che sui motoveicoli*) effettuato non in conformità alla carta di circolazione;
- la guida da parte di conducente diverso da quello scelto in base a particolari tariffe (*nel caso sia stata scelta una tariffa che preveda limitazioni del conducente: esclusivo, appartenente allo stesso nucleo familiare o esperto*).

In molti di questi casi l'esclusione di garanzia può essere derogata totalmente o parzialmente pagando un supplemento di premio e richiedendo l'applicazione di una specifica condizione aggiuntiva. Le possibilità di deroga sono diverse da Compagnia a Compagnia e prevedono spesso o una franchigia che rimane comunque a carico dell'assicurato oppure un limite al diritto di rivalsa per l'assicuratore (*ad esempio un 10% dell'importo del sinistro liquidato con un massimo di euro 10000,00*).


LE CONDIZIONI DI POLIZZA E LA COSIDDETTA NOTA INFORMATIVA

Anche se di non facile comprensione sarebbe molto utile, così come previsto dall'attuale sistema di garanzie per i consumatori, prima o almeno contestualmente alla compilazione del questionario richiesto per il calcolo del premio e per l'emissione del preventivo, esaminare i

documenti previsti dalla legge e che devono essere messi a disposizione del richiedente. Proprio per questo in diversi siti internet di Compagnie si consiglia di leggere questi documenti prima di procedere nel calcolo del premio RCA. I più importanti sono due: le **Condizioni di polizza** e la cosiddetta **Nota Informativa** e devono essere disponibili sia in ogni punto di vendita in forma cartacea sia nei siti internet. In questi siti nella sezione dedicata all'elaborazione del preventivo deve essere ben visibile il *link* alle **Condizioni di polizza**, nonché alla **Nota Informativa** precontrattuale, che devono risultare leggibili, stampabili e scaricabili prima dell'accesso al servizio di preventivazione. In questi documenti, tra le altre norme, oltre a dettagliate indicazioni sulle modalità di denuncia e di gestione dei sinistri, sull'attestato dello stato di rischio, sulla durata del contratto, sui termini di prescrizione dei diritti e sui reclami, i doveri dell'assicuratrice e i diritti dell'assicurato, sono indicati in maniera dettagliata le situazioni in cui la polizza non è operante.

Ricordiamo, infine, che la scelta degli elementi di personalizzazione del preventivo deve essere chiara e rispondente al vero. Infatti, sia pure con modalità diverse tra le varie Compagnie quasi sempre viene previsto che, essendo il premio RCA determinato sulla base di certi elementi tariffari, le dichiarazioni dell'assicurato che vengano poi verificate non rispondenti al vero potranno dare all'assicuratore il diritto ad esercitare la rivalsa della somma pagata per il risarcimento del danno in proporzione alla differenza di premio pagato in meno.

Riportiamo qui di seguito, a titolo di esempio, il testo di un articolo di polizza di una Compagnia: "In presenza di dichiarazioni inesatte o reticenti del contraente rese al momento della stipulazione del contratto, relative a circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio, o di mancata comunicazione di ogni variazione delle circostanze stesse che comportino aggravamento del rischio, il pagamento del danno non è dovuto o è dovuto in misura ridotta in proporzione della differenza tra il premio convenuto e quello che sarebbe stato altrimenti determinato".



GLI ELEMENTI FUORI DAL PREVENTIVO DA CONSIDERARE PRIMA DI STIPULARE LA POLIZZA. IN PARTICOLARE LE REGOLE EVOLUTIVE BONUS MALUS E LA STRUTTURA LIQUIDAZIONE DANNI

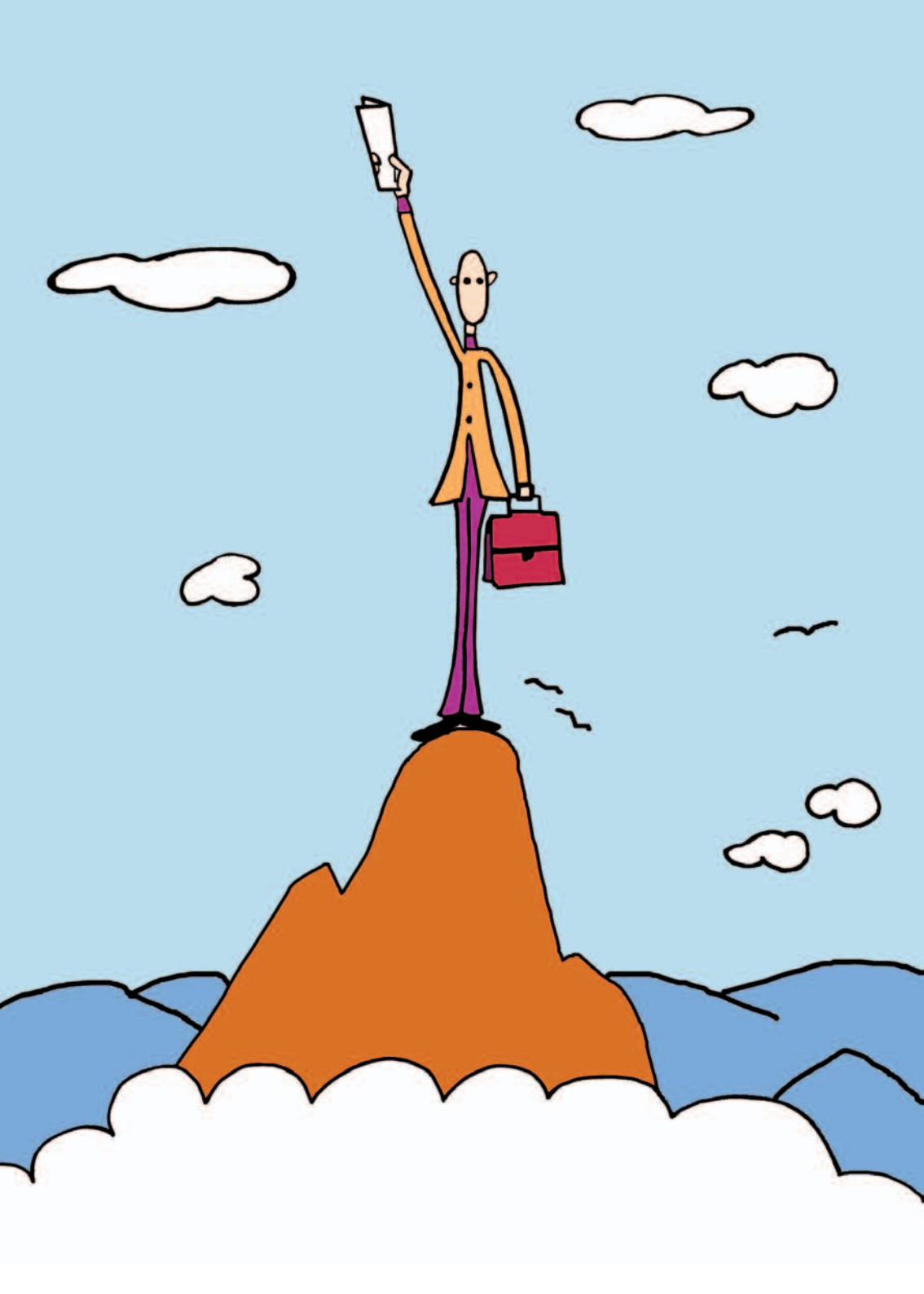
LE REGOLE EVOLUTIVE DEL SISTEMA BONUS-MALUS

Per scegliere la polizza RCA più conveniente ed adeguata al proprio profilo, è bene tenere conto di elementi ulteriori rispetto alle indicazioni contenute nel preventivo.

Nel mercato della responsabilità civile auto la formula contrattuale di tariffazione più diffusa è la c.d. “bonus-malus”, in cui il livello del premio è essenzialmente correlato alla condotta di guida. Il sistema bonus-malus, infatti, prevede diminuzioni o aumenti progressivi del premio a seconda che l'assicurato abbia o meno cagionato dei sinistri stradali nel cosiddetto periodo di osservazione (*di durata annuale*).

Questo meccanismo è collegato ad una scala di classi di merito (*complessivamente 18*) alle quali corrisponde un determinato livello di premio. La classe di ingresso per chi stipula per la prima volta la polizza bonus malus è solitamente la 14esima, che corrisponde alla tariffa base.

Qualora durante il periodo di osservazione non si causano sinistri, al momento del rinnovo della polizza si consegue un “bonus”, guadagnando il passaggio ad una classe di merito inferiore ed ottenendo uno sconto sul premio; viceversa, in caso di incidenti, si acquisisce un “malus”, con la conseguente retrocessione di due classi di merito per ciascun sinistro cagionato ed un corrispondente rincaro del premio.



Il numero dei sinistri provocati e la classe di merito di appartenenza (la cosiddetta storia assicurativa) sono certificati dall'attestazione di rischio, documento che la compagnia assicurativa è obbligata a rilasciare almeno 30 giorni prima della scadenza della polizza.

E' importante sapere che, in seguito alla cosiddetta liberalizzazione tariffaria, la classe di merito di provenienza e di assegnazione è definita in base a regole che ogni compagnia stabilisce in modo autonomo e, di conseguenza, la sinistrosità pregressa dell'assicurato viene penalizzata o premiata in modo differente da ciascuna impresa assicuratrice.

Occorre, quindi, prima di sottoscrivere una polizza e per compiere una scelta effettivamente conveniente, prestare particolare attenzione alla tabella delle classi di merito che viene allegata alle condizioni generali di assicurazione, per valutare se le regole evolutive inerenti le classi di merito interne risultino eccessivamente penalizzanti.

Al contempo, tutte le imprese assicuratrici sono obbligate ad attenersi a delle regole evolutive comuni, che sono finalizzate a comparare i sistemi delle classi di merito liberamente determinati da ciascuna compagnia assicuratrice.

A questo scopo, deve farsi riferimento alla cosiddetta Classe di Conversione Universale (CU), meccanismo che permette di paragonare le classi di merito interne di ciascuna impresa assicuratrice e di individuare quale classe ci verrà assegnata stipulando la polizza presso un nuovo assicuratore. Per tale ragione, ciascuna compagnia deve sempre mettere a disposizione dei propri clienti una tabella, definita di conversione, in cui la classe contrattuale viene affiancata alla classe universale corrispondente. Tali tabelle, predisposte dall'ISVAP - Istituto per la vigilanza sulle imprese di assicurazione, vanno rese disponibili per il consumatore nei punti vendita e sui siti internet delle imprese, all'interno dei preventiva-

tori on-line, in formati idonei a consentirne l'estrazione.

Allo scopo di facilitare la mobilità degli utenti e favorire il passaggio ad una nuova compagnia di assicurazione senza perdere la propria storia assicurativa, le imprese sono obbligate ad indicare sulle attestazioni di rischio, oltre alla classe di merito interna che si è maturata anche la classe di conversione universale.

E' importante, infine, ricordare che in alcuni casi, definiti nella nota informativa pre-contrattuale, il consumatore ha diritto a conservare la classe di merito maturata anche in relazione ad altro veicolo, con conseguente risparmio sul premio assicurativo, precisamente:

- per assicurare la seconda auto
- per assicurare l'auto acquistata dal familiare convivente
- in caso di permuta di un veicolo
- in caso di rottamazione dell'auto
- in caso di furto della propria vettura
- in caso di consegna in conto vendita.

Anche in caso di sinistro esiste comunque la possibilità di evitare il declassamento, grazie ad un'apposita clausola contrattuale. L'assicurato può, infatti, evitare la retrocessione se decide di rimborsare la compagnia della somma liquidata per risarcire i danneggiati; evidentemente, simile facoltà può risultare conveniente in caso di danni lievi e di risarcimenti modesti.





LA STRUTTURA DI LIQUIDAZIONE DANNI

Un altro aspetto importante da considerare ai fini della scelta della polizza riguarda la struttura di liquidazione dei danni di cui è dotata la compagnia, e la sua distribuzione sul territorio nazionale.

L'organizzazione del servizio di liquidazione dei sinistri, infatti, può variare a seconda dell'impresa assicurativa, che può presentare una rete territoriale più o meno capillare, con conseguenti ripercussioni in termini di tempestività nel pagamento dei danni e di disponibilità ricettiva per l'accesso dei beneficiari alle strutture liquidative.

E' sempre consigliabile, pertanto, prima di scegliere la polizza, informarsi sulla struttura di liquidazione dei danni di cui è provvista la compagnia individuata, soprattutto nel caso di compagnie telefoniche e on-line, e sulla dislocazione territoriale dei centri di liquidazione, avendo riguardo alla regione ed alla città in cui si risiede.

Infatti, le compagnie telefoniche o che operano on-line, magari capaci di offrire polizze particolarmente vantaggiose dal punto di vista del premio, potrebbero risultare più carenti sul piano dell'organizzazione della rete liquidativa e della distribuzione sul territorio nazionale dei centri di liquidazione.





LA VIGILANZA SULLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE, IL RECLAMO E LA CONCILIAZIONE RCA

L'Isvap

Il compito di vigilare sull'attività assicurativa è affidato all'Isvap (*Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private*), istituito nel 1982, autorità indipendente che esercita funzioni di controllo sulle imprese di assicurazioni e riassicurazione, gli agenti ed i broker e tutti gli altri soggetti sottoposti alla legge sulle assicurazioni private.

L'Isvap svolge anche funzioni di regolamentazione ed è dotata di poteri sanzionatori, finalizzati ad assicurare la stabilità di mercato, la solvibilità e l'efficienza delle imprese e degli operatori, e la tutela dei consumatori.

L'Autorità ha, inoltre, il compito di raccogliere i reclami presentati dagli assicurati, di facilitare la corretta esecuzione dei contratti ed agevolare la soluzione delle problematiche sottoposte, intervenendo nei confronti dei soggetti vigilati.

Per informazioni maggiori è possibile consultare anche il sito www.isvap.it

IL RECLAMO E LA PROCEDURA PER RICORRERE ALL'ISVAP

Qualora l'assicurato non si ritenga soddisfatto del rapporto instaurato con la compagnia di assicurazione (*sia essa italiana, oppure estera ma operante in Italia*), è opportuno anzitutto presentare un formale reclamo presso l'apposito ufficio dell'impresa assicuratrice.

Quest'ultima è tenuta a rendere nota la possibilità di proporre il reclamo ed indicarne le modalità di presentazione e gli indirizzi cui rivolgersi all'interno della nota informativa pre-contrattuale. Le

stesse informazioni, inoltre, devono essere pubblicate nel sito internet della compagnia e sono valide per tutti i tipi di assicurazione.

Se ci si determina a presentare un reclamo è, inoltre, consigliabile rivolgersi ad un'associazione dei consumatori che potrà fornire ogni indicazione utile per la redazione e l'inoltro dello stesso e supportare il consumatore nelle fasi successive.

Il reclamo deve essere inoltrato, preferibilmente tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, all'ufficio reclami della compagnia di assicurazione interessata, la quale deve valutarlo e fornire un suo parere entro i successivi 45 giorni.

Qualora l'impresa non risponda entro tale termine, oppure in caso di risposta insoddisfacente, è possibile rivolgersi all'Isvap.

L'ufficio servizio tutela utenti dell'Isvap provvederà pertanto ad aprire un'istruttoria richiedendo informazioni all'impresa e svolgendo eventuali ispezioni.

I recapiti cui trasmettere il reclamo all'Isvap:

**ISVAP, SERVIZIO TUTELA UTENTI
VIA DEL QUIRINALE 21, 00187 ROMA
FAX: 06-42133426/ 06-42133353**

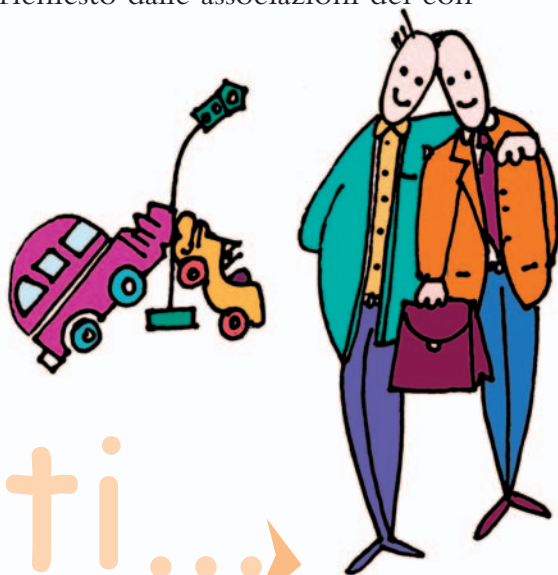
LA CONCILIAZIONE RCA

E' utile infine sapere che per le controversie relative alla gestione dei sinistri, l'assicurato può ricorrere alla conciliazione RCA, con il supporto di un'associazione dei consumatori.

La procedura di conciliazione RCA è uno strumento di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra consumatori e

compagnie di assicurazione. La procedura, definita d'intesa tra l'ANIA (*Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici*) e le associazioni dei consumatori è volta a risolvere in modo celere e semplice le controversie inerenti alla gestione dei sinistri RCA, con richiesta di risarcimento fino a 15.000 euro.

Per attivare la conciliazione è sufficiente che il consumatore abbia inoltrato, direttamente o tramite un'associazione dei consumatori, un reclamo alla compagnia interessata. In caso di risposta insoddisfacente, oppure decorsi 45 giorni senza che l'assicuratore abbia fatto pervenire risposta, è possibile accedere alla procedura, rivolgendosi ad un'associazione dei consumatori, conferendole mandato a transigere. La procedura di conciliazione è assolutamente gratuita, non prevedendo alcun onere a carico del consumatore che decide di attivarla, salvo l'eventuale contributo di iscrizione che potrebbe essere richiesto dalle associazioni dei consumatori.



recapiti...
associazioni



I recapiti delle nostre Associazioni:

1. ASSOUTENTI

Associazione Nazionale Utenti di Servizi Pubblici

www.assoutenti.it

segreteria@assoutenti.it

Tel. 06 6833617

Fax 06 6867434

Vicolo Orbitelli, 10 00186 Roma

2. CITTADINANZATTIVA ONLUS

www.cittadinanzattiva.it

mail@cittadinanzattiva.it

Tel. 06 367181

Fax: 06 36718333

Via Flaminia 53, 00196 Roma

3. CONFCONSUMATORI

Confederazione generale dei consumatori

www.confconsumatori.it attraverso l'apposito "modulo contatti"

segreteria@confconsumatori.it

Tel. 0521 230134-233583

Fax: 0521 285217

Via G. Mazzini 43, 43121 Parma

