



**IVASS**  
ISTITUTO PER LA VIGILANZA  
SULLE ASSICURAZIONI



LE GUIDE  
ASSICURATIVE  
IN PAROLE  
SEMPLICI  
DI IVASS

VOLUME **5**



## Le assicurazioni **della responsabilità civile**

# Indice

1	Le assicurazioni della <b>responsabilità civile</b>	<a href="#">pag. 4</a>
2	<b>Come funzionano</b> le polizze della responsabilità civile?	<a href="#">pag. 10</a>
3	Le polizze <b>obbligatorie</b>	<a href="#">pag. 16</a>
4	La responsabilità civile del <b>capofamiglia</b>	<a href="#">pag. 20</a>
5	Quale polizza fa <b>per te?</b>	<a href="#">pag. 22</a>
6	<b>A chi rivolgersi</b> in caso di bisogno	<a href="#">pag. 26</a>
	Le assicurazioni <b>dalla A alla Z</b>	<a href="#">pag. 28</a>
	<b>Memo</b>	<a href="#">pag. 30</a>

Progettazione e cura editoriale: **Withub S.p.A.**  
Coordinamento e revisione testi: **IVASS**  
Stampa a cura della Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia  
© IVASS, 2022  
Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma - Italia  
Telefono +39 06 421331  
Prima edizione: ottobre 2022  
Tutti i diritti riservati.

La collana de "Le Guide assicurative in parole semplici" dell'IVASS rientra tra le pubblicazioni di educazione assicurativa curate dall'Istituto. La collana è gratuita ed è disponibile online. È consentita la riproduzione a fini didattici e non commerciali, a condizione che venga citata la fonte.

Per eventuali aggiornamenti consultare il sito web dell'IVASS: [www.ivass.it](http://www.ivass.it)

ISSN 2974-6264

## Le assicurazioni della responsabilità civile

### Non siamo dei robot

“Errare è umano”: non sempre si riesce ad agire con la massima attenzione, ponderando ogni mossa. Dopotutto, non siamo dei robot! Qualche volta **si commettono errori** che, a causa di un comportamento imprudente o poco attento, producono **danni** a persone o cose che poi dovranno essere **risarciti**.

L'**assicurazione della responsabilità civile** serve a tutelarti proprio da questo rischio: nel caso in cui tu sia chiamato a risarcire un danno, l'impresa di assicurazione interviene al tuo posto, proteggendo in questo modo il tuo patrimonio.

### Le parti in causa

Chi sono i soggetti del contratto che assicura la Responsabilità Civile?



[Guida N.1](#)



#### Il contraente

È la persona che stipula la polizza e paga il premio e può anche non coincidere con l'assicurato



#### L'assicurato

È la persona il cui interesse è tutelato dalla garanzia prevista dal contratto. È il soggetto che, se responsabile di un danno procurato ad altri, sarebbe costretto a pagare un risarcimento



#### Il danneggiato

È la persona che ha subito il danno provocato dall'assicurato, considerato "terzo" rispetto al contratto



### Lo sapevi?

Le persone che sono legate all'assicurato da particolari vincoli di parentela o di lavoro di regola non hanno diritto al risarcimento. Ad esempio, se hai una polizza che ti protegge per i danni causati dagli animali da compagnia e il tuo cane morde un tuo parente convivente, provocandogli una lesione, l'assicurazione potrebbe non indennizzarti.

**Da che cosa sono protetto?**

Le polizze della responsabilità civile non possono certo impedirti di causare danni a cose e persone (terzi) durante l'esercizio della tua attività professionale o durante la tua vita privata, ma **proteggono il tuo patrimonio, sollevandoti in tutto o in parte dall'onere di dover risarcire di tasca tua i danni che hai provocato.**

A seconda delle tue esigenze e del prodotto che scegli questa assicurazione può coprire anche i danni causati a terzi dalle persone, dalle cose o dagli animali di cui tu sei in qualche modo responsabile (ad esempio un collaboratore domestico, i tuoi figli, il tuo cane).

Se tuo figlio, giocando in cortile, tira una pallonata alla finestra del vicino e rompe il vetro, sarai tu a dover ripagare il danno!



## Ricorda che la possibilità di assicurare la responsabilità civile si fonda sulla **colpa**: è importante sapere di cosa si tratta e, soprattutto, saperla distinguere dal **dolo**.

Un soggetto è in colpa quando ha provocato il danno in maniera non intenzionale perché, ad esempio, è stato distratto, poco prudente o non ha adottato tutte le cautele necessarie. Affermare che qualcuno ha agito con colpa equivale a dire "non l'ha fatto di proposito, ma doveva stare più attento!".

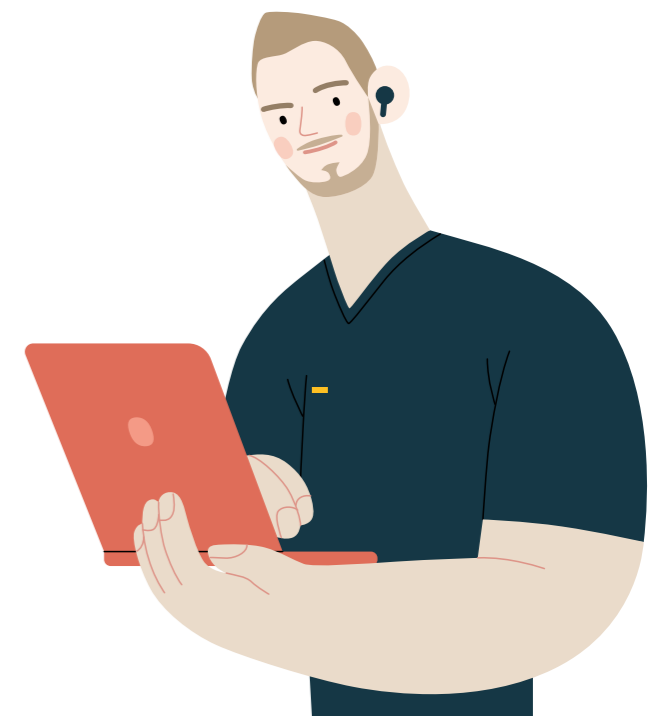
Una persona agisce con dolo, invece, quando "lo fa apposta!", quando provoca un danno intenzionalmente. Un esempio può aiutare.

**Esempio di azione dolosa**

Il borseggiatore con mano lesta preleva il portafoglio dalla tasca dei tuoi pantaloni, mentre sei in metropolitana



Agisce con dolo, perché vuole intenzionalmente rubartelo

**Esempio azione colposa**

Mentre stai facendo giardinaggio nel tuo terrazzo...



...accidentalmente fai cadere giù un vaso che danneggia la nuova auto del tuo vicino



Il tuo comportamento è colposo in quanto, pur non volendo procurare danni, sei stato poco prudente e poco attento

La differenza tra colpa e dolo è fondamentale per comprendere bene il funzionamento dell'assicurazione per la responsabilità civile verso i terzi, perché **il danno causato con dolo non può essere assicurato.**

**A cosa serve l'assicurazione**

Se hai sottoscritto una polizza per la responsabilità civile e, colposamente, causi un danno a cose o persone che rientra nell'ambito della tua copertura, **l'assicuratore dovrà darti la somma necessaria a risarcire il terzo danneggiato o, se lo richiedi, provvedere a rimborsarlo direttamente.**

**Una polizza diversa dalle altre**

La polizza di responsabilità civile è diversa dalle altre polizze danni. Come mai? Perché invece di intervenire quando sei tu a subire un danno, lo fa quando **è qualcun altro ad essere danneggiato** da un comportamento tuo o di una persona, un animale o una cosa di cui sei responsabile. Dunque, l'assicurato e la vittima del danno sono soggetti differenti e **l'oggetto diretto della tutela assicurativa è il patrimonio dell'assicurato.**

“  
L'impresa  
di assicurazione  
dovrà darti la somma  
necessaria a risarcire  
il terzo danneggiato  
”

**Il patto di gestione della lite**

L'assicuratore può anche impegnarsi ad assumere, per tuo conto, la gestione dell'eventuale causa giudiziale che dovesse essere instaurata per l'accertamento della tua responsabilità. Lo fa con il c.d. **patto di gestione della lite.**

È una clausola in forza della quale l'impresa di assicurazione si impegna, nel caso di giudizio per ipotesi di responsabilità civile, a nominare un avvocato a proprie spese per la difesa dell'assicurato. In sintesi, l'impresa si impegna a gestire direttamente la lite per conto dell'assicurato.

Si tratta di una clausola presente in molti contratti, perché l'attività di difesa viene svolta non solo nell'interesse dell'assicurato, responsabile civile, ma anche dell'impresa stessa, dal momento che se l'assicurato vince, l'impresa risparmia.

**Chi può rivolgersi all'impresa di assicurazione?**

Le polizze di responsabilità civile si basano su due elementi: il **verificarsi del fatto colposo** che causa un danno a un terzo e obbliga al risarcimento e la **richiesta di risarcimento all'assicurato**, da parte del danneggiato.

L'impresa di assicurazione è infatti obbligata a coprire il danno solo quando il danneggiato chiede il risarcimento e l'assicurato lo comunica all'impresa.

Infatti, di regola, il **danneggiato non può chiedere direttamente il risarcimento all'impresa di assicurazione** (in quanto "terzo" rispetto al contratto di assicurazione). Dovrà essere l'assicurato a chiedere all'impresa il denaro necessario a risarcire il danno oppure di provvedere direttamente al risarcimento del danneggiato.

**Nei panni del danneggiato...**

Se sei tu ad aver subito un danno, ricordati che la richiesta di risarcimento deve essere indirizzata direttamente al responsabile civile (ossia a chi ha causato il danno o è comunque tenuto a risponderne) e che l'impresa interverrà su denuncia dell'assicurato.

Un'eccezione a questa regola si trova nell'assicurazione RC Auto, dove il danneggiato può chiedere direttamente il risarcimento all'impresa di assicurazione, anziché all'assicurato (**azione diretta**).

Per approfondire  
l'**azione diretta** vedi



[Guida N.3](#)



## Come funzionano le polizze della responsabilità civile?

# 2

### Quanto dura la tua polizza?

Come per tutte le altre assicurazioni, anche quella sulla responsabilità civile prevede un periodo di efficacia della garanzia, chiamato “**periodo di copertura**”, che coincide di regola con la durata del contratto. Presta molta attenzione a questo elemento.

La polizza, infatti, **può essere annuale oppure durare più anni**.

Inoltre, ricorda che nella polizza deve essere precisato se, alla data di scadenza stabilita, il contratto si risolve in modo automatico o se, in assenza di una disdetta all'impresa, si rinnova tacitamente. In ogni caso, sulla polizza trovi sia il termine di preavviso entro il quale puoi dare la disdetta sia la durata del periodo di **proroga tacita**, che non può superare i 2 anni.

Tieni anche conto che, nei contratti poliennali, puoi sempre esercitare la **facoltà di recesso anticipato** con preavviso di almeno 60 giorni dalla scadenza annuale della copertura, a condizione che siano trascorsi almeno 5 anni dalla stipula.



occhio al termine  
di preavviso per la

**disdetta**



### E se ti dimentichi di pagare il premio?



Se non paghi il premio alla stipula o, se rateizzato, non paghi la prima rata, non avrai alcuna copertura. Se non paghi i premi o le rate successivi, l'assicurazione viene sospesa dalle ore ventiquattro del quindicesimo giorno dopo quello della scadenza del premio o della rata del premio: da questo momento in poi sarai privo di copertura, finché non pagherai il premio.

**“Loss occurrence” e “Claims made”**

L'assicurazione per la responsabilità civile verso terzi presenta alcune particolarità rispetto agli altri contratti assicurativi. Una distinzione importante che **riguarda solo questa tipologia di contratti** è quella tra polizze con clausola **“Loss occurrence”** e polizze con clausola **“Claims made”**.

Cosa significa? E perché è importante?  
Partiamo da un **esempio**.

**2018**

Un avvocato, preso dal lavoro e dalle altre scadenze, dimentica di depositare un atto nell'interesse del proprio cliente

**2021**

Viene pubblicata la sentenza: il suo cliente ha perso, perché le difese (decisive per la vittoria) non sono state presentate

**2022**

Il cliente chiede all'avvocato il risarcimento del danno per la sconfitta subita a causa del suo errore

**Il problema è capire quando si è verificato il sinistro?**

Nel 2018, quando è stato commesso l'errore, o nel 2022, quando è arrivata la richiesta di risarcimento?

A questa domanda rispondono, in maniera diversa, le clausole **“Loss occurrence”** e **“Claims made”**.

**Loss occurrence**

Questa clausola prende in considerazione **la data in cui avviene l'evento che ha causato il danno**. In pratica, nelle polizze **“Loss occurrence”** la garanzia è efficace per gli eventi **che avvengono durante il periodo di validità della polizza**, a prescindere dalla data di richiesta di risarcimento da parte del danneggiato e dalla denuncia del sinistro. Nell'esempio fatto, quindi, il sinistro si considera verificato nel 2018 e l'avvocato deve chiedere l'intervento dell'impresa con cui era assicurato a quella data.

**Claims made**

La clausola **“Claims made”** (letteralmente, in italiano, “a richiesta fatta”) fa coincidere il sinistro con la **richiesta di risarcimento del danno** ricevuta dall'assicurato, anche se relativa a fatti avvenuti prima della stipula della polizza. Quindi, in virtù di questa clausola, la polizza di responsabilità civile copre tutte le richieste di risarcimento presentate all'assicurato nel periodo di validità del contratto, a prescindere dal momento in cui si è verificato l'evento che ha causato il danno. In tal caso, riprendendo l'esempio, il sinistro si considera verificato nel 2022.

Capisci, allora, che è fondamentale **controllare sempre se la polizza che stai per stipulare include una di queste clausole**, perché:

- ▶ con la **“Loss occurrence”** sei coperto per **i fatti** che avvengono nel periodo di validità della polizza, a prescindere dalla data di richiesta del danneggiato;
- ▶ con la **“Claims made”** la copertura è efficace per **le richieste di risarcimento** presentate nel periodo di validità della polizza o entro un termine successivo se espressamente stabilito nelle condizioni del contratto.



## Evita i “vuoti di copertura”

Capire bene il funzionamento delle polizze “**Loss occurrence**” e “**Claims made**” è importantissimo anche al momento del rinnovo di una polizza per la responsabilità civile. Passare da un modello all'altro, infatti, è possibile, ma devi stare bene attento ad evitare che, a causa dell'alternarsi delle clausole, possano esserci periodi che restano privi di copertura. È un'analisi complessa ma molto importante, che puoi effettuare anche chiedendo informazioni all'impresa o all'intermediario cui ti rivolgi, che sono tenuti a fornirti un'assistenza completa.



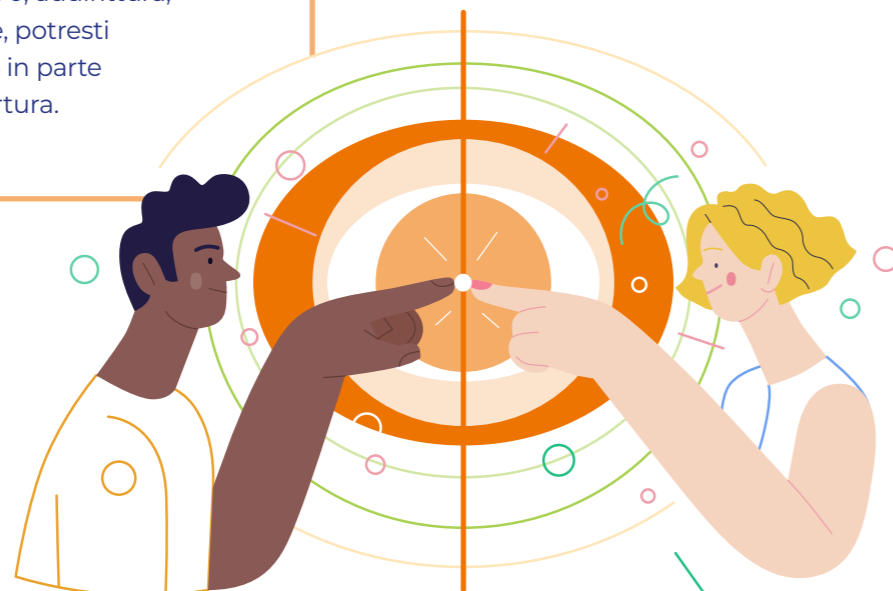
### La sincerità paga!

È fondamentale che, prima della conclusione del contratto, siano rese all'impresa di assicurazione **dichiarazioni veritiere e complete in ordine a tutti i fatti, noti all'assicurato, dai quali potrebbe derivare una richiesta di risarcimento**. Se ometti qualcosa per dimenticanza o, addirittura, intenzionalmente, potresti perdere in tutto o in parte il diritto alla copertura.

### In pratica, che cosa devi fare se causi un danno?

Hai causato un danno a qualcuno o a qualcosa e la persona danneggiata ha fatto richiesta di risarcimento. Oppure non hai ancora ricevuto una richiesta di risarcimento ma ti sei accorto di aver causato un danno che potrebbe essere attribuito alla tua responsabilità. E adesso?

Prima di tutto **accertati che l'evento rientri nelle responsabilità garantite dalla tua polizza**. Infatti, se per esempio la tua copertura vale in ambito professionale, non è detto che copra anche fatti che accadono nella vita privata e viceversa.



## Come secondo passo, denuncia l'accaduto alla tua impresa di assicurazione.

Esponi i fatti nel modo più dettagliato ed esaustivo possibile.

È necessario che tu riferisca alla tua impresa con esattezza le circostanze dalle quali potrebbero derivare richieste di risarcimento, anche se non sei sicuro al cento per cento di avere provocato un danno, perché se non lo facessi potresti perdere il diritto alla copertura. Infine, trasmetti all'impresa la **richiesta di risarcimento** ricevuta corredandola dei documenti utili a capire come si sono svolti i fatti e agevolare l'impresa di assicurazione nella gestione del sinistro.

### L'impresa di assicurazione può pagare direttamente il danneggiato

Quando ricevi richiesta di risarcimento da parte di chi hai danneggiato, tieni presente che l'impresa di assicurazione può pagare direttamente al danneggiato la somma dovuta soltanto se te ne dà preventivo avviso. **Puoi essere anche tu a chiedere che l'impresa paghi direttamente il danneggiato**: in questo caso, l'impresa è obbligata al pagamento diretto (ovviamente, se ritiene operante la copertura).

## Fino a quando puoi chiedere l'intervento dell'impresa di assicurazione?



Si verifica un sinistro



Devi trasmettere all'impresa di assicurazione la denuncia di sinistro



Devi comunque sempre tener conto dei termini di prescrizione previsti dalla legge: hai al massimo **2 anni** di tempo dal giorno in cui ricevi la richiesta di risarcimento da parte del danneggiato



Se non rispetti questi termini potresti perdere il diritto alla prestazione assicurativa oppure subire una riduzione della stessa



Devi inoltre trasmettere, se ti è già arrivata, la richiesta di risarcimento che hai ricevuto, **nei termini previsti dal contratto**



## Le polizze obbligatorie

# 3

## Alcune professioni o attività presentano un rischio maggiore di provocare danni a terze persone.

Basti pensare all'errore di un medico, di un avvocato o di un costruttore. Le persone danneggiate a seguito di questi errori possono legittimamente richiedere un risarcimento per il danno subito e tale danno può anche essere di grande portata. Per questo, la legge stabilisce che se svolgi determinate attività sei obbligato ad assicurarti.

### Per molti, assicurarsi è un dovere

Per molte professioni e attività imprenditoriali o industriali, stipulare una polizza per la responsabilità civile è quindi un **obbligo**, utile a tutelare non solo il patrimonio dell'assicurato ma anche la posizione del danneggiato, che viene così messo al riparo dall'eventualità che il danneggiante non sia in grado, da solo, di pagare il risarcimento. Da qui la c.d. **funzione sociale dell'assicurazione della responsabilità civile**, che protegge, al tempo stesso, chi causa e chi subisce un danno.



## La funzione sociale

dell'assicurazione  
della responsabilità civile



## I casi sono molti: ecco qualche **esempio**.



### La responsabilità del **personale sanitario**

Tutti coloro che esercitano una professione sanitaria, sia nel settore pubblico che in ambito privato, sono obbligati per legge a essere coperti da una polizza di responsabilità civile professionale. Si tratta di un obbligo che riguarda **non soltanto i medici**, ma anche altre figure professionali, come gli infermieri, i farmacisti, gli odontoiatri, gli psicologi.



### La responsabilità dei **professionisti**

Se ti rivolgi a un professionista iscritto a un ordine professionale, come ad esempio un avvocato, un ingegnere, un commercialista, un architetto o anche un intermediario assicurativo, sappi che è tenuto a stipulare un'assicurazione per coprire i danni che possono derivare dall'esercizio della sua attività.



### La responsabilità dei **costruttori**

A beneficio di chi acquista un immobile di nuova costruzione, la legge stabilisce che il costruttore ha l'obbligo di sottoscrivere una polizza assicurativa della durata decennale. Il contratto ha effetto a partire dalla data in cui i lavori sono ultimati. L'assicurazione copre i danni materiali, come la rovina totale o parziale, i difetti costruttivi, il vizio del suolo.



### La **RC Auto**

La [Guida 3](#) di questa collana è dedicata alla responsabilità civile Auto: è una copertura assicurativa pensata per tutelare chi si mette al volante dai rischi legati a possibili incidenti. È anche un'assicurazione che protegge le terze persone che sono vittime di questi sinistri e che, grazie a questa garanzia, possono essere risarcite in modo adeguato.



Per lo svolgimento di molte professioni o attività la legge prevede l'obbligo di sottoscrivere una polizza di

**responsabilità  
civile**

## La responsabilità civile del **capofamiglia**

### Una polizza per il nucleo familiare

Tra le polizze di responsabilità civile c'è anche quella "del capofamiglia".

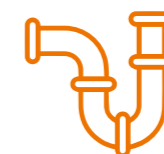
Il nome può trarti in inganno: con questa copertura **non è garantita soltanto la persona che stipula la polizza**, cioè "il capofamiglia", ma anche tutte le persone che fanno parte del suo **nucleo familiare**. Esiste poi la possibilità di estendere la copertura ai propri animali da compagnia o ai collaboratori domestici o custodi, con rapporto di dipendenza non occasionale.

In sostanza questa polizza opera **se tu o un tuo familiare causate un danno nell'ambito della vostra vita privata**, non soltanto all'interno dell'abitazione ma anche all'esterno, a seconda di quanto previsto dal contratto.

Gli esempi possono essere molteplici, perché gli imprevisti sono sempre dietro l'angolo.



Tuo figlio, nell'entusiasmo di una partita ai videogiochi, può **rompere il televisore** al plasma a casa del suo compagno di classe



Una **tubatura** della tua casa **può rompersi** e allagare l'appartamento del vicino



La tua **parabola** può cadere dal tetto e **danneggiare** il terrazzo sottostante

**Può accadere di tutto, ma c'è un'unica costante:** questi danni devono essere risarciti e, se sei assicurato con una polizza adeguata, potrai farlo attraverso la tua impresa di assicurazione.



### Lo sapevi?

Quella del capofamiglia è una polizza molto versatile, che puoi **personalizzare** in base al tuo stile di vita e alle tue esigenze, includendo coperture particolari che proteggono te e i tuoi familiari nella vita di tutti i giorni.

Quale polizza fa  
**per te?**

5

## Hai deciso di stipulare una polizza di responsabilità civile?

Bene. Prima di chiedere al tuo assicuratore un preventivo e poi firmare il contratto **è importante che tu abbia le idee chiare.**

Per farlo, cerca di capire quali sono le tue esigenze: **che cosa vuoi proteggere con questa assicurazione?** Pensa alle attività che svolgi ogni giorno, ai beni che gestisci, alle persone, agli animali e alle cose di cui sei responsabile.

Non esiste un modello "unico" di polizza sulla responsabilità civile: ne esistono diverse, a copertura dei vari danni che ciascuno può causare nell'ambito della propria vita privata o lavorativa ed è importante saperle distinguere.



Il punto fondamentale è:  
**che cosa vuoi proteggere?**



Confronta le varie **offerte**

Analizzando il tuo stile di vita puoi capire quale prodotto è più adatto per te. Confronta anche le varie offerte del mercato assicurativo che comprendono diversi tipi di garanzie e poi definisci il settore e le **attività che sono più esposte al rischio** di causare un danno a terzi.

Tieni sempre presente che la tua impresa di assicurazione o l'intermediario sono tenuti ad assisterti prima della sottoscrizione della polizza e anche durante il periodo della sua validità e che **devono fornirti in ogni momento le informazioni di cui hai bisogno!**



### A che cosa devi fare attenzione?

All'interno della polizza ci sono alcuni aspetti a cui devi prestare un'attenzione particolare. Sono tutti **elementi presenti nel fascicolo informativo** che l'assicuratore ti consegna prima di sottoporti il contratto e che quindi puoi valutare prima di firmarlo.

### I limiti dell'indennizzo

All'interno del contratto di responsabilità civile trovi un riferimento al **massimale di garanzia**, ossia all'importo massimo che l'impresa di assicurazione è tenuta a pagare in caso di sinistro. La parte di risarcimento che eccede il massimale assicurato rimane a tuo carico. In queste polizze può essere prevista anche una **franchigia**, in base alla quale ti impegni a pagare di tasca tua una parte del risarcimento dovuto al terzo danneggiato. La franchigia può essere **"assoluta"** oppure **"relativa"**.

Se qualche termine ti è oscuro, fai riferimento alla [Guida 1 - Capire le assicurazioni](#) - dove buona parte delle parole e delle espressioni utilizzate nelle polizze vengono chiarite.



[Guida N.1](#)

Complicato? Ecco un paio di esempi.



### Franchigia assoluta

Se la polizza prevede una franchigia **"assoluta"** per un importo di 100 euro, vuole dire che l'impresa non rimborsa il risarcimento che hai pagato al terzo danneggiato se questo è inferiore a 100 euro, mentre se la somma supera questo limite ed è, poniamo, di 150 euro, l'assicurazione ti rimborsa soltanto l'importo eccedente, cioè 50 euro.



### Franchigia relativa

Se invece le condizioni della polizza prevedono una franchigia **"relativa"** di 100 euro, vuole dire che l'impresa non rimborsa il risarcimento di importi inferiori a 100 euro ma, se il danno è maggiore (supponiamo di 150 euro), ti rimborsa l'intera somma.

Il tuo contratto assicurativo potrebbe prevedere anche uno scoperto. Si tratta sempre di una parte del risarcimento che resta a carico tuo, ma espresso in percentuale.

La copertura assicurativa può essere modificata anche da **esclusioni e limitazioni**. Si tratta di clausole contrattuali che bloccano la garanzia in presenza di alcune circostanze e, quindi, limitano il diritto di ottenere il rimborso del risarcimento pagato al terzo danneggiato. Fai riferimento alla [Guida 1](#) per approfondire questi limiti.

**In ogni caso, anche queste clausole devono essere ben indicate nel set informativo e nel contratto.**



Leggi sempre bene le

**clausole**



### Il DIP, utile strumento per informarti



Prima della sottoscrizione del contratto, leggi con attenzione il set informativo chiamato DIP (Documento Informativo Precontrattuale) che l'assicuratore ti consegna (pubblicato anche sul sito dell'impresa di assicurazione).

Online, puoi anche navigare sui diversi siti web e confrontare i vari prodotti offerti da imprese di assicurazione differenti.

## A chi rivolgersi in caso di bisogno

Hai letto i documenti che ci informano e spiegano la copertura assicurativa e poi hai firmato il contratto. *Bene, sei assicurato!* Può capitare però che, anche dopo la stipula, sorgano dubbi o problemi: magari ci sono questioni che non sono ancora del tutto chiare, oppure circostanze particolari che non sai gestire.

Puoi **richiedere informazioni o presentare reclamo** direttamente **all'impresa interessata o all'intermediario assicurativo**.

*Lo sai che sono entrambi tenuti a rispondere alle richieste di informazioni dei clienti e a gestire i reclami?* Vi è un Ufficio Reclami apposito, **che trovi indicato anche nel DIP aggiuntivo**, che è tenuto a fornire una risposta entro **45 giorni**. Alle richieste di informazioni deve invece essere data risposta entro 20 giorni. Sul sito dell'IVASS, nella sezione dedicata ai consumatori, è possibile scaricare il [modello di reclamo all'impresa](#).

### Assistenza ai consumatori da parte dell'IVASS

Se non ricevi risposta al tuo reclamo entro i 45 giorni oppure non sei soddisfatto della risposta ricevuta, puoi rivolgerti all'**IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni)** tramite: una PEC alla casella di posta elettronica certificata [tutela.consumatore@pec.ivass.it](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it), un fax al numero **06 42133206** oppure con una lettera spedita con posta ordinaria (Via del Quirinale 21, 00187 Roma). Sul sito dell'IVASS, nella sezione dedicata ai consumatori, è possibile consultare la [Guida sulla presentazione dei reclami](#) e scaricare il [modulo di reclamo all'IVASS](#).

### Il Contact center consumatori

Il **Contact Center IVASS** svolge attività di informazione, orientamento e assistenza ai consumatori in materia assicurativa, fornendo informazioni sui loro diritti, sulla normativa da applicare, sulla regolarità dell'esercizio dell'attività assicurativa da parte di imprese e intermediari.



Numero verde:  
**800 486661**  
è attivo dal lunedì al venerdì  
dalle 8:30 alle 14:30

Le ore di punta delle telefonate vanno dalle 9:30 alle 11:30; chiamando prima o dopo, si possono limitare i tempi di attesa.  
Per chiamate dall'estero +39 06 40414679.

# 8



## Le assicurazioni dalla A alla Z

<b>Assicurazione della responsabilità civile generale</b>	Contratto di assicurazione con il quale l'assicuratore si impegna a tenere indenne l'assicurato di quanto egli debba pagare a titolo di risarcimento dei danni involontariamente cagionati a terzi
<b>Assicurazione RC Auto</b>	Assicurazione obbligatoria per tutti i veicoli a motore che tutela il conducente o il proprietario del mezzo contro il rischio di dover risarcire a terzi i danni provocati dalla circolazione del veicolo
<b>Azione diretta</b>	Quando, come nella RC Auto, il danneggiato può rivolgersi direttamente all'assicurazione del responsabile per ottenere il risarcimento del danno
<b>Condizioni generali di assicurazione</b>	Clausole di base previste nella polizza relative agli aspetti generali del contratto, come il pagamento del premio o la durata del contratto
<b>DIP</b>	Documento Informativo Precontrattuale. L'insieme dei documenti che devono essere consegnati al consumatore prima che sia concluso l'acquisto della polizza e pubblicati sul sito internet al fine di permettergli di prendere una decisione informata e consapevole e di comparare facilmente prodotti che offrono garanzie analoghe. Ogni contratto assicurativo è accompagnato da due DIP, uno di base e uno aggiuntivo, più dettagliato
<b>Disdetta</b>	Comunicazione che il contraente deve inviare all'impresa, o viceversa, entro un termine di preavviso fissato dal contratto per recedere dallo stesso
<b>Danno</b>	Nelle assicurazioni della responsabilità civile, conseguenza di un sinistro subito dalle vittime (terzi danneggiati)

<b>Denuncia di sinistro</b>	Avviso che l'assicurato deve dare all'assicuratore o all'agente a seguito di un sinistro
<b>Franchigia</b>	Clausola contrattuale in base alla quale, a fronte di un premio più contenuto, il contraente si obbliga a farsi carico di una parte del costo del sinistro
<b>Garanzia</b>	Copertura del rischio individuato in polizza
<b>Indennizzo</b>	Nelle polizze della responsabilità civile, somma che l'assicuratore deve all'assicurato per rimborsare il danno che egli ha causato a terzi
<b>IVASS</b>	Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni
<b>Massimale</b>	Importo massimo che l'assicuratore può erogare a titolo di risarcimento
<b>Polizza</b>	Documento contrattuale che disciplina i rapporti tra impresa, contraente e assicurato
<b>Premio</b>	Il prezzo che chi stipula un'assicurazione paga per acquistare la garanzia offerta dall'assicuratore. Il pagamento del premio costituisce, di regola, condizione di efficacia della garanzia
<b>Preventivo</b>	Calcolo dell'ammontare del premio di assicurazione sulla base delle garanzie selezionate, fornito prima della firma del contratto
<b>Scoperto</b>	Clausola contrattuale in base alla quale una percentuale del danno, con eventuale limite minimo espresso in valore assoluto, da dedurre dall'indennizzo, rimane a carico del contraente nei casi previsti dalle condizioni di polizza

## MEMO

01.

L'assicurazione sulla responsabilità civile serve a tutelarti nel caso in cui tu sia **chiamato a risarcire un danno**: l'impresa di assicurazione interviene al tuo posto, proteggendo il tuo patrimonio

02.

L'assicurazione sulla responsabilità civile si distingue dalle altre assicurazioni, perché **interviene quando sei tu a provocare un danno a qualcuno**. Questa assicurazione, quindi, ti protegge contro il rischio della perdita economica che subiresti per pagare il risarcimento al terzo danneggiato

03.

Le polizze sulla responsabilità civile **non assicurano i danni causati dolosamente**, ossia intenzionalmente, dall'assicurato

04.

Questo tipo di polizza può prevedere che, nel caso di giudizio per ipotesi di responsabilità civile, l'impresa di assicurazione si impegni a gestire direttamente la lite per conto dell'assicurato, in forza del cosiddetto **patto di gestione della lite**

05.

Una distinzione fondamentale è quella tra polizze **"loss occurrence"** e polizze **"claims made"**: nelle prime, il sinistro coincide con l'**evento che ha causato il danno**; nelle seconde, il sinistro si considera avvenuto quando l'assicurato riceve una **richiesta di risarcimento** nel periodo di validità della polizza

06.

Se vuole ottenere copertura, **l'assicurato deve chiedere l'intervento dell'impresa di assicurazione** quando scopre di aver causato un danno o riceve una richiesta di risarcimento. Il danneggiato non può di norma rivolgersi direttamente all'impresa di assicurazione del responsabile civile per ottenere il risarcimento del danno, salvo casi eccezionali (ad esempio, nella RC Auto)

07.

Se il sinistro rientra in copertura, l'impresa deve pagare direttamente il danneggiato **se l'assicurato ne fa richiesta**. Il pagamento diretto al danneggiato può essere fatto dall'impresa anche senza la richiesta dell'assicurato, purché gliene sia dato preventivo avviso

08.

**Leggi bene le condizioni contrattuali**: devono precisare la durata del contratto, specificando se ne è previsto il **tacito rinnovo** alla scadenza. In questo caso, nelle condizioni della polizza deve essere riportato il termine di preavviso entro il quale puoi dare **disdetta**

09.

In base alle tue esigenze, **puoi scegliere** una polizza che ti assicuri per fatti connessi alla tua vita privata o alla tua attività professionale

10.

Tra le polizze che coprono la responsabilità civile per eventi che possono verificarsi nell'ambito della vita privata e familiare c'è ad esempio la polizza **"RC capofamiglia"**, che garantisce te e tutte le persone che fanno parte del tuo nucleo familiare (o anche eventuali animali, collaboratori, etc.)

## MEMO

11.

Per molte attività professionali e imprenditoriali, la stipula di un'assicurazione sulla responsabilità civile è **obbligatoria**

12.

Quando scegli la tua polizza presta attenzione all'**estensione delle garanzie**, alle **clausole di esclusione della copertura**, alle **franchigie**, agli **scoperti** e ai **massimali di polizza**: non focalizzarti esclusivamente sull'ammontare del premio richiesto. Fai attenzione anche al tipo di clausola "claims made" o "loss occurrence" prevista dal contratto, soprattutto se deve esserci una continuità con una precedente copertura assicurativa

13.

È fondamentale che, prima della conclusione del contratto, tu renda all'impresa di assicurazione **dichiarazioni veritiere e complete** in ordine a tutti i fatti a te noti dai quali potrebbe derivare una richiesta di risarcimento. Se ometti qualcosa per dimenticanza o, addirittura, intenzionalmente, potresti perdere in tutto o in parte il diritto alla copertura

14.

Puoi **richiedere informazioni o presentare reclamo** direttamente all'impresa interessata o all'intermediario assicurativo. Se non ricevi risposta al tuo reclamo entro i 45 giorni oppure non sei soddisfatto della risposta ricevuta, puoi rivolgerti all'IVASS

## NOTE

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





## CONSULTA LE NOSTRE GUIDE



**Ministero dello sviluppo economico**



**IVASS**  
ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI



Il progetto "Guide assicurative in parole semplici" è finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico – Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica con i fondi a vantaggio dei consumatori (art. 148 L. 388/2000) e realizzato dall'IVASS. L'iniziativa rientra nelle attività di educazione assicurativa, in linea con la strategia nazionale del Comitato di Educazione Finanziaria, Assicurativa e Previdenziale.