

IL CONTACT CENTER CONSUMATORI COMPIE 5 ANNI



Compie 5 anni il Contact Center dell'IVASS, il servizio di assistenza telefonica ai consumatori. Fornisce informazioni, orientamento e assistenza ai consumatori in materia assicurativa.

L'assistenza è **altamente qualificata**: rispondono alle chiamate 6 laureati in giurisprudenza, con una specifica formazione in materia assicurativa.

Il servizio risponde in media a 44.000 chiamate all'anno, 180 al giorno; **i tempi medi di attesa per parlare con un operatore** sono solo di 26 secondi.

Grazie al contatto quotidiano con il pubblico, sono emersi fenomeni irregolari e casi di abusivismo nel mercato assicurativo, e sono state pubblicate dal 2012 al 2016 ben 124 segnalazioni:

- [55 su imprese non autorizzate](#)
- [52 su polizze contraffatte](#)
- [16 su siti web di intermediazione irregolari](#)

A seguito delle segnalazioni dei consumatori sono state attivate specifiche iniziative e numerosi interventi in materia di:

- [polizze r.c. auto gratuite](#) offerte con l'acquisto di un'automobile, per non far perdere alle persone la classe di merito maturata e i benefici della legge n. 40 del 2007 (cd. Bersani);

- [polizze abbinate ai mutui e ai finanziamenti](#) (c.d. P.P.I), unitamente con Banca d'Italia, per introdurre misure a tutela degli assicurati;
- [siti comparativi](#) per garantire il rispetto delle regole di correttezza e trasparenza da parte degli operatori;
- [polizze rc auto temporanee contraffatte](#) commercializzate tramite siti irregolari, qui puoi trovare alcuni suggerimenti utili per evitare di cadere nella rete degli operatori irregolari.

Il Contact Center ha anche un filo diretto con le Pubbliche Amministrazioni e con le Forze dell'ordine.