

## Esempi di casi per cui puoi rivolgerti all'IVASS presentando un reclamo

### POLIZZE VITA

#### RITARDO NEL PAGAMENTO

Hai richiesto il riscatto o la liquidazione della tua polizza vita arrivata a scadenza, consegnando tutta la documentazione richiesta, ma, nonostante il tuo contratto preveda che il pagamento debba avvenire entro un termine stabilito (solitamente di 30 giorni), l'impresa di assicurazione sta ritardando la liquidazione. L'IVASS solleciterà l'impresa chiedendole di riconoscerti anche gli interessi per il ritardato pagamento, applicando le sanzioni previste per legge (da euro duemila ad euro ventimila).

#### RICHIESTA DOCUMENTAZIONE INUTILE ED ECCESSIVA

Hai richiesto il riscatto o la liquidazione della tua polizza vita arrivata a scadenza, ma l'impresa di assicurazione continua a ritardare il pagamento chiedendoti di consegnare altra documentazione che non ti sembra avere utilità ai fini della liquidazione. L'IVASS interverrà per accertare che la documentazione sia di effettiva utilità e, in caso negativo, interverrà per farti avere quanto ti spetta senza ulteriori ritardi.

### POLIZZE ABBINATE A MUTUI E FINANZIAMENTI

#### RIMBORSO PREMI ASSICURATIVI

Hai estinto anticipatamente un mutuo o un contratto di finanziamento al quale è connessa una polizza assicurativa e l'impresa di assicurazione non ti rimborsa la parte di premio pagato e non goduto. L'IVASS chiederà all'impresa di assicurazione di restituirti la parte del premio assicurativo relativo al periodo residuo rispetto alla scadenza originaria, in linea con la normativa vigente.

#### RIFIUTO DELL'INDENNIZZO PER MALATTIE PREGRESSE

A seguito di denuncia del decesso dell'assicurato, l'impresa rifiuta di liquidare la polizza vita a fronte di malattie pregresse non dichiarate all'atto della stipula del contratto, ma in occasione della sottoscrizione non è stata posta alcuna domanda sulla situazione sanitaria, con la richiesta della sola sottoscrizione di una dichiarazione di buono stato di salute. L'IVASS ritiene che la semplice sottoscrizione di una dichiarazione prestampata non sia, in generale, sufficientemente idonea a consentire all'assicurato di rappresentare in maniera consapevole il suo stato di salute e di indicare eventuali malattie pregresse. Per i casi in cui sorgano contestazioni sul punto, l'IVASS richiederà all'impresa una nuova valutazione del caso specifico volto a verificare concretamente che l'assicurato sia stato messo nelle condizioni di esprimere compiutamente la propria situazione sanitaria pregressa, sollecitando, in caso negativo, il pagamento della prestazione pattuita.

## POLIZZE R.C. AUTO

### ATTESTATO DI RISCHIO

Hai notato un errore nel tuo attestato di rischio e nonostante ti sia rivolto alla stessa non hai ottenuto la correzione dell'errore. L'IVASS si attiverà nei confronti dell'impresa per accertare la corretta attribuzione della classe di merito e, in caso negativo chiederà di ripristinare la giusta classe.

### “SINISTRO FANTASMA”

Hai scoperto dal tuo attestato di rischio che ti è stato addebitato totalmente o con concorso di colpa un sinistro di cui non hai mai avuto notizia. L'IVASS ha richiesto alle imprese di assicurazione di informare i propri assicurati dell'apertura di un sinistro a loro carico e, in presenza di disconoscimento del sinistro, di sospendere la gestione del sinistro e di avviare immediati controlli antifrode: se l'impresa non dimostrerà di aver provveduto, l'IVASS chiederà di cancellare il malus o l'annotazione del sinistro in caso di concorso di colpa.

### POLIZZE OMAGGIO IN OCCASIONE DELL'ACQUISTO DI UNA POLIZZA R.C.AUTO

Con l'acquisto di un'automobile ti è stata “regalata” una polizza di assicurazione, senza spiegarti che alla scadenza non avresti potuto più usufruire delle agevolazioni del decreto Bersani ed ora ti ritrovi in classe CU 14. L'IVASS si attiverà nei confronti dell'impresa per non farti perdere la classe di merito CU acquisita o per farti usufruire della classe di merito derivante dall'applicazione del decreto Bersani.

### RISARCIMENTO DANNI

A seguito di un sinistro stradale hai richiesto il risarcimento dei danni subiti, ma l'impresa, nonostante siano trascorsi i termini previsti dalle normative di settore<sup>1</sup> non ha ancora definito il tuo sinistro. L'IVASS provvederà ad accertare quanto accade presso l'impresa e, in caso di ritardo immotivato nella gestione nel sinistro, applicherà all'impresa le sanzioni previste dalle normative (da euro trecento a euro sessantamila)

<sup>1</sup> Gli artt. 148 e 149 e 141 del D. Lgs 209/2005 (Codice delle Assicurazioni Private) prevedono che l'impresa di assicurazione debba risarcire il danno materiale entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta di risarcimento nel caso di sinistro tra due veicoli per cui vi sia stata la compilazione congiunta del CAI. Diversamente il termine si estende a 60 giorni. Per quanto riguarda il danno da lesione, invece, il termine prescritto è di 90 giorni dal ricevimento da parte dell'impresa della documentazione completa.

## POLIZZE DANNI

### POLIZZE ACCESSORIE ALLA POLIZZA R.C. AUTO

Alla scadenza annuale hai scelto di non rinnovare la polizza r.c. auto con la vecchia compagnia di assicurazione, non comunicando la disdetta per le garanzie accessorie (infortuni al conducente, furto, incendio, assistenza stradale...) pensando che fossero annullate automaticamente con la vecchia polizza r.c. auto e ora la precedente impresa di assicurazione pretende il pagamento di queste garanzie.

La nuova Legge Concorrenza (L. 124/2017, in vigore dal 29/08/2017) ha esteso il divieto di tacito rinnovo anche alle assicurazioni dei rischi accessori (ad esempio, polizza infortuni conducente, incendio e furto ecc.), sia nel caso in cui il medesimo contratto garantisca simultaneamente il rischio principale (r.c. auto) ed i rischi accessori, sia nel caso in cui venga stipulato, contestualmente alla polizza r.c. auto, un autonomo contratto per la garanzia danni accessoria.

Non è, quindi, più necessario procedere alla disdetta del contratto danni accessorio alla polizza r.c. auto, in quanto lo stesso si ritiene risolto alla scadenza contrattuale prevista.

La nuova normativa si applica a tutti i contratti stipulati successivamente all'entrata in vigore della Legge Concorrenza (29 agosto 2017).

Con riferimento, invece, ai contratti già pendenti alla data di entrata in vigore della Legge (29 agosto 2017) e quindi stipulati in data anteriore, è sempre prudente inviare la disdetta nei termini contrattualmente previsti. Tuttavia, se non hai inviato la disdetta e la stipulazione delle garanzie accessorie è avvenuta contemporaneamente a quella del contratto r.c. auto, puoi ugualmente chiedere all'impresa di renderle implicitamente disdettate, rivolgendoti successivamente ad IVASS in caso di risposta insoddisfacente.

L'IVASS interverrà nei confronti dell'impresa chiedendo di annullare anche questi contratti a fronte del rapporto di accessorietà rispetto al contratto r.c. auto.