

COMUNICATO STAMPA DEL 16 APRILE 2014

Si è concluso il secondo anno di attività del *Contact Center Consumatori* istituito presso l'IVASS per offrire un servizio telefonico di assistenza e di orientamento ai consumatori. Dall'inizio dell'attività sono pervenute più di **100.000** telefonate.

Il *Contact Center* fornisce ai consumatori informazioni sui loro diritti, sugli obblighi delle imprese e degli intermediari, sulla regolare autorizzazione di imprese e intermediari e più in generale sulla normativa assicurativa. Il *Contact Center* consente inoltre di verificare lo *status* di lavorazione dei reclami presentati all'IVASS.

All' *Contact Center* rispondono 8 laureati in giurisprudenza; il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13.30 ed è stato messo a disposizione del pubblico un numero verde gratuito 800.486661.

Nel 2013 sono pervenute **49.296** telefonate (nel 2012 ne erano pervenute 47.923) e ne sono state conversate **48.027**, pari al **97,43%**, con un miglioramento della *performance* rispetto all'anno precedente in cui le chiamate conversate erano state il 94,94% delle pervenute. In media sono state gestite **4.002** telefonate al **mese, 200 al giorno**. Ogni addetto ha gestito mediamente **25 telefonate al giorno**. Nel 2013 il tempo medio di attesa del consumatore è stato di soli **14 secondi**, con un *trend* positivo rispetto al 2012 in cui il consumatore attendeva in media 38 secondi per parlare con un addetto.

Il *Contact Center* consente di avere "il polso" di ciò che accade sul mercato assicurativo, dei principali motivi di insoddisfazione della clientela, di particolari fenomeni di interesse per i profili di vigilanza, di possibili allarmi su operatori abusivi.

Nel 70% circa dei casi, i consumatori si sono rivolti al *Contact Center* per avere chiarimenti su diritti e obblighi derivanti dalla normativa e dalle condizioni contrattuali sottoscritte e informazioni circa la regolare autorizzazione di imprese di assicurazione; il 6% delle telefonate ha riguardato segnalazioni di possibili violazioni di legge o di possibili comportamenti scorretti di un'impresa o di un intermediario assicurativo e ha determinato l'attivazione di interventi di vigilanza.

Le telefonate dei cittadini ed il filo diretto con le Forze dell'Ordine consentono, inoltre, all'IVASS di avere notizia dei casi di abusivismo assicurativo, in particolare nel campo della r.c. auto, e di adottare le necessarie iniziative a tutela dei consumatori.

Sul sito dell'IVASS è presente una sezione dedicata al *Contact Center Consumatori*.