

COMUNICATO STAMPA DEL 20 OTTOBRE 2014

IVASS, ANIA e le Associazioni dei consumatori ritengono necessario rafforzare il funzionamento e l'efficacia dell'istituto della Conciliazione Paritetica per i sinistri rc auto, pur riconoscendo la validità del complessivo impianto della procedura e del relativo processo informatico di supporto - così come definiti dalle Associazioni dei consumatori e dall'Associazione delle imprese di assicurazione.

E' questo l'esito principale dell'incontro che si è svolto presso IVASS con le Associazioni dei consumatori cui hanno partecipato ACU, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoconsum, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Codici, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori e nella prima parte della riunione dedicata alla Conciliazione anche l'Associazione delle imprese di assicurazione.

La discussione sulla Conciliazione si è incentrata sulle cause del limitato ricorso alla procedura di conciliazione - riconducibili essenzialmente alla scarsa conoscenza dell'istituto da parte dei consumatori e ai comportamenti prevalentemente da loro assunti - e sulle possibili azioni da intraprendere per promuoverne lo sviluppo. Nel corso del 2013 e nei primi otto mesi del 2014 la procedura è stata attivata solo in 180 casi, a fronte di 3 milioni di sinistri, il 10% circa dei quali si trasforma in contenzioso.

Alla luce di quanto emerso circa le possibili cause dell'esiguo ricorso alla Conciliazione paritetica nonché sull'importanza per l'assicurato di mantenere il legame con una figura presente sul territorio, IVASS ha suggerito due possibili direttrici d'intervento:

- la prima volta a rafforzare l'informazione verso l'utenza consegnando all'assicurato, in fase di stipula della polizza, unitamente al modulo CAI, un foglio informativo che illustri in modo sintetico la procedura e le sue modalità operative nonché individuando più incisive forme di diffusione delle informazioni relative a tale strumento;
- la seconda volta a conciliare le esigenze di confronto diretto con la controparte avvertite dagli assicurati con quelle di agevolare le modalità di accesso alla procedura ampliandone i punti di accesso. Fermo restando la possibilità degli assicurati di rivolgersi direttamente all'Associazione dei consumatori per l'inoltro delle richieste, si è proposto di coinvolgere nella fase di raccolta delle richieste anche le imprese, che provvederebbero poi a trasmetterle alle Associazioni cui l'utente ritiene di conferire il mandato.

In tal modo si avrebbe la possibilità di sfruttare l'ampia rete distributiva di cui le imprese dispongono. E' stato anche prospettato il ricorso al canale postale per l'invio delle richieste. Ulteriori proposte sono emerse con l'obiettivo di far conseguire maggiori livelli di specializzazione alle risorse delle Associazioni dedicate alla gestione delle controversie (individuazione di persone da dedicare in via continuativa o prevalente a tale attività, sulle quali investire con iniziative formative mirate e, in vista dell'auspicato incremento delle adesioni alla procedura, soluzioni organizzative più strutturate che tengano conto della ripartizione tra compiti istruttori e compiti decisori).

ANIA e le Associazioni hanno valutato positivamente il piano organico di interventi prospettato da IVASS teso a cogliere tutti gli elementi di criticità emersi nel corso

dell'incontro, riservandosi di valutare successivamente nel dettaglio le proposte che verranno più analiticamente illustrate in un documento a cura di IVASS.

Nella seconda parte dell'incontro, IVASS ha raccolto le positive considerazioni delle Associazioni dei Consumatori in merito agli esiti dell'indagine "Sei assicurato e forse non lo sai", relativa alle polizze vendute in abbinamento a prodotti e servizi di natura non assicurativa, pubblicata a luglio (www.ivass.it) da cui emerge che circa 15 milioni di persone potrebbero essere assicurate a loro insaputa e non essere quindi in grado di sfruttare la polizza in caso di bisogno.

IVASS ha infine annunciato l'imminente pubblicazione nel proprio sito dei risultati della indagine sull'operatività dei siti comparativi finalizzata a verificare il livello di trasparenza e correttezza dei servizi di comparazione.

La data del prossimo incontro è stata fissata per il 21 gennaio 2015.