

## COMUNICATO STAMPA DEL 25 FEBBRAIO 2016

### *Contact Center Consumatori*

L'IVASS comunica di aver prolungato l'orario del servizio di assistenza al pubblico.

I Consumatori possono chiamare il numero verde gratuito **800.486661 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14.30.**

Il *Contact Center* fornisce ai consumatori informazioni sulla normativa assicurativa, sui loro diritti, sulla regolarità dell'esercizio dell'attività assicurativa da parte di imprese e intermediari e sullo *status* dei reclami presentati all'IVASS.

Il servizio, operativo da quattro anni, ha risposto a circa **185.000** telefonate, con una media di più di **46.000** telefonate all'anno e con un tempo medio di attesa di **21 secondi**.

Oltre ad essere un utile supporto per il cittadino, è un essenziale strumento di vigilanza per l'IVASS che, attraverso il contatto quotidiano con il pubblico, ha "il polso" di ciò che accade sul mercato assicurativo e può adottare tempestivamente le necessarie iniziative a tutela dei consumatori.

Grazie alle segnalazioni telefoniche ricevute, l'IVASS ha compiuto nel 2015 numerosi interventi, tra cui quelli 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 Bersani;
- polizze r.c. auto online, per garantire il rispetto delle tempistiche di invio agli assicurati della documentazione necessaria alla regolare circolazione con il veicolo;
- polizze fideiussorie false;
- polizze r.c. auto contraffatte;
- siti internet di intermediazione assicurativa irregolari.

L'orario prolungato vuole migliorare ulteriormente l'accessibilità e l'utilità del servizio a supporto dei cittadini, degli assicurati e dei beneficiari delle polizze.