



Progetto cofinanziato da

Ministero dello Sviluppo Economico

Regione Veneto



**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

Comitato Regionale Veneto

## PortaDiritti

Consigli utili  
per scelte consapevoli |

## Le Assicurazioni



**sportello del  
consumatore**

Quante volte accingendoci a sottoscrivere un contratto, ad acquistare un bene, ad usufruire di un servizio ci siamo trovati privi delle informazioni che ci servivano?

Quante volte un nostro diritto è stato leso o pregiudicato per il solo fatto che non eravamo a conoscenza della sua esistenza? Quante sono, infine, le domande che ci poniamo quotidianamente e che, troppo spesso, rimangono prive di risposta?

“**PortaDiritti**” è la collana nella quale il Movimento Consumatori ha voluto raccogliere tutte le vostre domande ed i vostri dubbi, per aiutarvi a trovare una risposta semplice e concreta.

Assicurazioni, banche, garanzie dei beni di consumo, pubblicità ingannevole, turismo, salute: questi i temi trattati.

Conoscere i propri diritti è il primo passo per poterli difendere e il Movimento Consumatori, nella convinzione che la prevenzione sia il miglior strumento di tutela, vi è accanto nel fornirvi tutte le notizie di cui avete bisogno per poter essere consumatori preparati e consapevoli.



**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

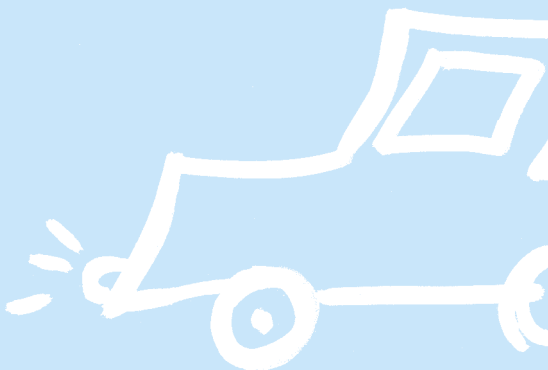
Comitato Regionale Veneto



Le assicurazioni rappresentano un mondo complesso e, spesso, di difficile comprensione, tra le cui maglie e regole in consumatore può sentirsi perso e disorientato.

“**PortaDiritti**” dedicato alle assicurazioni vuole essere uno strumento di informazione sulle principali caratteristiche di due delle più diffuse tipologie di assicurazioni: l'assicurazione R.C. Auto, obbligatoria per tutti i veicoli a motore, e le assicurazioni vita.

La lettura delle risposte fornite ad alcune delle domande più frequentemente poste aiuterà certamente il consumatore ad accostarsi a queste due forme di assicurazione in modo più sereno ed informato, fornendogli anche alcune istruzioni su come comportarsi qualora si rendesse necessario sporgere reclamo nei confronti della compagnia assicurativa.



## ■ **Cos'è un'assicurazione R.C. Auto?**

Si tratta di un'assicurazione per la **responsabilità civile derivante dalle circolazione dei veicoli**. Ogni veicolo a motore per circolare deve essere coperto da assicurazione r.c. auto emessa da una impresa di assicurazione a ciò abilitata. La sussistenza dell'assicurazione è documentata dal **contrassegno**, che deve essere esposto in modo visibile dall'esterno del veicolo, e dal **certificato di assicurazione**, che deve essere conservato ed esibito a richiesta delle autorità di polizia. Il veicolo non assicurato è soggetto a sequestro ed il proprietario a sanzione determinata dal codice della strada. Le imprese non possono rifiutarsi di prestare l'assicurazione r.c. auto.

## ■ **Come posso scegliere la polizza più adatta per le mie esigenze?**

Facendosi rilasciare dei **preventivi personalizzati**, gratuiti e vincolanti, per almeno 60 giorni, per le imprese che li forniscono e valutando con attenzione la nota informativa e i documenti contrattuali, nei quali le clausole che indicano decadenze, nullità o limitazione delle garanzie, oppure oneri a carico del contraente o dell'assicurato devono essere riportate con caratteri di particolare evidenza.

È possibile effettuare dei preventivi anche via Internet, anche sul sito del Movimento Consumatori [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it).

## ■ **Il contraente della polizza ed il proprietario del veicolo devono coincidere?**

No, tuttavia, la classe di bonus-malus applicata è sempre quella del proprietario del veicolo e non del contraente.



### ■ Cos'è una polizza bonus – malus?

È il sistema prevalente di tariffa utilizzato per autovetture, motocicli e ciclomotori, dove **il prezzo è correlato alla condotta di guida del proprietario nel tempo**, mediante l'attribuzione di un punteggio (**classe di merito**): più il punteggio è basso, migliore è stata la condotta di guida e minore è il premio da pagare. L'autovettura, che il proprietario assicura per la prima volta, viene inserita in una classe di rischio iniziale (che corrisponde alla quattordicesima classe). Per le annualità successive è possibile, sulla base delle informazioni contenute nell'attestato di rischio, trasferire il contratto, alla scadenza, ad un'altra compagnia vedendo riconosciuta e valorizzata la sinistrosità pregressa.

### ■ Cos'è l'attestato di rischio?

L'attestato di rischio è un documento che rappresenta la storia dei sinistri del veicolo, o meglio del proprietario del veicolo; **riporta la sinistrosità degli ultimi 5 anni con le classi di merito di provenienza e di assegnazione**; regole che premiano o penalizzano in modo diverso la situazione relativa alla sinistralità pregressa. Per le autovetture è anche indicata la scala bonus-malus, cosiddetta CIP, che è il parametro di riferimento comune tra le imprese di assicurazione per consentire il passaggio da un'impresa ad un'altra con il riconoscimento del profilo di rischio personale. Ogni compagnia deve chiaramente indicare nell'attestato di rischio a quale classe CIP corrisponde la classe interna adottata per il singolo assicurato. Gli assicurati hanno diritto di esigere l'attestazione di rischio in qualunque momento, entro 15 giorni dalla richiesta. Le compagnie sono obbligate a comunicare tempestivamente al contraente le variazioni peggiorative apportate alla classe di merito.



## ■ **Se cambio veicolo conservo la stessa classe di merito?**

Sì, è possibile conservare la medesima classe di merito in tutti i casi di sostituzione del veicolo con altro di proprietà e, quindi, in caso di vendita, consegna in conto vendita, rottamazione, furto. I meccanismi che consentono tale conservazione sono indicati nella nota informativa pre-contrattuale che la compagnia deve consegnare. Se si decide di acquistare un secondo veicolo senza privarsi del primo, il nuovo veicolo viene in genere assicurato attribuendo la classe di merito di ingresso. Tuttavia, ci sono imprese che riconoscono una classe di merito più favorevole rispetto alla classe di ingresso prevista per i veicoli di nuova proprietà. Nel caso si decida di disfarsi del veicolo senza riacquistarne un altro, si ha diritto alla restituzione della parte di premio non utilizzato a partire dalla data di cessione del bene, previa restituzione all'assicuratore del certificato e del contrassegno. In tutti i casi di stipulazione di un nuovo contratto, relativo a un ulteriore veicolo della stessa tipologia, acquistato dalla stessa persona già titolare della polizza o da un convivente del suo nucleo familiare, la compagnia non può assegnare al contratto una classe di merito più sfavorevole rispetto a quella risultante dall'ultimo attestato di rischio conseguito dal veicolo precedentemente assicurato.

## ■ **Se ho provocato un incidente stradale posso comunque conservare la mia classe di merito?**

In alcuni casi è possibile conservare la classe di merito anche a seguito di sinistro risarcito dalla compagnia assicurativa: le condizioni contrattuali possono, infatti, prevedere la possibilità per l'assicurato di rimborsare all'assicuratore



l'importo liquidato al danneggiato in caso di sinistro. Ciò può rappresentare un'opportunità da utilizzare nei casi di sinistri di modesta entità, poiché consente di evitare la maggiorazione del premio conseguente al sinistro. Quando si verifica un sinistro, le compagnie non possono variare la classe di merito prima di aver accertato l'effettiva responsabilità (anche parziale) del contraente.

### ■ Cosa devo fare per concludere un contratto R.C. Auto?

Il contratto r.c.auto si conclude mediante **sottoscrizione della polizza, il pagamento del premio e rilascio da parte dell'assicuratore dei documenti assicurativi: contrassegno e certificato**, che sono indispensabili per circolare, nonché le condizioni di polizza. La durata dell'assicurazione è fissata in un anno a decorrere dalle ore 24.00 del giorno in cui è stato pagato il premio. Nei **contratti a distanza** di servizi finanziari, compresi quelli assicurativi, devono essere preventivamente fornite al consumatore tutte le **condizioni contrattuali e le informazioni** riguardanti il fornitore, il servizio offerto, il contratto a distanza e i diritti che ne derivano, l'esistenza o meno di procedure extragiudiziali di reclamo e di ricorso (o conciliazione), di fondi di garanzia o di altri dispositivi di indennizzo ecc., oltre a quanto previsto dalle più rigorose normative di settore; ulteriori dati devono essere forniti in caso di comunicazioni telefoniche (ad es. identità del fornitore e dell'operatore, prezzo e costi del servizio ecc.).



## ■ Come si rinnova il contratto?

I contratti r.c.auto possono essere **con o senza tacito rinnovo**. Nel primo caso, il contratto si intende prorogato per l'annualità successiva a patto che non vi sia stata comunicazione di disdetta da parte della compagnia. Se, invece, è stato concluso un contratto senza tacito rinnovo la polizza esaurisce i suoi effetti alla scadenza **senza alcun obbligo di comunicazione da parte della compagnia assicuratrice**, in questo caso è necessario verificare se le condizioni di contratto prevedono il prolungamento della copertura anche nei 15 giorni successivi alla scadenza (cosiddetto periodo di comporta).

## ■ Come si può recedere dal contratto?

Si può **recedere in caso di variazioni tariffarie superiori al tasso programmato di inflazione** (ma non se l'aumento è connesso all'evoluzione delle formule tariffarie), **entro il giorno di scadenza del contratto, con una comunicazione** a mezzo raccomandata a.r. o consegnata a mano, o a mezzo fax presso la sede dell'impresa o dell'intermediario ove è stata stipulata la polizza (in questo caso però non si applica il termine di tolleranza di quindici giorni di copertura).

**Entro quindici giorni dalla scadenza** indicata nella polizza è sempre possibile comunicare la **disdetta**, a mezzo fax o raccomandata.

Nei **contratti a distanza** il consumatore può esercitare il recesso entro **14 giorni** dalla data di conclusione del contratto, o dalla data di ricevimento delle informazioni su supporto cartaceo o durevole, se successiva, inviando una raccomandata a.r. (o con altro mezzo indicato nel contratto). L'efficacia del contratto è sospesa finché



non è scaduto il termine per il recesso. Non sono dovute penali né motivazioni per il recesso; tuttavia si deve rimborsare l'importo del servizio effettivamente prestato dal fornitore in conformità di quanto espressamente individuato nel contratto, e se l'esecuzione è iniziata prima della scadenza del termine per il recesso su richiesta del consumatore (nei contratti di assicurazione sarà trattenuta la frazione di premio per il periodo di efficacia del contratto). L'importo deve essere proporzionale all'importanza del servizio già fornito e non può essere di entità tale da costituire una penale.

#### ■ **La polizza assicurativa può essere sospesa?**

Sì. Se si sa con certezza di non utilizzare il veicolo per un certo periodo di tempo, è possibile richiedere la sospensione della polizza. È necessario, però, verificare che tale opportunità sia prevista dal contratto e controllare quale sia il periodo minimo di sospensione per ottenere una posticipazione della scadenza contrattuale e, quindi, beneficiarne in termini di premio.



## ■ Cosa accade in caso di sinistro?

È necessario **denunciare tempestivamente e per iscritto** l'accaduto alla compagnia assicurativa. Assolve tale obbligo anche la compilazione del modulo blu di constatazione amichevole e la sua successiva consegna all'assicuratore.

## ■ Come mi devo comportare per richiedere il risarcimento del danno?

**Dal 1° febbraio 2007** se si è subito un **incidente con un altro veicolo a motore (identificato, assicurato e immatricolato in Italia)** che abbia causato **danni materiali e/o lesioni non gravi alla persona, la richiesta di risarcimento va inviata direttamente alla propria assicurazione**, con raccomandata a.r. o con consegna a mano o a mezzo telegramma o fax o, se non è escluso dal contratto, anche in via telematica.

### **La richiesta deve contenere:**

- i nomi degli assicurati;
- le targhe dei due veicoli coinvolti;
- la denominazione delle rispettive imprese di assicurazione;
- la descrizione del sinistro;
- generalità di eventuali testimoni;
- indicazione dell'intervento delle forze dell'ordine;
- luogo, giorni e ore in cui le cose danneggiate sono disponibili per la perizia.

Inoltre, in caso di **lesioni** subite dai conducenti, vanno indicati:

- età, attività e reddito del danneggiato;
- entità delle lesioni subite;
- dichiarazione circa la spettanza o meno di prestazione da parte di assicurazioni sociali obbligatorie (Inail);



- attestazione medica di avvenuta guarigione, con o senza postumi permanenti;
- eventuale consulenza medico-legale di parte, con l'indicazione del compenso al professionista.

L'impresa, a sua volta, è tenuta ad inviare una comunicazione al danneggiato contenente un'**offerta di risarcimento del danno, oppure i motivi che impediscono la formulazione dell'offerta**, entro **60 giorni** se i **danni** riguardano solo i **veicoli e le cose trasportate**, entro **90 giorni** in caso di **lesioni**. Se il **modulo di denuncia del sinistro è stato sottoscritto da entrambi i conducenti** coinvolti nel sinistro, il termine per l'offerta è ridotto a **30 giorni**. L'impresa potrà poi rivalersi sulla compagnia del responsabile del danno.

Negli **altri casi** (ad es. se sono coinvolti più di due veicoli o altri mezzi non a motore, o in caso di morte o lesioni gravi) il danneggiato dovrà indirizzare la **richiesta di risarcimento alla compagnia delle altre parti coinvolte**, oltre che al **responsabile del danno**, ovvero nei confronti del **Fondo Vittime della strada**, nei casi previsti dalle norme in materia.

La compagnia del conducente risponde direttamente anche nei confronti del **terzo trasportato** dal medesimo veicolo assicurato.



## ■ In cosa consistono le assicurazioni sulla vita?

L'assicurazione sulla vita è un contratto tra un soggetto contraente ed un'impresa di assicurazione. Il contraente paga uno o più premi e l'impresa di assicurazione è obbligata a pagare un capitale o una rendita al verificarsi dell'evento assicurato legato alla vita umana (morte, sopravvivenza). Il contratto di assicurazione sulla vita è concluso, ossia produce tutti i suoi effetti, a condizione che sia stato pagato il premio, nel giorno in cui il contraente ha ricevuto la comunicazione dell'accettazione della proposta da parte dell'impresa di assicurazione. In assenza di tale comunicazione il contratto è concluso nel giorno in cui il contraente ha ricevuto la polizza sottoscritta dall'impresa.

## ■ Chi sono il contraente, l'assicurato ed il beneficiario?

Il **contraente** è il soggetto che stipula il contratto di assicurazione, che è tenuto a pagare i premi e che ha la facoltà di esercitare tutti i diritti propri del contratto. **L'assicurato** è la persona fisica sulla cui vita è stipulato il contratto. Il **beneficiario** è la persona designata dal contraente a ricevere le somme assicurate. La designazione del beneficiario può essere fatta nel contratto o con successiva dichiarazione scritta all'impresa di assicurazione o per testamento. Le figure di contraente, assicurato e beneficiario possono anche coincidere.

## ■ Cosa devo valutare quando stipulo un'assicurazione sulla vita?

Gli elementi da valutare sono:

- le **prestazioni offerte dal contratto** (capitale, rendita, eventuali cedole periodiche);



- gli **eventi** (sopravvivenza, morte, invalidità) in base ai quali le prestazioni devono essere pagate;
- la **misura del premio investito**: il premio è il prezzo pagato dal contraente per l'assicurazione ed è costituito dalla somma del premio puro, del caricamento, dei costi accessori e delle imposte, non tutto il premio versato viene, quindi, investito;
- l'entità, in termini assoluti e relativi, dei costi gravanti sul contratto (caricamenti e commissioni di gestione);
- i **rischi finanziari collegati alle prestazioni**: occorre verificare se il contratto comprenda, ad esempio, la garanzia di restituzione dei premi complessivamente investiti e/o il riconoscimento di un rendimento minimo. È bene ricordare che il rischio di investimento ricade interamente sul contraente;
- la **durata** della copertura assicurativa;
- il **riscatto della polizza**: è la richiesta di liquidazione anticipata del capitale rispetto alla scadenza del contratto; occorre tener presente che il riscatto di norma comporta penalizzazioni per il contraente, che devono essere valutate attentamente, soprattutto in relazione al momento in cui viene esercitato: nel primo periodo dalla stipula della polizza le penalizzazioni possono essere tali da non consentire neanche il recupero dei premi versati;
- le eventuali **limitazioni della copertura caso morte** per l'esclusione di alcune cause di decesso (ad es. il caso di suicidio) e per differimenti dell'inizio della copertura assicurativa (assenza di copertura nel primo periodo di validità contrattuale);



- la presenza di **opzioni** che consentono di convertire a scadenza la rendita in capitale o viceversa;
- la possibilità di **differimento automatico di scadenza** del capitale o della rendita che consiste nella possibilità di rinunciare all'immediata riscossione della prestazione per ricevere la stessa, in epoca successiva, maggiorata di un ulteriore rendimento.

È possibile **revocare la proposta di assicurazione** finché il contraente non è venuto a conoscenza della conclusione del contratto (ossia, dell'accettazione da parte dell'impresa), con le forme indicate nella nota informativa; dopodiché il contraente può avvalersi del diritto di **recesso**, da esercitare con raccomandata a.r. (o con altro mezzo indicato nel contratto), nel termine di **30 giorni** dal momento gli è stato comunicato che il contratto è stato concluso (nei **contratti a distanza**, anche dalla data di ricevimento delle informazioni contrattuali su supporto cartaceo o durevole, se successiva alla conclusione del contratto stesso). L'**efficacia del contratto del contratto a distanza** è sospesa finché non è scaduto il termine per il recesso.

L'assicurazione, entro **30 giorni** dal ricevimento della comunicazione relativa al recesso, **rimborso al contraente il premio** eventualmente corrisposto, al netto della parte relativa al periodo per il quale il contratto ha avuto effetto. L'assicurazione ha diritto al rimborso delle spese effettivamente sostenute per l'emissione del contratto, a condizione che siano individuate e quantificate nella proposta e nel contratto (per i **contratti a distanza** si rinvia a quanto descritto in materia di rc auto). Il recesso non si applica ai contratti di durata pari od inferiore a sei mesi.



## ■ In che cosa consiste il premio?

Il **premio** è il prezzo pagato dal contraente per l'assicurazione ed è costituito dalla somma del premio puro, del caricamento, dei costi accessori e delle imposte. Il **premio puro** è il costo base per la copertura assicurativa. Il **caricamento** è il costo per far fronte alle spese sostenute dall'impresa per il contratto. Chiedete sempre che la misura del caricamento venga indicata in proposta. Le **imposte** sono pari al 2,5% del premio versato (non sono più dovute sui contratti stipulati dal 1 gennaio 2001). Il **sovrappremio** è una maggiorazione di premio richiesta dall'impresa di assicurazione per i contratti in caso di morte nell'ipotesi in cui lo stato di salute dell'assicurato sia particolarmente grave (sovrappremio sanitario) oppure nel caso in cui l'assicurato svolga attività professionali o sportive particolarmente rischiose (sovrappremio professionale o sportivo).



## ■ Quali sono i documenti da firmare per stipulare un'assicurazione sulla vita?

Potranno essere sottoposti alla firma del contraente, in alternativa:

- la **proposta**: documento con il quale si chiede alla compagnia di stipulare il contratto. In tal caso fino al momento della comunicazione di accettazione da parte della compagnia il contratto non è ancora concluso e quindi, la proposta può essere revocata.
- la **proposta-polizza**: proposta che, una volta sottoscritta, produce i medesimi effetti del contratto definitivo.

È importante verificare che la proposta sia compilata in tutte le sue parti ed in particolare che **siano indicati l'ammontare del premio e del capitale o della rendita assicurati e la durata del contratto**. È bene verificare sempre la misura del caricamento. Nella proposta deve essere, altresì, evidenziato l'eventuale avvenuto pagamento del premio. È importante, inoltre, verificare se il documento sottoscritto è una proposta o una proposta-polizza. Copia della proposta deve essere consegnata al consumatore.

L'assicuratore o l'intermediario è comunque tenuto ad osservare precisi **obblighi informativi**, cui si aggiungono gli adempimenti imposti dal Testo Unico Finanziario, al fine di conoscere la propensione al rischio del contraente, le sue esigenze previdenziali e di valutare l'adeguatezza della polizza in relazione alle condizioni del singolo cliente. Nel caso di inadempimento di tali obblighi, il contraente potrà, a seconda dei casi, chiedere la risoluzione del contratto e/o il risarcimento del danno.

Nel caso di **commercializzazione a distanza**, si applicano gli artt. 67-bis e segg. del Codice del



Consumo, con i relativi obblighi di informativa preventiva anche in ordine alle tecniche di comunicazione usate.

### ■ Come si propone un reclamo nei confronti di un'assicurazione?

Chiunque intenda proporre un reclamo nei confronti di una impresa di assicurazione deve inoltrarlo mediante posta, telefax o e-mail **direttamente alla struttura della società a ciò preposta, ossia all'Ufficio Reclami** o equivalente, che è individuabile, oltre che nelle note informative contrattuali rilasciate dalle imprese dopo il 31

Marzo 2004 anche sui siti Internet delle stesse imprese, che sono tenute a gestire il reclamo, rivalutare la posizione e fornire un motivato riscontro all'esponente entro massimo 45 giorni dalla data di ricevimento dell'esposto. Qualora la società non fornisca il dovuto riscontro o la risposta sia insoddisfacente sarà possibile rivolgersi all'ISVAP, Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo (Via del Quirinale 21, 00187 Roma, Servizio Tutela degli Utenti, telefax n. 06.42133426/06-42133353), chiedendo un intervento nei confronti dell'impresa: è necessario allegare all'esposto anche la documentazione comprovante il precedente reclamo inoltrato alla società, l'eventuale risposta e quant'altro serva alla valutazione della questione. Si rammenta, a questo proposito, che in relazione alle controversie inerenti **la quantificazione dei danni e delle prestazioni assicurative nonché l'attribuzione di responsabilità a seguito di sinistri** permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria.

marzo

