COMUNICATO STAMPA

Accordo tra Unipol Gruppo Finanziario e le Organizzazioni dei Consumatori per lo sviluppo della conciliazione nella liquidazione dei sinistri RCA nell'ambito dell'indennizzo diretto

Unipol Gruppo Finanziario e le organizzazioni dei consumatori - ACU, Adiconsum, ADOC, Adusbef, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Codici, Confconsumatori, Ctcu-Vzs, Federcosumatori, La Casa del Consumatore, Lega Consumatori, MC, MDC - hanno definito e sottoscritto un accordo di collaborazione per lo sviluppo della conciliazione nella liquidazione dei sinistri RCA, nell'ambito della nuova normativa sul risarcimento diretto.

Si tratta di un un'intesa, basata sull'accordo siglato in sede Ania, che amplia in termini significativi l'applicazione delle procedure di conciliazione ai sinistri che rientrano nella disciplina dell'indennizzo diretto. Estendere il ricorso alla conciliazione significa infatti ridurre il contenzioso, le attività di intermediazione a favore di modalità semplificate, più rapide e quindi più convenienti per i clienti delle Compagnie del Gruppo: Aurora, Unipol, Linear e Navale (UniSalute non rientra nell'accordo in quanto non gestisce il Ramo RCA).

L'accordo costituisce, peraltro, un ulteriore sviluppo delle già importanti e qualificate relazioni da tempo esistenti tra il Gruppo Unipol e le Organizzazioni dei Consumatori, che hanno avuto modo di concretizzarsi in numerose attività in collaborazione, volte a promuovere la prevenzione e la sicurezza stradale, nonché politiche tese a garantire maggiore tutela e soddisfazione dei clienti.

Il ricorso alla conciliazione sarà possibile per tutti i sinistri che rientrino nei parametri di applicazione della procedure di risarcimento diretto (artt. 149 e 150 del Codice delle Assicurazioni), nonché per gli altri sinistri RCA, a condizione che la richiesta di risarcimento non sia superiore, nel complesso, a 50 mila euro.

L'accesso alla procedura di conciliazione è estremamente semplice e la richiesta potrà essere presentata da tutti gli assicurati rivolgendosi a una delle Associazioni di consumatori firmatarie dell'accordo, senza alcun tipo di costo. Una volta ricevuta la domanda, la commissione di conciliazione – composta da un rappresentante dell'impresa assicurativa e da uno dell'Associazione dei consumatori - si riunisce per valutare la richiesta entro 20 giorni dalla ricezione. Nel caso in cui il tentativo di conciliazione abbia esito positivo, l'assicurato viene informato e si dà corso alla transazione.

Con la firma dell'accordo, è già possibile attivare la procedura di conciliazione utilizzando i canali già previsti dalle compagnie di UGF e rivolgendosi alle organizzazioni dei consumatori. Nelle prossime settimane, prenderà il via un'attività di formazione e di promozione dell'accordo che coinvolgerà in specifico alcune aree territoriali, con l'obiettivo di estendere al massimo il ricorso alla conciliazione.

In allegato: Testo dell'Accordo e Regolamento di conciliazione

Bologna, 14 luglio 2008

Unipol Gruppo Finanziario S.p.A.
www.unipolgf.it

Contatti

Relazioni con i Media
Walter Dondi
Corporate Identity e Comunicazione
Unipol Gruppo Finanziario
Tel +39 051 5076044/6442
press@unipolgf.it

Ad Hoc Communication Advisors
Paolo Mazzoni
Tel +39 335 1415590

paolo.mazzoni@adhoccommunication.it

ACCORDO DI COLLABORAZIONE PER LO SVILUPPO DELLA CONCILIAZIONE NELLA LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI RCA

Tra
UGF – UNIPOL GRUPPO FINANZIARIO

e le Associazioni dei Consumatori:
ACU
ADICONSUM
ADOC
ADUSBEF
ASSOUTENTI
LA CASA DEL CONSUMATORE
CTCU - VZS
CITTADINANZATTIVA
CODICI
CONFCONSUMATORI
FEDERCONSUMATORI
LEGA CONSUMATORI
MC
MDC

Premessa

UGF - Unipol Gruppo Finanziario - riconosce alle Associazioni del consumerismo italiano il ruolo di efficaci interpreti e di rappresentanti delle istanze dei consumatori.
In campo assicurativo, in particolare, esse svolgono la funzione sociale di stimolo al miglioramento sia della qualità del servizio sia della tutela dei diritti dell'assicurato, contribuendo in tal modo allo sviluppo della cultura consumerista.

Unipol Gruppo Finanziario – e le Società assicurative da esso controllate – pongono al centro delle politiche sociali e commerciali i Clienti e il soddisfacimento delle loro esigenze.
Unipol Gruppo Finanziario è perciò attento da sempre all'ampliamento delle occasioni di confronto e di collaborazione con i Consumatori e le loro Associazioni, alla qualità del servizio assicurativo offerto, alla correttezza nella liquidazione dei danni - con una peculiare attenzione alla gestione dei sinistri RCA.

Le Associazioni dei consumatori riconoscono a Unipol Gruppo Finanziario l'impegno in iniziative per la prevenzione e la sicurezza.

UGF e le Associazioni firmatarie, in tema di sinistri legati alla RCA, confermano il valore innovativo offerto dall'introduzione della disciplina del risarcimento diretto, ai fini dell'efficace tutela dei diritti degli Assicurati e del migliore controllo dei costi del servizio di liquidazione.
UGF e le Associazioni firmatarie confermano inoltre il valore dell'accordo di conciliazione stipulato tra ANIA e le Associazioni dei Consumatori, quale ulteriore strumento di equa valutazione e risoluzione non giudiziale delle eventuali controversie tra Compagnie assicuratrici e danneggiati.

In coerenza e continuità con tali presupposti, Unipol Gruppo Finanziario e le Associazioni dei Consumatori aderenti hanno deciso di avviare una collaborazione per contribuire a sviluppare ulteriormente il ricorso a procedure di conciliazione di sinistri RCA.

L'accordo di conciliazione coinvolgerà tutte le Imprese assicurative del Gruppo: Aurora Assicurazioni, Linear, Navale Assicurazioni, Unipol Assicurazioni.

Nel dar vita all'accordo di conciliazione, le Parti hanno posto la massima attenzione a garantire un ambito operativo molto esteso all'accordo, a semplificare gli adempimenti richiesti ai danneggiati, ad offrire agli stessi certezza di rapidità e di trasparenza nelle valutazioni di merito.

Ai fini del costante miglioramento del servizio, Unipol Gruppo Finanziario produrrà periodicamente elaborati statistici per permettere una valutazione congiunta sugli andamenti dell'attività di conciliazione e per procedere a eventuali modifiche e aggiornamenti che si riterranno utili.

Infine, sono state previste peculiarità operative per l'ulteriore promozione dell'accordo tra i consumatori dell'Alto Adige di madre-lingua tedesca, compresa la versione bilingue dell'accordo stesso e di ogni suo allegato.

Tutto ciò premesso le ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI e UGF Unipol Gruppo Finanziario stipulano un accordo di Conciliazione RCA alle condizioni di cui all'allegato "Regolamento di Conciliazione" e di ogni altro Allegato che le Parti ritenessero di sottoscrivere.

Roma, 20 giugno 2008

UGF – Unipol Gruppo Finanziario

ACU

ADICONSUM

ADOC

ADUSBEF

ASSOUTENTI

LA CASA DEL CONSUMATORE

CTCU – VZS

CITTADINANZATTIVA

CODICI

CONFCONSUMATORI

FEDERCONSUMATORI

LEGA CONSUMATORI

MC

MDC

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Art.1: Operatività e condizioni di utilizzo della procedura di conciliazione

Oggetto della procedura di conciliazione sono le controversie inerenti alla gestione di sinistri del ramo RCA, la cui richiesta di indennizzo rientri nei parametri di applicazione della procedura di Risarcimento Diretto come disciplinata dagli artt. 149 e 150 del Cod. Ass. nonché del DPR 18 Luglio 2006 n° 254. La procedura di conciliazione si applica inoltre ai sinistri RCA, diversi da quelli di cui all'art 149 Cod. Ass., a condizione che la richiesta di risarcimento non sia superiore, nel suo complesso, ad Euro 50.000.

Può accedere alla procedura di conciliazione il consumatore:

- che non si ritenga soddisfatto dell'offerta ricevuta ed intenda quindi avvalersi della presente procedura, tramite un'Associazione di consumatori, al fine di prevenire l'insorgenza di una lite
- che abbia già presentato reclamo direttamente o tramite un'Associazione dei consumatori
- aderente alla procedura presso qualsiasi struttura delle Imprese assicurative facenti parte del Gruppo Unipol (Agenzie, Uffici liquidazione danni, Direzione dell'Impresa, Call Center ecc.) e ne abbia ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente oppure non abbia ottenuto alcuna risposta.
- che, in relazione all'oggetto della conciliazione, non si sia già rivolto alla magistratura e non
- incarichi altri soggetti a rappresentarlo verso le Imprese del Gruppo Unipol in merito all'oggetto della
- conciliazione.
- che, avendo già incaricato altri soggetti a rappresentarlo per la controversia oggetto della conciliazione, abbia revocato tale incarico in data anteriore a quella in cui conferisce mandato ad una delle Associazioni aderenti al presente accordo
- che, avendo già instaurato un giudizio avente ad oggetto la controversia di cui sopra, abbia formalmente abbandonato il medesimo nei tempi e modi previsti dalla legge processuale ed anteriormente al conferimento del mandato all'Associazione aderente. In siffatta ipotesi, l'abbandono del giudizio sarà preceduto da una richiesta di rinvio delle parti, per pendenza di trattative stragiudiziali, alla prima udienza utile.

In questi ultimi due casi, UGF si impegna a riconoscere, in caso di esito positivo della procedura di conciliazione, le spese documentabili sostenute dal consumatore in ordine alla revoca di precedenti mandati ovvero di abbandono del giudizio.
Per accedere alla procedura di conciliazione il consumatore si rivolge ad una delle associazioni dei consumatori aderenti alla procedura, a cui indirizza la richiesta di conciliazione comprensiva di mandato a transigere utilizzando il modulo di cui all'art. 6.
Le Imprese del Gruppo Unipol si impegnano a dare il massimo risalto all'esistenza del presente accordo e a favorire il contatto tra i propri clienti/consumatori e le Associazioni aderenti al fine di prevenire l'insorgenza di controversie di qualunque genere.

Art. 2: Istruzione della richiesta di conciliazione

L'Associazione dei consumatori, ricevuto il "modulo di richiesta di conciliazione":

- verifica la presenza delle condizioni di ammissibilità di cui all'art.1;
- analizza il caso valutando la documentazione presentata dal consumatore, ed in particolare la risposta dell'Impresa al reclamo;

– verifica se esistono i presupposti per dare seguito alla richiesta di conciliazione ed in particolare se sullo stesso caso sia già intervenuto un tentativo di conciliazione o sia stata interessata altra associazione.

L'associazione richiede in qualsiasi momento informazioni e ragguagli sul caso in esame presso l'apposita struttura dell'Impresa, ovvero al consumatore.

Art.3 : Commissione di conciliazione

La commissione di conciliazione è formata da un rappresentante dell'Impresa di assicurazione e da un rappresentante dell'Associazione dei consumatori che ha ricevuto la domanda di conciliazione.
UGF provvederà all'assistenza tecnica ed organizzativa necessaria al funzionamento della commissione.
UGF garantirà inoltre il coinvolgimento di un proprio rappresentante con conoscenza della lingua tedesca nella trattazione delle pratiche che coinvolgano consumatori dell'Alto Adige di madre-lingua tedesca.

Art.4 : La procedura di conciliazione

La procedura di conciliazione si intende instaurata nella data in cui all'Impresa perviene la domanda di conciliazione, redatta in conformità di quanto disposto dell'art. 6, ad essa inviata dall'Associazione dei consumatori che l' ha ricevuta ed ha svolto le attività di cui all'art. 2.

Dopo la presentazione della domanda di conciliazione, i componenti della commissione di conciliazione hanno accesso, nei limiti di legge, alle informazioni e dati contrattuali in possesso dell'Impresa e pertinenti al tentativo di conciliazione in corso, con congruo anticipo rispetto alle riunioni della commissione.

La commissione di conciliazione esperisce il tentativo di conciliazione della controversia entro 20 giorni dalla data di ricezione della domanda da parte di UGF o di una Impresa del Gruppo . A tal fine la commissione si riunisce anche a distanza.

Nell'esperire il tentativo di conciliazione, i componenti della commissione rappresentano, ciascuno sulla base di un mandato a comporre la controversia, rispettivamente la posizione del consumatore parte nella controversia e la posizione dell'Impresa.

Le riunioni della commissione di conciliazione non sono pubbliche. Compatibilmente con il sistema di contatto utilizzato, il consumatore potrà essere ascoltato dalla commissione stessa prima dell'inizio delle riunioni.

Qualora il tentativo di conciliazione abbia esito positivo, il procedimento si conclude con la sottoscrizione, da parte dei componenti la commissione, di un verbale di conciliazione avente l'efficacia di un accordo transattivi.

Prima della sottoscrizione del verbale di conciliazione il rappresentante del consumatore informa il proprio assistito dei termini della conciliazione e non procede a sottoscrizione senza preventivo accordo.

Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione il consumatore si impegna ad accettare integralmente il contenuto dell'eventuale verbale di conciliazione quale espressione della propria volontà contrattuale.

Nel caso il tentativo di conciliazione fallisca, i componenti della commissione ne daranno atto, sottoscrivendo a conclusione del procedimento il modulo di mancato accordo di cui all'art. 7. L'Associazione dei consumatori dovrà inviare al consumatore copia del verbale di conciliazione o del modulo di mancato accordo al recapito indicato dal consumatore sulla domanda di conciliazione.

Tutte le informazioni di cui i componenti della commissione di conciliazione vengono in possesso nel corso della procedura devono considerarsi riservate.

Art.5 : Costo del tentativo di conciliazione

Il ricorso a tale procedura non comporta alcun costo per il consumatore.
Per adire la procedura di conciliazione il consumatore potrà effettuare iscrizione ad una delle Associazioni aderenti all'accordo.

Art.6 : Il contenuto del modulo di richiesta di conciliazione

Io sottoscritto,

(nome)…….. ……..
(cognome) …….
nato il …… a ……residente in via ……..
Città…… Provincia……CAP ……
Recapito telefonico ……
Polizza n. ……..

N. sinistro ……..……
presso l'Impresa …….. ……

- avendo ricevuto dall'Impresa un'offerta di cui non sono soddisfatto per le seguenti ragioni……

- avendo inoltrato il reclamo in data ……(allegare il reclamo inoltrato),

- avendo ricevuto dall'Impresa la risposta allegata, essendo insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni……

ovvero,

- avendo revocato il precedente mandato conferito a……

ovvero

- avendo abbandonato il giudizio instaurato dinanzi a……..……..

- altro…….
  ……..

chiedo l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dall'accordo UGF (Imprese del Gruppo Unipol)/Associazioni dei consumatori secondo il regolamento riprodotto a tergo e da me accettato, al fine di comporre in via transattivi la controversia sopra descritta.

Accetto la composizione della Commissione di conciliazione, formata dal rappresentante dell'Impresa assicuratrice…….
E dal rappresentante dell'Associazione dei consumatori ……., signor …….., da me designato.
Delego, ai sensi del la decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003, la Commissione di conciliazione ad accedere a tutti i documenti ed a ricevere per mio conto i dati personali anche sensibili, attinenti al tentativo di conciliazione.

Ai fini dello svolgimento della procedura di conciliazione, eleggo domicilio presso la sede dell'Associazione…….. ed indico di seguito l'indirizzo presso cui desidero ricevere il verbale di avvenuta conciliazione ovvero l'avviso di mancato accordo:……..
……..…….

(Luogo e data)…… Firma ……..

Si allega ulteriore documentazione
.
A tergo del modulo viene riprodotto il regolamento di conciliazione.

Art.7 : Il contenuto del modulo di mancato accordo

Si dà atto che in data …….. la commissione di conciliazione non ha trovato una soluzione consensuale al caso a essa sottoposto dal signor……..con richiesta presentata in data …….., nei confronti dell'Impresa assicuratrice…….., avente ad oggetto il sinistro n. ……. ……