

# **LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE ANIA – ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

Giacomo Carbonari  
Responsabile rapporti con i consumatori  
ANIA

**Consumers' Forum**  
**Roma, 12 aprile 2013**

# Il modello paritetico nella procedura ANIA – Consumatori

---

- L'accordo siglato tra ANIA e le Associazioni dei consumatori recepisce il **modello paritetico**
  - nella gestione del singolo caso
  - nell'impostazione organizzativa della procedura, che affida ad un comitato paritetico costituito da rappresentanti delle Associazioni dei consumatori e delle Imprese assicuratrici lo sviluppo dell'iniziativa.

# Il ruolo delle Associazioni dei consumatori

---

- L'intervento dell'Associazione dei consumatori evita l'asimmetria informativa tra impresa e consumatore su materie tecnicamente complesse.
- Rende possibile un confronto equilibrato su ogni singolo caso, per individuare soluzioni condivise tra le parti e conciliare le controversie.

# La procedura ANIA – Consumatori le caratteristiche principali

---

- Opera per controversie su **sinistri r.c. auto**.
- Richiesta di risarcimento fino a **15.000 Euro**.
- Aver reclamato non è più condizione di procedibilità.
- 30 giorni per decidere.
- Nessun costo per il consumatore.

# Evidenze dalla prima esperienza

---

- Le richieste di conciliazione discusse sono state risolte nella maggior parte con soddisfazione delle parti.
- Ha permesso la discussione anche informale di casi senza passare attraverso la conciliazione.
- Ha posto le premesse per lo sviluppo di esperienze analoghe da parte di singole aziende.
- ✗ Le richieste di conciliazione sono state poche.

# La procedura ANIA – Consumatori è ancora poco diffusa perché

---

- E' poco conosciuta.
- Non è gestita dall'Impresa, ma parte dalla domanda spontanea del consumatore all'Associazione dei consumatori.
- Non riguarda un problema specifico le cui griglie di soluzione sono state predefinite negozialmente, ma ogni caso fa storia a sé.
- Ha molti concorrenti (assistenza legale, infortunistica).

Il consumatore si deve attivare autonomamente e non è adeguatamente informato

# Miglioramenti previsti per favorire una maggiore diffusione

---

- **Informazione**
- **Facilità di accesso**
- **Migliore funzionamento**

# Miglioramenti previsti per favorire una maggiore diffusione

---

- **Informazione**

- Le Imprese forniranno agli assicurati informativa sull'esistenza e sulla esperibilità, in caso di eventuale controversia, della procedura di conciliazione, rendendo disponibili al pubblico tali informazioni attraverso i propri canali distributivi.
- Il *Comitato Paritetico* individuerà le attività relative all'informativa.

# Miglioramenti previsti per favorire una maggiore diffusione

---

- **Facilità di accesso**

- ☒ Il reclamo non è più condizione di procedibilità.

- ▶ Attivazione della procedura anche on line.

- **Migliore funzionamento**

- ☒ Predisposizione nuova piattaforma internet per facilitare il dialogo tra conciliatori.

# La nuova piattaforma on line e la rete dei conciliatori

---

- Il sito di servizio [www.conciliazioneauto.ania.it](http://www.conciliazioneauto.ania.it) consente ai conciliatori delle Imprese e delle Associazioni dei consumatori di sviluppare un confronto sul singolo contenzioso.
- La versione operativa del sito è frutto del lavoro comune di rappresentanti delle Associazioni e delle Imprese.
- Sulla piattaforma sono accreditate **17 Associazioni dei consumatori e 33 Imprese di assicurazione**.
- La rete dei conciliatori è già attiva e dialoga attraverso la nuova piattaforma: al momento, sono **attivi 68 operatori** (21 operatori delle associazioni dei consumatori e 47 delle imprese assicuratrici).

# La nuova piattaforma on line



Browser: <http://www.conciliazioneauto.ania.it/associazioni/conciliazioni/a> ANIA - Conciliazione Auto

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Converti Seleziona

**ANIA**

Bentornato: **TEST3 TEST3** (Associazione: **ASSOTEST** - Ruolo: **Operatore**) | [Logout](#)

[Istruzioni per l'uso](#) [Conciliazioni](#) [Cambia password di accesso](#) [La mia associazione](#) [Imprese assicuratrici](#) [Statistiche](#)

## Aggiungi una nuova pratica di conciliazione

### Dati del consumatore

Nome *	<input type="text"/>	Cognome *	<input type="text"/>
Data di nascita	<input type="text"/>	Comune di nascita	<input type="text"/>
Indirizzo di residenza *	<input type="text"/>	C.A.P.	<input type="text"/>
Comune di residenza *	<input type="text"/>	Recapito telefonico	<input type="text"/>
Residente in	<input checked="" type="radio"/> Italia <input type="radio"/> Estero	Provincia di residenza	<input type="text" value="-seleziona-"/>
E-Mail	<input type="text"/>	Numero polizza	<input type="text"/>
Numero sinistro	<input type="text"/>	Data sinistro *	<input type="text"/>
Impresa assicuratrice (presso cui è assicurato)	<input type="text"/>	Impresa assicuratrice (a cui viene presentata la domanda) *	<input type="text" value="-seleziona-"/>

avendo presentato la allegata richiesta di risarcimento in data \_\_\_\_\_ \* e

\*

☐ non avendo ottenuto risposta dall'impresa di assicurazione nei termini di legge

Windows Taskbar: 17:34 10/04/2013