



REPORT SUL MONITORAGGIO MI RISCHIO LA POLIZZA

Nell'ambito del progetto "Mi rischio la Polizza" Cittadinanzattiva ha realizzato un monitoraggio dedicato ai temi RCAuto e Sicurezza Stradale, somministrando 1000 questionari su tutto il territorio nazionale.

La prima parte della nostra indagine è finalizzata a fotografare le capacità di orientamento del cittadino-consumatore nel mercato RCA ed il livello di conoscenza della propria polizza, a conoscere alcuni fondamentali profili del rapporto di ciascun assicurato con la propria compagnia assicuratrice e sulla gestione dei sinistri. La seconda parte mira a raccogliere informazioni sulla sicurezza delle reti stradali italiane, sulle cause principali degli incidenti stradali e ad individuare proposte per migliorare la sicurezza stradale.

PARTE I: L'ASSICURAZIONE RCA

SEZIONE I: LA CAPACITA' DI ORIENTARSI NEL MERCATO RCA

All'interno di quest' area tematica un primo dato di sicuro interesse riguarda le modalità di scelta della compagnia di assicurazione: **il 56% del nostro campione afferma di aver effettuato la scelta su consiglio di amici o parenti, il 22% confrontando i preventivi predisposti da diverse agenzie, il 7% comparando i preventivi pubblicati sui siti web delle compagnie di assicurazione, il 6% impiegando motori di ricerca dedicati.** Molto più esigue sono le percentuali di coloro che si sono documentati su pubblicazioni specializzate o che si sono affidati unicamente ai messaggi pubblicitari.

Soltanto il 38% degli intervistati conosce l'ISVAP (l'Autorità di vigilanza sulle imprese assicuratrici), **la stragrande maggioranza (il 90%) dichiara di non aver mai visionato l'elenco dei soggetti autorizzati ad esercitare nel ramo RCA** e quasi nessuno ha mai sentito parlare del "preventivatore unico" (io sistema di elaborazione dei preventivi RCA da introdurre nel sito del Ministero dello Sviluppo Economico secondo la "Legge Bersani 2").

I DATI

1) Come hai scelto la tua compagnia di assicurazione?	
A) Consultando pubblicazioni specializzate	2%
B) Grazie ad uno spot pubblicitario radio/tv	1%
C) Grazie ad inserzioni pubblicitarie su periodici/riviste	2%
D) Grazie a manifesti pubblicitari	1%
E) Su consiglio di un amico/parente	56%
F) Confrontando i preventivi predisposti da diverse agenzie	22%
G) Confrontando i preventivi on-line sui siti web di diverse compagnie	7%
H) Attraverso motori di ricerca che, a pagamento, comparano le diverse tariffe	6%
I) Altro	3%



2) Sai che cos'è l'ISVAP?

A) Non lo so	57%
B) L'associazione cui aderiscono le imprese assicuratrici italiane	4%
C) La concessionaria dei servizi assicurativi pubblici	1%
D) L'Autorità che svolge funzioni di vigilanza sulle imprese assicuratrici	38%

3) Hai mai visionato l'elenco ufficiale dei soggetti autorizzati ad esercitare nel ramo R.C.A.?

A) Sì	10%
B) No	90%

4) Sai che cos'è il "preventivatore unico"?

A) Un sistema di elaborazione dei preventivi sul sito del Ministero dello Sviluppo Economico	6%
B) Uno strumento di introduzione di limiti tariffari nel ramo rca, previsto dal decreto Bersani	13%
C) Un sistema di elaborazione di preventivi, consultabile a pagamento su molti siti web	6%
D) Non so	75%

SEZIONE II: LA CONOSCENZA DEL PROPRIO CONTRATTO DI ASSICURAZIONE

Dalla nostra rilevazione emerge che, complessivamente, gli intervistati hanno un livello di conoscenza alquanto superficiale della propria polizza RCA.

Mentre una piccola, ma significativa, percentuale (11%) non è in grado di indicare quale formula tariffaria gli venga applicata, la maggioranza del campione (52%) non è in grado di indicare se il proprio contratto contenga clausole limitative della responsabilità a favore dell'assicuratore. Tra queste ultime, comunque, le più "gettonate" sono la clausola di franchigia relativa (21%) ed assoluta (15%), seguono le clausole di scoperto e di rivalsa sull'assicurato (entrambe 5%) ed altre (2%).

Il 32% degli intervistati non sa indicare se il proprio contratto preveda garanzie accessorie (ARD), mentre tra coloro che le indicano emerge una maggiore diffusione delle assicurazioni contro il furto (41%) e l'incendio (37%)

Analogamente, il 38% del campione non sa dire se il proprio contratto riconosca la facoltà di sospendere la polizza in caso di mancato utilizzo del veicolo ed il 52% non sa se sia prevista, in determinate ipotesi (ad es. in caso di rottamazione), la possibilità di interrompere il rapporto contrattuale con la restituzione di parte del premio.

Infine, il 54% degli intervistati rimane "legato" alla propria compagnia assicuratrice tramite il meccanismo del rinnovo tacito; il 29%, invece, dichiara che il proprio contratto prevede il rinnovo espresso, il 17% non è in grado di indicare quale sia la modalità di rinnovo prevista dal proprio contratto.



I DATI:

1) La tua polizza assicurativa prevede:

A) La formula tariffaria bonus/malus	87%
B) la formula tariffaria pejus	1%
C) La formula tariffaria no claim discount	1%
D) Non so	11%

2) La tua polizza contiene alcune delle seguenti clausole limitative di responsabilità?

A) Clausola di franchigia relativa	21%
B) Clausola di franchigia assoluta	15%
C) Clausola di scoperto	5%
D) Clausole di esclusione e diritto di rivalsa sull'assicurato	5%
E) Non so	52%
F) Altro (specificare)	2%

3) La tua polizza ha validità europea?

A) Si	56%
B) No	15%
C) Non so	29%

4) La tua assicurazione include garanzie accessorie (ARD)?

A) Si	42%
B) No	26%
C) Non so	32%

5) In caso di risposta affermativa, sono incluse le seguenti garanzie accessorie

A) Furto	41%
B) Incendio	37%
C) Kasco	9%
D) Assistenza completa	10%
E) Altro (specificare)	3%

6) Il massimale coperto dalla tua assicurazione è:

A) Pari a 750.000 euro	23%
B) Superiore a 750.000 euro	40%
C) Non so	37%

7) Il tuo contratto riconosce la facoltà di sospendere la polizza in caso di non utilizzo del veicolo?

A) Si	31%
B) No	31%
C) Non so	38%



8) La tua polizza prevede, in determinate ipotesi (es. rottamazione del veicolo), la facoltà di interrompere definitivamente il rapporto contrattuale ottenendo la restituzione di parte del premio?

A) Sì	23%
B) No	25%
C) Non so	52%

9) Alla scadenza del tuo contratto è previsto

A) Il rinnovo tacito	54%
B) il rinnovo espresso	29%
C) Non so	17%

SEZIONE III: I RAPPORTI CON LA PROPRIA COMPAGNIA

L'87% del campione risulta legato da anni alla stessa compagnia assicurativa, anche se la maggioranza (51%) dichiara di aver cambiato compagnia almeno una volta.

Nella maggior parte dei casi, il passaggio alla nuova compagnia è legato ad una polizza più vantaggiosa (70%), non mancano, comunque, coloro che affermano di aver cambiato assicuratore perché hanno avuto problemi con il precedente.

Emerge, inoltre, una certa scorrettezza delle compagnie nell'adempimento tempestivo dell'obbligo di restituzione dell'attestato di rischio: nel 29% dei casi, infatti, gli intervistati affermano che il certificato gli è stato restituito in ritardo, dopo la scadenza del contratto.

Sotto altri profili, invece, il rapporto con gli assicuratori non appare viziato da ulteriori gravi irregolarità: solo l'11% del campione ritiene di avere subito retrocessioni ingiustificate nella classe di merito ed il 7% afferma che la propria compagnia ha aperto un sinistro a carico e proceduto ad una liquidazione senza avvisare l'assicurato.

I DATI:

1) Da quanto tempo sei assicurato con la stessa compagnia?

A) Mesi	13%
B) Anni	87%

2) Hai mai cambiato compagnia di assicurazione?

A) Sì	51%
B) No	49%



3) In caso di risposta affermativa alla domanda 3, hai cambiato compagnia perché

A) Hai ritenuto più vantaggiosa la nuova polizza	70%
B) Hai avuto problemi con la tua precedente compagnia	20%
C) Altro	10%

4) In caso di risposta affermativa alla domanda 3, l'attestato di rischio

A) E' stato restituito dalla vecchia agenzia prima della scadenza del contratto	40%
B) E' stato restituito in ritardo, dopo la scadenza del vecchio contratto	29%
C) Non ricordo	31%

5) Hai mai subito retrocessioni ingiustificate nella classe di merito:

A) Si	11%
B) No	89%

6) La tua compagnia ha mai aperto un sinistro a tuo carico e proceduto ad una liquidazione senza avvisarti?

A) Si	7%
B) No	93%

SEZIONE IV: LA GESTIONE DEI SINISTRI

Certamente è consistente la percentuale (59%) di soggetti che risulta aver chiesto (almeno una volta) un risarcimento ad una compagnia di assicurazioni (tra questi il 10% afferma di aver potuto beneficiare del sistema dell'indennizzo diretto). Altrettanto importante è il numero degli intervistati (45%) che si dichiara insoddisfatto dei tempi di liquidazione e dell'ammontare del risarcimento riconosciuto.

Ciononostante, solo l'11% afferma di aver fatto causa ad un'impresa assicuratrice.

Infine la procedura di conciliazione stragiudiziale nelle assicurazioni RCA risulta ancora poco conosciuta (23%), il 42% dei soggetti che la conosce dichiara di essere stato informato a riguardo da un'Associazione dei Consumatori, mentre solo il 27% ha ricevuto informazioni dalla propria compagnia.

I DATI:

1) Hai mai richiesto un risarcimento ad una compagnia di assicurazione?

A) Si	59%
B) No	41%

2) in caso di risposta affermativa

A) Hai inviato la richiesta di risarcimento all'assicurazione del responsabile	50%
B) Hai attivato la procedura di indennizzo diretto su base volontaria (CID)	40%
C) Hai potuto beneficiare del nuovo sistema del risarcimento diretto	10%



3) Sei rimasto soddisfatto dei tempi di liquidazione e dell'ammontare dell'indennizzo riconosciuto?

A) Si	55%
B) No	45%

4) Hai mai fatto causa ad una compagnia di assicurazione?

A) Si	11%
B) No	89%

5) Conosci la procedura stragiudiziale di conciliazione ANIA?

A) Si	23%
B) No	77%

6) In caso di risposta affermativa, la conosci:

A) Perché ti ha informato la tua compagnia di assicurazione	27%
B) Grazie alle informazioni diffuse dalle associazioni dei consumatori	42%
C) Hai visitato il sito dell'ANIA	23%
D) Altro	8%

PARTE II: LA SICUREZZA STRADALE

SEZIONE I: LA SICUREZZA DELLA RETE STRADALE

L'opinione degli intervistati sulle condizioni delle strade italiane è assolutamente negativa. **Il 47% dei soggetti, infatti, giudica insufficiente la manutenzione della rete stradale nella propria città, il 27% la reputa addirittura pessima, mentre solo il 25% la valuta sufficiente.**

Le tipologie di pericolo riscontrate più di frequente sulle strade consistono anzitutto nella cattiva manutenzione del manto stradale (41%), nella mancanza o cattiva manutenzione della segnaletica (26%) e nella scarsa o inadeguata illuminazione (19%).

Una buona porzione del campione (32%) afferma, inoltre, di essersi attivato segnalando all'amministrazione competente una situazione di pericolo sulla strada, ma nel 46% dei casi il pericolo non è stato rimosso, nonostante la segnalazione.

I DATI:

1) Ritieni che nella tua città la manutenzione della rete stradale sia

A) Pessima	27%
B) Insufficiente	47%
C) Sufficiente	25%
D) Ottima	1%



2) Quali tra le seguenti tipologie di pericolo hai riscontrato sulle strade da te abitualmente frequentate?	
A) Cattiva manutenzione del manto stradale	41%
B) Cattiva manutenzione/mancanza di segnaletica	26%
C) Cattivo funzionamento dei semafori	6%
D) Scarsa presenza/assenza di guard-rail	7%
E) Scarsa illuminazione	19%
F) Altro	1%

3) Hai mai segnalato all'amministrazione competente una delle suddette (o altre) situazioni di pericolo?	
A) Si	32%
B) No	68%

4) In caso di risposta affermativa, la situazione di pericolo è stata poi eliminata?	
A) Si	25%
B) No	46%
C) Non so	29%

SEZIONE II: GLI INCIDENTI STRADALI

Dalla nostra rilevazione emerge anzitutto che il 44% del campione è rimasto coinvolto in un sinistro stradale, con danni alle persone;

per quanto riguarda la concentrazione e le cause principali dei sinistri stradali, il 60% dei soggetti intervistati ritiene che, in base alla propria esperienza, gli incidenti si verifichino in misura maggiore all'interno delle reti stradali urbane e reputa che la velocità eccessiva ne costituisca la causa più importante (42%); seguono la guida in stato di ebbrezza (20%), il mancato rispetto della segnaletica stradale (19%) e l'uso del telefonino alla guida (11%), i problemi strutturali della rete stradale (7%).

I DATI:

1) Sei mai rimasto coinvolto in un incidente stradale che ha provocato danni a te o a terze persone?		
A)	Si	44%
B)	No	56%



2) A tuo parere, gli incidenti stradali si verificano in misura maggiore:

A) All'interno delle reti stradali urbane	60%
B) Sulle reti stradali extra urbane	40%

3) Secondo te, quali sono le cause principali degli incidenti stradali?

A) Eccesso di velocità	42%
B) Mancato rispetto della segnaletica	19%
C) Guida in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di stupefacenti	20%
D) Problemi strutturali della rete stradale	7%
E) Uso del telefonino alla guida	11%
F) Altro	1%

SEZIONE III: PROPOSTE

Per quanto concerne il miglioramento della sicurezza stradale, il **25% degli intervistati** reputa necessario potenziare la presenza delle forze dell'ordine sulle strade ed aumentare i controlli, il **17%** ritiene utile migliorare la manutenzione della rete stradale, il **15%** ritiene necessario inasprire le sanzioni non pecuniarie per le violazioni del codice della strada, il **12%** condivide il divieto per i neopatentati di condurre veicoli di potenza elevata di recente introdotto nel CDS. Secondo la maggioranza del campione (**67%**), per incentivare comportamenti corretti alla guida, il sistema tariffario bonus-malus andrebbe migliorato riducendo, in misura maggiore di quella attuale, il premio assicurativo per chi non causa sinistri; il **16%**, invece, penalizzerebbe maggiormente coloro che causano sinistri, con aumenti dei premi superiori a quelli attuali; il restante **16%**, infine, ritiene utile la conservazione della stessa classe di merito su tutti i veicoli intestati alla stessa persona.

I DATI:

1) Tra le seguenti proposte quali ritieni più efficaci per migliorare la sicurezza stradale?

A) Maggiore presenza delle forze dell'ordine sulla strada e aumento dei controlli	25%
B) Inasprimento delle sanzioni pecuniarie previste dal codice della strada	8%
C) Inasprimento delle sanzioni non pecuniarie (Es.decurtazione punti patente, ritiro patente ecc)	15%
D) Riduzione dei limiti massimi di velocità sulle autostrade e sulle strade a scorrimento veloce	8%
E) Miglioramento della manutenzione delle reti stradali	17%
F) Introduzione di corsi obbligatori di educazione stradale nelle scuole	10%
G) Divieto per i neo-patentati di condurre veicoli di potenza elevata	12%
H) Rilascio del foglio rosa a 16 anni	2%
I) Pannelli informativi (su situazione del traffico, presenza di incidenti ecc.) sulle superstrade	3%

2) Come miglioreresti il sistema bonus/malus per incentivare comportamenti corretti alla guida?

A) Riducendo, in misura maggiore di quella attuale, il premio assicurativo per chi non causa sinistri	67%
B) Penalizzando maggiormente chi causa sinistri, con aumenti dei premi superiori a quelli attuali	16%
C) Riconoscendo, a chi deve assicurare più veicoli, la stessa classe di merito maturata negli anni	16%
D) Altro	1%

