



di **Valerio Staffelli**  
informatore pubblico

# LE ASSICURAZIONI E IL TRAPPOLONE DEL 199

UN INCIDENTE, L'APERTURA DELLA PRATICA CON LA COMPAGNIA SUL WEB E L'INVITO A CHIAMARE UN NUMERO A PAGAMENTO. MA NOI ABBIAMO SCOPERTO CHE NON È NECESSARIO

## CARI AMICI DI «OGGI»,

dalle segnalazioni che riceviamo, capiamo come le assicurazioni spesso chiedono, ma all'occorrenza non danno. Soldi, ovviamente. Questa settimana vi raccontiamo come si comportano alcune compagnie in caso di sinistro.

## SEGNALAZIONE

*Ciao Valerio, sono Mauro dalla provincia di Bergamo. Il mese scorso sono rimasto coinvolto in un incidente, così ho aperto la pratica con Axa, la mia assicurazione, che oltre a comunicarmi che non è possibile rimborsare il danno da me denunciato, mi ha detto di contattare il numero che si occupa dei sinistri per maggiori informazioni. Indovina? Ho chiamato e, una volta visto scalare il credito, ho capito che si trattava di un numero a pagamento. Oltre al danno del sinistro la beffa di dover spendere soldi anche solo per parlare con loro?*

## INDAGINE

Mmmm, assicurazioni... piatto ricco mi ci ficco! A quanto pare il lettore in questo caso non discute il mancato rimborso o la mancata copertura economica da



## UNA NOTIZIA INASPETTATA

Nella foto qui sopra, Mauro, il nostro lettore, al telefono con Axa Assicurazioni dopo un incidente. Per parlare del suo sinistro ha dovuto contattare un numero a pagamento.

parte della sua assicurazione (cosa che sempre più spesso accade), ma ci racconta un aneddoto curioso: un numero a pagamento che il cliente è costretto a chiamare per parlare del suo sinistro. Abbiamo verificato facendo una panoramica con altre compagnie

assicurative (Generali Italia, Genialloyd) scoprendo che la prima ha un numero gratuito, mentre la seconda ha una normale linea fissa anche per le informazioni sui sinistri. Perché allora Axa mette un numero a pagamento? Abbiamo contattato questo famoso 199206\*\*\*, scoprendo che il costo è di 6,17 centesimi di scatto alla risposta e 2,66 centesimi al minuto. Incuriositi abbiamo poi provato a contattare il numero che si occupa invece di aprire nuovi contratti. E guarda caso è risultato gratuito. Ma come? Quindi per procacciare clienti «le porte sono sempre aperte», mentre per chi lo è già, saltano fuori spese e numeri a pagamento! Abbiamo contattato la compagnia, evitando il loro 199.

## EPILOGO

La nostra domanda: perché fate pagare i vostri clienti quando chiamano per avere informazioni sui sinistri? Axa: «In caso di sinistro, oltre al numero a pagamento, il cliente si può rivolgere alle Agenzie e ai nostri Centri di Servizio, oppure esiste una chat *on line* nell'area dedicata sul nostro sito internet». E perché questa importante informazione non la fornite in maniera più chiara? Al nostro lettore non sono state fornite. Perché non lo scrivete anche sulla lettera che inviate a casa ai vostri clienti? In ogni caso chiamando le agenzie spesso si viene rimbalzati a questo numero di pagamento; visto che le polizze costano, sarebbe più opportuno fornire questo servizio gratuito come fanno altre compagnie.

## IL CONSIGLIO

### Attenzione agli annunci sul web

Un nostro lettore ci racconta di aver comprato una moto su un sito di annunci da un venditore (C.A.) al quale ha spedito il primo bonifico per il passaggio di proprietà e, dopo aver visto i documenti dell'avvenuta operazione, ha inviato il saldo per un totale di 1.000 euro. Indovinate? I documenti erano falsi e la moto non gli è mai arrivata. Non fidatevi di documenti e parole, ma verificate sottoponendo la questione a un legale prima di agire.