

## LA TUTELA DEL CONSUMATORE – CLIENTE ASSICURATIVO:

### Domanda n. 1

In qualità di consumatore – cliente assicurativo, ha letto l'informativa fornita dall'intermediario assicurativo: allegato 7a e 7b, prospetto informativo di polizza, copia del contratto eventualmente stipulato?

Indicare con una X una sola possibile risposta per ciascuna tipologia di documento (una sola colonna per ogni riga).

	Sì, sempre	Solo a volte	No, mai
Allegato 7a*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Allegato 7b**	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prospetto informativo di polizza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Copia del contratto eventualmente stipulato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\*L'allegato A illustra gli obblighi di comportamento cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti.

\*\*L'allegato B illustra le informazioni da rendere al contraente prima della sottoscrizione della proposta o, qualora non prevista, del contratto

### Domanda n. 2

Quali sono le motivazioni che la spingono a leggere solo in parte la documentazione ricevuta o a non leggerla per niente?  
Indicare con una X una o più risposte corretta/e, assegnando una priorità di scelta alla risposta, con una numerazione da 1 a 4.

- mi fido ciecamente dell'intermediario che mi propone la polizza – PRIORITA' \_\_\_\_\_ (da 1 a 4)
- mancanza di tempo – PRIORITA' \_\_\_\_\_ (da 1 a 4)
- troppi tecnicismi, non comprendo fino in fondo quanto i testi contengono – PRIORITA' \_\_\_\_\_ (da 1 a 4)
- altro (indicare altre motivazioni) – PRIORITA' \_\_\_\_\_ (da 1 a 4)

### Domanda n. 3

Considera l'informativa fornita dal suo intermediario assicurativo chiara ed esauritiva? Indicare con una crocetta una sola risposta corretta.

- Sì;     No;     Dipende dalla tipologia di polizza in questione;

### Domanda n. 4

Quale parte dell'informativa fornita dall'intermediario assicurativo ritiene più interessante per sue esigenze conoscitive? E' possibile indicare una o più risposte corrette, indicando una priorità da 1 a 4

- Prospetto informativo di polizza – PRIORITA' \_\_\_\_\_ (da 1 a 4)
- Allegato 7a – PRIORITA' \_\_\_\_\_ (da 1 a 4)
- Allegato 7b – PRIORITA' \_\_\_\_\_ (da 1 a 4)
- Copia del contratto eventualmente sottoscritto – PRIORITA' \_\_\_\_\_ (da 1 a 4)



### Domanda n. 5

Solitamente, chiede spiegazioni sui contenuti di polizza o relativamente all'informativa che le fornisce l'intermediario assicurativo?  
*Indicare con una X una sola possibile risposta per ciascuna tipologia di documento (una sola colonna per ogni riga).*

	Sempre	Spesso	A volte	Mai
Allegato 7a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Allegato 7b	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prospetto informativo sui contenuti di polizza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Copia del contratto eventualmente sottoscritto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Domanda n. 6

Ha mai chiesto indicazioni in merito alle clausole vessatorie?  Sì, spesso;  Sì, a volte;  No, mai.

### Domanda n. 7

Il suo intermediario assicurativo di riferimento le riporta le informazioni obbligatorie e le spiega i contenuti di polizza?

- Sì, per qualsiasi prodotto assicurativo mi rivolga a lui;
- Sì, per i prodotti più complessi;
- Sì, a volte, indipendentemente dalla tipologia di polizza in questione;
- Sì, su mia specifica richiesta;
- No, mai.

### Domanda n. 8

Se il suo intermediario di riferimento le fornisce le informazioni obbligatorie e le spiega i contenuti di polizza, quanto tempo impiega, mediamente, per questa attività? *(indicare il tempo in minuti, anche approssimativamente)* \_\_\_\_\_

### Domanda n. 9

Pensa che la normativa, in termini di tutela del consumatore – cliente assicurato, sia...*(indicare con una X una sola risposta corretta)*

- pienamente efficace;
- molto efficace;
- abbastanza efficace;
- poco efficace;
- per nulla efficace.

### Domanda n. 10

Pensa che l'informativa e i testi di polizza dovrebbero essere semplificati ai fini di una migliore comprensione e di una effettiva lettura da parte del consumatore – cliente assicurativo?

- Sì, per tutte le polizze assicurative;
- Sì, ma solo per le polizze più standardizzate e meno complesse;
- No, ritengo necessario tutto quanto è fornito, a livello informativo, dall'intermediario assicurativo.

### Domanda n. 11



Ha mai avuto un contenzioso con una compagnia assicurativa?  Sì  No.

#### Domanda n. 12

Se sì, l'esito del contenzioso è stato utile in termini di tutela?  Sì  No.

#### Domanda n. 13

Se dovesse scegliere un possibile intervento sui contratti assicurativi, preferirebbe:

- Un contratto più semplice, ma meno tutelante;
- Un contratto più composito, ma anche più tutelante;
- Lascerei i contratti nella formula in cui sono attualmente, perché ritengo siano comprensibili e anche sufficientemente tutelanti.

#### Domanda n.14

Come giudica il servizio fino a qui ricevuto ?

	Sempre	Spesso	A volte	Mai
I nostri operatori le rispondono con cortesia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Riceve risposte soddisfacenti ai suoi quesiti ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I nostri rapporti sono esaustivi ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E' soddisfatto della gestione delle sue polizze?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E' soddisfatto della gestione dei suoi sinistri?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le vengono illustrati periodicamente nuovi prodotti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I contenuti del sito soddisfano le sue aspettative ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La pagina LinkedIn è per lei efficace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La pagina Facebook è per lei efficace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se ha trovato errori nel sito oppure pensa che alcuni testi siano inesatti o poco chiari, Le chiediamo la cortesia di scriverci. Le sue segnalazioni per noi sono molto importanti. Ma c'è una cosa ancora più preziosa: i suoi consigli. Non esiti a suggerirci le sue idee per rendere ancora più bello e completo il sito [www.rotasbroker.it](http://www.rotasbroker.it). In questo modo potremo migliorare l'esperienza di navigazione per tutti gli utenti Rotas.

Luogo e data

Firma

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 

