

5 dicembre 2008 0:00

Revoca di proposta Aspecta - precisazione - risposta

Voi avete ragione qualora la proposta sia stata già consegnata agli uffici e spedita all'Aspecta. Che si debba fare la raccomandata per fare la revoca della proposta (e non il recesso del contratto come voi citate nella prima risposta, in quanto questo è un caso di revoca) lo sappiamo benissimo. La collega evidentemente ha chiesto la copia cliente perchè doveva annullare tutte e tre le copie e riconsegnarle in amministrazione in quanto probabilmente le copie per Aspecta e agenzia non erano ancora state spedite. In questo caso, ribadisco, se tutte e tre le copie vengono annullate davanti la cliente, non vedo perchè questa debba fare la revoca per una proposta mai spedita.

In ogni caso dalla lettera della signora non si evince dopo quanti giorni questa ci abbia ripensato. Può essere stato dopo un giorno o dopo una settimana, e questo poteva fare la differenza nel valutare l'episodio. Invece voi avete dato per scontato l'impreparazione, la scarsa professionalità e la scorrettezza della collega, presumendo, come si legge fra le righe della vostra risposta, che questa avrebbe comunque inoltrato la proposta in malafede. Avete dato tutto per scontato senza alcun beneficio del dubbio. E questo per puro pregiudizio e astio nei nostri confronti.

In ogni caso vi ricordo, ma questo voi lo dovrete sapere visto che sapete tutto, che la cliente al momento dell'adesione non ha uscito un centesimo, perchè i versamenti mensili avvengono tramite RID e il primo parte dopo un mese circa. Quindi la cliente, se non si fidava, poteva tranquillamente revocare il RID, o dare disposizione alla sua banca di non accettare il RID e la cliente non avrebbe uscito un centesimo e la collega non avrebbe comunque incassato un centesimo di provvigione (e questo è la cosa vi rende più felici, vero? ostacolare il nostro lavoro, vero?)

Posso accettare che critichiate tecnicamente il prodotto, non posso accettare che voi usiate questi termini, usando un mezzo di comunicazione potente e diffuso come internet, per insultare il 100% delle persone che lavorano in questa società, senza conoscere le singole persone e senza alcun distinguo. Scrivere che "la professionalità dell'intera rete vendita è sottozero" è un termine al limite della diffamazione gratuita. Fare informazione sui prodotti non vi dà diritto di insultare genericamente chi lavora professionalmente, con correttezza nei confronti del cliente e nel rispetto delle regole e delle normative. E io che sono uno di questi non lo posso accettare. State diventando troppo arroganti.

Gradirei che questa lettera venga pubblicata, grazie.

Massimo, da Palermo (PA)

Risposta:

Ci sembra che continui ad aggirare la questione. I documenti che fanno testo sono il contratto di polizza ed il relativo fascicolo informativo. Questi prevedono, sia in caso di esercizio del diritto di recesso, sia in caso di revoca prima dell'accettazione del contratto, l'invio di una lettera raccomandata alla compagnia assicurativa.

Tutto ciò che non è indicato nel contratto e nel fascicolo informativo non può e non deve riguardare il cliente. Se per un qualsiasi motivo si finisse per vie legali, ad esempio, qualsiasi giudice o arbitro non potrebbe non guardare solo ed esclusivamente ai documenti che per legge dimostrano il contratto tra cliente ed assicurazione.