

# STOP&DRIVE

## COME RISPONDERE ALLE DOMANDE FREQUENTI DEI CLIENTI



# INDICE

1. Le caratteristiche di Stop&Drive	pag 3
2. Chi può utilizzare Stop&Drive	pag 4
3. Come sospendere la RC Auto con Stop&Drive	pag 6
4. Che cosa succede con Stop&Drive durante la sospensione della RC Auto	pag 8
5. La riattivazione della RC Auto dopo una sospensione con Stop&Drive	pag 10

# 1. LE CARATTERISTICHE DI STOP&DRIVE

## **In che cosa consiste Stop&Drive?**

La nuova opzione Stop&Drive permette al cliente di sospendere gratuitamente il contratto RC Auto da un minimo di 2 giorni e fino all'esaurimento dei 30 giorni complessivi massimi disponibili per annualità assicurativa. Grazie a questa opzione, la data di scadenza della polizza sarà spostata in avanti di un periodo pari alla durata della sospensione. Il cliente può mettere in pausa la polizza quando non utilizza l'auto, ad esempio mentre è in vacanza, in viaggio per lavoro o se non gli è possibile guidare.

## **Come fa il cliente ad attivare l'opzione Stop&Drive?**

Può rivolgersi alla sua agenzia Allianz a partire dal 20 maggio. In aggiunta può farlo attraverso l'App AllianzNOW oppure attraverso la sua Area Personale.

## **Se il cliente utilizza Stop&Drive, le condizioni di sospensione che ha sottoscritto nella sua polizza si modificano?**

No, l'opzione Stop&Drive si affianca alla sospensione già prevista nel contratto del cliente.

## **L'opzione Stop&Drive è gratuita?**

Sì, Allianz offre gratuitamente questa opzione.

## **Per quanti giorni il cliente può sospendere il suo contratto con l'opzione Stop&Drive?**

Il cliente può sospendere il contratto tutte le volte che vuole, da un minimo di 2 giorni e fino all'esaurimento dei 30 giorni complessivi per annualità assicurativa.

## **È possibile attivare l'opzione Stop&Drive con decorrenza immediata?**

No, la sospensione Stop&Drive non può operare con decorrenza immediata. Le richieste di sospensione devono pervenire entro le ore 19 del giorno precedente la sospensione. La data di inizio sospensione deve essere successiva alle ore 24 del giorno in cui viene richiesta.

## 2. CHI PUÒ UTILIZZARE STOP&DRIVE (1/2)

### **Da chi può essere attivata l'opzione di sospensione Stop&Drive?**

Può essere attivata dal Contraente della polizza RC Auto.

### **L'opzione Stop&Drive è disponibile anche per chi acquista la polizza dopo il lancio dell'iniziativa?**

Sì, l'opzione è disponibile anche in questo caso. L'iniziativa Stop&Drive decorre dal 20 Maggio 2020 sino a diversa disposizione della Compagnia. Si applica gratuitamente, sino a scadenza delle rispettive annualità assicurative, ai contratti già in vigore e alle polizze di nuova sottoscrizione, nonché a tutti i rinnovi pagati nel periodo di validità dell'iniziativa.

### **L'opzione Stop&Drive è disponibile per chi ha già una polizza RC Auto Bonus Malus / Nuova 4R con Allianz? Sì, certamente.**

### **Per quali veicoli è disponibile l'opzione Stop&Drive?**

Solo per le autovetture ad uso privato, inclusi i fuoristrada immatricolati come autovetture.

### **Il titolare di ditta individuale può utilizzare l'opzione Stop&Drive per l'auto intestata alla sua attività?**

Sì, la può utilizzare.

### **L'auto del cliente è parcheggiata in strada. Può sospendere il contratto con l'opzione Stop&Drive?**

No, per sospendere il contratto l'auto deve essere custodita in un luogo privato non accessibile al pubblico, ad esempio in un garage.

### **Il cliente vuole sospendere la RC Auto, vendere il proprio veicolo e riattivare il contratto su un veicolo nuovo, eventualmente modificando alcune garanzie. Può utilizzare Stop&Drive?**

No, Stop&Drive prevede la sospensione e la riattivazione della RC Auto sullo stesso veicolo e mantenendo le stesse garanzie già presenti nel contratto.

## 2. CHI PUÒ UTILIZZARE STOP&DRIVE (2/2)

**Il cliente ha già sospeso fino al 31 luglio la RC Auto per la sua autovettura grazie al decreto “Cura Italia” (Legge n. 27 del 24 aprile 2020). Può utilizzare l’opzione Stop&Drive dopo il 31 luglio?**

Sì, l’opzione è disponibile e gratuita per tutti i clienti Allianz possessori di una polizza RC Auto Bonus Malus / Nuova 4R e per chi deciderà di assicurare la propria auto con Allianz.

**Il cliente ha diverse auto assicurate con Allianz con un contratto per le flotte aziendali. Può attivare l’opzione Stop&Drive?**

No, dovrà contattare la sua agenzia Allianz per conoscere la modalità di sospensione eventualmente presente nel suo contratto.

**Il cliente ha una moto assicurata con Allianz. Può sospendere la polizza con l’opzione Stop&Drive?**

No, dovrà contattare la sua agenzia Allianz per conoscere la modalità di sospensione eventualmente presente nel suo contratto.

**Il cliente ha una polizza telematica (es. Allianz Bonus Drive o SestoSenso KM). Può sospendere la polizza con l’opzione Stop&Drive?**

No, le polizze telematiche non possono attivare questa opzione.

**Il cliente ha deciso di pagare la sua RC Auto tramite la mensilizzazione AllianzBank. Durante il periodo di sospensione il finanziamento viene sospeso?**

No, il finanziamento rimane attivo, come da contratto stipulato con AllianzBank, e si concluderà nei termini previsti.

**Come fa il cliente a sapere quanti giorni di sospensione ha ancora a disposizione con Stop&Drive?**

Può chiedere alla sua agenzia Allianz di riferimento o consultare la sezione dedicata a Stop&Drive all’interno dell’App AllianzNOW oppure all’interno della sua Area Personale.

# 3. COME SOSPENDERE LA RC AUTO CON STOP&DRIVE (1/2)

## **Come fa il cliente a sospendere la RC Auto con l'opzione Stop&Drive?**

Può sempre rivolgersi in agenzia. In alternativa, se ha già attivato la firma digitale tramite smartphone (OTP), può seguire i semplici passaggi previsti nella App AllianzNOW accedendo all'area Mobilità e scegliendo lo use case dedicato «GRATIS PER TE - Voglio sospendere la mia polizza con Stop&Drive» oppure attraverso l'Area Personale dei Clienti Allianz.

## **L'opzione Stop&Drive è attivabile a distanza autonomamente dal cliente?**

Sì, grazie all'utilizzo della firma digitale tramite smartphone (OTP). Dovrà accedere allo use case dedicato, inserire la data di inizio e fine sospensione e digitare il codice di conferma che riceverà sul suo cellulare. L'operazione sarà confermata con una prima email che contiene i documenti di sospensione e con una seconda email che include i documenti validi dalla data di riattivazione.

## **È necessario l'OTP per l'utilizzo dell'opzione Stop&Drive?**

Sì, è necessario attivare la firma OTP all'interno della scheda cliente per beneficiare dell'opzione Stop&Drive. Per maggiori informazioni è possibile consultare la seguente XNews: <https://portaleagenzie.allianz.it/o2o/#/home/article/2012>

## **Come fa il cliente ad essere sicuro di avere attivato correttamente l'opzione Stop&Drive?**

Il cliente riceverà un messaggio di conferma nella App AllianzNOW, una prima email con il documento che attesta la sospensione e una seconda email che include i documenti validi dalla data di riattivazione. Se la sospensione riguarda un periodo futuro, il giorno prima della sospensione il cliente riceverà un SMS di promemoria.

## **L'agenzia viene informata quando il cliente attiva la sospensione con Stop&Drive dall'App AllianzNOW?**

Certo. Ogni sospensione effettuata in autonomia dal cliente è notificata online all'Agente. Le notifiche sono visibili in Digital Agency nella sezione "In Evidenza/AllianzNOW".

# 3. COME SOSPENDERE LA RC AUTO CON STOP&DRIVE (2/2)

## **Quali sono gli strumenti a disposizione dell'agenzia per verificare se il cliente ha attivato correttamente la sospensione con Stop&Drive?**

All'interno del folder di polizza l'agenzia troverà i documenti di sospensione e di riattivazione che il cliente ha ricevuto via email.

## **Quali documenti riceve il cliente quando sospende la sua polizza con Stop&Drive?**

Riceverà una prima email con il documento che attesta la sospensione e una seconda email con il contratto, il certificato di assicurazione e la Carta Verde validi dal giorno che ha scelto per la riattivazione.

## **Il cliente ha una polizza infortuni da circolazione. Se sospende la RC Auto con l'opzione Stop&Drive, può sospendere anche la polizza infortuni da circolazione?**

Sì, dovrà contattare la sua agenzia Allianz, che gestirà la sospensione.

## **Quale modalità di sospensione l'agenzia può proporre al cliente che non ha espresso una preferenza specifica?**

Si può ricordare al cliente che per periodi di sospensione lunghi può sempre utilizzare la modalità descritta nel suo contratto, per periodi brevi può utilizzare l'opzione Stop&Drive, che ha il vantaggio di mantenere attive le eventuali altre garanzie presenti sul contratto. In ogni caso, fino al 31 luglio rimane valida la modalità di sospensione prevista dal decreto "Cura Italia" (Legge n. 27 del 24 aprile 2020).

# 4. CHE COSA SUCCEDE CON STOP&DRIVE DURANTE LA SOSPENSIONE DELLA RC AUTO (1/2)

## **I vecchi documenti di polizza sono ancora validi?**

I vecchi documenti (Certificato di Assicurazione e Carta Verde) non sono più validi dall'inizio della sospensione.

## **Cosa deve fare il cliente se cambia idea e ha bisogno di utilizzare l'auto prima della riattivazione che aveva stabilito?**

Dovrà contattare la sua agenzia Allianz per modificare la durata della sospensione. L'agenzia provvederà ad emettere una nuova polizza che sarà attiva a partire dalla nuova data richiesta.

## **Il cliente riceve un promemoria che gli ricorda che la sua RC Auto è sospesa e non potrà circolare?**

Sì, durante il periodo di sospensione riceverà ogni giorno un SMS che gli ricorderà che la sua polizza è sospesa.

## **Il cliente ha acquistato insieme alla RC Auto anche la protezione per il furto e l'incendio della sua auto. Se gli rubano l'auto durante il periodo di sospensione con Stop&Drive, la garanzia Furto è attiva?**

Sì, tutte le altre garanzie acquistate con lo stesso contratto RC Auto restano attive e vengono prolungate di un periodo pari alla durata della sospensione.

## **Durante il periodo di sospensione della polizza con Stop&Drive, la garanzia aggiuntiva della RC Auto ricorso terzi da incendio rimane comunque attiva?**

Durante il periodo di sospensione del contratto RC Auto resterà attiva, se presente in polizza, l'estensione gratuita denominata "Ricorso terzi da incendio".

## 4. CHE COSA SUCCEDE CON STOP&DRIVE DURANTE LA SOSPENSIONE DELLA RC AUTO (2/2)

**Se durante il periodo di sospensione con Stop&Drive una persona non autorizzata utilizza l'auto del cliente causando dei danni a persone e cose, chi risarcisce il danneggiato?**

Interviene il Fondo Garanzie Vittime della Strada.

**È possibile canalizzare un sinistro ARD durante il periodo di sospensione?**

Nel periodo di sospensione della polizza sarà possibile denunciare un sinistro ARD, ma il sistema non permetterà di scegliere la Carrozzeria Amica in quanto sarà evidenziata un'irregolarità di polizza. Per effettuare la canalizzazione occorrerà inserire all'interno delle NOTE di denuncia l'informazione con i riferimenti della carrozzeria scelta dal cliente, affinché il liquidatore possa procedere ad effettuare l'annullamento dell'incarico del perito standard (predisposto automaticamente dal sistema) e provvedere ad incaricare la Carrozzeria Amica scelta dal cliente.

# 5. LA RIATTIVAZIONE DELLA RC AUTO DOPO UNA SOSPENSIONE CON STOP&DRIVE

## **Come fa il cliente a riattivare la sua polizza dopo averla sospesa con Stop&Drive?**

La riattivazione è automatica a partire dalla data che il cliente ha indicato al momento della sospensione.

## **Il cliente ha esaurito i 30 giorni di sospensione disponibili con Stop&Drive.**

### **Può sospendere ancora il suo contratto?**

No, con Stop&Drive non è più possibile. Potrà in ogni caso rivolgersi alla sua agenzia Allianz per attivare l'altra modalità di sospensione già presente nel suo contratto.

# AVVERTENZE



**AVVERTENZE Il presente documento è prodotto a solo scopo informativo per gli Agenti di Allianz S.p.A. e ha natura strettamente riservata.**

Tutti i contenuti del presente materiale appartengono ad Allianz S.p.A. e sono protetti ai sensi delle vigenti normative. È vietata la rielaborazione e/o la riproduzione e/o la diffusione, anche parziale e su qualsiasi supporto, del presente documento.

In nessun caso tale documento potrà essere consegnato a clienti o potenziali clienti o comunque a terzi.

Si vieta in ogni caso l'utilizzo del presente materiale a chi ne dovesse comunque venire in possesso senza l'autorizzazione di Allianz S.p.A.

Gli Agenti Allianz S.p.A. saranno diretti responsabili per gli effetti derivanti dal mancato rispetto di quanto sopra indicato, nonché da un utilizzo diverso da quello consentito.