

Registro degli intermediari assicurativi, anche a titolo accessorio, e riassicurativi

Sezione D - Banche, Sim, Intermediari finanziari, Istituti di pagamento e Poste Italiane S.p.a. – Divisione bancoposta

Indice

- [Requisiti per l'iscrizione](#)
- [PEC](#)
- [Firma elettronica](#)
- [Modalità di iscrizione](#)
- [Operatività](#)
- [Condizioni per la distribuzione](#)
- [Collaboratori](#)
- [Obblighi di comunicazione da parte dei distributori](#)
- [Adempimenti annuali](#)
- [Collaborazioni orizzontali](#)
- [Estensione dell'attività in altri Stati membri dello SEE](#)
- [Cancellazione dal registro](#)
- [Reiscrizione](#)
- [Regole generali di comportamento](#)
- [Conflitti di interesse](#)
- [Informativa precontrattuale](#)
- [Informativa sulle remunerazioni](#)
- [Valutazione delle richieste ed esigenze del contraente](#)
- [Vendita con consulenza](#)
- [Separazione patrimoniale - Fideiussione bancaria](#)
- [Attività di promozione e collocamento a distanza](#)
- [Attività di promozione e collocamento tramite call center](#)
- [Attività di promozione e collocamento tramite internet](#)

Requisiti per l'iscrizione

(art. 19 del Reg. IVASS n. 40/2018)

Nella sezione D del registro possono essere iscritti:

- le banche, iscritte nel relativo albo e autorizzate ai sensi dell'articolo 14 del TUB;
- le Sim, iscritte nel relativo albo e autorizzate ai sensi dell'articolo 19 del TUF;
- gli intermediari finanziari, iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del TUB;
- gli istituti di pagamento, iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 114 septies del TUB;
- Poste italiane spa – Divisione servizi di bancoposta.

A condizione di:

- avere affidato la responsabilità dell'attività di distribuzione assicurativa ad una o più persone fisiche con funzioni direttive e/o poteri decisionali con correlate responsabilità, le quali esercitano funzioni di direzione e/o di coordinamento ovvero di controllo dell'attività di distribuzione assicurativa e/o riassicurativa svolta dalla società;
- non essere partecipati in misura superiore al 10% del proprio capitale in maniera tale da impedire l'esercizio dei poteri di vigilanza da parte dell'IVASS;
- non avere stretti legami con persone fisiche o giuridiche che impediscano l'esercizio dei poteri di vigilanza da parte dell'IVASS secondo quanto previsto dall'articolo 109, comma 4 - sexies del Codice.

L'intermediario richiedente comunica nella domanda di iscrizione presentata all'IVASS, rispettivamente, i nominativi degli azionisti o dei soci che detengono una partecipazione superiore al 10% del proprio capitale e il relativo importo, nonché i nominativi delle persone fisiche o giuridiche con cui hanno stretti legami e attestano che tali partecipazioni o stretti legami non impediscono l'esercizio dei poteri di vigilanza da parte dell'IVASS secondo quanto previsto dall'articolo 109, comma 4 - sexies del Codice.

Il responsabile dell'attività di distribuzione dell'iscritto in sezione D deve:

- essere in possesso dei requisiti di onorabilità di cui all'art. 110 del Codice;
- essere dotato di una comprovata professionalità e competenza in materia assicurativa, bancaria e finanziaria, sia teorica, ovvero acquisita attraverso gli studi e la formazione, sia pratica, conseguita nello svolgimento di attività lavorative precedenti o in corso

nell'ambito dei mercati o regolamentazione finanziaria e assicurativa, assetti organizzativi e di governo societario, gestione dei rischi connessi alla distribuzione, attività e prodotti assicurativi e finanziari.

La verifica dei requisiti in capo al responsabile dell'attività di distribuzione è accertata dall'organo amministrativo dell'intermediario.

L'intermediario iscritto nella sezione D assicura la permanenza nel tempo dei suddetti requisiti, e ove ne riscontri l'insussistenza ovvero nel caso in cui l'incarico cessi, comunica all'IVASS il nominativo del nuovo responsabile entro 30 giorni dal momento del verificarsi dell'evento ovvero da quello in cui ne ha notizia.

PEC

(art. 8 del Reg. IVASS n. 40/2018)

Le società iscritte o che chiedono l'iscrizione nella sezione D del registro sono obbligate a dotarsi di un indirizzo di posta elettronica certificata che deve essere riportato negli atti, nella corrispondenza e, ove esistente, nel proprio sito internet.

Firma elettronica

(art. 9 del Reg. IVASS n. 40/2018)

Per la sottoscrizione delle domande e delle comunicazioni connesse alla gestione del registro, il rappresentante legale della società iscritta o richiedente l'iscrizione nella sezione D del registro si dota di firma elettronica.

Modalità di iscrizione

(art. 21 del Reg. IVASS n. 40/2018)

La domanda di iscrizione è presentata all'IVASS mediante l'utilizzo del modello elettronico PDF, che dovrà essere scaricato, compilato offline, firmato digitalmente e inviato come allegato via PEC **esclusivamente** all'indirizzo istanze.rui@pec.ivass.it.

Nella domanda di iscrizione è necessario attestare l'avvenuto versamento della tassa di concessione governativa di € 168,00 e di essere in regola con il pagamento dell'imposta di bollo.

ATTENZIONE: ogni messaggio PEC può contenere esclusivamente una sola istanza o comunicazione

Operatività

(art. 4 del Reg. IVASS N.40/2018)

L'operatività degli iscritti nella sezione D del registro è subordinata alla presenza di uno o più incarichi distributivi in corso.

In assenza di incarichi di distribuzione, l'intermediario viene indicato nel registro come non operativo, con la conseguenza che gli eventuali collaboratori non verranno iscritti al RUI.

Condizioni per la distribuzione

(art. 47 del Reg. IVASS N.40/2018)

Gli iscritti nella sezione D del registro possono distribuire contratti assicurativi non standardizzati esclusivamente all'interno dei locali di tali intermediari, a condizione che le persone fisiche che distribuiscono tali contratti:

- a) siano iscritte nella sezione A e siano titolari di un mandato conferito dalla medesima compagnia mandante dell'intermediario iscritto in sezione D;
- b) siano iscritte nella sezione B e siano titolari di una lettera di libera collaborazione con la medesima compagnia mandante dell'intermediario iscritto in sezione D;
- c) siano in possesso della copertura assicurativa r.c. professionale.

Collaboratori

(art. 25 del Reg. IVASS n. 40/2018)

L'intermediario iscritto nella sezione D che si avvale di addetti operanti all'esterno dei propri locali deve chiederne l'iscrizione nella [sezione E](#) mediante la compilazione del [modello elettronico PDF](#), che dovrà essere scaricato, compilato offline, firmato digitalmente e inviato come allegato via PEC esclusivamente all'indirizzo istanze.rui@pec.ivass.it.

Nella richiesta è necessario attestare di essere in regola con il pagamento dell'imposta di bollo.

ATTENZIONE: ogni messaggio PEC può contenere esclusivamente una sola istanza o comunicazione

Non è necessario procedere all'iscrizione nella sezione E:

- dei collaboratori e/o dipendenti che operano esclusivamente all'interno dei locali agenziali;
- dei dipendenti e dei collaboratori degli iscritti nella sezione E, qualora operino esclusivamente all'interno dei locali di questi ultimi.

Tuttavia gli stessi devono essere in possesso dei medesimi requisiti di onorabilità e professionalità previsti per l'iscrizione nella sezione E (art. 48 del Reg. IVASS n. 40/2018).

Obblighi di comunicazione da parte dei distributori

(art. 43 del Reg. IVASS n. 40/2018)

L'intermediario iscritto nella sezione D deve comunicare all'IVASS:

entro **5 giorni** lavorativi dal verificarsi dell'evento:

- la perdita di taluno dei requisiti previsti per l'iscrizione;

entro **30 giorni** lavorativi dal verificarsi dell'evento o dal momento in cui ne ha notizia:

- le eventuali variazioni degli elementi informativi resi in sede di iscrizione;
- l'interruzione del rapporto di collaborazione con gli intermediari iscritti nella sezione E;

- la cessazione e la contestuale nomina del nuovo responsabile dell'attività di distribuzione assicurativa.

Le comunicazioni di cui al presente articolo 43 devono essere effettuate tramite la compilazione del [modello elettronico PDF](#) che dovrà essere scaricato, compilato offline, firmato digitalmente e inviato come allegato via PEC **esclusivamente** all'indirizzo istanze.rui@pec.ivass.it.

ATTENZIONE: ogni messaggio PEC può contenere esclusivamente una sola istanza o comunicazione

Adempimenti annuali

(art. 44 del Reg. IVASS n. 40/2018)

L'intermediario iscritto nella sezione D deve provvedere annualmente al [pagamento del contributo annuale di vigilanza](#).

Collaborazioni orizzontali

(art. 22 DL 179/2012 conv. in L. 221/2012 e art. 42, commi 3 e ss del Reg. IVASS n. 40/2018)

Gli intermediari iscritti nella sezione D possono adottare forme di collaborazione reciproca con intermediari iscritti nelle sezioni A, B, D del registro o con intermediari iscritti nell'Elenco annesso, anche mediante l'utilizzo dei rispettivi mandati, sulla base di accordi formalizzati e a condizione che:

- gli intermediari iscritti in sezione A abbiano assolto l'obbligo di stipulazione del contratto di assicurazione della responsabilità civile e abbiano in corso uno o più incarichi di distribuzione;
- gli intermediari iscritti in sezione B abbiano assolto l'obbligo di stipulazione del contratto di assicurazione della responsabilità civile;
- gli intermediari iscritti in sezione D abbiano in corso uno o più incarichi di distribuzione.

Al cliente devono fornire:

- una corretta e completa informativa in relazione al fatto che l'attività di intermediazione viene svolta in collaborazione tra più intermediari;
- l'indicazione dell'esatta identità, della sezione di appartenenza e del ruolo svolto dai medesimi nell'ambito della forma di collaborazione adottata.

Gli intermediari che svolgono attività in collaborazione tra di loro ai sensi del citato art. 22 rispondono in solido per gli eventuali danni sofferti dal cliente a causa dello svolgimento di tale attività, salve le reciproche rivalse nei loro rapporti interni.

Estensione dell'attività in altri Stati membri dello SEE

(art. 36 del Reg. IVASS n. 40/2018)

L'intermediario iscritto nella sezione D che intende operare in altri Stati membri del SEE in regime di stabilimento o di libertà di prestazione di servizi deve inviare all'IVASS una comunicazione mediante la compilazione del [modello elettronico PDF](#), che dovrà essere scaricato, compilato offline, firmato digitalmente e inviato come allegato via PEC esclusivamente all'indirizzo istanze.rui@pec.ivass.it.

Nel caso in cui l'intermediario intenda avvalersi per l'operatività in altri Stati membri di propri addetti iscritti nella sezione E, richiede l'estensione dell'operatività anche per questi ultimi, in conformità a quanto disposto dall'articolo 116, comma 2, del Codice.

ATTENZIONE: ogni messaggio PEC può contenere esclusivamente una sola istanza o comunicazione

Entro trenta giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione, ove non sussistano elementi ostativi, l'IVASS notifica alle Autorità di vigilanza competenti degli Stati membri di prestazione l'intenzione dell'intermediario interessato di operare nei rispettivi territori, informandone contestualmente quest'ultimo.

Decorsi 30 giorni dal ricevimento della notifica da parte dell'Autorità estera l'IVASS provvede alla registrazione e pubblicazione di tale operatività nel Registro.

Cancellazione dal registro

(art. 30 del Reg. IVASS n. 40/2018)

L'intermediario iscritto nella sezione D può chiedere di essere cancellato.

La cancellazione dal registro avviene su **richiesta** dell'iscritto mediante la compilazione del [modello elettronico PDF](#), che dovrà essere scaricato, compilato offline, firmato digitalmente e inviato come allegato via PEC esclusivamente all'indirizzo istanze.rui@pec.ivass.it.

Nella richiesta è necessario attestare di essere in regola con il pagamento dell'imposta di bollo.

ATTENZIONE: ogni messaggio PEC può contenere esclusivamente una sola istanza o comunicazione

L'IVASS procede alla cancellazione **d'ufficio** dell'intermediario, tra gli altri casi, per:

- provvedimento di cancellazione ai sensi dell'art. 324, comma 1, lett. d) del Codice;
- mancato esercizio dell'attività, senza giustificato motivo, per oltre tre anni;
- mancato versamento del contributo di vigilanza;
- in caso di perdita delle autorizzazioni all'esercizio delle rispettive attività o di iscrizione agli albi di appartenenza.

N.B. La comunicazione di cessazione dell'incarico non comporta la cancellazione automatica dal Registro.

Reiscrizione

(art. 32 del Reg. IVASS n. 40/2018)

L'intermediario cancellato può chiedere la **reiscrizione** mediante la compilazione del [modello elettronico PDF](#), che dovrà essere scaricato, compilato offline, firmato digitalmente e inviato come allegato via PEC esclusivamente all'indirizzo istanze.rui@pec.ivass.it.

Nella richiesta è necessario attestare l'avvenuto versamento della tassa di concessione governativa di € 168,00 e di essere in regola con il pagamento dell'imposta di bollo.

ATTENZIONE: ogni messaggio PEC può contenere esclusivamente una sola istanza o comunicazione

L'intermediario cancellato dal registro per mancato pagamento del contributo di vigilanza può essere reiscritto a condizione che sia in regola con i pagamenti dovuti fino al momento della cancellazione.

Regole generali di comportamento (art. 54 del Reg. IVASS n. 40/2018)

Nello svolgimento dell'attività di distribuzione i distributori, inclusi quelli iscritti nella sezione D, devono:

- comportarsi con equità, onestà, professionalità, correttezza e trasparenza nel miglior interesse dei contraenti e degli assicurati e in modo da non recare pregiudizio agli stessi;
- osservare le disposizioni legislative e regolamentari, anche rispettando le procedure e le istruzioni a tal fine impartite dalle imprese per le quali operano;
- acquisire le informazioni necessarie a valutare le esigenze assicurative e previdenziali dei contraenti ed operare in modo che questi ultimi siano sempre adeguatamente informati;
- fornire ai contraenti informazioni sull'attività svolta e sui prodotti distribuiti, ivi incluse le comunicazioni pubblicitarie, in modo corretto, chiaro, non fuorviante, imparziale e completo.

Riservatezza

I distributori, inclusi quelli iscritti nella sezione D, sono tenuti a garantire la riservatezza delle informazioni acquisite dai contraenti o di cui comunque dispongano in ragione dell'attività svolta, salvo che nei confronti del soggetto per conto del quale operano o a cui sottopongono il rischio ai fini della quotazione o dell'assunzione.

Incasso premi

I distributori, inclusi quelli iscritti nella sezione D, non possono ricevere denaro contante in pagamento di premi assicurativi:

- nel ramo vita, qualunque sia l'importo del premio;
- nei rami danni diversi dalla r.c.auto, per importi di premio che eccedano i 750,00 euro annui per ciascun contratto.

Il divieto non opera per il ramo r.c.auto e per le garanzie accessorie, se e in quanto riferite allo stesso veicolo assicurato per la r.c.auto. Per tali garanzie (principali e accessorie) il limite di accettazione del contante da parte del distributore coincide pertanto con le soglie fissate dalle disposizioni generali antiriciclaggio.

Conflitti di interesse

(art. 55 del Reg. IVASS n. 40/2018)

Nell'offerta e nella gestione dei contratti di assicurazione i distributori:

- mantengono e applicano proporzionati presidi organizzativi e amministrativi efficaci al fine di adottare tutte le misure ragionevoli volte ad evitare che i conflitti di interesse incidano negativamente sugli interessi dei contraenti;
- adottano misure idonee ad identificare i conflitti di interesse che potrebbero insorgere tra loro, inclusi i dirigenti e i dipendenti, o qualsiasi persona direttamente o indirettamente controllata, e i loro clienti o tra due clienti al momento della prestazione di qualsiasi attività di distribuzione assicurativa;
- quando i presidi adottati non sono sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che sia evitato il rischio di nuocere agli interessi del contraente, l'intermediario informa chiaramente il contraente della natura o della fonte di tale conflitto di interesse.

È fatto divieto agli intermediari di assumere, direttamente o indirettamente, la contemporanea qualifica di intermediario e di beneficiario o di vincolatario delle prestazioni assicurative. L'obbligo di astensione non opera in relazione ai prodotti assicurativi dei rami danni connessi a operazioni di *leasing*.

In ogni caso gli intermediari, in funzione dell'attività svolta e della tipologia dei contratti offerti:

- propongono contratti e suggeriscono modifiche contrattuali o altre operazioni nell'interesse dei contraenti alle migliori condizioni possibili con riferimento al momento, alla dimensione e alla natura dei contratti e delle operazioni stesse;
- operano al fine di contenere i costi a carico dei contraenti ed ottenere il miglior risultato possibile in relazione agli obiettivi assicurativi;
- si astengono dal proporre variazioni contrattuali e dal suggerire operazioni con frequenza non necessaria alla realizzazione degli obiettivi assicurativi;
- si astengono da ogni comportamento che possa avvantaggiare alcuni clienti a danno di altri;
- evitano di adottare pratiche e disposizioni in materia di compensi che siano contrarie al dovere di agire nel miglior interesse dei contraenti.

L'informazione relativa a potenziali situazioni di conflitto di interesse è resa nell'[allegato 4](#).

Informativa precontrattuale

(art. 56 del Reg. IVASS n. 40/2018)

L'intermediario iscritto nella sezione D deve mettere a disposizione del pubblico nei propri locali, anche avvalendosi di apparecchiature tecnologiche, informazioni redatte con caratteri tipografici di particolare evidenza e conformi al modello di cui all'[allegato 3](#), che riepiloga i principali obblighi di comportamento cui sono tenuti gli intermediari iscritti nel RUI.

Prima di far sottoscrivere una proposta o, qualora non prevista, un contratto di assicurazione, l'intermediario consegna al contraente:

- copia di una dichiarazione conforme al modello di cui all'[allegato 4](#);
- nel caso di offerta fuori sede o nel caso in cui la fase precontrattuale si svolga mediante tecniche di comunicazione a distanza, una dichiarazione conforme al modello di cui all'allegato 3;
- la documentazione informativa precontrattuale e contrattuale prevista dalle vigenti disposizioni.

In caso di rinnovo o di stipula di successivi contratti con lo stesso intermediario gli allegati 3 e 4, sono consegnati o trasmessi al contraente solo qualora vi siano variazioni delle informazioni in essi contenute.

La predetta documentazione può essere trasmessa al contraente, su sua espressa richiesta, mediante tecniche di comunicazione a distanza o tramite internet.

Nel caso di collaborazioni orizzontali, l'allegato 4 è riferito all'intermediario che entra in contatto con il contraente.

Informativa sulle remunerazioni (art. 57 del Reg. IVASS n. 40/2018)

L'intermediario iscritto nella sezione D fornisce al contraente le informazioni concernenti la natura del compenso percepito.

Nel caso in cui riceva dal cliente un onorario, in fase precontrattuale, ne comunica altresì l'importo o il metodo per calcolarlo.

Nel caso di collaborazioni orizzontali, le informazioni sul compenso riguardano quello percepito dall'intermediario emittente che ha un rapporto diretto con l'impresa.

Valutazione delle richieste ed esigenze del contraente (art. 58 del Reg. IVASS n. 40/2018)

I distributori sono tenuti a proporre contratti coerenti con le richieste ed esigenze di copertura assicurativa e previdenziale del contraente o dell'assicurato.

A tal fine, prima di far sottoscrivere una proposta o, qualora non prevista, un contratto di assicurazione, acquisiscono dal contraente le informazioni utili a valutare le sue richieste ed esigenze.

Le informazioni da acquisire includono, ove pertinenti, specifici riferimenti all'età, allo stato di salute, all'attività lavorativa, al nucleo familiare, alla situazione finanziaria ed assicurativa

e alle sue aspettative in relazione alla sottoscrizione del contratto, in termini di copertura e durata, anche tenendo conto di eventuali coperture assicurative già in essere, del tipo di rischio, delle caratteristiche e della complessità del contratto offerto.

Sulla base delle informazioni raccolte, i distributori, tenuto conto della tipologia di contraente e della natura e complessità del prodotto offerto, forniscono al contraente medesimo, in forma chiara e comprensibile, informazioni oggettive sul prodotto, illustrandone le caratteristiche, la durata, i costi, i limiti della copertura ed ogni altro elemento utile a consentirgli di prendere una decisione informata.

Il rifiuto del contraente di fornire una o più delle informazioni richieste deve risultare da apposita dichiarazione, da allegare alla proposta o alla polizza, sottoscritta dal contraente e dal distributore, dalla quale risulta la specifica avvertenza che tale rifiuto pregiudica la capacità di individuare il contratto coerente con le richieste ed esigenze del contraente.

Se i distributori ricevono proposte assicurative e previdenziali non coerenti con le richieste ed esigenze del contraente, lo informano di tale circostanza, specificandone i motivi e dandone evidenza in un'apposita dichiarazione, sottoscritta dal contraente e dal distributore.

Vendita con consulenza

(art. 59 del Reg. IVASS n. 40/2018)

Fermo restando l'obbligo di valutare le richieste ed esigenze del contraente, se viene offerta una consulenza prima della conclusione di un contratto, il distributore fornisce al contraente una raccomandazione personalizzata contenente i motivi per cui il contratto offerto è ritenuto più indicato a soddisfare le richieste ed esigenze del contraente medesimo.

Se la consulenza è basata su una analisi imparziale e personale l'intermediario fonda tale consulenza sull'analisi di un numero sufficiente di contratti e di fornitori disponibili sul mercato, che gli consenta di formulare una raccomandazione personalizzata, secondo criteri professionali, in merito al contratto assicurativo più adeguato a soddisfare le esigenze del contraente.

Separazione patrimoniale Fideiussione bancaria (artt. 63 e 64 del Reg. IVASS n. 40/2018)

I premi pagati all'intermediario e le somme destinate ai risarcimenti o ai pagamenti dovuti dalle imprese di assicurazione, se regolati per il tramite dell'intermediario, sono versati in un conto separato, del quale può essere titolare anche l'intermediario espressamente in tale qualità, e che costituiscono un patrimonio autonomo rispetto a quello dell'intermediario medesimo.

Il versamento deve avvenire con immediatezza e comunque entro 10 giorni dal pagamento. Il versamento può essere effettuato al netto delle provvigioni spettanti all'intermediario nel caso in cui tale modalità sia consentita dalle imprese preponenti.

Gli intermediari plurimandatari adottano procedure idonee a garantire, l'attribuzione delle somme alle singole imprese preponenti e ai rispettivi assicurati.

Agli intermediari non sono consentiti versamenti temporanei dei premi e delle somme destinate ai risarcimenti o ad altre prestazioni assicurative dovute dalle imprese nei conti correnti diversi dal conto corrente separato.

Tali regole non operano per coloro che abbiano stipulato una fideiussione bancaria per un importo almeno pari al quattro per cento dei premi incassati (al netto degli oneri fiscali), con un minimo di 19.510 euro e che operi come garanzia a prima richiesta.

In caso di plurimandato, per determinare l'importo della fideiussione bancaria, il quattro per cento dei premi incassati è calcolato sul monte premi netto, complessivamente incassato dall'intermediario, indipendentemente dalla quota afferente ai singoli accordi, risultante al 31 dicembre dell'anno precedente.

Attività di promozione e collocamento a distanza (artt. 69 e ss. del Reg. IVASS n. 40/2018)

Prima che il contraente sia vincolato da un contratto di assicurazione a distanza, l'intermediario trasmette al contraente gli allegati nn. 3 e 4 al regolamento e la

documentazione informativa precontrattuale prevista dalle vigenti disposizioni e gli rende noti:

- l'identità del distributore e il fine della chiamata;
- l'identità della persona in contatto con il contraente ed il suo rapporto con il distributore assicurativo;
- la descrizione delle principali caratteristiche del servizio o del contratto offerto;
- il premio totale che il contraente deve corrispondere, comprese le imposte;
- l'informativa relativa al compenso ricevuto in relazione al contratto distribuito;
- il diritto di recesso ai sensi dell'articolo 67- duodecies del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206.

Attività di promozione e collocamento tramite call center (artt. 76 del Reg. IVASS n. 40/2018)

Gli intermediari iscritti nella sezione D del registro che si avvalgono di un call center:

- assumono la piena responsabilità dell'operato dei relativi addetti;
- nominano un collaboratore iscritto nella sezione E incaricato del coordinamento e del controllo dell'attività di distribuzione a distanza svolta dal call center;

assicurano che:

- siano in possesso di adeguate competenze professionali e di una appropriata conoscenza delle caratteristiche dei contratti e dei servizi offerti, secondo quanto disposto dalla Parte IV del regolamento; gli addetti del call center forniscano al primo contatto il proprio codice identificativo o le proprie generalità e il nominativo dell'intermediario per il quale operano;
- il contraente possa, a richiesta, essere messo in contatto con il collaboratore iscritto nella sezione E incaricato del coordinamento e del controllo dell'attività del call center;
- le informazioni siano corrette e veritiere, rese in lingua italiana e con un linguaggio chiaro e comprensibile;
- le risposte fornite dagli addetti del call center siano uniformi tra loro e conformi alle condizioni contrattuali.

Attività di promozione e collocamento tramite internet (art. 78 e ss del Reg. IVASS n. 40/2018)

Registrazione del dominio

I distributori che svolgono attività di promozione e collocamento di prodotti assicurativi tramite siti *internet* sono titolari del relativo dominio.

Nel caso in cui la suddetta attività sia svolta da un intermediario, il titolare del dominio è la persona fisica che opera a titolo individuale ovvero la società di intermediazione.

Sito internet e profili di social network degli intermediari

Se l'intermediario iscritto nella sezione D esercita l'attività di promozione e collocamento tramite internet, il sito, i profili di *social network* del medesimo intermediario e le eventuali applicazioni utilizzati a tal fine, contengono nella *home page*, ovvero in una apposita pagina direttamente accessibile dalla *home page*, in maniera chiara e visibile, le seguenti informazioni:

- a) i dati identificativi dell'intermediario, il numero di iscrizione nel RUI e l'indirizzo del sito *internet* dove consultare gli estremi della relativa iscrizione;
- b) la sede legale e le eventuali sedi operative;
- c) il recapito telefonico, il numero di telefax, l'indirizzo di posta elettronica e, laddove previsto, l'indirizzo di posta elettronica certificata;
- d) di essere soggetto alla vigilanza dell'IVASS;
- e) i recapiti per la presentazione dei reclami e la facoltà per il contraente di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente.

Servizi di comparazione

L'intermediario che, tramite siti *internet* o altri mezzi, fornisce informazioni su uno o più contratti assicurativi, anche confrontati o ordinati, secondo le modalità di cui all'articolo 106, comma 1, del Codice:

- a) indica il dato relativo alla quota di mercato comparata e l'elenco delle imprese di assicurazione con cui ha in essere accordi finalizzati alla comparazione delle polizze;

- b) garantisce che il numero delle imprese pubblicizzate ai fini del confronto corrisponda a quello delle imprese effettivamente comparate;
- c) in caso di mancata quotazione di una o più delle imprese comparate, esplicita i motivi dell'impedimento;
- d) fornisce comparazioni basate non soltanto sul prezzo, ma anche sulle caratteristiche principali delle polizze, in base a uno *standard* uniforme, tale da agevolare il confronto tra le diverse offerte;
- e) si dota di processi di rilevazione delle esigenze assicurative del contraente e di quotazione delle garanzie tali da produrre una gamma di prodotti tutti rispondenti alle esigenze dallo stesso manifestate;
- f) adotta modalità operative idonee ad evitare forme di abbinamento forzato delle coperture accessorie a contratti r.c.auto e meccanismi di *opt-out*;
- g) garantisce la trasparenza delle remunerazioni riconosciute da ciascuna delle imprese all'intermediario per il servizio di comparazione, nonché dei compensi riconosciuti dalle imprese, per ciascuna polizza, in caso di conclusione del contratto;
- h) diffonde comunicazioni pubblicitarie corrette, chiare, non fuorvianti, imparziali e complete;
- i) garantisce la riservatezza delle informazioni acquisite dai contraenti.