



INCONTRI DI FORMAZIONE CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

1^a Giornata: il contratto di assicurazione e la distribuzione

Iniziativa di contrasto ai siti irregolari e consigli per evitare di cadere nella rete del phishing assicurativo

***ROBERTO COPIA
SERVIZIO VIGILANZA INTERMEDIARI
CAPO DIVISIONE VIGILANZA INTERMEDIARI***

IVASS – 11 Settembre 2019

- ❖ *La promozione e la vendita di servizi assicurativi via Internet sono sempre più diffuse.*
- ❖ *Internet è un eccezionale facilitatore di informazione e di contatti.*
- ❖ *Tuttavia, proprio per la sua semplicità di utilizzo, si presta a essere strumento di iniziative insidiose e di vere e proprie truffe*

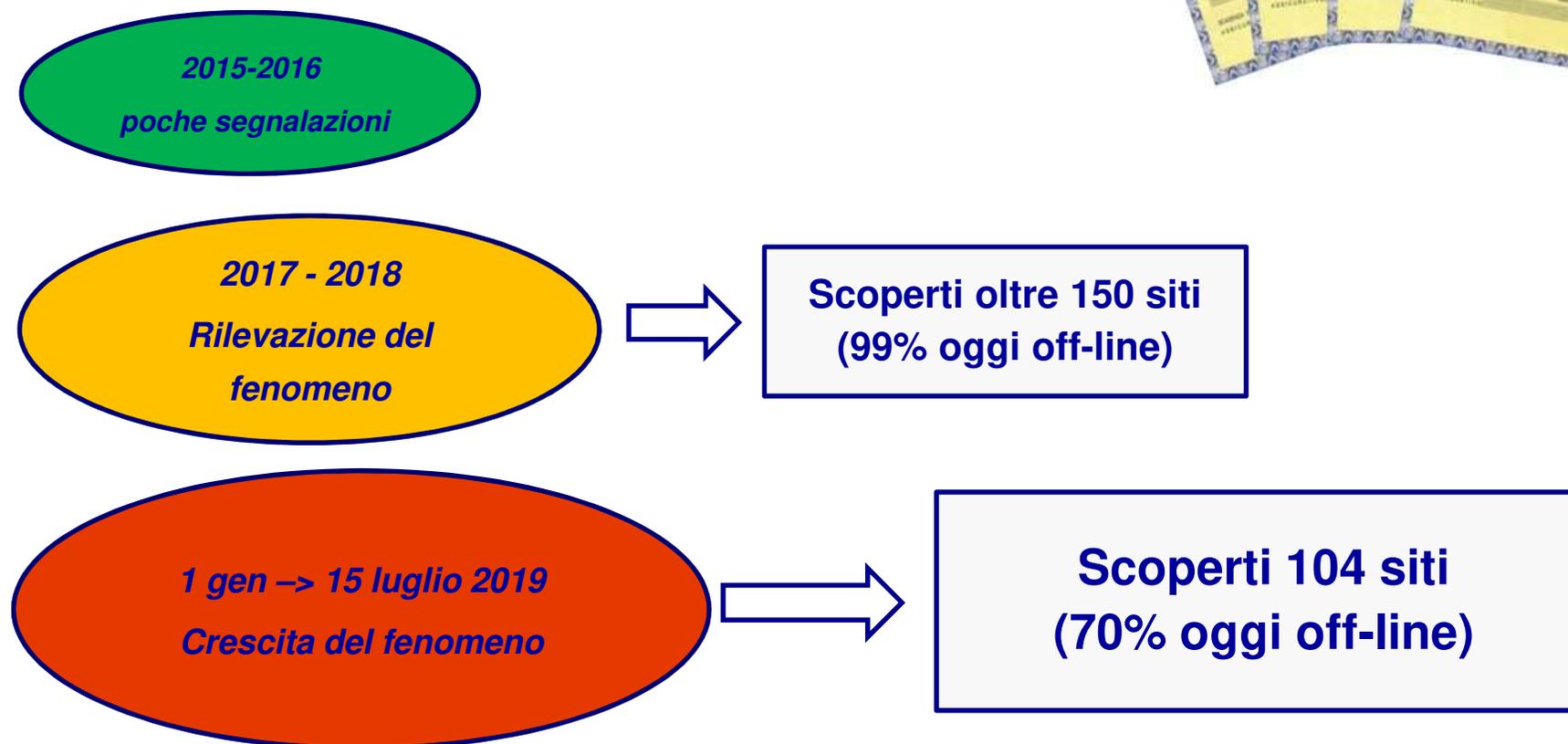
Le truffe assicurative via internet a danno dei consumatori sono in aumento su tutto il territorio nazionale.

Vengono realizzate tramite:

- ❖ Siti internet di compagnie/intermediari **INESISTENTI** (denominazioni di fantasia);
- ❖ Profili/Pagine su Blog e Social network di compagnie/intermediari **INESISTENTI**;
- ❖ Inserzioni pubblicitarie a pagamento (es. banner o posizionamento sui motori di ricerca) di compagnie/intermediari **INESISTENTI**;
- ❖ Campagne promozionali via e-mail a favore di compagnie e/o intermediari **INESISTENTI**;
- ❖ Utilizzo fraudolento delle credenziali di compagnie/intermediari regolari (identità, estremi dell'iscrizione agli elenchi IVASS)



Il fenomeno riguarda prevalentemente le polizze r.c. auto, in particolare le c.d. «polizze temporanee».



Il **giro di affari** di questa forma di criminalità è stimato in **diversi milioni di euro/anno** e riguarda migliaia di veicoli.

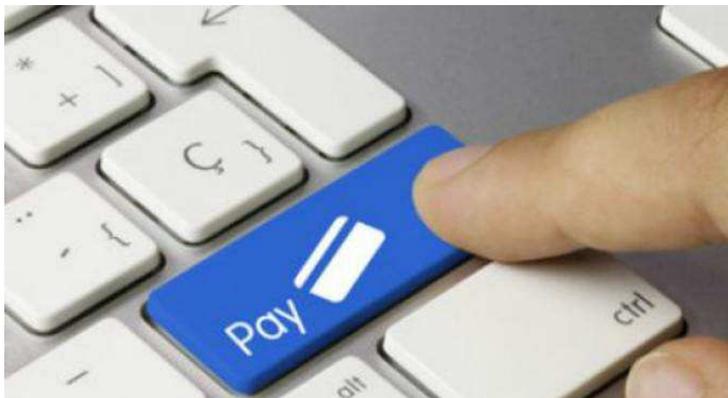


+



Chi ne è vittima **perde i suoi soldi** e può incorrere in **multe, sequestro del veicolo e ritiro della patente**, per l'assenza di una copertura assicurativa valida

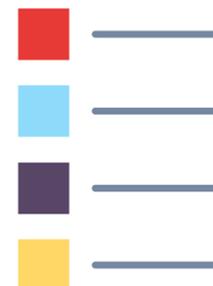
Gli intermediari e le compagnie che operano regolarmente subiscono **danni d'immagine e reputazionali**, specie se sono vittime di furti d'identità da parte dei siti «fake»



I consumatori **perdono fiducia** verso la distribuzione assicurativa via internet e alimentano la diffidenza verso forme di pagamento elettronico e transazioni on-line

- ❖ Autonome ricerche sul web mediante utilizzo di Tags, Keywords, ecc.
- ❖ Richieste di informazioni al Contact Center Consumatori
- ❖ Segnalazioni (anche via e-mail) di cittadini o **Associazioni dei consumatori** che denunciano la truffa/il tentativo di truffa
- ❖ Segnalazioni di intermediari regolari
- ❖ Informative di Autorità di Polizia (ad es. scopertura assicurativa di veicoli fermati per controlli di routine, esiti controlli Targa System)

- ❖ Verifica se il sito internet è riconducibile o no ad un intermediario iscritto nel RUI
 - ❖ Raccoglie le informazioni in un database che viene interrogato ad ogni nuova segnalazione per individuare eventuali ricorrenze
 - *Nome del dominio*
 - *Data di creazione/registrazione*
 - *Persona Titolare del dominio – Registrant*
 - *Registration Service Provider del dominio*
 - *Indirizzi e recapiti telefonici pubblicati sul sito internet*
- (se disponibili)*
- *Generalità delle persone che hanno incassato i premi*
 - *Strumento utilizzato per l'incasso (dati bancari/carte di credito)*
 - *Generalità della vittima ed area geografica*



- ❖ Pubblica sul proprio sito internet un **Comunicato Stampa** per informazione e a tutela dei consumatori;
- ❖ Invia all’Autorità Giudiziaria una **segnalazione di reato** con cui chiede l’**oscuramento del sito**.



Per una maggiore efficacia e risultati più rapidi, IVASS segnala l'irregolarità del sito e richiede un intervento a:

- ❖ Registro Italiano dei Domini – NIC (Network Information Center)
- ❖ Registration Service Provider e/o Provider dei servizi di hosting del sito
- ❖ Motori di ricerca sul web (ad es. Google)
- ❖ Istituti emittenti delle carte di credito ricaricabili utilizzate dal falso intermediario per incamerare i proventi delle attività illecite



La complessità del fenomeno richiede azioni coordinate su più fronti.

Oltre alla vigilanza, IVASS svolge una funzione di **indirizzo normativo**.

Il CAP modificato e il Regolamento IVASS 40/18 sulla distribuzione contengono alcune misure che agevolano un utilizzo sicuro dei siti internet e dei profili di social network degli intermediari:

- ❖ *Chiunque registra un sito internet per esercitare attività di intermediazione assicurativa deve essere iscritto nel RUI*
- ❖ *È prevista la possibilità che le compagnie mettano a disposizione spazi del proprio sito internet per promuovere via web l'attività degli intermediari con cui collabora (c.d. domini di 2° livello)*

- ✓ **LETTERA AI PROVIDER con sede legale in Italia volta a**
- 1) comunicare l'entrata in vigore dal 1° ottobre 2018 delle nuove disposizioni;*
 - 2) suggerire l'adozione di presidi organizzativi e operativi tali da impedire che soggetti non iscritti nel RUI diventino titolari di domini internet ed utilizzino il web per consumare truffe assicurative;*
 - 3) rafforzare la collaborazione con l'Istituto nell'attività di contrasto al fenomeno.*

- ✓ **COLLABORAZIONE CON ALTRE AUTORITA'** *(ad es. con il Nucleo Speciale Tutela Privacy e Frodi Tecnologiche della GdF)*

- ✓ **INTENSIFICAZIONE DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE** *tramite ampliamento dei canali e delle forme di comunicazione (ad es. campagne informative a mezzo stampa, pubblicazione e diffusione di video tutorial per i consumatori, interventi divulgativi presso gli istituti di istruzione secondaria superiore, ecc.)*

- ❖ **COINVOLGIMENTO DELLE COMPAGNIE** *(ad es. disciplinare la presenza sul web degli intermediari, promuovere campagne di informazioni al pubblico)*

Occhio al sito!

- ❖ leggere attentamente le informazioni riportate sul sito, insospettirsi di fronte ad alcune modalità di contatto con l'intermediario e diffidare sempre di specifiche modalità di pagamento del premio;
- ❖ verificare che l'indirizzo del sito sia preceduto dal protocollo di sicurezza noto come "**https://.....**". Ad esempio, l'indirizzo del sito dell'IVASS è: **https://www.IVASS.it** ;
- ❖ insospettirsi se sul sito mancano i dati e i riferimenti dell'intermediario (nominativo, numero di iscrizione RUI, sede, legale, recapiti telefonici, postali/PEC etc.) o vi sono **incongruenze** con i dati pubblicati nel **RUI** consultabile sul sito IVASS (**In mancanza di anche una sola di queste informazioni il sito web è irregolare**);

- ❖ **Consultare sempre l'elenco dei siti falsi sul sito dell'IVASS**
- ❖ **In caso di dubbi, chiamare il Contact Center Consumatori di IVASS**



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



ELENCO SITI WEB DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA IRREGOLARI

DENOMINAZIONE	DATA COMUNICATO STAMPA	COMUNICATO STAMPA
www.agenziaconti. it	14/02/2017	https://www.ivass.it/media/comunicati/documenti/2017/ivcs012.pdf
www.agenziadiva. com	30/05/2018	https://www.ivass.it/media/comunicati/documenti/2018/ivcs165.pdf

L'importanza del PREVENTIVO

- ❖ Chiedere un **preventivo ufficiale (identificato da un codice univoco assegnato dai sistemi di compagnia)** e verificare la coerenza e la corrispondenza di **TUTTI** i dati in esso riportati (**nome della compagnia assicurativa, dati del contraente e del veicolo, classe di merito, formula tariffaria, garanzie e relativi costi, ecc.**).
- ❖ Ogni preventivo è verificabile contattando la compagnia o recandosi in un suo qualsiasi punto vendita sul territorio (agenzie, subagenzie, broker). Gli elenchi ed i riferimenti delle compagnie che possono offrire polizze r.c. auto sono consultabili direttamente sul sito IVASS:

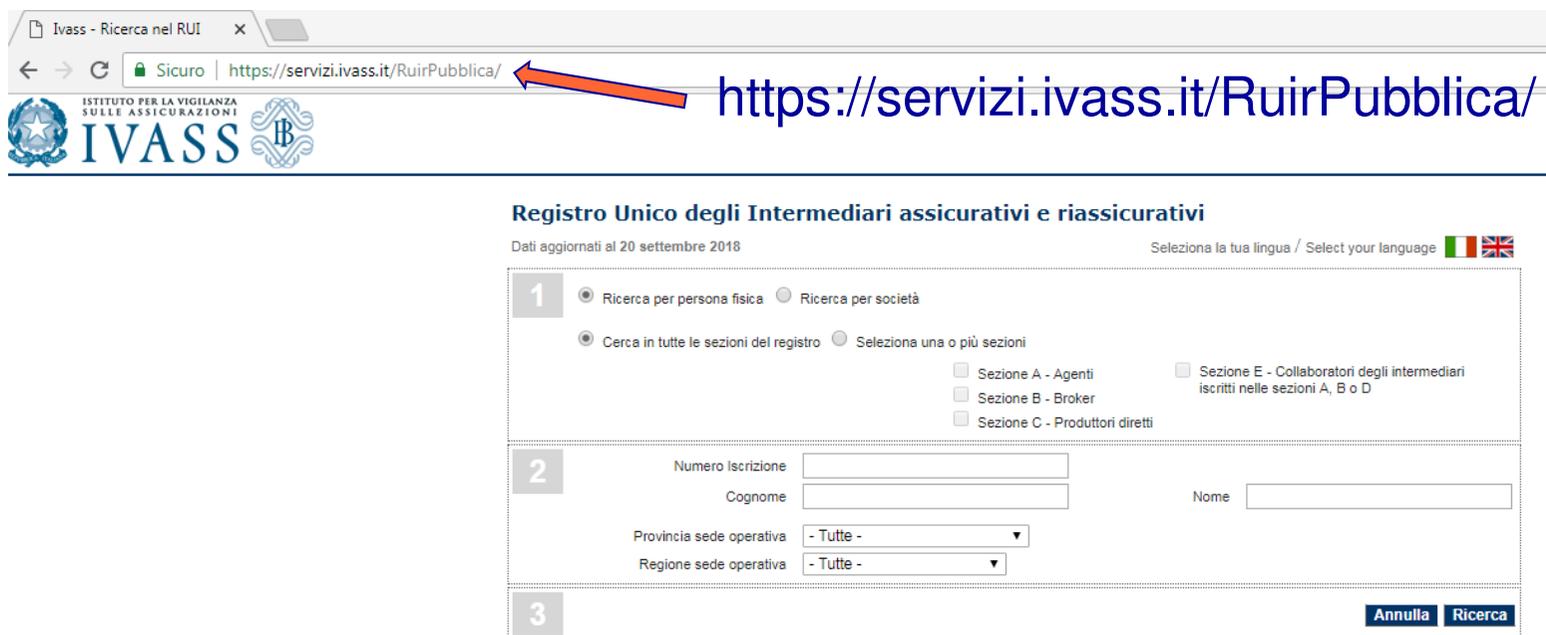
☞ [Elenco delle imprese italiane](#)

☞ [Elenco delle imprese estere](#)



Lui chi è?

- ❖ confrontare i dati e i riferimenti dell'intermediario (nominativo, numero di iscrizione RUI, sede, etc.) esposti sul sito internet con quelli pubblicati nel **RUI**, consultabile sul sito IVASS



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://servizi.ivass.it/RuirPubblica/>. The page title is "Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi". Below the title, it says "Dati aggiornati al 20 settembre 2018" and "Seleziona la tua lingua / Select your language" with flags for Italian and English. The search form is divided into three numbered sections:

- 1** Search criteria: Ricerca per persona fisica Ricerca per società
 Cerca in tutte le sezioni del registro Seleziona una o più sezioni
Sezioni: Sezione A - Agenti Sezione E - Collaboratori degli intermediari iscritti nelle sezioni A, B o D
 Sezione B - Broker Sezione C - Produttori diretti
- 2** Search fields: Numero iscrizione, Cognome, Nome, Provincia sede operativa (dropdown: - Tutte -), Regione sede operativa (dropdown: - Tutte -)
- 3** Action buttons:

STOP IMMEDIATO!!!

- ❖ se i contatti con l'intermediario sono **esclusivamente** a mezzo e-mail, cellulare o applicazioni Whatsapp;
- ❖ se viene chiesto di pagare il premio a favore di conti bancari o carte di credito ricaricabili **intestati a persone diverse da un intermediario iscritto al RUI.**



Se, nonostante tutto, si è deciso di pagare....

- ❖ verificare che il **beneficiario del pagamento** del premio sia un intermediario iscritto al RUI consultando il Registro sul sito dell'IVASS
- ❖ verificare che la persona che si presenta come intermediario **abbia realmente un rapporto di collaborazione con la Compagnia** chiedendo la **consegna di un documento denominato Allegato 4 (ex Mod. 7B)** in cui sono contenuti tutti i dati dell'intermediario

(...potrebbe ormai essere troppo tardi!):

- ❖ verificare l'esistenza della copertura assicurativa r.c. auto collegandoti al sito internet **www.ilportaledellautomobilista.it** – sezione *Verifica Copertura Assicurativa RCA*
- ❖ verificare i dati riportati nella polizza
- ❖ verificare che insieme alla polizza siano state trasmesse le condizioni generali di assicurazione e le informative pre-contrattuali che l'intermediario è obbligato a rilasciare.



Attenzione alle piccole imperfezioni!

Anche se possono sembrare errori materiali, potrebbe trattarsi di un caso di contraffazione