



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



LE GUIDE
ASSICURATIVE
IN PAROLE
SEMPLICI
DI IVASS

VOLUME 2



Difendiamoci
dalle **truffe**

Indice

1	Internet sì, ma con giudizio	pag. 4
2	Parola d'ordine: buon senso	pag. 8
3	IVASS contro le truffe	pag. 16
4	Fuori dal web	pag. 18
5	A chi rivolgersi in caso di bisogno	pag. 20
	Le assicurazioni dalla A alla Z	pag. 22
	Memo	pag. 24

Progettazione e cura editoriale: **Withub S.p.A.**
Coordinamento e revisione testi: **IVASS**
Stampa a cura della Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia
© IVASS, 2024
Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma - Italia
Telefono +39 06 421331
Seconda edizione: luglio 2024
Tutti i diritti riservati.

La collana de "Le Guide assicurative in parole semplici" dell'IVASS rientra tra le pubblicazioni di educazione assicurativa curate dall'Istituto. La collana è gratuita ed è disponibile online. È consentita la riproduzione a fini didattici e non commerciali, a condizione che venga citata la fonte.

Per eventuali aggiornamenti consultare il sito web dell'IVASS: www.ivass.it

ISSN 2974-6264

Internet sì,
ma con **giudizio**

1

Le nuove tecnologie hanno completamente rivoluzionato il modo in cui si acquistano prodotti e servizi, anche quelli più tradizionali.

Con un pc o con uno smartphone oggi puoi prenotare un viaggio, ordinare una pizza, fare la spesa, sentire la tua musica preferita e anche... **stipulare una polizza!**

Eh sì, perché anche nel settore dei servizi assicurativi la rete rende tutto più immediato. Su internet trovi i siti di tante imprese e intermediari assicurativi: con pochi click puoi chiedere un preventivo e, se ti convince, concludere un contratto.

La semplicità di accesso al web e l'immediatezza del suo utilizzo, tuttavia, possono rivelarsi un'arma a doppio taglio, perché lo rendono terreno adatto anche a chi non è motivato dalle migliori intenzioni.

Sicuramente navigando online hai accesso a un vasto numero di offerte. Le puoi confrontare e attivare facilmente. Fai attenzione però: anche le proposte più allettanti possono nascondere delle **insidie**: possono essere offerte sul web, mediante app di messaggistica oppure telefonicamente da intermediari o da imprese che in realtà non esistono. In questi casi si parla di "**Ghost Broking**" e di "**Ghost Insurance**", cioè "mediazione fantasma" e "assicurazione fantasma": se vieni tratto in inganno rischi non soltanto di perdere i tuoi soldi, ma anche di scoprire quando ne hai più bisogno di non essere assicurato... E magari, se l'assicurazione è obbligatoria, devi anche pagare una multa!



Devi prestare attenzione e essere cauto, per non cadere nelle trappole messe a punto da chi vuole imbrogliarti.



Come avviene la truffa?

Navighi su internet alla ricerca di un'offerta per la RC Auto e ti imbatti nel sito di una "impresa" o di un "intermediario" che ti propone **un'offerta molto conveniente**. Fai una ricerca sui social network e trovi il profilo di questa impresa/intermediario. Apparentemente tutto sembra ok. Allora, clicchi sul sito, inserisci i tuoi dati e in poco tempo vieni contattato, solitamente tramite telefonata al cellulare o con messaggio su WhatsApp: ti viene proposto un "prezzo scontato" che sembra invitante, a cui fa seguito un preventivo con la cifra pattuita. Così lo accetti e decidi di stipulare la "polizza", **ma è una truffa**.

L'iter della truffa



Lì per lì, non capisci di essere stato vittima di una truffa. Poi, per caso - magari perché sei fermato dalla polizia per un controllo oppure perché hai un incidente - **ti accorgi di essere stato ingannato**. Sporgi denuncia alle **forze dell'ordine** e il sito fraudolento viene chiuso. Intanto, però, i truffatori hanno probabilmente già aperto altri siti internet e sono pronti a raggirare altre persone, tu hai perso i soldi versati e devi assicurarti di nuovo.



truffa

Il reato commesso da chi ricava illecito profitto a danno di altri avendoli indotti in errore con artifici e raggiri

Che cosa succede se cadi nella trappola di una truffa?

Ti sei fatto allettare dalle tariffe basse proposte da una finta impresa di assicurazione o da un finto intermediario che hai incontrato online e sei convinto di avere fatto un vero affare.

E invece... Invece, il fatto di avere stipulato una "assicurazione fantasma", alla fine è risultato **tutt'altro che conveniente, è stato un imbroglio**.

In poche parole, hai buttato via i tuoi soldi e, se la finta polizza è per la RC Auto, corri anche altri pericoli: **il tuo veicolo non risulta assicurato** e, in caso di incidente, la responsabilità dei danni che causi a terzi ricade sulle tue spalle (e qui il **rischio economico** diventa davvero elevato!). Ricordati poi che per circolare in automobile **assicurarsi è obbligatorio** per legge: di conseguenza, se non sei coperto da un'assicurazione puoi essere multato.



Obbligo di assicurazione RC Auto



Chi circola sprovvisto di copertura RC Auto può essere soggetto al pagamento di **sanzioni che vanno**, attualmente, **da 866 a 3.464 euro**, oltre al sequestro del veicolo. Se poi lo stesso soggetto viola questo obbligo per due volte nel giro di due anni, può anche incorrere nella sospensione della patente da uno a due mesi e il veicolo potrebbe rimanere temporaneamente "bloccato", non potendo né circolare né essere venduto o rottamato (c.d. fermo amministrativo).

Parola d'ordine:
buon senso

2

La buona notizia è che proteggersi è possibile e le “assicurazioni truffa” possono essere individuate.

Il segreto per non farsi ingannare è **informarsi, approfondire, confrontare**, non fermarsi alla prima impressione e porsi delle domande. Infatti, conoscere le principali truffe sul web è il modo migliore per non cadere in trappola.

Prima di tutto, ricordati che in Italia l'attività assicurativa **può essere esercitata esclusivamente da imprese e intermediari iscritti negli Albi tenuti dall'IVASS**, l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni. Puoi consultare gli albi visitando il sito IVASS all'indirizzo www.ivass.it, un modo semplice per verificare se il soggetto con cui sei entrato in contatto è un operatore autorizzato e sottoposto alla vigilanza dell'IVASS.

Diffida soprattutto di chi ti propone **di essere contattato esclusivamente sul cellulare oppure tramite sistemi di messaggistica veloce**. Inoltre, il prodotto offerto dalle assicurazioni “fantasma” vede spesso come protagonisti personaggi che utilizzano **sistemi di vendita aggressivi** e che chiedono il pagamento tramite modalità anomale oppure non consentite per la regolare riscossione del premio assicurativo ([vedi Guida 1](#)). Quali? Per esempio, a favore di **carte prepagate**. **In questo caso hai la certezza che si tratta di una truffa, quindi non pagare assolutamente!** Non dimenticare, inoltre, che chi propone la polizza, se è un intermediario, deve anche essere iscritto nel **Registro Unico degli Intermediari (RUI)** oppure esser presente nell'Elenco degli Intermediari dell'Unione Europea (le imprese di assicurazione, come visto, devono invece risultare dal RIGA).



NO
messaggistica
veloce



NO
sistemi di vendita
aggressivi



NO
carte prepagate



Dove trovare informazioni



Se un'offerta non ti convince, chiama il Contact Center Consumatori dell'IVASS **800 48 66 61** oppure naviga sul sito www.ivass.it in particolare nelle sezioni dedicate alla tutela dei consumatori dove puoi trovare FAQ, **istruzioni**, elenchi "avvisi casi di contraffazione", "avvisi imprese non autorizzate o non abilitate", "siti web di intermediazione assicurativa irregolari".

Dove trovare gli elenchi di imprese RC Auto



Sempre sul sito dell'IVASS, alla sezione elenchi imprese RC Auto e natanti, puoi trovare l'elenco delle imprese italiane ed estere che offrono coperture RC Auto: **qui trovi anche l'indirizzo web delle imprese italiane, al quale accedi direttamente!**



attenzione

Verifica sempre la reale esistenza della copertura assicurativa!



Lo sapevi?



[visita il sito](#)

In caso di acquisto di polizza RC Auto, è comunque sempre possibile verificare la reale esistenza della copertura assicurativa collegandosi al **Portale dell'Automobilista - Servizi On Line - Verifica copertura RC Auto** e inserendo la propria targa. Sapere di non essere coperto non ti ripagherà certo del danno subito a causa della truffa, ma ti eviterà quantomeno di circolare sprovvisto di copertura.

Il controllo della copertura RC Auto è comunque bene farlo sempre, anche quando si è certi della regolarità della propria polizza. A volte può capitare che, per qualche inconveniente, l'intermediario o l'impresa con cui abbiamo stipulato la polizza comunichi una targa sbagliata (per errore) oppure che aggiorni il sistema in ritardo: in questo caso, puoi sbloccare rapidamente la situazione contattando l'impresa.

A proposito degli **albi e degli elenchi** tenuti dall'IVASS:



RIGA

Per effettuare un controllo sull'impresa di assicurazione che ti ha proposto una polizza, puoi consultare il **Registro delle Imprese e dei Gruppi Assicurativi (RIGA)**.

Di che cosa si tratta?

È un sistema informatico pensato proprio per dare accesso alle informazioni anagrafiche delle imprese di assicurazione che operano sul mercato italiano. Contiene dati e notizie sui profili autorizzativi. Si può accedere al RIGA tramite il sito web IVASS oppure da questo [link](#).

Il RIGA, dunque, ci fornisce la "carta d'identità" delle imprese che operano in Italia.



RUI

I dati sugli intermediari assicurativi, come agenti e broker, puoi invece trovarli consultando il **Registro Unico degli Intermediari (RUI)** o l'**Elenco annesso al RUI** contenente le informazioni relative agli intermediari dell'Unione europea. Si tratta di un registro pubblico che fornisce una fotografia completa dei soggetti che operano nel campo dell'intermediazione assicurativa. L'accesso, come per il RIGA, è completamente gratuito e la ricerca è semplice: ti basta inserire i dati della persona o della società che si è presentata come intermediario assicurativo e premere 'Ricerca'. Il sistema ti permette di fare una prima verifica. Puoi accedere al RUI da questo [link](#) e all'Elenco annesso al RUI da questo [link](#).



Il prodotto? Questione di **autorizzazione**

Quando selezioni e scegli un'impresa di assicurazione per la tua polizza, c'è un ulteriore dettaglio a cui puoi prestare attenzione. È infatti importante controllare che l'impresa sia **effettivamente autorizzata** a offrire il tipo di prodotto a cui sei interessato.

Questo perché i "**rami assicurativi**" (che raggruppano per categorie i rischi simili - [vedi Guida 1](#)) sono diversi e **non tutte le imprese di assicurazione** sono autorizzate a fornire polizze che coprono tutti gli ambiti.



La White list

L'IVASS pubblica una *white list* dei siti Internet degli intermediari assicurativi regolari. Consulta la white list prima di sottoscrivere una polizza: Se il sito che stai visitando compare in questa lista, si tratta di un sito affidabile.



I due grandi comparti di attività assicurative sono detti "**rami**" e si suddividono in "**danni**" e "**vita**". A seconda delle autorizzazioni che ha ottenuto, un'impresa di assicurazione può esercitare in un ramo ma non in un altro. Di conseguenza, è sempre bene controllare che l'impresa che hai scelto sia abilitata a operare nello specifico campo che ti interessa assicurare.



Potrai quindi ad esempio verificare se i dati coincidono **esattamente** (nominativo, indirizzo, codice RUI per gli intermediari e codice impresa per le imprese) e che il nominativo al quale ti viene chiesto di intestare il pagamento sia iscritto al RUI o coincida con la denominazione dell'impresa che hai trovato nei registri.

Il Decalogo per proteggersi dalle truffe

Riassumiamo i **campanelli d'allarme**

01. Sul sito web che ti propone una polizza **mancono i dati identificativi dell'impresa o dell'intermediario assicurativo autorizzato**
02. Non viene riportata l'indicazione che chi offre la polizza è soggetto al **controllo dell'IVASS**
03. Viene richiesto il pagamento del premio a favore di **carte di pagamento prepagate**
04. Il **prezzo della polizza è estremamente più conveniente** rispetto a quello offerto dagli altri operatori, un prezzo troppo bello per essere vero!
05. Tra i contatti di chi ti offre la polizza online compaiono soltanto **numeri di cellulare** e non numeri fissi, oppure **indirizzi e-mail con un dominio generico**, come ad esempio @gmail.com o @tiscali.it
06. I dati identificativi di chi offre la polizza non coincidono esattamente con quelli di **iscrizione agli albi tenuti dall'IVASS**
07. Il procedimento per l'acquisto della polizza è estremamente semplice e **non vengono richiesti elementi indispensabili per valutare il rischio** in modo appropriato (per esempio, nel caso della RC Auto non viene chiesto di inserire il numero di targa)
08. Il **dominio del sito web presenta caratteristiche strane**: è simile ma non identico al nome di un'impresa o di un intermediario "regolare". Se hai dei dubbi riguardo l'autenticità di un sito, leggi con attenzione cosa c'è scritto nella barra degli indirizzi del browser
09. Nella barra di navigazione l'indirizzo del sito internet inizia con "**http**" e non con "**https**". La presenza della 's' finale è infatti garanzia della sicurezza tecnologica del sito
10. I documenti contrattuali vengono inviati esclusivamente tramite servizi di **messaggistica telefonica o tramite i social (WhatsApp, Facebook, ecc.)**

IVASS
**contro
 le truffe**

3

Puoi contare su un valido alleato:
 l'IVASS, l'Istituto per la Vigilanza sulle
 Assicurazioni, opera per individuare
 i siti "fake" e contrastare la loro diffusione.



Come? Il primo passo è, naturalmente, quello di **individuarli**.

L'IVASS li individua raccogliendo le segnalazioni che arrivano al suo **Contact Center Consumatori (800 486661)**, direttamente dagli intermediari e dalle imprese di assicurazione, nonché da **associazioni di cittadini e consumatori** che rappresentano le vittime di tentativi di truffa o di truffe vere e proprie. Un'ulteriore preziosa fonte di informazione è rappresentata dalle **informative di Autorità di Polizia**. Nei loro controlli di routine, infatti, le forze dell'ordine talvolta si imbattono in veicoli assicurati con "imprese fantasma". L'IVASS va anche "a caccia" di siti sospetti effettuando **ricerche autonome sul web**.

Una volta scoperti i siti truffa, l'IVASS ordina la cessazione dell'attività e impone agli internet service provider che operano sul territorio italiano di oscurare il sito. Per motivi tecnici, l'oscuramento effettivo potrebbe richiedere alcuni giorni ma, una volta avvenuto, il consumatore che dovesse accedere al sito fake verrà reindirizzato su una pagina che spiega le ragioni dell'inaccessibilità e dà consigli per evitare di essere vittima di truffe. Inoltre, il sito fake viene segnalato all'Autorità Giudiziaria.



"fake"

Tra le attività
 dell'IVASS c'è anche
 quella di andare a
 caccia di siti sospetti

Fuori dal **web**

4

Anche se le truffe più comuni avvengono online, sii comunque cauto e fai attenzione anche quando sei faccia a faccia con chi ti offre di acquistare un prodotto assicurativo.

Non fidarti mai **ciecamente**: verifica sempre che il soggetto con cui sei entrato in contatto sia iscritto al RUI, leggi sempre prima di firmare e quando paghi il premio dell'assicurazione tieni conto che:



puoi usare i **contanti** solo entro i limiti di legge e per le assicurazioni del ramo danni



puoi usare **assegni, bonifici** e altri mezzi di pagamento bancari, postali ed elettronici senza oneri a tuo carico



non devi effettuare mai pagamenti a favore di **carte prepagate**



A chi rivolgersi in caso di bisogno

5

Hai letto i documenti che ti informano e spiegano la copertura assicurativa e poi hai firmato il contratto. *Bene, sei assicurato!* Può capitare però che, anche dopo la stipula, sorgano dubbi o problemi: magari ci sono questioni che non sono ancora del tutto chiare, oppure circostanze particolari che non sai gestire.

Puoi **richiedere informazioni o presentare reclamo** direttamente **all'impresa interessata o all'intermediario assicurativo**.

Puoi chiedere alla tua impresa, intermediario e/o all'IVASS conferme circa la validità della tua polizza. Grazie alle segnalazioni e ai reclami all'IVASS vengono individuati siti truffa e l'impresa di assicurazione viene a sapere della contraffazione dei propri segni distintivi.

Sul sito dell'IVASS, nella sezione dedicata ai consumatori, è possibile scaricare il [modello di reclamo all'impresa](#).

Assistenza ai consumatori da parte dell'IVASS

Se non ricevi risposta al tuo reclamo entro i 45 giorni oppure non sei soddisfatto della risposta ricevuta, puoi rivolgerti all'**IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni)** tramite: una PEC alla casella di posta elettronica certificata tutela.consumatore@pec.ivass.it, un fax al numero **06 42133206** oppure con una lettera spedita con posta ordinaria (Via del Quirinale 21, 00187 Roma). Sul sito dell'IVASS, nella sezione dedicata ai consumatori, è possibile consultare la [Guida sulla presentazione dei reclami](#) e scaricare il [modulo di reclamo all'IVASS](#).

Il Contact center consumatori

Il **Contact Center IVASS** svolge attività di informazione, orientamento e assistenza ai consumatori in materia assicurativa, fornendo informazioni sui loro diritti, sulla normativa da applicare, sulla regolarità dell'esercizio dell'attività assicurativa da parte di imprese e intermediari.



Numero verde:
800 486661
è attivo dal lunedì al venerdì
dalle 8:30 alle 14:30

Le ore di punta delle telefonate vanno dalle 9:30 alle 11:30; chiamando prima o dopo, si possono limitare i tempi di attesa.
Per chiamate dall'estero +39 06 40414679.

Le assicurazioni **dalla A alla Z**

Ghost Broking

Termine inglese che indica una “intermediazione fantasma” offerta da “sedicenti” intermediari (persone o società che si fingono intermediari o imprese per offrire polizze non valide o inesistenti)

Ghost insurance

Termine inglese che indica una “polizza fantasma”, ossia una polizza falsa o contraffatta emessa da chi non ha le necessarie autorizzazioni ed iscrizioni richieste in campo assicurativo, e per quella tipologia di rischio (in particolare RC Auto)

Polizze online

Contratti assicurativi conclusi sul web, nei quali l'impresa di assicurazione non ha un contatto fisico con il cliente

RIGA - Registro delle Imprese e dei Gruppi Assicurativi

Sistema informatico ideato per permettere di consultare le informazioni anagrafiche delle imprese di assicurazione e dei gruppi assicurativi che operano sul mercato italiano

RUI – Registro Unico degli intermediari

Registro pubblico, consultabile on-line, che fornisce un elenco completo dei soggetti (ricerca per persona fisica/società) che operano nell'ambito dell'intermediazione assicurativa nel mercato italiano

White list

Lista dei siti internet degli intermediari assicurativi regolari

MEMO

01.

In Italia l'attività assicurativa può essere esercitata **esclusivamente** da imprese e intermediari **iscritti negli Albi tenuti dall'IVASS**, l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni. Puoi verificare l'iscrizione consultando on-line l'Albo delle imprese (**RIGA**) e il Registro Unico degli Intermediari (**RUI**)

02.

Puoi stipulare una polizza anche via internet, ma attenzione: alcuni soggetti fingono di essere intermediari o imprese pur non avendone i requisiti. In questi casi, si parla di "Ghost Broking" e "Ghost Insurance", cioè "intermediazione fantasma" e "**assicurazione fantasma**": due particolari forme di truffa

03.

L'IVASS, l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, opera per individuare i "siti truffa" e contrastarne la diffusione. Una volta scoperto un sito "truffa", l'IVASS lo **segnala** all'Autorità Giudiziaria, **informa** i consumatori con un comunicato stampa e pone in essere le iniziative necessarie ad ottenerne l'**oscuramento**. Inoltre, l'IVASS **pubblica** un elenco dei siti internet irregolari intercettati

04.

Diffida di chi ti propone di essere contattato esclusivamente sul cellulare oppure tramite sistemi di **messaging veloce**, o di chi ti chiede di versare il premio su **carte prepagate**

05.

Tre cautele fondamentali: **verifica** sempre che chi ti propone la polizza sia iscritto al RIGA, se è un'impresa, o al RUI, se è un intermediario; **leggi sempre prima di firmare** e quando paghi il premio tieni conto che puoi usare i **contanti solo entro i limiti di legge** e solo per le assicurazioni del ramo danni

06.

In caso di acquisto di polizza RC Auto, è comunque sempre possibile verificare la reale esistenza della copertura assicurativa collegandosi al **Portale dell'Automobilista – Servizi On Line – Verifica copertura RC Auto** e inserendo la propria targa

07.

Puoi **richiedere informazioni o presentare reclamo** direttamente all'impresa interessata o all'intermediario assicurativo. Se non ricevi risposta al tuo reclamo entro 45 giorni oppure non sei soddisfatto della risposta ricevuta, puoi rivolgerti all'IVASS

08.

È importante **segnalare all'IVASS** le truffe di cui sei stato vittima o i tentativi di truffa non andati a buon fine



CONSULTA LE NOSTRE GUIDE



Ministero dello sviluppo economico



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI



Il progetto "Guide assicurative in parole semplici" è finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico – Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica con i fondi a vantaggio dei consumatori (art. 148 L. 388/2000) e realizzato dall'IVASS. L'iniziativa rientra nelle attività di educazione assicurativa, in linea con la strategia nazionale del Comitato di Educazione Finanziaria, Assicurativa e Previdenziale.