

## APÉNDICE 3

### COMUNICACIÓN INFORMATIVA SOBRE LAS OBLIGACIONES DE COMPORTAMIENTO DE LOS INTERMEDIARIOS CON LOS TOMADORES

*Esta comunicación se encuentra a disposición del público en los locales del intermediario, también por medio de recursos tecnológicos.*

En conformidad con las disposiciones del Código de los Seguros Privados (“Código”) y del Reglamento IVASS n. 40 del 2 de agosto de 2018, en relación a las reglas generales de comportamiento que deben ser respetadas en el cumplimiento de las actividades, los intermediarios:

**a)** antes de la suscripción de la propuesta de seguro o, en el caso de que no sea prevista, del contrato:

- entregan/transmiten al tomador una copia del documento (apéndice 4 del Reglamento IVASS n. 40 del 2 de agosto de 2018) que contiene los datos necesarios del intermediario y las informaciones sobre su actividad, las posibles situaciones de conflictos de intereses y los tipos de tutela del tomador;

- proporcionan al tomador de una manera clara y comprensible, informaciones concretas sobre el producto, describiendo las características, la duración, el precio y los límites de la cobertura, y cualquier otro elemento necesario para permitirle tomar una decisión bien fundada

**b)** deben proponer o aconsejar contratos que sean coherentes con las solicitudes y las exigencias de la cobertura del seguro y de seguridad social del tomador o del asegurado; en relación a eso adquieren por el mismo tomador cada información necesaria;

**c)** informan el tomador que su rechazo en proporcionar una o más informaciones requeridas compromete la capacidad de encontrar el contrato coherente con sus solicitudes y necesidades; en el caso de que el tomador exprese su voluntad de adquirir de todas formas un contrato de seguro considerado no coherente por el intermediario, le informan de tal circunstancia, precisando las razones y probando todo con una declaración suscrita por el tomador y por el intermediario.

**d)** entregan al tomador copia de la documentación precontractual y contractual prevista por las disposiciones vigentes, copia de la póliza y de cualquier otro certificado o documento suscrito por él mismo;

**e)** pueden recibir por el tomador, como depósito de las primas de seguros, los siguientes medios de pago:

1. cheques bancarios, postales o circulares, dotados de la cláusula de no transferibilidad, endosados o puestos a nombre de la compañía de seguros o del intermediario, expresamente en tal calidad;

2. órdenes de transferencia bancaria, otros medios de pago bancario o postal, incluidos los medios de pago electrónicos, también por la web, que tengan como receptor del pago uno de los sujetos indicados al antecedente punto 1;

3. dinero al contado, únicamente por contratos de seguros contra los daños de la responsabilidad civil vehículos y garantías accesorias (si relacionadas al mismo vehículo asegurado por la responsabilidad civil vehículos), y además por los contratos relacionados a otros sectores con el límite de 750,00 euros anuales por cada contrato.

## APÉNDICE 4

### INFORMACIONES POR DEVOLVER AL TOMADOR ANTES DE LA SUSCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA O, SI NO ES PREVISTA, DE LA CONCLUSIÓN DEL CONTRATO.

*En caso de renovación o suscripción de contratos posteriores, esta declaración se devuelve solamente si hay modificaciones importantes.*

En conformidad con la ley vigente, el proveedor está obligado a entregar al tomador este documento, que contiene informaciones sobre el mismo proveedor, sobre potenciales situaciones de conflicto de intereses, y sobre los medios de tutela del tomador. El incumplimiento de la obligación de la entrega es sancionado con las multas previstas por el artículo 324 del decreto ley n. 209/2005 Código de los Seguros Privados (Código).

### PARTE I – INTERMEDIARIOS DE SEGUROS Sección I – Informaciones generales sobre el intermediario que se pone en contacto con el tomador

**Informaciones generales por devolver al asegurado y relacionadas con el intermediario que se pone en contacto con el tomador en calidad de persona jurídica inscrita a la sección A del RUI**

<u>Datos personales del intermediario inscrito a la sección A por el cual se realiza la actividad</u>		
Insurance Travel S.r.l.		
<u>Dirección sede legal</u>	<u>Número de inscripción al registro</u>	
C.so Regina Margherita 29 – 10124 Torino	A000012924	
<u>Teléfono</u>	<u>Dirección web</u>	<u>Correo electrónico</u>
+34 911436933	www.holins.es	info@holins.es
<u>Encargado de la actividad de intermediación:</u>		
GARRONE CHRISTIAN Número Iscripción A000010428 GARRONE ELISA Número Iscripción A000377773		
<u>Autoridad competente a la vigilancia sobre la actividad realizada</u>		
IVASS – Instituto para la vigilancia sobre los seguros - Via del Quirinale, 21 – 00187 ROMA		

<b>Garrone Christian</b>	Correo electrónico c.garrone@i4t.it Correo electrónico certificado personalechristian.garrone@legalmail.it
	N.ro inscripción al registro A000010428Sezione A Fecha de inscripción 01/02/2007
<b>Garrone Elisa</b>	Correo electrónico e.garrone@i4t.it Correo electrónico certificado personaleelisa.garrone@legalmail.it
	N.ro inscripción al registro A000377773Sezione A fecha de inscripción 13/05/2015

**Los datos personales y de inscripción de los intermediarios pueden ser comprobados consultando el RUI en la página web de IVASS ([www.ivass.it](http://www.ivass.it))**

**Sección II – informaciones sobre la actividad realizada por el intermediario de seguros y reaseguros**

a) El intermediario Insurance Travel. actúa por parte de la compañía: Caser Seguros, IMA Ibérica, Unipol SAI. cuyos productos son distribuidos.

En relación al pago de las primas:

El intermediario informa que ha sido suscrita por el intermediario en la sección A una garantía bancaria idónea para garantizar una capacidad financiera igual al 4 por ciento de las primas cobradas, con un mínimo de 18.750 euros.

**Sección III – Informaciones sobre las remuneraciones**

a) Característica de la retribución percibida por el intermediario: comisión expresada en porcentaje sobre la prima de las pólizas intermediadas comunicada por la compañía e incluida en la prima, y una posible comisión variable, porque dependiente de la realización de algunos resultados (por ejemplo, en relación a volúmenes de producción o rendimiento de la disponibilidad financiera).

**Sección IV – Informaciones sobre potenciales situaciones de conflicto**

a) El intermediario es el poseedor de una participación directa o indirecta igual o superior al 10% del capital social o de los derechos a voto de una compañía de seguros

NO

SI (en este caso indicar la compañía)

Una compañía de seguros o la compañía que controla una compañía de seguros, es poseedora de una participación directa o indirecta igual o superior al 10% del capital social o de los derechos a voto de la sociedad de intermediación por la cual trabaja el intermediario

NO

SI (en este caso indicar la compañía)

b) El intermediario declara proponer contratos sin obligaciones contractuales que le obligan a ofrecer únicamente los contratos de una o más compañías de seguros, y proporcionar actividades de consultoría. El intermediario tiene negocios con las siguientes Compañías, por medio de Insurance Travel S.r.l.: Caser Seguros, IMA Ibérica, Unipol SAI

c) El intermediario declara que puede proponer únicamente contratos de las sociedades (compañías) indicadas en el presente documento.

### **Sección V – Informaciones sobre los medios de tutela del tomador**

a) La actividad de intermediación es garantizada por una póliza de seguros de la responsabilidad civil, la cual cubre los daños causados a los tomadores por negligencias y errores profesionales del intermediario o por negligencias, errores profesionales e infidelidad de los empleados, de los colaboradores o de las personas cuyo comportamiento es responsabilidad del intermediario quien debe responder conforme a la ley.

b) La empresa cuyos productos son ofrecidos gestiona las reclamaciones relacionadas con el comportamiento del intermediario que se pone en contacto con el cliente, tanto si se trata de un intermediario inscrito a la Sección A del Registro de los Intermediarios (Intermediario Principal), como si se trata de un empleado/colaborador del mismo. En la fase de instrucción, la empresa garantiza la oposición con el intermediario principal, lo cual se encuentra en todos casos entre los destinatarios de las comunicaciones de la empresa a quien hace la reclamación, y relacionadas con la reclamación misma. La empresa da una respuesta por escrito a quien hace la reclamación dentro de 45 días desde el recibo de la reclamación; el citado plazo es suspendido por un máximo de 15 días, para que se respete la oposición antes citada. En la respuesta, la empresa comunica la posición adoptada por el intermediario principal, o sea su falta de respuesta. En el caso de la colaboración en la realización de la actividad de intermediación de seguros entre intermediarios, en conformidad con el art. 22 del Decreto Ley n-17912012 y siguientes modificaciones e integraciones, las reclamaciones que tienen como objeto el comportamiento del intermediario que se pone en contacto con el cliente y no tiene relación con la empresa, son gestionadas por la misma empresa. En la fase de instrucción se garantiza la oposición con el intermediario que no tiene relación directa con la empresa.

La empresa da una respuesta por escrito a quien hace la reclamación dentro de 45 días desde el recibo de la reclamación; el citado plazo es suspendido por un máximo de 15 días, para que se respete la oposición antes citada. En el caso de descontento del resultado, o en el caso de falta de respuesta por el intermediario o por la empresa dentro del término de la ley, es posible contactar a IVASS, Servicio de Vigilancia de los Intermediarios, Vía del Quirinale n.21 - 00187 Roma (06.42.133.000-fax 06.42.133.426-06.42.133.353), adjuntando la documentación relacionada a la reclamación gestionada por el intermediario o la empresa principal.

En relación a lo antedicho, el tomador tiene el derecho de presentar una reclamación, además de la posibilidad de contactar la autoridad judicial, de remitir una reclamación por escrito al intermediario al correo electrónico certificado: [reclamaciones@holins.es](mailto:reclamaciones@holins.es)

#### **- Caser Seguros (aseguradora del producto de holins.es):**

Cómo reclamar

- Mediante el Formulario de reclamación online, cumplimentado todos sus campos y necesariamente los señalados con \* (campo obligatorio), lo que nos permitirá tramitar correctamente su queja o reclamación

- Mediante la Hoja de reclamación facilitada seguidamente (\*\*), o por medio de otro escrito que reúna los requisitos señalados en el artículo 5º del mencionado Reglamento, presentado personalmente o mediante representación acreditada:
- En cualquier oficina de CASER abierta al público.
- Por correo ordinario remitido a CASER. - Servicio de Defensa del Asegurado (Quejas y Reclamaciones). Avenida de Burgos, 109. 28050 - Madrid.
- La Comisión Europea facilita una plataforma de resolución de litigios en línea para los contratos ofrecidos a través de internet o por otros medios electrónicos, que se encuentra disponible en el siguiente enlace: Plataforma de resolución de litigios en línea.
- IMA Ibérica:

Por correo ordinario remitido a Departamento de Atención al Asegurado de IMA IBÉRICA SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. Calle Julián Camarillo 29, de Madrid, 28037, teléfono 91 353 63 63, fax 91 34 34 956, e-mail: imacalidad@imaiberica.es

- Unipol SAI:

UnipolSai Assicurazioni S.p.A. Reclami e Assistenza Specialistica Clienti via della Unione Europea, 3/b 20097 San Donato Milanese (MI)-fax 02 51815353

c) El tomador tiene el derecho de utilizar otros sistemas de solución extrajudiciales de las controversias previstos por la ley vigente.