

L'Arbitro Assicurativo

Veronica Fucile

Servizio Tutela del Consumatore - IVASS
Protection Lab – EMF Group 19-05-2026

L'Arbitro Assicurativo

- Tratti principali
- Quadro normativo
- Peculiarità dell'AAS
- Il ricorso
- I Tempi

- Come funziona
- Il collegio
- La decisione
- I primi dati
- Le aspettative

L'Arbitro Assicurativo – tratti principali

Sistema di **risoluzione alternativa delle controversie (ADR) decisorio non vincolante** in materia di prestazioni e servizi assicurativi «derivanti da tutti i contratti di assicurazione, senza alcuna esclusione», attivabile direttamente dal cliente

Organismo collegiale indipendente e imparziale, sostenuto dall'IVASS

Obiettivi

- maggiore tutela del cliente
- migliore fiducia nel sistema assicurativo
- effetto conformativo, innalzamento standard qualitativi del mercato, educazione assicurativa
- deflazione contenzioso giudiziario

L'Arbitro Assicurativo – un lungo percorso

2018 attuazione IDD – è inserito nel Codice delle Assicurazioni private un nuovo articolo dedicato ai «Sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie»

2019 proposta IVASS per decreto interministeriale attuativo

2023 e 2024 pareri Consiglio di Stato

Novembre 2024 - decreto del Ministro delle Imprese e del Made in Italy, adottato su proposta dell'IVASS e di concerto con il Ministro della Giustizia - disciplina fondamentale dell'AAS

Maggio 2025 disposizioni tecnico-attuative dell'IVASS

Ottobre 2025 IVASS nomina il primo Collegio dell'Arbitro Assicurativo

15 gennaio 2026 data a partire dalla quale la clientela può presentare ricorso

Le particolarità del settore assicurativo: impatti sull'AAS

La varietà di figure tipiche del rapporto assicurativo (contraente; assicurato; beneficiario; danneggiato con azione diretta verso la compagnia) **determina un'ampia nozione di clientela**

L'eterogeneità di rami/prodotti danni e vita determina la vastità delle potenziali casistiche oggetto delle controversie conoscibili

Le particolarità del settore assicurativo: impatti sull'AAS

La natura di procedimento esclusivamente documentale non consente **accertamenti tecnici complessi** (perizie d'ufficio/testimonianze) che comprometterebbero la celerità e la sostanziale gratuità della procedura

In materia assicurativa, ciò si traduce in un **surplus di complessità** nella gestione delle controversie riguardanti **risarcimenti/indennizzi per sinistri, specie dei rami danni**

Le particolarità del settore assicurativo: impatti sull'AAS

Struttura articolata del sistema assicurativo italiano, con la presenza di:

- **imprese iscritte nel RIGA**
- **oltre 200.000 intermediari iscritti nel RUI**

Per questo motivo, l'adesione all'AAS di imprese e intermediari è automatica per effetto delle iscrizioni negli elenchi ufficiali IVASS

Possibile coesistenza di profili di responsabilità dell'impresa e dell'intermediario: **cd. ricorsi multi-controparte, con effetti sulla composizione del Collegio (vedi oltre)**

L'Arbitro Assicurativo - La competenza

PER MATERIA

- ▶ contratti di assicurazione conclusi aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, anche risarcitori, obblighi e facoltà inerenti alle prestazioni e ai servizi assicurativi
- ▶ **inosservanza delle regole di comportamento** previste dal CAP per l'attività di distribuzione assicurativa (Titolo IX, Capo II, sezione IV, Capi III, III-bis e III-ter)

PER VALORE

- ▶ **VITA**: € 300.000 (contratti ramo I caso morte TCM) / € 150.000 (contratti del ramo I negli altri casi e altri rami vita)
- ▶ **DANNI**: € 2.500 in caso di ricorsi per il risarcimento del danno da RC presentati dal danneggiato titolare di azione diretta / € 25.000 in tutti gli altri casi

Il ricorso: i presupposti di proponibilità

Per presentare ricorso all'AAS occorre:

- la previa presentazione all'impresa/intermediario di un reclamo con lo stesso oggetto
 - una risposta insoddisfacente sul reclamo o l'inutile decorso del termine di **45 giorni**
 - la trasmissione del ricorso entro **12 mesi** dalla presentazione del reclamo
 - la riconducibilità a fatti accaduti o comportamenti posti in essere, oppure di cui il ricorrente sia venuto a conoscenza, **non più di 3 anni prima** dalla data di proposizione del **reclamo**
-

Il ricorso: i presupposti di proponibilità

va presentato
esclusivamente in via
telematica,
mediante un portale dedicato
con procedura guidata

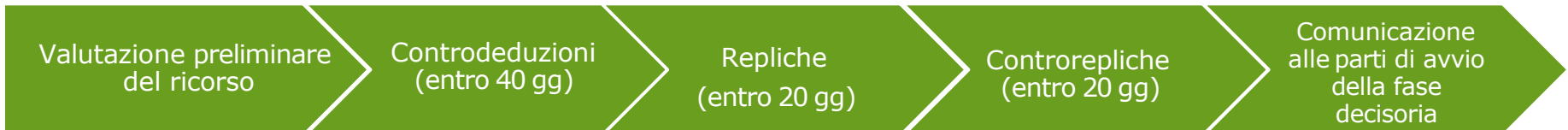
deve essere preceduto dal
pagamento di un
contributo di € 20

**IL
RICORSO**

non può riguardare
una controversia già pendente
davanti all'A.G.
o per la quale è in corso altra
procedura ADR

deve essere presentato da
un soggetto legittimato
(contraente, assicurato,
beneficiario, danneggiato),

Una «giustizia» rapida: i tempi della decisione



L'Arbitro Assicurativo: come funziona

L'Arbitro Assicurativo **decide a maggioranza**.

I componenti **sono nominati dall'IVASS**

- su scelta diretta dell'Istituto (il Presidente + 2 effettivi)
- su designazione delle associazioni rappresentative del mercato (1 per le imprese e 1 per gli intermediari)
- della clientela (1 per i clienti consumatori e 1 per i non consumatori).

Per l'efficienza dell'azione, vengono nominati anche uno o più supplenti.

L'IVASS ha nominato 19 componenti, tra effettivi e supplenti, scelti sulla base di requisiti di **indipendenza, onorabilità e competenza**

Il Collegio: la composizione in concreto

Ogni Collegio è composto **da 5 membri**. Per individuare in concreto i **5** componenti del Collegio chiamato a decidere su un determinato ricorso occorre considerare la natura del ricorrente (cliente consumatore o non) e della parte resistente (impresa o intermediario). In molti casi l'individuazione è immediata, ma...

Quando il ricorso è **multi-controparte**

- i componenti nominati su designazione delle imprese e degli intermediari individuano congiuntamente chi fra loro partecipa al Collegio
 - In caso di mancato accordo decide il Presidente in base alla natura della controversia e all'interesse prevalente
 - Chi partecipa ha l'onere di acquisire le osservazioni dell'altro componente e di trasmetterle al Collegio
-

Collegio-requisiti

I componenti sono scelti tra soggetti di indiscussa **indipendenza** e **onorabilità** e di specifica e comprovata **competenza** in discipline giuridiche, assicurative, finanziarie o tecniche di rilevanza in ambito assicurativo.

PROFESSIONALITA'

- docenti universitari;
- magistrati in quiescenza;
- professionisti iscritti in Albi professionali con anzianità di iscrizione di almeno 12 anni;
- dipendenti delle Autorità di vigilanza cessati dalle funzioni di vigilanza.

ONORABILITA'

assenza di condanne penali, misure di prevenzione, interdizione perpetua o temporanea dai pubblici uffici, sanzioni disciplinari, provvedimenti di rimozione e sanzionatori irrogati da Autorità di Vigilanza, ecc...

INDIPENDENZA

- assenza di cariche politiche;
- assenza di cariche sociali, negli ultimi 2 anni, presso le imprese/intermediari e le loro associazioni o presso le associazioni della clientela;
- mancato svolgimento, negli ultimi 2 anni, di attività di lavoro subordinato o di collaborazione o di consulenza o altre attività da cui derivi l'inserimento nell'organizzazione aziendale.

Il Collegio - struttura



La decisione dell'AAS

- La decisione è presa a maggioranza, entro 90 giorni dal completamento del fascicolo (prorogabile fino a ulteriori 90 per controversie particolarmente complesse).
 - Nei casi di controversie riguardanti il diritto al risarcimento del danno per RC promosse dal danneggiato titolare di azione diretta, il Collegio, se ritiene accertato il diritto, liquida il danno o determina la prestazione dovuta **secondo equità** sulla base degli elementi forniti dalle parti. In tal modo potranno essere decise anche le altre controversie aventi ad oggetto una **somma di denaro**, ma solo **su richiesta concorde delle parti**.
 - Il Collegio può anche formulare **proposte conciliative**. Decorsi 10 giorni dalla comunicazione, in assenza di adesione delle parti, la decisione del ricorso prosegue innanzi al Collegio.
-

L'esecuzione della decisione

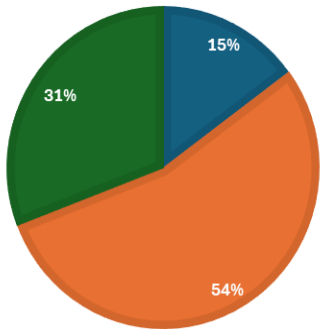
Le decisioni dell'AAS non sono vincolanti. Se, tuttavia, l'impresa e/o l'intermediario non le rispettano, la notizia dell'**inadempimento è pubblicata** sul sito internet AAS per 5 anni e sulla pagina iniziale del sito internet dell'impresa e/o dell'intermediario per 6 mesi (**conseguenze reputazionali**).

L'impresa e/o l'intermediario comunicano alla ST di aver provveduto alla pubblicazione. In mancanza, tale circostanza viene annotata sul sito dell'AAS.

Situazione al 12/5 – 1499 ricorsi ricevuti

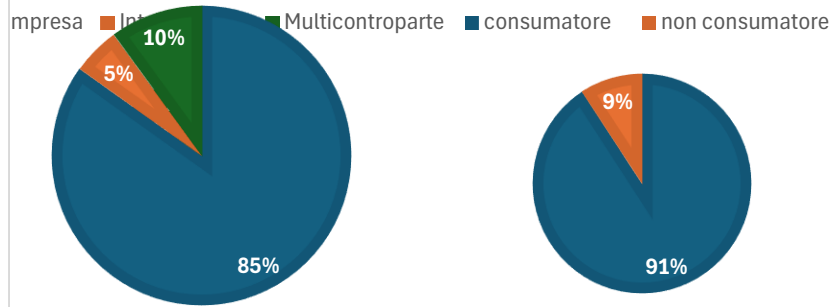
RAMO

■ Vita ■ Danni ■ RCAuto

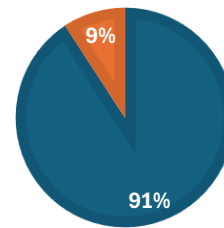


DESTINATARIO DEL RICORSO

■ Impresa ■ Istituzione ■ Multicontroparte ■ consumatore ■ non consumatore

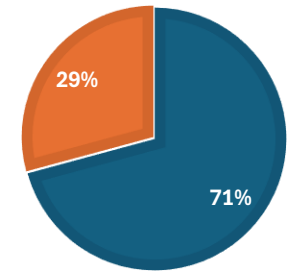


TIPOLOGIA DI RICORRENTE



ASSISTENZA TECNICA

■ senza rappresentanza ■ con rappresentanza



Guardando al futuro.....

- L'auspicio è che l'AAS possa centrare l'obiettivo di offrire una tutela rapida, economica e accessibile **intercettando controversie che difficilmente arriverebbero alla giustizia ordinaria per i relativi costi e tempi....**
 -e che, grazie all'adozione di decisioni robuste, si consolidi una giurisprudenza arbitrale che orienti i comportamenti degli operatori e renda più consapevoli i clienti prevenendo i motivi di conflitto, **innalzando gli standard qualitativi nei comportamenti del mercato e a diffondere educazione assicurativa.**
-



GRAZIE PER L'ATTENZIONE!



Arbitro Assicurativo
Risoluzione Stragiudiziale Controversie