



## Arbitro Assicurativo

### Disposizioni tecniche e attuative IVASS

Facendo seguito al Provvedimento del 7 ottobre 2025, con cui l'IVASS ha dichiarato l'avvio dell'operatività dell'Arbitro Assicurativo (AAS), desideriamo illustrare le principali **disposizioni tecniche e attuative**.

#### **Arbitro Assicurativo**

L'Arbitro Assicurativo rappresenta un **nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie** tra i clienti e le compagnie e/o gli intermediari assicurativi. Tale sistema si affianca alla tradizionale procedura di reclamo e amplia, di fatto, il ventaglio degli strumenti di tutela individuale messi a disposizione della clientela.

L'istituzione presso l'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) dell'Arbitro Assicurativo risponde all'obiettivo di rafforzare la tutela e la fiducia dei consumatori nei confronti del settore assicurativo, offrendo una procedura:

- più rapida rispetto al contenzioso giudiziario;
- caratterizzata da costi contenuti (è previsto un contributo di 20€ per la presentazione del ricorso);
- accessibile anche senza l'assistenza di un avvocato o di un patrocinatore.

#### **Ricorso all'Arbitro Assicurativo**

Il ricorso all'Arbitro Assicurativo può essere presentato **direttamente dal cliente**, tramite il **portale dedicato** ([www.arbitroassicurativo.org](http://www.arbitroassicurativo.org)), nel rispetto delle seguenti condizioni procedurali:

- la presentazione di un reclamo scritto all'impresa o all'intermediario costituisce condizione di procedibilità del ricorso all'Arbitro Assicurativo;
- il ricorso deve avere il medesimo oggetto del reclamo già presentato, ferma restando la possibilità di formulare una richiesta di risarcimento del danno;
- il ricorso può essere proposto qualora il reclamo non abbia ricevuto risposta oppure abbia ricevuto un riscontro ritenuto insoddisfacente entro il termine previsto di 45 giorni dal ricevimento (60 giorni se il reclamo riguarda il comportamento dell'intermediario);
- il ricorso deve essere presentato entro 12 mesi dalla data di presentazione del reclamo;
- il procedimento è documentale e il Collegio dell'Arbitro Assicurativo si pronuncia entro 90 giorni, prorogabili una sola volta fino a ulteriori 90 giorni nei casi di particolare complessità.

L'IVASS ha fissato al **15 gennaio 2026** la data a partire dalla quale i consumatori potranno presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo.

#### **Efficacia delle decisioni**

Le decisioni dell'Arbitro Assicurativo **non hanno carattere vincolante**. Tuttavia, in caso di mancata osservanza da parte della compagnia o dell'intermediario assicurativo, sono previste specifiche forme di **pubblicità dell'inadempimento**, con rilevanti effetti sul piano reputazionale.



In particolare:

- l'inadempienza è pubblicata dall'IVASS sul sito dell'Arbitro Assicurativo per un periodo di 5 anni;
- entro 15 giorni dalla pubblicazione, l'impresa o l'intermediario è tenuto a darne evidenza per 6 mesi nella homepage del proprio sito internet oppure, in assenza di sito, mediante affissione nei propri locali aperti al pubblico.

Per ulteriori approfondimenti, si rinvia alla lettura integrale della **guida all'utente sulle regole di funzionamento dell'Arbitro Assicurativo**.