

ATTUALITÀ

In dirittura d'arrivo l'Arbitro per le controversie assicurative

31 Gennaio 2025

Vittorio Mirra, Responsabile Compliance Governance e Parti Correlate,
Banca Monte dei Paschi di Siena; Contratto integrativo di insegnamento
– cattedra di Diritto dei Mercati e degli Intermediari Finanziari –
corso progredito, Università LUISS Guido Carli



Vittorio Mirra, Responsabile Compliance Governance e Parti Correlate, Banca Monte dei Paschi di Siena; Contratto integrativo di insegnamento – cattedra di Diritto dei Mercati e degli Intermediari Finanziari – corso progreddito, Università LUISS Guido Carli *

** Le opinioni sono strettamente personali e non impegnano in alcun modo l'Istituto di appartenenza.*

Dopo anni di attesa, è stato recentemente pubblicato il Decreto¹ che determina l'istituzione del meccanismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie in ambito assicurativo (il cd. Arbitro IVASS), completando così il quadro nel sistema, che già vedeva in essere l'Arbitro Bancario e Finanziario in ambito Banca d'Italia (istituito nel 2009) e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie in ambito Consob (istituito nel 2016, ma che ha "sostituito" la Camera di conciliazione e di arbitrato presso la Consob, istituita nel 2007).

L'adesione ad un tale sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie era prevista dall'art. 187.1 del Codice delle Assicurazioni Private sin dal 2020: l'attesa per la determinazione dei criteri di svolgimenti di tali procedure, i criteri per la composizione dell'organo decidente e la natura delle controversie soggetto a questo meccanismo di ADR (*Alternative Dispute Resolution*²) è finalmente finita. Ora la palla passa all'IVASS, che dovrà completare il quadro regolamentare, emanando (entro fine maggio 2025) delle disposizioni tecniche e attuative di dettaglio in merito a:

- a) adesione all'arbitro assicurativo;
- b) procedura di selezione e nomina dei componenti del collegio;
- c) modalità tecniche ed operative di svolgimento delle riunioni del collegio;
- d) attività della segreteria tecnica;
- e) adempimenti per la presentazione del ricorso all'arbitro assicurativo;
- f) adempimenti successivi alla decisione;

¹ Ministero delle imprese e del made in Italy, Decreto 6 novembre 2024, n. 215 "Regolamento concernente la determinazione dei criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela relative alle prestazioni e ai servizi assicurativi derivanti dai contratti di assicurazione, nonché dei criteri di composizione dell'organo decidente e della natura delle controversie trattate dai sistemi di cui all'articolo 187.1 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 e successive modifiche", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 6 del 9 gennaio 2025.

² Sul tema, *ex multis*, STICCHI DAMIANI, *Sistemi alternativi alla giurisdizione (ADR) nel diritto dell'Unione Europea*, Milano, 2004.

g) pubblicità dell'inosservanza della decisione³.

Si chiude finalmente il cerchio, allargando la possibilità di usufruire di un ADR anche per gli utenti del mercato assicurativo. Il nuovo Arbitro IVASS sarà infatti complementare agli Arbitri delle citate altre Autorità di Vigilanza e avrà un perimetro di applicazione rivolto agli intermediari assicurativi per quanto concerne le controversie derivanti da un contratto di assicurazione e aventi come oggetto l'accertamento di diritti, anche risarcitori, obblighi e facoltà inerenti alle prestazioni e ai servizi assicurativi o l'inosservanza delle regole di comportamento previste dal codice delle assicurazioni inerenti all'esercizio dell'attività di distribuzione assicurativa⁴.

L'opportunità di tale strumento è dettata principalmente dalla necessità di far fronte alle asimmetrie informative tra intermediario e consumatore (a danno di quest'ultimo) e alle problematiche di efficienza che affliggono il sistema giurisdizionale italiano, che scoraggiano, per tempi e costi, la tutela dei diritti, soprattutto per determinati conflitti di entità economica contenuta e di alta complessità tecnica. A tale scopo è rivolta l'istituzione dei sistemi di ADR, nati principalmente nei Paesi di *common law* e che si sono diffusi progressivamente in Europa⁵, divenendo sempre più rilevanti, "complice" anche la crisi economico-finanziaria⁶.

³ Cfr. art. 13 del Decreto n. 215/2024.

⁴ Sono escluse dalla competenza dell'arbitro assicurativo le controversie riguardanti i sinistri gestiti dal fondo di garanzia delle vittime della caccia e della strada, di cui all'articolo 1, comma 1, lettere p) e q), del codice delle assicurazioni e le controversie di cui al comma 1 relative a fattispecie rimesse alla competenza della CONSAP, Concessionaria Servizi Assicurativi Pubblici S.P.A., nonché le fattispecie di cui all'articolo 1, comma 1, lettera r), del codice delle assicurazioni (cfr. art. 3, comma 2, del Decreto n. 215/2024).

⁵ *Amplius* in MIRRA, *I sistemi di Alternative Dispute Resolution trovano nuovo vigore: il recepimento della Direttiva ADR e l'introduzione del nuovo "Arbitro per le Controversie Finanziarie"*, in *Rivista dell'Arbitrato*, n. 4/2016.

⁶ Già il Considerando 102 della proposta di revisione della Direttiva 2004/39/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (MiFID), prevedeva che "Ai fini della protezione dei clienti e senza pregiudizio del loro diritto di adire le vie legali, è opportuno che gli Stati membri provvedano affinché organismi pubblici o privati siano istituiti ai fini della composizione extragiudiziale delle controversie a cooperare nella risoluzione delle vertenze transfrontaliere [...]". Successivamente, sono peraltro numerose le disposizioni che hanno imposto agli Stati membri l'istituzione di sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in determinate materie (Direttiva 2002/65/CE, in tema di servizi finanziari a distanza; Direttiva 2007/64/CE, sui servizi di pagamento; Direttiva 2008/48/CE, in tema di contratti di credito ai consumatori), contribuendo a garantire l'effettività della tutela della clientela, attraverso il rispetto dei principi espressi dalla Raccomandazione 98/257/CE in tema di Alternative Dispute Resolution.

Per quanto riguarda i limiti "quantitativi" per la competenza dell'Arbitro IVASS definiti dalla normativa, tale meccanismo è un po' più "complicato" rispetto a quelli Consob⁷ o Banca d'Italia⁸, in quanto il limite di valore cambia a seconda della tipologia di controversia. Difatti, i limiti di valore per le controversie sottoponibili all'Arbitro IVASS sono così regolati:

- a) per le controversie relative a contratti di assicurazione sulla vita ai sensi dell'articolo 2, comma 1, del codice delle assicurazioni: 1) euro 300.000,00 se la controversia riguarda i contratti del ramo I (assicurazioni sulla durata della vita umana) e le prestazioni oggetto del contratto siano dovute soltanto in caso di decesso; 2) euro 150.000,00 se la controversia riguarda i contratti del ramo I, fermo quanto previsto dal numero 1), e i contratti degli altri rami vita;
- b) per le controversie relative a contratti di assicurazione contro i danni ai sensi dell'articolo 2, comma 3 del codice delle assicurazioni: 1) euro 2.500,00 se la controversia riguarda il diritto al risarcimento del danno per responsabilità civile ed è promossa dal terzo danneggiato titolare di azione diretta nei confronti dell'impresa di assicurazione del responsabile; 2) euro 25.000,00 in tutti gli altri casi⁹.

Per quanto riguarda gli aspetti procedurali e di composizione del Collegio degli arbitri, invece, la disciplina rimane nel "solco" di quanto già previsto per gli ambiti delle altre Autorità di Vigilanza di settore.

Sostanzialmente ci saranno arbitri nominati dall'Autorità stessa e dalle associazioni di categoria (intermediari e consumatori): soggetti che dovranno possedere requisiti di onorabilità, indipendenza e competenza nelle discipline di interesse.

⁷ Non rientrano nell'ambito di operatività dell'ACF le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro comunque superiori a euro cinquecentomila.

⁸ All'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 200.000 euro

⁹ Cfr. art. 3, comma 4, del Decreto 215/2024.

La procedura verrà regolata da una Segreteria Tecnica¹⁰ (presso l'IVASS) secondo un procedimento che tiene conto delle tempistiche derivanti dal reclamo che il cliente deve presentare all'intermediario¹¹, nonché della necessità di assicurare il contraddittorio, sebbene in un procedimento totalmente documentale, che permette agli arbitri di poter valutare e decidere sulla controversia in tempi ragionevolmente rapidi.

Anche tale meccanismo ADR, benché privo di cogenza, si basa principalmente sull'effetto reputazionale delle decisioni emesse nei confronti degli intermediari, i quali dovranno eseguire le decisioni dell'Arbitro IVASS entro 30 giorni dalla sua comunicazione; l'inosservanza è resa nota mediante pubblicazione in apposita sezione del sito internet dell'arbitro assicurativo per un periodo di cinque anni. Oltre a ciò, anche l'intermediario stesso è obbligato a darne pubblicità per sei mesi in apposita sezione della pagina iniziale del proprio sito internet¹².

Confermata, infine, anche l'*accountability* delle attività dell'Arbitro IVASS, il quale sarà tenuto a pubblicare una relazione annuale sull'attività svolta.

Come anticipato, l'introduzione dell'Arbitro IVASS rappresenta una ulteriore *chance* per il consumatore per favorire la rapida definizione di controversie senza la necessità di rivolgersi alla "lunga" e "costosa" giustizia ordinaria. Le difficoltà della giustizia rappresentano, infatti, un freno per l'efficienza del sistema e per gli investimenti, soprattutto esteri¹³. Ecco perché gli ADR, nati sostanzialmente per gli *small claims*, si sono allargati a cifre di *petitum* più rilevanti, ma mantenendo l'efficienza dettata da

¹⁰ La segreteria tecnica: a) cura gli adempimenti necessari per la costituzione ed il funzionamento del collegio; b) collabora all'ordinato e corretto svolgimento dei procedimenti, provvede alla formazione del fascicolo e alle comunicazioni alle parti; c) provvede all'informativa al pubblico sulle attività svolte dall'arbitro assicurativo, curando l'aggiornamento del relativo sito internet; d) cura gli adempimenti connessi alla partecipazione dell'arbitro assicurativo alla rete Fin.Net. e fornisce supporto per lo svolgimento delle funzioni esercitate dall'IVASS in qualità di Autorità nazionale competente sull'arbitro assicurativo ai sensi dell'articolo 141-octies del codice del consumo (cfr. art. 6 del Decreto 215/2024).

¹¹ Il ricorso all'arbitro IVASS può essere proposto ricevuta la risposta sul reclamo o decorso inutilmente il termine di 45 giorni, e comunque entro dodici mesi dalla sua presentazione.

¹² Cfr. art. 12 del Decreto 215/2024.

¹³ Cfr. MIRRA, *Lo sviluppo dei sistemi di Alternative Dispute Resolution quale risposta alle inefficienze della giustizia per una tutela rapida ed efficiente del cliente/investitore/risparmiatore*, in *Ratio iuris*, n. LIX, giugno 2014.

competenze specialistiche degli arbitri, bassi costi e tempi ragionevolmente rapidi, senza peraltro la necessità di interrompere il rapporto contrattuale tra il consumatore e l'intermediario.

Le diverse esperienze nei maggiori Paesi europei¹⁴ hanno mostrato che lo sviluppo dei sistemi di ADR contribuisce alla realizzazione delle finalità di vigilanza, in quanto tali sistemi:

- promuovono comportamenti corretti e trasparenti riducendo, nel breve termine, i rischi operativi, legali e reputazionali degli intermediari;
- favoriscono un rapporto corretto e trasparente con i clienti assicurando, nel lungo periodo, la stabilità degli intermediari e del sistema;
- arricchiscono il patrimonio informativo a disposizione delle autorità di settore e permettono di orientarne meglio l'azione in termini di tempestiva identificazione di situazioni di criticità e di adozione dei conseguenti interventi correttivi¹⁵.

L'Arbitro IVASS andrà ad arricchire la presenza italiana nella rete FIN.NET.¹⁶, un *network* che consente ai consumatori che si ritengono lesi dai comportamenti di intermediari finanziari di accedere ad un

¹⁴ Attualmente in Europa la realtà dei meccanismi di ADR appare piuttosto variegata, in funzione delle caratteristiche istituzionali degli assetti regolamentari e di vigilanza esistenti nei singoli Stati. Tra i sistemi di ADR più sviluppati nel ramo bancario e finanziario ha però particolare rilievo il Regno Unito, nel quale opera il *Financial Ombudsman Service*, leader come esperienza e come casi pratici trattati (cfr. AA.VV., *I sistemi alternativi di risoluzione delle controversie nel settore bancario e finanziario: un'analisi comparata*, a cura di Boccuzzi, in *Quaderni di ricerca giuridica della consulenza legale - Banca d'Italia*, n. 68 - settembre 2010; MIRRA, *Il Financial Ombudsman Service e gli altri rimedi stragiudiziali delle controversie esistenti in Europa per i clienti di intermediari finanziari: alcuni segnali di maturità del sistema*, in *Rivista dell'Arbitrato*, n. 4/2019; MIRRA, *Profili di criticità e prospettive degli strumenti di ADR in materia bancaria/finanziaria*, in *Rivista dell'Arbitrato*, n. 2/2013).

¹⁵ AA.VV., *I sistemi alternativi di risoluzione delle controversie nel settore bancario e finanziario: un'analisi comparata*, a cura di Boccuzzi, in *Quaderni di ricerca giuridica della consulenza legale - Banca d'Italia*, n. 68 - settembre 2010.

¹⁶ FIN.NET. persegue tre obiettivi principali:

- fornire ai consumatori un facile accesso alla soluzione extragiudiziale delle controversie transfrontaliere: la rete aiuta i consumatori ad individuare l'organismo adatto alla loro denuncia specifica, fornendo loro tutte le necessarie informazioni nella loro lingua;
- assicurare un efficace scambio di informazioni fra i vari organismi europei, in modo che le denunce transfrontaliere possano essere trattate nel modo più rapido, efficiente e professionale possibile. La struttura FIN.NET. prevede uno scambio rapido di informazioni generali e particolari necessarie per casi specifici, quando, ad esempio, può esserci la necessità di ottenere informazioni sulle norme a tutela dei consumatori vigenti in un determinato Stato membro;

sistema ADR anche se situato in un altro Stato dell'Unione Europea.

Efficaci meccanismi di ADR appaiono infatti indispensabili per assicurare lo sviluppo delle operazioni transfrontaliere: l'obiettivo è consentire ai consumatori di poter fare affidamento su un punto di riferimento unico per tutti i consumatori eventualmente "danneggiati" da inadempimenti o condotte illegittime da parte del fornitore del servizio finanziario prestato¹⁷.

I vantaggi attesi non sono finiti.

Tramite la Segreteria Tecnica, l'Autorità di Vigilanza dovrebbe seguire da vicino le vicende sottoposta all'Arbitro, individuandone i *trend* decisori, al fine di determinare gli indirizzi di conformità degli intermediari. La *moral suasion* e gli interventi di vigilanza tenderanno dunque a far "avvicinare" gli intermediari stessi alle decisioni dell'Arbitro, evitando anche la cattiva reputazione derivante dalla pubblicità degli inadempimenti alle decisioni dello stesso.

Tutti gli ADR tendono ad un miglioramento della conformità degli intermediari e una riduzione del contenzioso, "attenzionando" maggiormente i rapporti col consumatore, orientandoli sempre più alla realtà concreta ed alla prevalenza della sostanza sulla forma¹⁸.

Con un Arbitro in più si spera che tali obiettivi siano ancor più agevolmente raggiungibili.

- assicurare che gli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie dei vari Paesi europei rispettino una serie comune di garanzie minime.

¹⁷ Si rimanda al Regolamento europeo sulle Online Dispute Resolution (ODR): Regolamento (UE) N. 524/2013 del Parlamento europeo del 21 maggio 2013.

¹⁸ Cfr. ONADO, *L'arbitro del risparmio e della fiducia. Le responsabilità del nuovo organismo di conciliazione da oggi al debutto*, in *Il Sole 24 Ore* del 9 gennaio 2017.

DB non solo
diritto
bancario

A NEW DIGITAL EXPERIENCE

 **dirittobancario.it**

