

**DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE N. 1/2025**

**SCHEMA DELLE DISPOSIZIONI TECNICHE E ATTUATIVE DI CUI ALL'ARTICOLO 13 DEL DECRETO DEL MINISTRO DELLE IMPRESE E DEL MADE IN ITALY 6 NOVEMBRE 2024, N. 215, RECANTE IL 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.**

Con il decreto del Ministro delle imprese e del made in Italy 6 novembre 2024, n. 215 (di seguito, il "regolamento ministeriale") è stato istituito l'Arbitro Assicurativo e sono state emanate, in attuazione dell'articolo 187.1 del codice delle assicurazioni private (di seguito, "CAP")<sup>1</sup>, le regole di svolgimento dei procedimenti dinnanzi allo stesso.

L'articolo 13 del regolamento ministeriale demanda all'IVASS l'adozione di disposizioni tecniche e attuative di dettaglio in materia di: 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; g) pubblicità dell'inosservanza della decisione.

Il presente documento illustra gli aspetti principali della disciplina ministeriale in materia di Arbitro Assicurativo e contiene lo schema delle disposizioni tecniche e attuative predisposte ai sensi del sopracitato articolo 13 del regolamento ministeriale.

Eventuali osservazioni, commenti e proposte possono essere inviate all'IVASS, entro il 5 aprile 2025 al seguente indirizzo di posta elettronica: [arbitroassicurativo@ivass.it](mailto:arbitroassicurativo@ivass.it) utilizzando l'apposita tabella allegata, da compilare in formato *word*. I dati personali, forniti partecipando alla pubblica consultazione, saranno trattati dall'Istituto (titolare del trattamento) per le finalità previste dal Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), esclusivamente per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico o comunque per fini connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri.

Al termine della fase di pubblica consultazione, saranno rese pubbliche sul sito dell'IVASS:

- le osservazioni pervenute, con l'indicazione del mittente, fatta eccezione per i dati e le informazioni per i quali il mittente stesso richieda la riservatezza, motivandone le ragioni. Il generico avvertimento di riservatezza del contenuto della e-mail, in calce alla stessa, non sarà considerato una richiesta di non divulgare i commenti inviati. I commenti pervenuti oltre il termine sopra indicato non saranno presi in considerazione;

---

<sup>1</sup> L'articolo 187.1, comma 2, del CAP dispone che "Con decreto del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro della giustizia, su proposta dell'IVASS, sono determinati, nel rispetto dei principi, delle procedure e dei requisiti di cui alla parte V, titolo 2-bis, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie di cui al comma 1, i criteri di composizione dell'organo decidente, in modo che risulti assicurata l'imparzialità dello stesso e la rappresentatività dei soggetti interessati, nonché la natura delle controversie, relative alle prestazioni e ai servizi assicurativi derivanti da un contratto di assicurazione, trattate dai sistemi di cui al presente articolo. Le procedure devono in ogni caso assicurare la rapidità, l'economicità e l'effettività della tutela."

- le conseguenti risoluzioni dell'IVASS, che possono essere redatte anche in forma sintetica, senza necessità di riscontro specifico per ciascun commento ricevuto (articolo 8, comma 1 del Regolamento IVASS n. 54 del 29 novembre 2022).

La struttura del documento sottoposto a pubblica consultazione non preclude la possibilità di eventuali successive modifiche o integrazioni alle disposizioni in argomento derivanti dall'evoluzione normativa, da esigenze organizzative e/o da prassi applicative.

**Roma, 6 marzo 2025**

## **Relazione illustrativa della disciplina ministeriale in materia di Arbitro Assicurativo e dello schema delle disposizioni tecniche e attuative predisposte ai sensi dell'articolo 13 del regolamento ministeriale.**

### **1. Caratteristiche del nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie.**

L'avvio dell'Arbitro Assicurativo rappresenta un passaggio indispensabile per garantire la piena *compliance* con l'articolo 15 della direttiva 2016/97/UE (cd. IDD) sulla distribuzione assicurativa e con il codice del consumo<sup>2</sup> di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, come modificato dal recepimento della direttiva 2013/11/UE sui sistemi di *Alternative Dispute Resolution* (ADR)<sup>3</sup>.

L'attività dell'Arbitro Assicurativo si aggiunge alla gestione dei reclami svolta dall'IVASS, ampliando il ventaglio degli strumenti di tutela individuale a disposizione della clientela e garantendo al consumatore di servizi assicurativi gli stessi mezzi di protezione di cui godono gli utenti di servizi bancari e finanziari.

Il ricorso all'Arbitro Assicurativo si caratterizza, secondo l'impianto dettato dal regolamento ministeriale, come un sistema di risoluzione delle controversie con le imprese e/o gli intermediari assicurativi agile e attivabile direttamente dal cliente, senza la necessaria assistenza di un avvocato o di un procuratore, e con costi minimi (per la presentazione del ricorso è richiesto il versamento di un contributo di venti euro, come determinato con decreto del 31 agosto 2021 dal Ministro dello Sviluppo Economico<sup>4</sup> - vigente dal giorno successivo alla pubblicazione in G.U. del regolamento ministeriale-, che sarà rimborsato dalla controparte in caso di soccombenza con accoglimento in tutto o in parte del ricorso).

Al fine di digitalizzare l'intero processo di ricorso all'Arbitro Assicurativo, sono realizzati un sistema informatico e un sito *internet* dedicati, con benefici in termini di tempo ed efficienza dell'intero *iter* procedimentale. Nel sito internet dell'Arbitro Assicurativo (in via di finalizzazione) sono contenute informazioni dettagliate sul suo funzionamento ed è messo a disposizione un portale per la presentazione del ricorso (che sarà attivato all'avvio del nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie) secondo una procedura guidata volta a garantire la rapidità, economicità ed effettività della tutela.

Prima di presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo è necessario aver presentato un reclamo all'impresa e/o all'intermediario. Il ricorso deve avere il medesimo oggetto del reclamo presentato dalla clientela all'impresa o all'intermediario e può essere inoltrato all'Arbitro in caso di omesso o insoddisfacente riscontro al preliminare reclamo (riscontro che, in base alle disposizioni del Regolamento ISVAP n. 24 del 2008, deve essere fornito entro quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo), e comunque entro il termine di dodici mesi dalla presentazione del reclamo stesso.

Il procedimento dinanzi all'Arbitro Assicurativo si conclude in tempi brevi. Il collegio, ricevuto il fascicolo completo, dispone di novanta giorni per la decisione, prorogabili per una sola volta fino a ulteriori novanta giorni, in caso di controversie particolarmente complesse.

---

<sup>2</sup> In particolare l'articolo 143, nonché la Parte V, Titolo II-bis, introdotta dall'articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, concernente la risoluzione extragiudiziale delle controversie.

<sup>3</sup> Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori).

<sup>4</sup> [https://www.mimit.gov.it/images/stories/normativa/DM\\_contributo\\_arbitro\\_assicurativo\\_2021.pdf](https://www.mimit.gov.it/images/stories/normativa/DM_contributo_arbitro_assicurativo_2021.pdf)

Le decisioni assunte dall'Arbitro Assicurativo, sebbene non munite di efficacia vincolante, espongono il soggetto vigilato che non vi ottemperi a conseguenze di tipo reputazionale derivanti dalla prevista pubblicazione dell'inadempimento sul sito dell'Arbitro e su quello dello stesso operatore del mercato.

Quanto al rapporto tra reclamo all'IVASS e ricorso all'Arbitro Assicurativo - che hanno in comune il presupposto del previo esperimento di un reclamo all'impresa o all'intermediario – è bene far presente che l'Istituto, in caso di attivazione di entrambi gli strumenti da parte del consumatore per la medesima controversia, riserverà all'Arbitro la trattazione degli aspetti di tutela individuale del cliente e il reclamo verrà gestito esclusivamente per gli eventuali profili di vigilanza e sanzionatori. Ciò per evidenti ragioni di economicità, efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa.

Ai sensi dell'art. 5 comma 3 lett. c) D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 il ricorso all'Arbitro Assicurativo è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria in alternativa ai rimedi ADR già in funzione, quali la mediazione (per le controversie riguardanti i contratti assicurativi ed il risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e sanitaria) e la negoziazione assistita (per le controversie sul risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti).

L'Arbitro Assicurativo promuove forme di collaborazione con gli altri organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, compresa la sottoscrizione di protocolli di intesa, anche al fine di risolvere questioni relative alla delimitazione delle reciproche competenze.

## **2. Imprese e intermediari aderenti all'Arbitro Assicurativo. Adempimenti.**

Secondo quanto previsto dall'articolo 2, comma 2 del regolamento ministeriale, le imprese e gli intermediari assicurativi con sede legale o residenza in Italia, le rappresentanze in Italia di imprese con sede legale in uno Stato terzo e le imprese e gli intermediari con sede legale o residenza in uno Stato aderente allo Spazio economico europeo (SEE) e operanti in Italia in regime di stabilimento o libera prestazione di servizi aderiscono all'Arbitro Assicurativo senza necessità di alcuna comunicazione, per effetto dell'iscrizione all'albo delle imprese o al Registro degli intermediari assicurativi (RUI) o ai relativi elenchi. Solo le imprese e gli intermediari con sede legale o residenza in uno Stato SEE, operanti in Italia in libera prestazione di servizi, possono tuttavia scegliere di aderire ad altro sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie, (i) a condizione che nel Paese di origine esista un tale sistema aderente alla rete FIN-NET e (ii) previa comunicazione all'IVASS da effettuarsi in conformità a quanto previsto dallo schema di disposizioni attuative.

Al riguardo, il paragrafo 2 delle predette disposizioni prevede che la comunicazione sia trasmessa all'indirizzo di posta elettronica [adesionearbitroassicurativo@ivass.it](mailto:adesionearbitroassicurativo@ivass.it) entro il 30 luglio 2025, specificando il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie FIN-NET cui l'impresa o l'intermediario aderiscono e l'indirizzo del relativo sito internet.

Le imprese e gli intermediari aderenti individuano un referente per la gestione dei ricorsi e i mezzi di comunicazione elettronici (ad esempio PEC, *Registered Electronic Mail*) per l'interlocuzione con l'Arbitro Assicurativo.

Ai sensi dell'articolo 14, comma 2 del regolamento ministeriale, le imprese e gli intermediari sono tenuti a informare la clientela sulle procedure di ricorso all'Arbitro Assicurativo.

## **3. Procedura di selezione e nomina dei componenti del collegio.**

La disciplina delle caratteristiche e della composizione dei collegi dell'Arbitro Assicurativo è contenuta nell'articolo 4 del regolamento ministeriale che definisce altresì i relativi requisiti di onorabilità, professionalità e indipendenza. L'articolo 13 del regolamento ministeriale demanda alle disposizioni attuative dell'IVASS indicazioni in merito alla procedura di selezione dei componenti del collegio.

Al riguardo, il paragrafo 3 delle predette disposizioni prevede che l'IVASS, ai fini della selezione dei componenti di propria designazione, pubblichi sul proprio sito *internet* e su quello

dell'Arbitro Assicurativo un avviso contenente modalità e termini per la presentazione delle candidature. L'Istituto attiverà contestualmente la procedura di selezione dei componenti rappresentativi del mercato e della clientela con l'invio della richiesta di designazione prevista dall'articolo 4, commi 5 e 6 del regolamento ministeriale. Le associazioni di cui all'articolo 4, comma 2, lettere b), e c) del regolamento ministeriale trasmettono all'IVASS, nel termine indicato, una designazione nominativa unitaria e condivisa. Le designazioni effettuate ai sensi all'articolo 4, comma 2, lettere b) e c) o nell'ipotesi di cui all'articolo 4, comma 6 del regolamento ministeriale, sono corredate dall'attestazione, da parte delle rispettive associazioni, di aver verificato la sussistenza dei requisiti di cui all'articolo 4, commi 8, 9 e 10 del regolamento ministeriale.

L'IVASS pubblica, sul proprio sito *internet* e su quello dell'Arbitro Assicurativo, i compensi dei componenti del collegio determinati ai sensi dell'articolo 4, comma 13 del regolamento ministeriale. L'IVASS provvede alla liquidazione dei compensi ai componenti effettivi e supplenti del collegio con le risorse di cui agli articoli 335 e 336 CAP.

#### **4. Svolgimento delle riunioni del collegio e attività della segreteria tecnica.**

Il paragrafo 4 dello schema di disposizioni attuative disciplina le modalità tecniche e operative di svolgimento delle riunioni del collegio, definendo, in conformità all'impianto delineato dal regolamento ministeriale, le relative regole operative al fine di garantire l'efficiente svolgimento dell'*iter* procedimentale. Particolare attenzione viene riservata ai casi in cui divenga necessaria la sostituzione di un membro effettivo con il relativo supplente per incompatibilità, impedimento o conflitto di interesse, al fine di garantire la continuità delle funzioni e dell'operatività del collegio. In particolare, laddove tali ragioni impeditive riguardino la persona del Presidente, viene specificato che lo stesso sia sostituito dal membro effettivo nominato dall'IVASS con maggiore anzianità nel collegio, o in caso di pari anzianità, da quello anagraficamente più anziano.

Al fine di assicurare la semplificazione degli adempimenti, si prevede che la convocazione delle riunioni avvenga per via telematica. Analogamente, nei casi di necessità di cui all'articolo 5, comma 2 del regolamento ministeriale, si consente lo svolgimento delle riunioni mediante l'utilizzo di sistemi di collegamento a distanza in videoconferenza, fermo restando che i partecipanti alla riunione devono poter essere identificati ed agli stessi debba essere consentito di partecipare in tempo reale nella trattazione e discussione degli argomenti affrontati.

Nel rispetto delle funzioni attribuite al Presidente dal regolamento ministeriale, vengono dettagliati i relativi compiti e attività al fine di garantire la funzionalità del collegio e il regolare svolgimento del procedimento.

Le modalità di funzionamento del collegio e gli obblighi gravanti sui relativi componenti sono invece disciplinati da un regolamento organizzativo del collegio e dal Codice deontologico, che saranno pubblicati sul sito istituzionale dell'Arbitro Assicurativo.

Al fine di garantire il pieno esercizio del diritto di difesa delle parti coinvolte nel procedimento, i termini per lo svolgimento e la conclusione del procedimento davanti all'Arbitro Assicurativo, previsti dal regolamento ministeriale e dalle presenti disposizioni, sono sospesi per trenta giorni a partire dal 1° agosto di ogni anno.

La segreteria tecnica dell'Arbitro Assicurativo è l'unità organizzativa dell'IVASS che svolge l'attività di supporto a quest'ultimo. Nel rispetto dei compiti ad essa assegnati dall'articolo 6, comma 2 del regolamento ministeriale, il paragrafo 5 dello schema di disposizioni attuative ne dettaglia le relative attività, valorizzandone la funzione centrale ai fini dell'efficiente organizzazione e funzionamento dell'ADR assicurativo. In aggiunta, viene attribuito alla segreteria tecnica il compito di provvedere all'informativa al pubblico in merito attività dell'Arbitro Assicurativo, curando in particolare l'aggiornamento del relativo sito istituzionale con riguardo all'alimentazione dell'archivio elettronico con la pubblicazione delle decisioni più rilevanti, alla pubblicazione della notizia dell'inadempimento delle decisioni da parte delle

imprese e degli intermediari e alla pubblicazione della Relazione annuale sull'attività svolta dall'Arbitro Assicurativo.

## **5. Parti del ricorso.**

La clientela può presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo nei confronti delle imprese di assicurazione e/o degli intermediari.

La procedura guidata, in particolare, al fine di razionalizzare e standardizzare i futuri flussi in entrata, consente di presentare direttamente il ricorso nei confronti dei seguenti soggetti:

a) l'impresa<sup>5</sup>, per gli aspetti che la riguardano e per quelli relativi al comportamento dei propri dipendenti e degli intermediari iscritti nella sezione C) del Registro Unico degli Intermediari (RUI), in quanto produttori diretti che operano per conto e sotto la piena responsabilità dell'impresa medesima;

b) gli intermediari iscritti nelle sezioni A), B), D), ed F) del RUI per gli aspetti che li riguardano e per quelli relativi al comportamento dei propri dipendenti e collaboratori iscritti nella sezione E);

c) gli intermediari iscritti nell'elenco annesso al RUI per gli aspetti che li riguardano e per quelli relativi al comportamento dei propri dipendenti e collaboratori iscritti nella sezione E).

Le eventuali doglianze nei confronti di un intermediario iscritto nella sezione C) o nella sezione E) del RUI saranno dunque oggetto di ricorso presentato rispettivamente verso l'impresa proponente o l'intermediario di riferimento che se ne avvale.

In questo caso, l'impresa o l'intermediario diretti destinatari del ricorso, per garantire il contraddittorio, trasmettono ai soggetti coinvolti nella controversia il ricorso e le eventuali memorie di replica ed acquisiscono dagli stessi ogni documentazione pertinente, nonché le loro difese rispetto alla questione oggetto del ricorso.

I documenti così acquisiti vengono trasmessi alla segreteria dall'impresa o dall'intermediario diretti destinatari del ricorso; gli stessi forniscono comunque prova di essersi attivati nel caso in cui non siano riusciti a contattare i soggetti coinvolti nella controversia o questi non abbiano fornito elementi.

Qualora sussistano distinti e specifici motivi di doglianza nei confronti di un'impresa e di uno degli intermediari di cui alle precedenti lettere b), e c), il ricorso può essere indirizzato ad entrambi a condizione che verso ciascuno sia stato presentato previo reclamo (cd. ricorsi multi-controparte).

## **6. Adempimenti successivi alla decisione e pubblicità dell'inosservanza della stessa.**

Il regolamento ministeriale demanda alle disposizioni attuative dell'IVASS la definizione degli adempimenti successivi alla decisione. A tal riguardo, lo schema di disposizioni attuative precisa che la comunicazione di avvenuta esecuzione della decisione di cui all'articolo 12, comma 1 del regolamento ministeriale può essere effettuata anche tramite associazioni di categoria. La comunicazione viene acquisita dalla segreteria tecnica che, nei casi dubbi, può invitare le parti a fornire chiarimenti.

Sono inoltre pubblicate sul sito *internet* dell'Arbitro Assicurativo le modalità per il rimborso e il versamento dei contributi di cui all'articolo 7, commi 2 e 3 del regolamento ministeriale,

---

<sup>5</sup> Il medesimo principio si applica alle imprese di assicurazione con sede legale in Italia, alle rappresentanze in Italia di imprese con sede legale in uno Stato terzo e alle imprese con sede legale in uno Stato aderente al SEE, operanti in Italia in regime di stabilimento o in libera prestazione di servizi, in quest'ultimo caso solo se non abbiano comunicato di aderire ad altro sistema stragiudiziale operativo nel proprio paese d'origine e appartenente alla rete FIN-NET.

secondo quanto previsto dall'articolo 1, comma 1 del decreto del ministro dello sviluppo economico del 31 agosto 2021<sup>6</sup>.

Ciascuna parte può chiedere la correzione di meri errori materiali o di calcolo contenuti nella decisione.

Lo schema di disposizioni attuative prevede la pubblicazione nel sito *internet* dell'Arbitro Assicurativo delle decisioni più rilevanti adottate dall'Arbitro Assicurativo stesso. Tale forma di pubblicità potrà consentire alle imprese e agli intermediari di procedere ad una valutazione dei reclami ricevuti anche alla luce degli orientamenti espressi dalle principali decisioni arbitrali.

Al contempo, le tendenze desumibili dagli esiti dei ricorsi potranno ampliare il patrimonio informativo a disposizione dell'IVASS.

Ai sensi di quanto previsto dall'articolo 12, comma 2 del regolamento ministeriale l'inosservanza da parte dell'impresa o dell'intermediario delle decisioni assunte dal collegio è resa pubblica in apposita sezione del sito *internet* dell'Arbitro Assicurativo per un periodo di cinque anni. Entro quindici giorni dalla pubblicazione sul sito dell'Arbitro Assicurativo, l'impresa o l'intermediario ne danno pubblicità a loro volta per sei mesi in apposita sezione della pagina iniziale del proprio sito *internet*.

Fermo restando quanto sopra, lo schema di disposizioni attuative specifica che ulteriori modalità operative potranno essere rese note sul sito istituzionale dell'Arbitro Assicurativo.

---

<sup>6</sup> Il ricorso ai sistemi stragiudiziali delle controversie di cui all'articolo 187.1 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 è gratuito per la clientela, salvo il versamento di un contributo alle spese della procedura per un importo pari a 20,00 euro, che verrà rimborsato dall'impresa o dall'intermediario in caso di soccombenza con accoglimento in tutto o in parte del ricorso

**SCHEMA DELLE DISPOSIZIONI TECNICHE E ATTUATIVE DI CUI ALL'ARTICOLO 13 DEL DECRETO DEL MINISTRO DELLE IMPRESE E DEL MADE IN ITALY 6 NOVEMBRE 2024, N. 215, RECANTE IL 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.**

## **L'ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI**

VISTI l'articolo 187.1, comma 1 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, recante il codice delle assicurazioni private, e il decreto del Ministro delle imprese e del made in *Italy* 6 novembre 2024, n. 215, recante il "*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*" e, in particolare, l'articolo 13 che demanda all'IVASS l'adozione di disposizioni tecniche e attuative di dettaglio in materia di: 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; g) pubblicità dell'inosservanza della decisione;

ADOTTA  
le seguenti disposizioni

### **INDICE**

- Par. 1 Definizioni
- Par. 2 Adesione all'Arbitro Assicurativo
- Par. 3 Procedura di selezione e nomina dei componenti del collegio
- Par. 4 Modalità tecniche e operative di svolgimento delle riunioni del collegio
- Par. 5 Attività della segreteria tecnica
- Par. 6 Adempimenti per la presentazione del ricorso all'Arbitro Assicurativo
- Par. 7 Adempimenti successivi alla decisione
- Par. 8 Pubblicità dell'inosservanza della decisione
- Par. 9 Disposizioni finali

## **1. Definizioni**

1.1 Ai fini delle presenti disposizioni si fa rinvio alle definizioni contenute nel decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, recante il codice delle assicurazioni private (di seguito, "CAP"), e nel decreto del Ministro delle imprese e del made in *Italy* 6 novembre 2024, n. 215 (di seguito, il "regolamento ministeriale"), concernente le procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie di cui al comma 1 dell'articolo 187.1 del CAP.



## **2. Adesione all'Arbitro Assicurativo**

2.1 Le imprese di cui all'elenco II in appendice all'albo delle imprese e gli intermediari di cui all'elenco annesso al RUI, operanti in regime di libera prestazione di servizi nel territorio della Repubblica italiana, che non intendono aderire all'Arbitro Assicurativo, ne danno comunicazione all'IVASS all'indirizzo di posta elettronica [adesionearbitroassicurativo@ivass.it](mailto:adesionearbitroassicurativo@ivass.it) entro il 30 luglio 2025, specificando il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie FIN-NET cui aderiscono e l'indirizzo del relativo sito internet. Le imprese e gli intermediari che iniziano a operare in Italia in libera prestazione di servizi successivamente alla data di adozione delle presenti disposizioni e non intendono aderire all'Arbitro Assicurativo ne danno comunicazione all'IVASS entro quarantacinque giorni dalla data di avvio della loro operatività con le medesime modalità.

2.2 Ogni variazione intervenuta rispetto alle informazioni fornite ai sensi del precedente sotto-paragrafo 2.1 è comunicata tempestivamente all'IVASS con le medesime modalità.

2.3 Le imprese e gli intermediari comunicano all'IVASS un referente per la gestione dei ricorsi e i mezzi di comunicazione elettronici utilizzati per l'interlocazione con l'Arbitro Assicurativo (ad esempio PEC, *Registered Electronic Mail*, Peo). Per le imprese e gli intermediari esteri aderenti tale comunicazione è trasmessa all'IVASS con le modalità e nei termini indicati al sotto-paragrafo 2.1.

## **3. Procedura di selezione e nomina dei componenti del collegio**

3.1 L'IVASS, ai fini della selezione dei componenti di propria spettanza di cui all'articolo 4, comma 2, lettera a) del regolamento ministeriale, pubblica sul proprio sito internet e su quello dell'Arbitro Assicurativo un avviso contenente modalità e termini per la presentazione delle candidature, richiedendo ai candidati la compilazione di un *format* attestante il possesso dei requisiti previsti dall'articolo 4, commi 8, 9 e 10 del regolamento ministeriale.

3.2 Le designazioni effettuate ai sensi all'articolo 4, comma 2, lettere b) e c) o, nell'ipotesi di cui all'articolo 4, comma 6 del regolamento ministeriale, sono corredate dall'attestazione, da parte delle rispettive associazioni, di aver verificato la sussistenza dei requisiti di cui all'articolo 4, commi 8, 9 e 10 del regolamento ministeriale.

3.3 L'IVASS pubblica, sul proprio sito internet e su quello dell'Arbitro Assicurativo, i compensi dei componenti del collegio determinati ai sensi dell'articolo 4, comma 13 del regolamento ministeriale.

3.4 Ai fini della selezione del collegio per l'avvio dell'operatività dell'Arbitro Assicurativo, l'avviso contenente modalità e termini per la presentazione delle candidature è pubblicato sul solo sito *internet* dell'IVASS qualora quello dell'Arbitro Assicurativo non fosse ancora attivo.

## **4. Modalità tecniche ed operative di svolgimento delle riunioni del collegio**

4.1 La segreteria tecnica, sulla base del calendario delle riunioni approvato dal Presidente, convoca il collegio, per via telematica e con congruo anticipo rispetto alla data fissata per la riunione, precisando il luogo, la data, l'ora di inizio e l'ordine del giorno della riunione.

4.2 Nell'ipotesi di cui all'articolo 5, comma 3 del regolamento ministeriale, la segreteria tecnica, sulla base della decisione del Presidente adottata ai sensi dell'articolo 5, comma 4, lettera a) del suddetto regolamento ministeriale, provvede tempestivamente alla convocazione del membro supplente. Quando la causa di incompatibilità, l'impedimento o il conflitto di interesse emerge nel corso della riunione, la trattazione del ricorso è rinviata.

4.3 I componenti del collegio accedono alla documentazione relativa agli argomenti all'ordine del giorno e producono gli atti di loro competenza attraverso le dotazioni e le procedure informatiche predisposte dall'IVASS.

4.4 Alle riunioni del collegio assiste un componente della segreteria tecnica con funzioni di segretario verbalizzante.

4.5 Nei casi di necessità cui all'articolo 5, comma 2 del regolamento ministeriale, le riunioni possono svolgersi mediante l'utilizzo di sistemi di collegamento a distanza in videoconferenza, a condizione che tutti i partecipanti alla riunione possano essere identificati e sia loro consentito di seguire la riunione e di intervenire in tempo reale nella trattazione e discussione degli argomenti affrontati nel corso della riunione stessa, dandone conto nel relativo verbale.

4.6 Con riferimento a quanto previsto dall'articolo 4, comma 4 del regolamento ministeriale, in caso di assenza, impedimento o astensione del Presidente, il supplente dello stesso è individuato nel membro effettivo nominato dall'IVASS con maggiore anzianità nel collegio, o in caso di pari anzianità, da quello anagraficamente più anziano.

4.7 Nei casi di cui all'articolo 4, comma 11 del regolamento ministeriale, l'IVASS, entro sessanta giorni dalla conoscenza del relativo presupposto, adotta il provvedimento motivato di decadenza o revoca, sentito l'interessato e valutate le eventuali relative motivazioni e giustificazioni.

4.8 Il Presidente coordina l'attività del collegio al fine di garantirne la funzionalità e sovrintende al regolare svolgimento del procedimento. A tal fine, egli:

- a) segnala alla segreteria ogni eventuale causa di incompatibilità, impedimento o conflitto di interessi di cui venga a conoscenza direttamente, nel caso in cui non vi provveda il componente interessato;
- b) richiama per iscritto i componenti qualora rilevi inefficienze nello svolgimento delle relative attività, con particolare riguardo alla qualità delle decisioni o al rispetto dei termini di consegna delle stesse;
- c) segnala all'IVASS ogni circostanza che possa determinare la decadenza o la revoca del componente, fra cui la concorrenza in capo ad esso di altri incarichi che non consentano l'efficace adempimento degli obblighi connessi alla carica;
- d) esercita funzioni di indirizzo sulla segreteria tecnica;
- e) ove ritenuto opportuno, anche in relazione ad esigenze di funzionalità del sistema dispone riunioni supplementari presiedute dal membro supplente di cui al sotto-paragrafo 4.6;
- f) accerta l'esito della votazione e sottoscrive la decisione.

4.9 Il funzionamento del collegio e gli obblighi gravanti sui relativi componenti sono disciplinati da un regolamento organizzativo del collegio e dal Codice deontologico pubblicati sul sito istituzionale dell'Arbitro Assicurativo.

4.10 I termini per lo svolgimento e la conclusione del procedimento davanti all'Arbitro Assicurativo, previsti dal regolamento ministeriale e dalle presenti disposizioni, sono sospesi per trenta giorni a partire dal 1° agosto di ogni anno.

## **5. Attività della segreteria tecnica**

5.1 Fermi restando i compiti attribuiti dall'articolo 6, comma 2 del regolamento ministeriale, la segreteria tecnica:

- a) svolge le attività connesse alla nomina ed eventuale decadenza e revoca dei componenti del collegio;
- b) riceve i ricorsi presentati dalla clientela e ne trasmette copia all'impresa e/o all'intermediario;
- c) sottopone al Presidente eventuali casi di inammissibilità del ricorso;
- d) riceve la documentazione trasmessa dalle parti nei termini e modalità previsti dall'articolo 10 del regolamento ministeriale, verificandone la completezza, regolarità e tempestività;
- e) per ciascun ricorso cura la formazione del fascicolo nel rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali; il fascicolo è messo a disposizione di ciascun membro del collegio con congruo anticipo rispetto alla data di trattazione;
- f) cura le comunicazioni alle parti;
- g) predispone il calendario delle riunioni del collegio e lo sottopone al Presidente per l'approvazione;
- h) convoca i componenti del collegio e li informa sull'agenda dei ricorsi da trattare, assicurando il rispetto di quanto previsto dall'articolo 11, comma 3 del regolamento ministeriale;
- i) assiste alle riunioni del collegio e ne redige il verbale;
- l) acquisisce dalle parti ulteriori elementi informativi e documenti su indicazione del collegio, qualora lo stesso lo ritenga opportuno;
- m) provvede all'informativa al pubblico sulle attività svolte dall'Arbitro Assicurativo, curando, nel rispetto della disciplina in materia di trattamento dei dati personali, l'aggiornamento del relativo sito *internet* per quanto riguarda: (i) l'alimentazione dell'archivio elettronico delle decisioni, con la pubblicazione di quelle ritenute più rilevanti dal Presidente; (ii) la pubblicazione della notizia dell'inadempimento delle decisioni da parte delle imprese e degli intermediari; (iii) la Relazione annuale sull'attività svolta dall'Arbitro Assicurativo.

## **6. Adempimenti per la presentazione del ricorso all'Arbitro Assicurativo**

6.1 Sul sito dell'Arbitro Assicurativo è messo a disposizione un portale per la presentazione del ricorso secondo una procedura guidata.

6.2 La guida utente, che illustra le fasi principali della procedura, è pubblicata sul sito dell'Arbitro Assicurativo.

6.3 La clientela può presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo nei confronti delle imprese di assicurazione e/o degli intermediari. In particolare, il ricorso è presentato direttamente nei confronti dei seguenti soggetti:

- a) l'impresa, per gli aspetti che la riguardano e per quelli relativi al comportamento dei propri dipendenti e degli intermediari iscritti nella sezione C) del Registro Unico degli Intermediari (RUI), in quanto produttori diretti che operano per conto e sotto la piena responsabilità dell'impresa medesima;
- b) gli intermediari iscritti nelle sezioni A), B), D), ed F) del RUI in quanto intermediari di riferimento, per gli aspetti che li riguardano e per quelli relativi al comportamento dei propri dipendenti e collaboratori iscritti nella sezione E);

c) gli intermediari iscritti nell'elenco annesso al RUI per gli aspetti di propria pertinenza e per quelli riguardanti il comportamento dei dipendenti e collaboratori iscritti nella sezione E).

L'impresa o l'intermediario diretti destinatari del ricorso, per garantire il contraddittorio, trasmettono agli intermediari iscritti nelle sezioni C) o E), coinvolti nella controversia, il ricorso e le eventuali memorie di replica ed acquisiscono dagli stessi ogni documentazione pertinente, nonché le loro difese rispetto alla questione oggetto del ricorso.

I documenti così acquisiti vengono trasmessi alla segreteria tecnica dall'impresa o dall'intermediario diretti destinatari del ricorso; gli stessi forniscono comunque prova di essersi attivati nel caso in cui non siano riusciti a contattare i soggetti coinvolti nella controversia o questi non abbiano fornito elementi.

6.4 Qualora sussistano distinti e specifici motivi di doglianza nei confronti di un'impresa e di uno degli intermediari di cui alle precedenti lettere b), e c), il ricorso può essere indirizzato ad entrambi a condizione che verso ciascuno sia stato presentato previo reclamo.

6.5 Se l'impresa o l'intermediario aderiscono a un'associazione di categoria o ad altra associazione di riferimento, i documenti istruttori possono essere trasmessi alla segreteria dalle predette associazioni entro i medesimi termini di cui all'articolo 10 del regolamento ministeriale purché sia comunque garantito il contraddittorio di cui al precedente sotto-paragrafo 6.3.

## **7. Adempimenti successivi alla decisione**

7.1 La comunicazione di avvenuta esecuzione della decisione di cui all'articolo 12, comma 1 del regolamento ministeriale può essere effettuata anche tramite le rispettive associazioni di categoria o altra associazione di riferimento.

7.2 La segreteria tecnica acquisisce le comunicazioni di esecuzione della decisione e, ove ne ravvisi l'esigenza, invita le parti a fornire chiarimenti entro trenta giorni.

7.3 Il rimborso e il versamento dei contributi di cui all'articolo 7, commi 2 e 3 del regolamento ministeriale, sono effettuati secondo quanto previsto dall'articolo 1, comma 1 del decreto del ministro dello sviluppo economico del 31 agosto 2021 con le modalità rese note sul sito *internet* dell'Arbitro Assicurativo.

7.4 Fermo quanto previsto dall'articolo 5, comma 4, lettera d) del regolamento ministeriale, ciascuna parte può richiedere la correzione di meri errori materiali e di calcolo contenuti nella decisione entro il termine di trenta giorni dalla ricezione della decisione completa della motivazione. La segreteria tecnica ne dà comunicazione all'altra parte e rimette la richiesta al Presidente affinché provveda al riguardo.

7.5 Le decisioni più rilevanti adottate dal collegio, individuate dal Presidente, sono pubblicate sul sito *internet* dell'Arbitro Assicurativo ad opera della segreteria tecnica.

## **8. Pubblicità dell'inosservanza della decisione**

8.1 Ulteriori modalità operative, rispetto a quelle già previste nell'articolo 12 del regolamento ministeriale, sono rese note sul sito *internet* dell'Arbitro Assicurativo.

## **9. Disposizioni finali**

9.1 Le presenti disposizioni sono pubblicate sul sito *internet* dell'IVASS e dell'Arbitro Assicurativo.

9.2 Le previsioni contenute nel sotto-paragrafo 2.1 e nel paragrafo 3 si applicano dalla data di adozione delle presenti disposizioni.

9.3 Le restanti disposizioni si applicano a partire dalla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro Assicurativo, dichiarata dall'IVASS con proprio provvedimento pubblicato sul sito *internet* dell'Istituto, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 13, comma 2 del regolamento ministeriale.