

PROGRAMMA DEL WEBINAR

ARBITRO ASSICURATIVO: GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI

25 Marzo 2026/ 09.00 - 16.30



01.

Oggetto del corso

Con l'avvio operativo, a partire dal 15 gennaio 2026, dell'Arbitro assicurativo istituito ai sensi dell'art. 187.1 del Codice delle assicurazioni private, il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie in ambito assicurativo entra in una fase nuova, nella quale le scelte organizzative e difensive delle imprese e degli intermediari assumono un rilievo decisivo.

Le prime applicazioni rendono già evidenti alcune aree critiche, in particolare in relazione ai profili di ammissibilità del ricorso, alla competenza per materia, per valore e per tempo, nonché ai confini, spesso mobili, tra Arbitro assicurativo, ABF e ACF, specie con riferimento alle polizze collegate a finanziamenti, ai prodotti di investimento assicurativi e alle fattispecie a più soggetti coinvolti. Ulteriori problematiche emergono sul piano soggettivo, con riguardo alla legittimazione attiva e passiva, all'individuazione del corretto destinatario del ricorso, alle collaborazioni tra intermediari e alla gestione dei ricorsi presentati da cessionari o danneggiati titolari di azione diretta, nonché sul piano procedurale, alla luce di un modello integralmente documentale che incide in modo significativo sulle tecniche difensive e sulla strutturazione del fascicolo.

In questo contesto, la procedura arbitrale si riflette direttamente sulla gestione del reclamo interno, sulle politiche aziendali di risposta, sulle scelte successive alla decisione dell'Arbitro e, più in generale, sul governo del rischio legale e reputazionale dell'impresa.

Il corso intende offrire un'analisi sistematica e operativa delle principali criticità applicative dell'Arbitro assicurativo, fornendo indicazioni concrete per la gestione dei reclami, la valutazione delle eccezioni di inammissibilità, la gestione delle questioni interpretative nel procedimento arbitrale e l'adeguamento delle policy interne, con particolare attenzione ai casi di confine e alle ipotesi di concorrenza tra strumenti di risoluzione delle controversie.

**02.****Programma****SESSIONE ANTIMERIDIANA****L'avvio operativo dell'Arbitro assicurativo e i primi snodi applicativi**

- L'entrata in funzione dell'Arbitro assicurativo e l'assetto complessivo del nuovo sistema ADR
- La struttura del procedimento, le fasi, i termini e il ruolo del reclamo quale condizione di ammissibilità
- La procedura integralmente documentale e le sue implicazioni difensive
- Le prime criticità operative emerse nella fase di avvio
- Le scelte organizzative immediate per imprese e intermediari
- Il posizionamento dell'Arbitro nel sistema complessivo delle tutele del cliente

Giovanni Stella, Professore Ordinario di Diritto Privato, Università degli Studi di Pavia; membro del Collegio dell'Arbitro Assicurativo*

La competenza dell'Arbitro assicurativo: profili oggettivi, soggettivi e temporali

- La competenza per materia, nozione di controversia assicurativa e confini della cognizione arbitrale
- La competenza per valore, domande di pagamento, domande di accertamento e qualificazione del petitum
- La competenza temporale, il dies a quo del triennio e il ruolo del reclamo
- Le ipotesi tipiche di inammissibilità e le relative strategie difensive
- Gli oneri di allegazione e prova nel procedimento arbitrale
- Le conseguenze della declaratoria di incompetenza o inammissibilità

Pierpaolo Marano, Professore Associato di Diritto delle Assicurazioni, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

**I confini tra Arbitro assicurativo e altri sistemi di tutela**

- Il rapporto tra Arbitro assicurativo e ABF: in particolare, i ricorsi relativi a polizze abbinate a mutui e finanziamenti, CPI e PPI
- Il rapporto tra Arbitro assicurativo e ACF: in particolare, i ricorsi relativi a prodotti di investimento assicurativi
- La competenza dell'Arbitro assicurativo in materia di forme pensionistiche complementari : in particolare, i "PIP"
- Il rapporto tra tutela innanzi all'Arbitro assicurativo e all'AGCM in materia di clausole vessatorie
- Il rischio di sovrapposizione e duplicazione delle procedure
- Criteri operativi per la corretta individuazione del canale di tutela

Nicola Soldati, Professore associato di Diritto dell'economia, Università di Bologna; membro del Collegio dell'Arbitro Assicurativo*

Procedimento, parti e gestione del fascicolo

- I soggetti legittimati a proporre il ricorso: contraente, assicurato, beneficiario, vincolatario, e danneggiato
- Il caso dei cessionari di credito, dei mandatari e dei ricorsi "per conto"
- L'individuazione del corretto destinatario del ricorso
- Le collaborazioni orizzontali tra intermediari e la gestione delle responsabilità concorrenti
- La costruzione del fascicolo, documenti essenziali e tecniche di allegazione
- Limiti all'istruttoria, perizie, antifrode e profili di riservatezza

Giovanni Berti de Marinis, Professore associato di Diritto dell'economia, Università dell'Aquila; membro del Collegio dell'Arbitro Assicurativo*



SESSIONE POMERIDIANA

Decisione, ottemperanza e riflessi organizzativi

- Il contenuto della decisione dell'Arbitro e le sue caratteristiche
- L'ottemperanza e le conseguenze della mancata esecuzione: il problema dell'adempimento alle decisioni di accertamento del diritto
- I riflessi reputazionali per imprese e intermediari
- Il coordinamento tra reclamo interno, reclamo a IVASS e ricorso all'Arbitro
- La concorrenza tra Arbitro, mediazione, negoziazione assistita e clausole compromissorie

Albina Candian, Professore Ordinario di Diritto Privato Comparato, Università Statale di Milano

Linee guida operative

- L'impatto sulla governance e sulle policy di gestione dei reclami
- Le scelte strategiche nella valutazione dei ricorsi
- Il ruolo delle funzioni legale, compliance e di customer protection
- L'utilizzo dell'esperienza arbitrale per la prevenzione del contenzioso
- Profili aperti e questioni destinate a emergere nel medio periodo

Silvia Lolli, Counsel, Hogan Lovells

** La relazione è svolta a titolo personale e non impegna il Collegio dell'Arbitro Assicurativo*

**03.****I docenti****Giovanni Stella**

Professore Ordinario di Diritto Privato, Università degli Studi di Pavia; membro del Collegio dell'Arbitro Assicurativo*

Pierpaolo Marano

Professore Associato di Diritto delle Assicurazioni, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

Nicola Soldati

Professore associato di Diritto dell'economia, Università di Bologna; membro del Collegio dell'Arbitro Assicurativo*

Giovanni Berti de Marinis

Professore associato di Diritto dell'economia, Università dell'Aquila; membro del Collegio dell'Arbitro Assicurativo*

Albina Candian

Professore Ordinario di Diritto Privato Comparato, Università Statale di Milano

Silvia Lolli

Counsel, Hogan Lovells

** La relazione è svolta a titolo personale e non impegna il Collegio dell'Arbitro Assicurativo*



In sintesi

Data 25 Marzo 2026

Modalità di svolgimento Il Seminario sarà svolto a distanza in modalità Zoom meeting. I docenti saranno collegati in videoconferenza e i partecipanti potranno interagire a voce in tempo reale per sottoporre eventuali quesiti.

Orario 09.00 - 16.30

Quota di iscrizione Euro 900,00 = più I.V.A. per partecipante

Quota di iscrizione Euro 700,00 = più I.V.A. per partecipante
entro il 4 Marzo 2026

Note organizzative

Modalità di iscrizione

L'iscrizione si perfeziona mediante la procedura di acquisto online o con il ricevimento via e-mail del "Modulo di iscrizione" e della ricevuta di pagamento anticipato. Il pagamento anticipato, da eseguirsi a mezzo bonifico bancario, dovrà essere effettuato alle coordinate di seguito riportate. Dell'avvenuta iscrizione verrà data conferma scritta tramite e-mail inviata all'indirizzo indicato nella scheda di iscrizione. È possibile sostituire il partecipante con un altro professionista dello stesso studio o azienda.

Formazione finanziata

In qualità di ente di formazione in possesso della Certificazione Qualità UNI EN ISO9001:2015, Bancaria Consulting s.r.l. è abilitato ad organizzare corsi finanziabili attraverso Fondi Paritetici Interprofessionali.

Ulteriori informazioni

Email formazione@dirittobancario.it

Tel **0444 1233891**

BANCARIA CONSULTING Srl

Via Grazioli, 75 - 38122 TRENTO

P. Iva e Reg. Imprese n. 01933200220

E-mail: segreteria@dirittobancario.it

c/o BANCA PER IL TRENTINO ALTO ADIGE

EU IBAN IT 35 Y 08304 01833 000009335839



Arbitro assicurativo: gestione dei reclami e dei ricorsi

Profili operativi e tecniche difensive

25 Marzo 2026 / 09.30 - 16.30

Al fine dell'iscrizione compilare e sottoscrivere il presente modulo ed inviarlo via e-mail a formazione@dirittobancario.it oppure [iscriviti online](#)

Dati del partecipante

| | |
|------------------|------------------|
| Nome | Cognome |
| Azienda | Qualifica |
| Telefono diretto | E-mail aziendale |

Per informazioni

| | |
|------------------|------------------|
| Referente | |
| Telefono diretto | E-mail aziendale |

Dati del fatturazione

| | |
|-----------------|---------------------|
| Ragione sociale | |
| Indirizzo | Città |
| CAP | P.IVA |
| C.F. | Codice destinatario |

Timbro e firma _____

Informativa sulla privacy (D.Lgs. 196/2003 in conformità al Regolamento UE/2016/679)

Il sottoscritto, nel trasmettere i suddetti propri dati personali, acconsente al loro trattamento da parte di Bancaria Consulting S.r.l., in qualità di Titolare del Trattamento contattabile all'indirizzo email segreteria@dirittobancario.it, dando atto di essere informato che tali dati saranno utilizzati unicamente a fini gestionali, amministrativi, contabili e/o fiscali. Autorizza inoltre Bancaria Consulting S.r.l. ad inviare a mezzo e-mail materiale commerciale e promozionale inerente le future iniziative della stessa società. Dichiaro infine di essere a conoscenza della possibilità di prendere visione, di cancellare e rettificare i dati personali o di opporsi all'utilizzo degli stessi se trattati in violazione delle norme di legge.

Luogo e data _____ Timbro e firma _____

Clausole contrattuali

Bancaria Consulting S.r.l. si riserva la facoltà di rinviare o annullare l'evento restituendo integralmente la somma ricevuta, ed altresì, per motivi organizzativi, di modificare il programma o la sede (da intendersi anche in modalità virtuale) dell'evento e/o sostituire i relatori con altri di pari livello professionale. È possibile sostituire il partecipante con altra persona dello stesso Studio o Azienda. La disdetta dall'evento è possibile soltanto in forma scritta entro 10 (dieci) giorni prima della data dell'evento, con diritto al rimborso del 90% della quota pagata. In caso di annullamento dell'iscrizione oltre tale termine non è previsto alcun rimborso, ma si potrà utilizzare il credito per partecipare a eventuali futuri eventi. Bancaria Consulting S.r.l. assume ogni responsabilità in ordine all'esecuzione del servizio, impegnandosi in caso di inadempimento imputabile a titolo di dolo o colpa a tenere indenne il cliente nei limiti del corrispettivo previsto. Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., si approvano espressamente le condizioni di iscrizione e di partecipazione indicate nelle "Note organizzative", che formano parte integrante del presente modulo di iscrizione, nonché la clausola di rinvio o annullamento dell'evento e la clausola di disdetta sopra riportata.

Timbro e firma _____

Arbitro assicurativo: gestione dei reclami e dei ricorsi

25 Marzo 2026/ 09.00 - 16.30



iscriviti online