

Estratto normativa Arbitro assicurativo

Decreto num. 215 del 06/11/2024 Ministero delle imprese e del made in Italy

Di seguito, un estratto del Decreto n. 215 del 6 novembre 2024 del Ministero delle Imprese e del Made in Italy:

Art. 1. Definizioni

1. Ai fini del presente regolamento si intende per: a) Arbitro Assicurativo: il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie, previsto dagli articoli 141, comma 7, del codice del consumo e 187.1 del codice delle assicurazioni, istituito presso l'IVASS e disciplinato dal presente regolamento; b) clientela: qualsiasi soggetto, diverso da chi svolge in via professionale attività assicurativa o di intermediazione nei settori assicurativo, previdenziale, bancario e finanziario se la controversia attiene a questioni inerenti a detta attività, che ha o ha avuto con un'impresa o un intermediario un rapporto contrattuale avente ad oggetto prestazioni o servizi assicurativi o al quale la legge riconosce azione diretta nei confronti dell'impresa, o che ha comunque titolo a ricevere prestazioni assicurative; c) codice delle assicurazioni: il decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209; d) codice del consumo: il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206; e) impresa: l'impresa di assicurazione con sede legale in Italia o la sede secondaria in Italia di un'impresa di assicurazione con sede legale in un Paese terzo, iscritte all'albo delle imprese di cui agli articoli 14, comma 4 e 28, comma 5, del codice delle assicurazioni e l'impresa di assicurazione con sede in uno Stato membro dell'Unione europea diverso dall'Italia o in uno Stato aderente allo spazio economico europeo, iscritta negli elenchi I e II in appendice all'albo ai sensi i sensi dell'articolo 26 di detto codice; f) intermediario: l'intermediario assicurativo, anche a titolo accessorio, con residenza o sede legale in Italia iscritto al registro unico degli intermediari di cui all'articolo 109, comma 2, del codice delle assicurazioni e l'intermediario assicurativo, anche a titolo accessorio, con residenza o sede legale in uno Stato membro dell'Unione europea diverso dall'Italia o in uno Stato aderente allo spazio economico europeo che svolge l'attività di cui all'articolo 116-quater o all'articolo 116-quinquies di detto codice ed è iscritto nel relativo elenco annesso al registro unico; g) IVASS: l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni; h) collegio: l'organo abilitato a decidere sulle controversie sottoposte all'arbitro assicurativo in conformità al presente regolamento; i) reclamo: una dichiarazione scritta di insoddisfazione della clientela, avente ad oggetto una prestazione o un servizio assicurativo o un comportamento relativi ad un contratto assicurativo, ricevuta da un'impresa o da un intermediario; l) rete Fin.Net: la rete per la risoluzione extragiudiziale delle liti transfrontaliere in materia di servizi finanziari nello spazio economico europeo, istituita sulla base della raccomandazione della Commissione europea 98/257/CE del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo; m) segreteria tecnica: l'unità organizzativa dell'IVASS che svolge l'attività di supporto all'arbitro assicurativo.

Art. 2. Istituzione dell'arbitro assicurativo

1. È istituito presso l'IVASS e disciplinato dal presente regolamento, l'arbitro assicurativo ai sensi dell'articolo 141, comma 7, del codice del consumo e dell'articolo 187.1 del codice delle assicurazioni.
2. Le imprese e gli intermediari vi aderiscono, senza necessità di apposite comunicazioni, per effetto dell'iscrizione all'albo delle imprese, al registro unico degli intermediari o ai relativi elenchi, salvo quanto previsto dal comma 3.
3. Le imprese di cui all'elenco II in appendice all'albo delle imprese e gli intermediari di cui all'elenco annesso al registro unico degli intermediari, operanti in regime di libera prestazione di servizi nel territorio della Repubblica italiana che non aderiscono all'arbitro assicurativo ne danno comunicazione all'IVASS, indicando contestualmente un altro sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie al quale aderiscono o al quale sono sottoposti nel Paese di origine nell'ambito della rete Fin.Net.
4. L'arbitro assicurativo aderisce alla rete Fin.Net.

Art. 3. Controversie rimesse alla cognizione dell'arbitro assicurativo

1. Sono rimesse alla cognizione dell'arbitro assicurativo le controversie derivanti da un contratto di assicurazione, aventi le caratteristiche di cui al comma 3, e 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 Titolo IX, Capo II, sezione IV, Capi III, III-bis e III-ter del codice delle assicurazioni inerenti all'esercizio dell'attività di distribuzione assicurativa.
2. 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.
3. Le controversie sono esclusivamente documentali, ferma restando la facoltà dell'arbitro assicurativo di sentire le parti nei casi di cui all'articolo 11, comma 4. L'arbitro assicurativo non può disporre l'espletamento di perizie tecniche né l'assunzione di testimonianze o dichiarazioni orali.
4. La domanda può avere ad oggetto anche la corresponsione di una somma di denaro purché essa non superi i seguenti importi: 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. Su tali controversie l'arbitro assicurativo decide ai sensi dell'articolo 11, comma 5; 2) euro 25.000,00 in tutti gli altri casi.

Art. 8. Avvio del procedimento

1. La presentazione del ricorso, a pena di inammissibilità, è preceduta dalla presentazione di un reclamo all'impresa o all'intermediario che si pronunciano entro il termine previsto dalle disposizioni in materia di reclami emanate in attuazione dell'articolo 7 del codice delle assicurazioni con regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008.
2. Il ricorso all'arbitro assicurativo può essere proposto ricevuta la risposta sul reclamo o decorso inutilmente il termine di cui al comma 1, e comunque entro dodici mesi dalla sua presentazione, ovvero nel diverso termine di cui all'articolo 14, comma 1.
3. Il ricorso ha il medesimo oggetto del reclamo di cui al comma 1, salva la possibilità di formulare richiesta di risarcimento del danno, purché tale danno sia rappresentato nel ricorso come conseguenza immediata e diretta del comportamento evidenziato nel reclamo.
4. Il ricorso è trasmesso esclusivamente in via telematica, secondo le modalità previste nelle disposizioni adottate dall'IVASS ai sensi dell'articolo 13. Il ricorso è presentato dalla clientela personalmente, o, per essa, da un soggetto munito di procura. Se il ricorrente è un consumatore, il ricorso può essere presentato anche per il tramite di un'associazione dei consumatori cui lo stesso aderisce. Al ricorso è allegata la documentazione a fondamento dello stesso, la prova della presentazione del reclamo di cui al comma 1 e del pagamento del contributo di cui all'articolo 7, comma 2.
5. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 9, il ricorso è notificato senza indugio all'impresa o all'intermediario a cura della segreteria tecnica.

Art. 10. Svolgimento del procedimento

1. Entro il termine di quaranta giorni dalla notifica del ricorso, l'impresa o l'intermediario trasmettono alla segreteria tecnica memoria di controdeduzioni unitamente alla documentazione utile per la decisione del ricorso.
2. La segreteria tecnica trasmette entro cinque giorni la memoria al ricorrente che, entro venti giorni dalla ricezione, può inoltrare memoria di replica, da trasmettersi a cura della segreteria tecnica all'impresa e all'intermediario entro il termine di cinque giorni. Entro venti giorni dalla ricezione questi ultimi possono presentare memoria di controreplica. Con le memorie di replica e controreplica non possono essere proposte domande nuove o nuove eccezioni procedurali e di merito sulle circostanze del ricorso non contestate con la memoria di controdeduzione.
3. I termini del presente articolo sono perentori.

Art. 12. Esecuzione della decisione, pubblicità dell'inadempimento

1. L'impresa o l'intermediario danno esecuzione alla decisione entro trenta giorni dalla sua comunicazione e nei successivi cinque giorni trasmettono alla segreteria tecnica apposita

documentazione. Ai fini di cui al comma 2, la mancata comunicazione dell'avvenuto adempimento equivale a inadempienza.

2. L'inosservanza di quanto previsto al comma 1 è resa nota, nel rispetto della disciplina in materia di trattamento dei dati personali, a cura della segreteria tecnica mediante pubblicazione 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, informandone senza indugio la segreteria tecnica. Le modalità operative del presente articolo sono disciplinate dalle disposizioni emanate dall'IVASS ai sensi dell'articolo 13.
3. Decorso il termine di cinque anni di cui al comma 2, la segreteria tecnica cancella la pubblicazione. Prima della scadenza del termine di cui al comma 2, il collegio può disporre la cancellazione su istanza di parte, se: a) è intervenuta una sentenza definitiva dell'Autorità giudiziaria favorevole all'impresa o all'intermediario; b) l'impresa o l'intermediario hanno comunicato l'adempimento integrale della decisione, ancorché tardivo, o il raggiungimento di un accordo documentato tra le parti.

Provvedimento IVASS num 106122/25 del 23/05/2025

Di seguito, un estratto del Provvedimento IVASS n. 106122/25 del 23/05/2025:

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). Nei casi di collaborazioni orizzontali di cui all'articolo 22 del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con modificazioni dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221, il ricorso è presentato, a seconda dello specifico motivo di doglianza, a scelta del ricorrente, nei confronti dell'intermediario emittente o dell'intermediario proponente, per gli aspetti di propria pertinenza e per quelli riguardanti il comportamento dei relativi dipendenti o collaboratori. Al fine di garantire il contraddittorio con l'intermediario che non sia diretto destinatario del ricorso si applicano le previsioni di cui al successivo capoverso. 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 o agli intermediari che sono parte di una collaborazione orizzontale nei casi di cui al precedente capoverso, il ricorso e le eventuali memorie di replica corredati da tutta la documentazione di riferimento ed acquisiscono dagli stessi le rispettive difese rispetto alla questione oggetto del ricorso con l'eventuale documentazione allegata. 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 nei confronti di ciascuno di essi sia stato previamente presentato il previsto reclamo. 6.5. Se l'impresa o l'intermediario aderiscono a un'associazione di categoria o ad altra associazione di riferimento, le memorie e la documentazione utile di cui all'articolo 10 del regolamento ministeriale possono essere trasmessi alla segreteria dalle predette associazioni entro i medesimi termini di cui al suddetto articolo 10, purché sia comunque garantito il contraddittorio di cui al precedente sottoparagrafo 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 adottate dal collegio sono pubblicate sul sito internet dell'Arbitro Assicurativo ad opera della segreteria tecnica.

8. Pubblicità dell'inosservanza della decisione 8.1. Qualora l'intermediario non abbia un proprio sito internet, assolve agli obblighi di pubblicità previsti dall'articolo 12, comma 2 del regolamento ministeriale, mediante affissione di apposita comunicazione all'interno dei propri locali. 8.2. Trascorsi 30 giorni dalla pubblicazione sul sito internet dell'Arbitro Assicurativo della notizia dell'inadempienza alla decisione del collegio da parte dell'impresa e/o dell'intermediario soccombente, senza che sia pervenuta alla segreteria tecnica la comunicazione dovuta da tali soggetti ai sensi dell'articolo 12, comma 2, secondo periodo del regolamento ministeriale, sul sito internet dell'Arbitro Assicurativo viene annotata la mancata ricezione di tale comunicazione. Quest'ultima è inviata attraverso i mezzi di comunicazione elettronici utilizzati per l'interlocuzione con l'Arbitro Assicurativo (ad esempio PEC, Registered Electronic Mail, Peo) all'indirizzo indicato sul sito internet dell'Arbitro Assicurativo.

Relazione IVASS illustrativa della disciplina ministeriale in materia di Arbitro Assicurativo e delle disposizioni tecniche e attuative

Di seguito, un estratto della Relazione IVASS illustrativa della disciplina ministeriale in materia di Arbitro Assicurativo:

6. 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, 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 preponente 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. Le disposizioni definiscono le modalità di presentazione del ricorso all'Arbitro Assicurativo anche nei casi di collaborazioni orizzontali di cui all'articolo 22 del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con modificazioni dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221. Qualora sussistano distinti e specifici motivi di doglianza nei confronti di un'impresa e di uno degli intermediari di cui alle precedenti lettere b), c), il ricorso può essere indirizzato ad entrambi a condizione che verso ciascuno sia stato presentato previo reclamo (cd. ricorsi multi-controparte). All'esito delle osservazioni pervenute nella pubblica consultazione delle disposizioni attuative, si chiarisce che nei casi di cui all'articolo 149 del CAP, rientranti nella procedura di risarcimento diretto, il ricorso all'Arbitro Assicurativo, previa presentazione del reclamo nei confronti della propria compagnia assicurativa (i.e. impresa gestitaria) è presentato nei confronti della medesima compagnia e non nei confronti della compagnia del responsabile civile.

7. 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, le disposizioni attuative precisano 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, secondo quanto previsto dall'articolo 1, comma 1 del decreto del ministro dello sviluppo economico del 31 agosto 2021. Ciascuna parte può chiedere la correzione di meri errori

materiali o di calcolo contenuti nella decisione. Le disposizioni attuative prevedono la pubblicazione nel sito internet dell'Arbitro Assicurativo di tutte le decisioni 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 o in mancanza di sito internet, mediante affissione nei propri locali. In esito alla pubblica consultazione sono state specificate le modalità attuative con le quali dare pubblicità all'inosservanza delle decisioni arbitrali, precisando tra l'altro che, trascorsi 30 giorni dalla pubblicazione sul sito internet dell'Arbitro Assicurativo della notizia dell'inadempienza alla decisione del collegio da parte dell'impresa e/o dell'intermediario soccombente, senza che sia pervenuta alla segreteria tecnica la relativa comunicazione, sul sito internet dell'Arbitro Assicurativo viene annotata la mancata ricezione di tale comunicazione.