



UNC  
CONSUMATORI.IT

## Arbitro assicurativo: cos'è e come funziona

05 Febbraio 2019



Dopo l'**arbitro bancario e finanziario** anche in Italia arriva la figura dell'**arbitro assicurativo** che dovrebbe essere avviato, presumibilmente, all'inizio del 2020.

Ma cos'è e come funziona questa nuova figura professionale?

L'**arbitro assicurativo** si occuperà della **risoluzione extragiudiziale** delle controversie in materia di **assicurazioni**, verrà gestito dall'**Ivass, l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni**, e avrà le stesse caratteristiche e le stesse funzioni che hanno attualmente l'**arbitro bancario finanziario (ABF)** e l'**arbitro controversie finanziarie (ACF)**.

Lo scopo è quello di **ridurre i costi** legati alle **controversie legali** tra **assicurati e assicurazioni**. L'introduzione di un **sistema più snello ed efficace**, la **riduzione del ricorso alle vie legali**, la **diminuzione dei tempi della giustizia** avranno effetti positivi non solo per i **consumatori** ma anche per le stesse **compagnie assicuratrici**.

In Italia, infatti, secondo i dati dell'**Ivass** le **assicurazioni** hanno ricevuto, soltanto nei primi **sei mesi del 2018**, un totale di **52.592 reclami**. Il **47,8%** di questi reclami - ossia

quasi la metà - sono reclami contro le **RC Auto**. Considerando che i tempi medi per la risoluzione delle controversie tra **consumatori** e **compagnie assicuratrici** si aggira intorno agli 8 anni, possiamo immaginare i **costi** che una tale situazione ha comportato. Infatti, non esistendo una figura terza che potesse mediare e risolvere in **via extragiudiziale** i conflitti tra le due parti coinvolte - assicurati e assicurazioni - il ricorso alle vie giudiziarie è aumentato di anno in anno. L'effetto di questa situazione è stato un **aumento senza controllo dei costi**, tanto da parte dei consumatori, obbligati a pagare di tasca propria **l'assistenza legale**, quanto da parte delle **compagnie assicuratrici**, costrette ad alzare i **propri tariffari**, e delle **istituzioni pubbliche** che, con le loro risorse limitate, si sono trovate a gestire un volume di lavoro spropositato.

## Cosa prevede la legge

E così è nata la richiesta di una **forma alternativa per comporre le controversie**. Già 5 anni fa, nel 2013 la richiesta di nuove regole era stata inoltrata formalmente alla **Banca d'Italia** e all'**Ivass**, perché **l'arbitrato bancario e finanziario** venisse applicato anche nel **settore assicurativo**. E sono trascorsi diversi anni perché il Parlamento aprisse il dibattito sulla direttiva europea da applicare anche in Italia.

Solo con il **decreto legge del 21 maggio 2018** il governo italiano ha istituito la figura dell'**arbitro assicurativo**, introdotta dalla direttiva europea numero 97 del 2016. Nello specifico, l'art. 15 comma 1 della Direttiva dal titolo "**Risoluzione stragiudiziale delle controversie**" recita: *"gli Stati membri garantiscono che siano istituite, in conformità dei pertinenti atti legislativi dell'Unione e del diritto nazionale, procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie adeguate, efficaci, imparziali e indipendenti, per la risoluzione delle controversie insorte fra i clienti e i distributori di prodotti assicurativi aventi come oggetto i diritti e gli obblighi derivanti dalla presente direttiva, avvalendosi eventualmente di organi già esistenti. Gli Stati membri garantiscono che tali procedure siano applicate ai distributori di prodotti assicurativi nei confronti dei quali sono state avviate le procedure e che agli stessi si estenda la competenza del pertinente organo"*.

Occorre ora che il legislatore preveda una normativa ad hoc che comporterà alcune modifiche sostanziali anche nel **Codice delle Assicurazioni private** e nel **Codice del Consumo**.

Soprattutto bisognerà stabilire anche la **procedura** e i **criteri** per la selezione dei soggetti che andranno a esercitare tali funzioni, esaminando e valutando le possibilità di soluzione delle controversie. Anche nell'**ambito assicurativo** è previsto che in caso di insoddisfazione per gli accordi proposti, i contendenti possano ricorrere alle vie ordinarie. Tutta da stabilire poi la **modalità** con la quale chi deciderà accedere a questa procedura semplificata dovrà contribuire. L'accesso all'**arbitro assicurativo** avrà infatti dei costi.

Le **compagnie assicurative** sottoposte alla vigilanza dell'**Ivass** saranno, comunque, obbligate ad aderire a queste nuove prassi di risoluzione extra-giudiziale

L'iter non sarà breve, ma l'auspicio, è che si giunga alla piena applicazione della direttiva europea in tempi ragionevoli.

I vantaggi saranno notevoli per tutte le parti. L'organismo indipendente sarà istituito presso l'**Ivass**, accogliendo quindi le richieste delle **associazioni di consumatori** e delle

stesse **compagnie assicurative**. L'arbitro assicurativo, dovrà essere "efficace, indipendente e imparziale".

## Come funziona oggi il reclamo

Attualmente le procedure per manifestare un **reclamo** alla propria **compagnia assicurativa** prevede il ricorso all'**Istituto di vigilanza**, l'**Ivass**, che però può concludere la pratica solo segnalando sul proprio bollettino l'avvio di una **procedura sanzionatoria** nei confronti della compagnia che risulti inadempiente.

L'**assicurato** infatti può contattare formalmente la propria compagnia per chiedere delucidazioni circa un comportamento che ritiene non conforme. La compagnia ha l'obbligo di fornire tutte le spiegazioni entro il termine di **45 giorni**. Se la risposta non dovesse essere soddisfacente per l'assicurato, quest'ultimo si rivolge all'**Ivass** che avvia un'istruttoria.

L'indagine non dovrà durare oltre i **120 giorni**, trascorsi i quali, l'Ivass può solo applicare la procedura di segnalazione già descritta. Rispetto alla posizione dell'assicurato il tentativo di conciliazione paritetico può essere avviato con l'assistenza di un'**associazione di consumatori** solo nel caso in cui l'importo della contestazione è inferiore ai 15mila euro.

Per cifre superiori ci si può rivolgere all'Ivass. Paletti economici che con l'**arbitro assicurativo** dovrebbero cadere.

*Questa rubrica è realizzata in collaborazione con **Facile.it**, il sito di comparazione che mette a confronto le offerte assicurative e finanziarie.*

**Autore:** Giusy Iorlano (Facile.it)

**Data:** 29 gennaio 2019