



**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 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 entro il 30 luglio 2025 un referente per la gestione dei ricorsi e i mezzi di comunicazione elettronici utilizzati per l’interlocuzione 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 indicate 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 sovraintende 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 dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio 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) predisponde 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 delle stesse; (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).

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 dell'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 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 adottate dal collegio sono pubblicate sul sito *internet* dell'Arbitro Assicurativo ad opera della segreteria tecnica.

8. Pubblicità dell'inoservanza 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.

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 paragrafo 2 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.

Il Consigliere
(*ex art. 3, commi 3 e 4 dello Statuto IVASS*)

Firmato digitalmente da
RICCARDO CESARI

Approvazione in via d'urgenza
Ex art. 9 dello Statuto IVASS