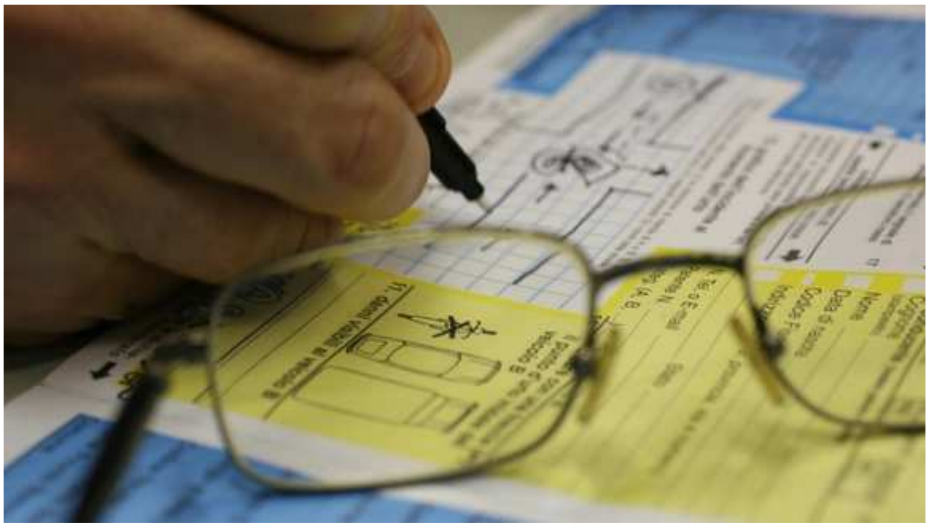
Ecco l’arbitro assicurativo, deciderà sui contenziosi tra cittadini e compagnie. Quanto costa e a chi rivolgersi.

La nuova figura è stata istituita dall’Istituto per la vigilanza nel settore. Ricorsi solo online al costo di 20 euro (rimborsabili). Attivato il sito ufficiale.



Assicurazioni, nasce una figura per risolvere le controversie (foto di repertorio)

Firenze, 2 giugno 2025 - Entro pochi mesi sarà operativo l’**arbitro assicurativo**, un nuovo organismo indipendente e imparziale a cui cittadini e imprese potranno rivolgersi per risolvere le controversie con compagnie e intermediari. Dal 26 maggio è online il sito internet www.arbitroassicurativo.org, dove sono disponibili tutte le informazioni utili sul funzionamento del nuovo strumento. Al momento però non è possibile presentare ricorso: l’arbitro diventerà presumibilmente operativo a inizio 2026, una volta completato l’iter previsto.

L’Ivass-Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni, dovrà infatti emanare entro il 23 ottobre 2025 un provvedimento che sancisca l’operatività dell’Arbitro. Nel frattempo, i cittadini possono iniziare a familiarizzare con il sistema: «L’attivazione del sito – fanno sapere da Ivass – consente ai cittadini di prendere confidenza con l’Arbitro e conoscere questa ulteriore forma di tutela». Potranno presentare ricorso all’Aas (l’acronimo dell’Arbitro assicurativo) il contraente, l’assicurato e il beneficiario in caso di **polizze vita**, ma anche il terzo danneggiato nei casi in cui abbia titolo ad agire direttamente contro la compagnia, come avviene nei sinistri **Rc auto**, **Rc sanitaria** o da **caccia**. Il ricorso potrà essere presentato esclusivamente online, senza assistenza legale, attraverso il portale dedicato. Il procedimento avrà una durata di 180 giorni, prorogabile una sola volta per altri 90 giorni in caso di controversie complesse. Il costo è di **20 euro**, che verranno **rimborsati** in caso di accoglimento del ricorso.

Tutta la procedura sarà gestita online: il portale guiderà il cittadino nella compilazione e nell’invio del ricorso, permetterà di seguirne lo stato di avanzamento, scambiare informazioni e documenti e ricevere la decisione del Collegio. L’arbitro assicurativo (AAS) opera infatti attraverso uno o più Collegi: ciascuno di essi è composto da cinque componenti, tutti nominati dall’Ivass, che sceglie anche presidente e due membri (gli altri rappresentano associazioni di categoria di imprese e intermediari; associazioni dei clienti consuatori e non consumatori).

«Prima di presentare ricorso all'arbitro – specifica Ivass – è necessario però che il ricorrente abbia fatto reclamo alla compagnia o all'intermediario per gli stessi motivi e non si ritenga soddisfatto della risposta, oppure non abbia proprio ricevuto risposta".

Nel caso in cui il ricorso abbia come oggetto il pagamento di una somma di denaro, saranno previsti dei limiti di valore: fino a 300mila euro per le polizze vita che prevedono la prestazione solo in caso di morte, fino a 150mila euro per le altre polizze vita, fino a 25mila euro per le assicurazioni danni – come casa, salute o viaggi – e fino a 2.500 euro nel caso di un terzo danneggiato che agisca direttamente contro l'impresa nei casi previsti. Non ci sono limiti di importo, invece, quando il ricorrente non richiede somme di denaro ma soltanto l'accertamento di un diritto, di un obbligo o di una facoltà legata a un contratto assicurativo. Se il ricorrente non dovesse essere soddisfatto della decisione dell'Aas, potrà comunque rivolgersi al giudice ordinario.