

ARBITRO ASSICURATIVO

© thomas-bethge - iStock



L'ARBITRO ASSICURATIVO: GLI IMPATTI SUGLI INTERMEDIARI

PER AGENTI E BROKER, LA NOVITÀ NORMATIVA NON È SOLO UNA QUESTIONE DI COMPLIANCE: CIÒ CHE LA DISTRIBUZIONE DEVE RIUSCIRE A METTERE IN CAMPO È UNA VERA E PROPRIA EVOLUZIONE ORGANIZZATIVA CHE AVRÀ EFFETTI SULL'EFFICIENZA OPERATIVA E SULLA REPUTAZIONE

*di Patrizia Contaldo,
head of observatory on the insurance market di Baffi Carefin, Università Bocconi*

L'arbitro assicurativo (Aas) è un meccanismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie (Adr) per rendere più rapido, accessibile ed economico il confronto tra assicurati, imprese ed intermediari e per rafforzare la tutela del cliente con scarsa cultura assicurativa. Questo articolo sintetizza alcuni dei contenuti del prossimo *Annual Report 2025*, che sarà presentato il 21 maggio a Roma in occasione del decennale del **Cesia**, il centro studi intermediazione assicurativa, fondato da **Cgpa Europe**, che persegue lo sviluppo della cultura assicurativa e studia i rischi della responsabilità civile professionale degli intermediari, con l'obiettivo di favorirne la prevenzione. Per gli intermediari, il processo di adeguamento normativo trascende il perimetro della sola compliance formale per configurarsi come un'evoluzione organizzativa che impatta sugli assetti organizzativi, sull'efficienza operativa e sul capitale reputazionale. In questo scenario, la gestione dei reclami e il monitoraggio delle relazioni con il cliente si rafforzano come obblighi di compliance e diventano leve strategiche fondamentali per una governance proattiva e per una proficua *customer retention*.

L'implementazione dell'arbitro assicurativo, sancita dal decreto di Mimit 215/2024 e resa operativa dal Provvedimento **Ivass** 106122/2025, segna un ulteriore cambiamento con molteplici impatti sui profili gestionali.

Il Provvedimento **Ivass** 163 del 25 novembre 2025, che adegua i Regolamenti 40 e 41 del 2018, richiede di aggiornare i Mup dei prodotti assicurativi e di indicare sui siti internet e sulle pagine social degli intermediari e delle imprese le modalità di presentazione del ricorso all'arbitro as-

sicurativo, al fine di rafforzare la visibilità e la reperibilità dello strumento per i consumatori. L'istituto prevede che gli intermediari iscritti al Registro unico (Rui) aderiscano automaticamente al sistema dell'arbitro assicurativo. Inoltre, devono identificare all'interno della loro struttura il referente della gestione dei ricorsi e comunicare il nominativo all'Ivass e l'indirizzo pec che sarà utilizzato come contatto con la segreteria tecnica dell'arbitro assicurativo.



© fizkes - iStock

RICONFIGURAZIONE DEL COMPLAINT MANAGEMENT

Il reclamo è il presupposto del ricorso. In caso di mancato riscontro o risposta non soddisfacente, il reclamante può fare ricorso all'Aas. Tale nesso impone una rigorosa revisione dei processi di risoluzione delle controversie. L'esame analitico delle doglianze non è più un mero adempimento formale, ma un presidio di legal risk management utile per l'identificazione precoce delle fatti-

specie conflittuali. Sotto il profilo della compliance integrata, l'intercettazione sistematica delle criticità ricorrenti diviene lo strumento per deflazionare il contenzioso e mitigare l'esposizione a potenziali profili di responsabilità pre-contrattuale e professionale.

È noto che la gestione dei reclami nei confronti di un agente compete alla compagnia, ma nell'eventuale successivo ricorso all'arbitro, se diretto solo all'agente, la norma prevede che sia

lui a difendersi, senza coinvolgere la compagnia. E non prevede nemmeno la possibilità, da parte dell'agente, di "chiamare in causa" la compagnia mandante. È evidente la distonia di due gestioni strettamente correlate ma, nella fattispecie, non di dominio di un solo referente. In questo caso, lo scambio informativo compagnia/agente, già in fase di reclamo, assume un aspetto più rilevante rispetto al passato e utile nell'eventuale procedura arbitrale. Lo stesso dicasi per i rapporti di collaborazione, dove la definizione chiara delle

responsabilità e la gestione precisa e documentata degli scambi informativi diventa un fattore determinante.

RIORGANIZZAZIONE DEGLI ASSETTI GESTIONALI

La procedura di riscontro dell'intermediario, tranne alcune eccezioni, si svolge esclusivamente con l'invio della documentazione sulla cui base il collegio decide. I tempi sono cogenti e molto stringati. L'intermediario ha l'obbligo di inviare le proprie controdeduzioni e la documentazione necessaria entro 40 giorni dalla notifica del ricorso e rispondere a eventuali ulteriori repliche del ricorrente entro 20 giorni. Quindi il collegio opera per adottare la decisione e le parti ne ricevono comunicazione dalla segreteria tecnica. In caso di accoglimento (anche parziale) del ricorso, imprese e intermediari devono dare esecuzione alla decisione entro 30 giorni. Ed entro cinque giorni dall'esecuzione devono trasmettere alla segreteria tecnica la documentazione dimostrativa dell'avvenuta esecuzione. La mancata comunicazione "equivale a inadempienza". Per affrontare efficacemente il nuovo sistema sono necessari dunque diversi interventi aziendali.

FORMAZIONE E FLUSSI INFORMATIVI

È necessaria un'adeguata iniziale formazione del responsabile del ricorso e delle funzioni coinvolte nel procedimento, una formazione in itinere sull'analisi dell'elaborazione di orientamenti utili a chi gestisce reclami e compliance ma anche come orientamento della governance della società su comportamenti e prassi non adeguate.

La comunicazione verso il responsabile dei ricorsi e il presidio tecnologico dei flussi informativi costituiscono il presupposto per garantire la tempestività nella produzione del set documentale e delle memorie difensive. Fattore abilitante è quello di contemplarle in una policy. In un'ottica di mitigazione del rischio procedurale, l'istituzione di un presidio del canale pec, meglio se dedicato solo agli scambi con l'arbitro, diviene un elemento determinante per il monitoraggio dei termini perentori e la fluidità del contraddittorio con l'arbitro. Tale rigorosa governance dei flussi non risponde a una mera esigenza formale, ma mira a ottimizzare i tempi di risposta, fattore critico per la stabilità reputazionale e l'efficacia della strategia difensiva.

CONTROLLO E MONITORAGGIO

Queste attività sono determinanti per la valutazione dei rischi operativi, di compliance e tecnologici. La procedu-

ra dell'Aas si avvale di un'architettura digitale che non ammette approssimazioni. È importante la gestione interna delle deleghe. L'intermediario deve implementare protocolli rigorosi per garantire che solo il referente si interfacci con l'arbitro e che la gestione documentale, cuore della difesa, sia costruita e gestita in modo rigoroso. Il rischio tecnologico qui è l'inefficacia formale dei documenti quali dimensioni, formati, integrità. Il rischio di processo è la reperibilità continua e la tempestiva. L'intermediario deve dotarsi di sistemi di archiviazione che garantiscano l'integrità del dato nel tempo, assicurando che ogni documento probatorio sia semplice da reperire, integro e adeguato al procedimento; tenendo sempre conto anche dei profili di privacy e di tutela delle informazioni aziendali.

IL RISCHIO REPUTAZIONALE

Il controllo gestionale e la valutazione periodica dei flussi informativi



© Tero Vesalainen - iStock



permettono di valutare l'andamento delle procedure interne e identificare eventuali criticità. Inoltre, le analisi di correlazioni più ricorrenti tra reclami e ricorsi, l'andamento dei ricorsi e le posizioni dell'arbitro guidano i necessari aggiustamenti connessi alle fasi di assessment.

Non trascurabile è il rischio reputazionale. Poiché le decisioni non sono vincolanti in senso stretto, la norma impone che l'inadempienza sia pubblicata sul sito internet dell'arbitro assicurativo e in apposita sezione della pagina iniziale del sito dell'intermediario. Ma un'inadempienza reiterata potrebbe essere letta dall'Ivass come un segnale di non conformità alle regole di condotta previste dalla normativa o di una disfunzione organizzativa.

I COSTI DEL RICORSO E DELLA SUA GESTIONE

L'assetto gestionale delineato non è

neutro sotto il profilo dei costi, imponendo agli operatori un assorbimento di risorse non per la procedura in sé ma per i costi indiretti. Il sistema prevede che in caso di soccombenza totale o parziale occorre rimborsare le spese di procedura (20 euro per il ricorrente) e versare all'Aas il proprio contributo (100 euro per gli intermediari), gli intermediari, però, non sono tenuti a versare tale contributo se la decisione sul ricorso riconosce al ricorrente un importo uguale o inferiore a quello della eventuale proposta conciliativa formulata prima della presentazione del ricorso e rifiutata dal ricorrente. L'importo è dimezzato se la proposta conciliativa è formulata dopo la presentazione del ricorso. Più significativi sono i costi indiretti e si riferiscono all'investimento in capitale umano specializzato: dalla formazione al monitoraggio delle policy interne, dagli oneri per l'adeguamento tecnologico e la gestione dei flussi informativi alla necessità di coperture

per nuovi profili di rischio. In un'ottica di bilancio, questi costi determinano un innalzamento dei costi operativi.

L'APPLICAZIONE DI UN MODELLO WIN-WIN

Per valutarne l'impatto sull'efficienza gestionale e quindi sulla sostenibilità economica è opportuno valutare quale sarà il *balance* con i benefici. La letteratura accademica sull'attività dell'arbitro bancario li ha identificati e misurati in: valore predittivo dell'evoluzione patologica di alcuni fenomeni che pongono a rischio il rapporto con il cliente (Roccia 2009); riduzione della conflittualità e prevenzione di un successivo contenzioso grazie a risposte adeguate e in tempi rapidi (Mieli 2009, Tarantola 2010); opportunità informativa di natura strategico-operativa (Vignati 2012); soddisfazione del cliente e qualità dei rapporti con i clienti (Iannuzzi/Pacelli 2012, Barbagallo 2013).

Solo l'applicazione di un modello win-win, adeguata gestione dell'impresa e maggiore soddisfazione del cliente, permette di ottenere un equilibrio economico nel lungo termine. Il costo di gestione e di compliance per contenere il contenzioso producono una reputazione positiva che, a sua volta, riduce i conflitti. A tendere, il modello phygital permetterà di rendere più efficienti i processi e più precisa l'interpretazione delle aspettative e dei comportamenti del cliente, grazie a chatbot evoluti e integrati con le conoscenze delle neuroscienze, con impatto positivo sui ricorsi. ●