

Atteso per il 2020, l'arbitro assicurativo è ancora in panchina

CONTROVERSIE

Circa il 60% degli esposti nei confronti delle compagnie viene respinto. Dei reclami evasi nel 2023 è stato accolto solo il 32,8% del totale (30,9% nel 2022), il 7,9% è stato chiuso per transazione (10% nel 2022), mentre ben il 59,3% è stato respinto (59,1% nel 2022). Per questi casi di mancato esito positivo il consumatore non ha molte chance. Sì certo può fare reclamo a Ivass (che però non può fare e altro che analizzare la situazione e eventualmente sanzionare la compagnia), ma non ha il potere di risolvere la lite. Oppure può provare con le vie legali (visto che di solito le compagnie sono poco solerti a presentarsi in fase di mediazione). Ma si tratta di una via costosa non sempre giustificata dal-

l'importo della lite e poi si sa che le compagnie hanno dei buoni avvocati.

Purtroppo non è ancora operativo un arbitro assicurativo come quello attivo con successo da tempo nel settore bancario dove le liti tra banche e correntisti vengono risolte con uno strumento semplice e poco costoso di risoluzione.

L'arbitro assicurativo è invece ancora in panne e non decolla. Da anni i presidenti dell'Authority assicurativa Ivass che si sono succeduti ne caldegiano l'importanza: da Salvatore Rossi, che ne annunciava l'operatività per il 2020, a Daniele Franco, all'attuale presidente Luigi Federico Signorini.

Tuttavia nonostante sia tutto pronto (la sede organizzata e buona parte del personale assunto) mancano ancora i dettagli (non da poco) del perimetro decisorio e dei collegi giudicanti.

Più nel dettaglio, come ha recentemente ricordato Ivass, l'iter di costituzione del cosiddetto arbitro assicurativo (la figura voluta nel 2018 dal legislatore per rafforzare la tutela degli assicurati in Italia) non si è ancora concluso, contrariamente a quanto era previsto originariamente.

Il percorso risulta più complesso di quello affrontato dagli altri due arbitri (bancario e finanziario) e più articolato in termini di attori coinvolti, procedure normative e connessi passaggi propedeutici e consequenziali.

«La costituzione dell'arbitro assicurativo – ha spiegato Stefano De Polis, segretario generale Ivass – è, infatti, affidata a un decreto interministeriale che deve essere emanato dal Ministero dello Sviluppo Economico (ora Ministero delle Imprese e del Made In Italy - MiMIT) di concerto

FUNZIONAMENTO

L'AAS arbitro assicurativo si ispira al funzionamento degli altri due arbitri finanziari già funzionanti (ABF) e (ACF). L'AAS è stato pensato come un sistema diretto, attivabile dal cliente autonomamente, online e a costi contenuti. Il ricorso dovrà essere preceduto dalla presentazione di un reclamo all'impresa o intermediario, e poi potrà essere intrapreso. Sono previsti tempi brevi di risposta per garantire all'utente una soluzione celere alla propria vertenza

con il Ministero della Giustizia, su proposta Ivass».

La prima proposta dell'istituto di vigilanza «è dell'agosto 2019. Siamo in contatto con i Dicasteri interessati, cui abbiamo offerto piena collaborazione e disponibilità per individuare le soluzioni più efficaci. C'è da dire che alla complessità dell'iter costitutivo si aggiunge, sul piano del merito, la peculiarità del settore assicurativo», spiega De Polis.

Insomma non aiuta la struttura del mercato, con numerosi soggetti, compagnie, intermediari tradizionali. «Oltre al canale bancario e postale, i prodotti assicurativi sono collocati da agenti e broker, spesso legati tra loro da articolati schemi di collaborazione verticali e orizzontali», ha ricordato De Polis, aggiungendo che «nelle controversie assi-

curative potranno pertanto verificarsi casi di liti tra imprese assicurative e distributori con una conseguente complessità istruttoria di non poco conto. Non meno rilevante è la stessa natura delle possibili controversie, molte delle quali è prevedibile vertano sull'accertamento della responsabilità, della valutazione e della quantificazione dei danni, difficili da dimostrare con i soli mezzi probatori documentali consentiti nel procedimento arbitrale. Non dimentichiamo infatti che l'arbitro non può ricorrere a consulenze tecniche».

Insomma la via dell'arbitro assicurativo (Aas) è lastricata di buone intenzioni e agli assicurati non resta che attendere fiduciosi.

f.pezzatti@ilsole24ore.com