

NOVITÀ IVASS – ARBITRO ASSICURATIVO (AAS)

Aggiornamento per siti web di intermediari e imprese assicurative

1. Contesto normativo

Con il Decreto interministeriale 6 novembre 2024, n. 215, è stato istituito l'Arbitro Assicurativo (AAS), il nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra clienti, compagnie e intermediari assicurativi. Il regolamento è in vigore dal 24 gennaio 2025 e l'operatività dell'AAS partirà dal 15 gennaio 2026.

2. Obblighi informativi per imprese e intermediari

L'IVASS, con il Provvedimento n. 163 del 25 novembre 2025, ha aggiornato i Regolamenti 40/2018 e 41/2018 introducendo nuovi obblighi di trasparenza. Le principali novità riguardano:

- Aggiornamento dei documenti precontrattuali (MUP e DIP)
- Indicazione del diritto di ricorso all'AAS
- Inserimento del link al sito dell'Arbitro Assicurativo
- Aggiornamento di siti web e profili social con recapiti per reclami e informazioni ADR
- Comunicazione ai clienti titolari di contratti già in essere

3. Cosa devono fare gli intermediari

- Pubblicare sui propri canali digitali i recapiti per la gestione dei reclami
- Indicare chiaramente la possibilità di ricorso all'AAS e agli altri sistemi ADR (come FIN■NET)
- Aggiornare i propri documenti informativi e modelli precontrattuali
- Fornire una informativa integrativa ai clienti già assicurati prima dell'entrata in vigore della normativa

4. Vantaggi per il cliente

L'Arbitro Assicurativo garantisce:

- Procedura rapida ed economica
- Maggiore tutela per i consumatori assicurativi
- Trasparenza e uniformità nelle controversie

5. Adeguamento e scadenze

Tutti gli intermediari e le imprese sono tenuti ad adeguare:

- Documentazione informativa

- Processi di gestione reclami

- Siti internet e social media

Il tutto secondo le indicazioni IVASS previste nella fase transitoria.

Per maggiori informazioni o per supporto nell'adeguamento normativo, contattaci tramite il modulo presente sul sito.