Euro-Balkan Law and Economics Review

Data di pubblicazione: 10 novembre 2026

VALENTINA MARANO*

L'Arbitro Assicurativo e gli obblighi di informativa precontrattuale

The Italian Insurance Ombudsman and Pre-Contractual Disclosure Obligations

ABSTRACT: Il contributo esamina gli obblighi di informativa precontrattuale relativi all'Arbitro Assicurativo, operativo presso l'IVASS dal 15 gennaio 2026, quali ridisegnati dal Provvedimento IVASS n. 163 del 25 novembre 2025. Muovendo dall'inquadramento dell'organismo nel sistema degli arbitri di settore e dal ruolo che il reclamo assume nel procedimento, l'indagine vuole dimostrare che l'informazione del contraente costituisce il presupposto dell'effettività della tutela stragiudiziale e della stessa funzione conformativa del mercato che l'Arbitro è chiamato a svolgere. L'analisi delle scelte regolatorie, condotta anche alla luce degli esiti della consultazione pubblica, mette in evidenza la diluizione dell'informativa entro documenti precontrattuali già densi di

* Dottore di ricerca in Diritto comparato e processi di integrazione presso il Dipartimento di Scienze politiche dell'Università degli Studi della Campania "Luigi Vanvitelli".

contenuti, lo sbilanciamento del sistema sulla fase della stipulazione, il mancato aggiornamento dell'obbligo informativo in sede di riscontro al reclamo e le incertezze del regime transitorio. Ne discendono alcune proposte *de iure condendo*, volte a rendere conoscibili tutte le condizioni di accesso al rimedio nel momento in cui il contraente ne abbia effettivamente bisogno.

The paper examines the pre-contractual disclosure obligations concerning the Italian Insurance Ombudsman (Arbitro Assicurativo), operational at IVASS since 15 January 2026, as reshaped by IVASS Order No. 163 of 25 November 2025. Starting from the position of the new body within the system of sectoral ADR schemes and from the role played by the prior complaint in the procedure, the analysis seeks to demonstrate that informing policyholders is a precondition both for the effectiveness of out-of-court redress and for the market-shaping function the Ombudsman is expected to perform. The examination of the regulatory choices, carried out also in light of the outcome of the public consultation, highlights the dilution of the information within already dense pre-contractual documents, the excessive focus on the moment of contract conclusion, the failure to update the information duty at the complaint-handling stage and the uncertainties of the transitional regime. Some proposals de iure condendo are then put forward, aimed at making all access conditions known when policyholders actually need them.

PAROLE CHIAVE: Arbitro Assicurativo; informativa precontrattuale; risoluzione alternativa delle controversie; distribuzione assicurativa; gestione dei reclami; tutela del contraente; IVASS.

KEYWORDS: Italian Insurance Ombudsman; pre-contractual disclosure; alternative dispute resolution; insurance distribution; complaint handling; policyholder protection; IVASS.

SOMMARIO: 1. Premessa. L'Arbitro Assicurativo nel sistema della tutela stragiudiziale del contraente assicurativo. – 2. Le fonti dell'obbligo di informativa: dall'art. 187.1 del codice delle assicurazioni private al decreto ministeriale 6 novembre 2024, n. 215. – 3. La natura giuridica dell'Arbitro e la struttura del procedimento: il rilievo del reclamo e il raffronto con gli arbitri bancario e finanziario. – 4. Le modifiche apportate dal Provvedimento IVASS n. 163 del 2025 ai Regolamenti n. 40 e n. 41 del 2018. – 4.1. L'analisi di impatto della regolazione e la scelta di integrare i documenti precontrattuali esistenti. – 4.2. L'aggiornamento dei siti internet e dei profili di *social network* degli operatori: la nuova formulazione dell'art. 79 del Regolamento n. 40 del 2018. - 4.3. L'informativa nel modulo unico precontrattuale e il rinvio al documento informativo aggiuntivo. – 4.4. Il mancato coordinamento con l'intervento regolamentare in materia di oblio oncologico. – 5. L'informativa precontrattuale come presupposto di effettività della tutela: profili critici. – 6. La disciplina transitoria: l'adeguamento degli operatori e l'informativa relativa ai rapporti assicurativi in corso. – 6.1. I contratti in forma collettiva e gli operatori in libera prestazione di servizi. – 6.2. Le tempistiche di adeguamento della documentazione precontrattuale. – 6.3. La delimitazione temporale dell'ammissibilità dei ricorsi nel primo anno di operatività. – 7. Considerazioni conclusive e prospettive *de iure condendo*.

1. Premessa. L'Arbitro Assicurativo nel sistema della tutela stragiudiziale del contraente assicurativo

Con il Provvedimento n. 163 del 25 novembre 2025, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 283 del 5 dicembre 2025, l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (IVASS) ha introdotto modifiche ai Regolamenti n. 40 e n. 41 del 2 agosto 2018[1], al fine di allineare la disciplina vigente in materia di distribuzione assicurativa e di informativa precontrattuale alle nuove previsioni relative all'Arbitro Assicurativo (di seguito anche «AAS»). Si tratta di un intervento regolamentare che, pur contenuto nella portata delle innovazioni testuali, assume un rilievo di prim'ordine, in quanto segna il completamento del quadro di disciplina necessario a rendere operativo il nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie specifico per il settore assicurativo.

L'istituzione dell'AAS si colloca nel più ampio processo di costruzione, all'interno dell'ordinamento italiano, di un sistema integrato di strumenti settoriali di risoluzione alternativa delle controversie (*Alternative Dispute Resolution*, di seguito «ADR») per i mercati finanziari[2]. Tale sistema

[1] Il Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018 reca disposizioni in materia di distribuzione assicurativa e riassicurativa di cui al Titolo IX del d.lgs. 7 settembre 2005, n. 209 (Codice delle assicurazioni private, di seguito «CAP»). Il Regolamento IVASS n. 41 del 2 agosto 2018 reca disposizioni in materia di informativa, pubblicità e realizzazione dei prodotti assicurativi. Entrambi i Regolamenti hanno dato attuazione al d.lgs. 21 maggio 2018, n. 68, di recepimento della direttiva (UE) 2016/97.

[2] Sul tema dei sistemi di risoluzione alternativa delle controversie nel settore finanziario la letteratura è ormai ampia. V., tra gli altri, F. CAPRIGLIONE, *La giustizia nei rapporti bancari e finanziari. La prospettiva dell'ADR*, in *Banca, borsa e titoli di credito*, 2010, I, 261 ss.; G. GUIZZI, *Chi ha paura dell'ABF?*, ivi, 2010, I, 665 ss.; S. RUPERTO, *L'Arbitro Bancario Finanziario*, ivi, 2010, I, 335 ss.; E. QUADRI, *L'Arbitrato Bancario Finanziario nel quadro dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie*, in *Nuova giurisprudenza civile commentata*, 2010, II, 305 ss.; F. CAPRIGLIONE, M. PELLEGRINI (a cura di), *ABF e supervisione bancaria*, Padova, 2011. Per una ricostruzione monografica, E. MINERVINI, *L'Arbitro bancario finanziario. Una nuova «forma» di A.D.R.*, Napoli, 2014; M. STELLA, *Lineamenti degli arbitri bancari e finanziari in Italia e in Europa*, Milano, 2016. Per un bilancio aggiornato, A.A. DOLMETTA, *Sull'efficienza degli ADR del mercato finanziario*, in *Rivista di diritto bancario*, 2025,

annovera già l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), istituito presso la Banca d'Italia ai sensi dell'art. 128-*bis* del Testo unico bancario[3], e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito presso la Consob ai sensi dell'art. 32-*ter* del Testo unico della finanza[4].

L'avvento dell'AAS, operativo dal 15 gennaio 2026[5], completa il disegno degli arbitri di settore ed estende al comparto assicurativo una forma di tutela stragiudiziale che, nella sua veste istituzionale, il comparto ancora non conosceva. L'esperienza italiana si allinea così, con soluzioni peraltro peculiari, a quelle maturate nei principali ordinamenti europei[6].

IV, 1 ss.; S. MONTEMAGGI, *Spunti evolutivi sull'arbitro bancario finanziario a 15 anni dal suo avvio*, ivi, 2025, IV, 35 ss.

[3] L'art. 128-*bis* del d.lgs. 1° settembre 1993, n. 385 (Testo unico bancario, di seguito «TUB»), introdotto dalla l. 28 dicembre 2005, n. 262, prevede l'adesione obbligatoria degli intermediari a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela. La disciplina di dettaglio dell'ABF è contenuta nelle Disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 e successive modificazioni. Sulla natura non giurisdizionale dell'organismo, v. Corte cost., ord. 21 luglio 2011, n. 218. Cfr. altresì M. DESARIO, *Profili d'impatto delle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario sugli intermediari*, in *Banca borsa e titoli di credito*, 2011, I, 492 ss.

[4] L'art. 32-*ter* del d.lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 (Testo unico della finanza, di seguito «TUF»), introdotto dal d.lgs. 6 agosto 2015, n. 130, prevede l'istituzione, da parte della Consob, di un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie relative alla prestazione dei servizi di investimento. L'ACF è stato istituito con delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016.

[5] Con il Provvedimento n. 160 del 7 ottobre 2025 l'IVASS ha nominato i componenti del primo Collegio e ha dichiarato l'operatività dell'Arbitro Assicurativo a decorrere dal 15 gennaio 2026.

[6] Il raffronto con le principali esperienze europee conferma il carattere composito delle soluzioni nazionali. In Francia, il *Médiateur de l'Assurance*, aderente alla rete FIN-NET, opera come mediatore settoriale indipendente dall'autorità di vigilanza (ACPR) e formula raccomandazioni non vincolanti. Nel Regno Unito, il *Financial Ombudsman Service* costituisce un modello unificato per l'intero comparto dei servizi finanziari, le cui decisioni, se accettate dal cliente, vincolano l'intermediario entro un importo massimo. Il modello italiano si differenzia da entrambi. L'incardinamento presso l'Autorità di vigilanza ne rafforza il carattere istituzionale, ma solleva interrogativi sulla separazione funzionale tra vigilanza e risoluzione delle controversie, mentre la non vincolatività delle decisioni, temperata dal meccanismo reputazionale, ne attenua la forza dissuasiva. Per

Il tema centrale del presente contributo è costituito dagli obblighi di informativa precontrattuale relativi all'AAS, quali ridisegnati dal Provvedimento n. 163/2025. Si tratta degli obblighi che gravano sulle imprese di assicurazione e sugli intermediari, tenuti a rendere note alla clientela l'esistenza dell'Arbitro e le modalità di accesso al rimedio. La tesi che si intende sostenere è che l'informativa resa dagli operatori rappresenti il presupposto logico-giuridico dell'effettività della tutela stragiudiziale. Un rimedio che il contraente ignora, o che egli non è posto in condizione di attivare consapevolmente, è destinato a restare sottoutilizzato, quale che sia la qualità delle decisioni dell'organo cui è affidato. Proprio per questo le scelte compiute dall'IVASS in ordine alle modalità, ai veicoli e ai tempi dell'informazione meritano un vaglio critico, che vada oltre la registrazione della loro dimensione tecnica.

L'esame condotto nelle pagine che seguono mette in luce, in particolare, tre ordini di criticità. La prima attiene alla collocazione dell'informativa entro documenti precontrattuali già densi di contenuti, con il rischio di una diluizione percettiva del messaggio. La seconda riguarda lo sbilanciamento del sistema informativo sulla fase della stipulazione, laddove l'interesse del contraente alla conoscenza dei rimedi matura, di regola, soltanto al momento dell'insorgere del conflitto. La terza concerne le incertezze che residuano per i rapporti in corso e per il regime transitorio. Ne risulta un giudizio articolato, nel quale il riconoscimento

un'analisi comparata dei sistemi di ADR nei servizi finanziari europei, v. G. BOCCUZZI, *I sistemi alternativi di risoluzione delle controversie nel settore bancario e finanziario: un'analisi comparata*, in *Quaderni di ricerca giuridica della Consulenza legale della Banca d'Italia*, n. 68, settembre 2010, che esamina le esperienze di Francia, Germania, Regno Unito e Spagna. Con specifico riguardo al nuovo organismo, P. RAINELLI, *Il nuovo arbitro assicurativo nel contesto internazionale: cenni comparatistici*, in *Giurisprudenza arbitrale*, 2025, n. 2, 540 ss.; N. SOLDATI, *The new Italian Insurance Ombudsman*, in *Wiadomości Ubezpieczeniowe Insurance Review*, 2026, n. 1, 7 ss.

della coerenza sistematica dell'intervento convive con l'individuazione di spazi di perfezionamento di apprezzabile ampiezza, dei quali si darà conto anche *de iure condendo*. Su questi profili la riflessione dottrinale, sviluppatasi con rapidità crescente in concomitanza con l'avvio dell'operatività dell'organismo, offre ormai significative coordinate di riferimento[7].

2. Le fonti dell'obbligo di informativa: dall'art. 187.1 del codice delle assicurazioni private al decreto ministeriale 6 novembre 2024, n. 215

La base normativa dell'Arbitro Assicurativo risiede nell'art. 187.1 del Codice delle assicurazioni private (d.lgs. 7 settembre 2005, n. 209, di seguito «CAP»), introdotto dal d.lgs. 30 dicembre 2020, n. 187, recante disposizioni integrative e correttive al d.lgs. 21 maggio 2018, n. 68, a sua volta adottato in sede di recepimento della direttiva (UE) 2016/97 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 gennaio 2016, sulla

[7] La riflessione dottrinale sull'Arbitro Assicurativo si è rapidamente infittita in concomitanza con l'avvio dell'operatività dell'organismo. V., in particolare, P. MARANO, *L'Arbitro Assicurativo come attore regolatorio: limiti strutturali e potenzialità sistemiche*, in *Assicurazioni*, 2025, n. 4, 771 ss.; N. SOLDATI, *L'Arbitro Assicurativo (AAS): il nuovo pilastro ADR delle Autorità di regolazione del mercato*, in *Contratto e impresa*, 2025, n. 3, 698 ss.; G. ROMAGNOLI, *Ruolo e tipologie di intervento dell'Arbitro assicurativo*, in *Assicurazioni*, 2026, 87 ss.; F. VANTAGGIATO, *Il nuovo Arbitro Assicurativo*, in *Rivista di diritto del risparmio*, 2026, fasc. 1. Per l'inquadramento degli arbitri di settore nella prospettiva della regolazione conformativa dei mercati, v. i contributi raccolti in M. CAPPAI, A. DAVOLA, U. MALVAGNA, S. VACCARI (a cura di), *Nuove frontiere della regolazione conformativa dei mercati: esperienze a confronto*, numero monografico della *Rivista di diritto bancario*, 2025, IV. Tra i commenti degli operatori, M. HAZAN, *Che cosa cambierà con l'arbitro assicurativo*, in *Insurance Daily*, 27 gennaio 2025; S. LOLLI, D. VALLONI, *Il nuovo Arbitro Assicurativo: questioni interpretative e spunti applicativi*, in *dirittobancario.it*, 27 gennaio 2026. Per un primo commento al d.m. n. 215/2024, nella prospettiva del diritto dell'economia, S. LANDINI, G. LUCHENA, *Approvato il Regolamento relativo al funzionamento dell'arbitro assicurativo*, in *Diritto & Giustizia*, 4 marzo 2025.

distribuzione assicurativa (c.d. *Insurance Distribution Directive*, di seguito «IDD»)[8]. L'art. 187.1, c. 1, del CAP prevede che i soggetti di cui all'art. 6, c. 1, lettere a) e d), nonché gli intermediari assicurativi a titolo accessorio, aderiscano ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela relative alle prestazioni e ai servizi assicurativi derivanti da tutti i contratti di assicurazione, «senza alcuna esclusione».

L'ampiezza della formula legislativa, che ricomprende «tutti i contratti di assicurazione» e copre sia le prestazioni sia i servizi assicurativi, esprime una scelta di politica del diritto inequivoca. Il legislatore ha inteso garantire una copertura universale del rimedio stragiudiziale nel settore assicurativo, evitando le limitazioni *ratione materiae* che sarebbero potute derivare da un'elencazione tassativa delle controversie ammissibili. Ciò segna una significativa differenza rispetto all'esperienza dell'ABF, la cui competenza, come noto, è circoscritta alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari di cui al Titolo VI del Testo unico bancario[9].

La norma primaria ha demandato a un decreto del Ministro delle imprese e del *made in Italy*, da adottarsi di concerto con il Ministro della giustizia su proposta dell'IVASS, la determinazione dei profili di dettaglio della

[8] La direttiva (UE) 2016/97 ha sostituito la precedente direttiva 2002/92/CE sull'intermediazione assicurativa, ampliando significativamente il perimetro della regolamentazione della distribuzione di prodotti assicurativi. L'art. 15 della direttiva, in particolare, ha imposto agli Stati membri di garantire procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra distributori di prodotti assicurativi e clienti. Il recepimento è avvenuto con il d.lgs. 21 maggio 2018, n. 68, mentre l'art. 187.1 è stato introdotto nel CAP soltanto con il successivo d.lgs. 30 dicembre 2020, n. 187, recante disposizioni integrative e correttive al d.lgs. n. 68 del 2018. Per la ricostruzione del fondamento normativo dell'istituto nel quadro evolutivo tracciato dal diritto dell'Unione europea, v. P. MARANO, *op. cit.*

[9] La competenza dell'ABF è circoscritta alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari di cui al Titolo VI del TUB. Sul punto, v. B. DE CAROLIS, *L'Arbitro bancario finanziario come strumento di tutela della trasparenza*, in *Quaderni di ricerca giuridica della Consulenza legale della Banca d'Italia*, 2011, n. 70.

disciplina. Tale decreto è stato adottato il 6 novembre 2024 con il n. 215[10] ed è entrato in vigore il 24 gennaio 2025. Esso si compone di quattordici articoli, dedicati alla definizione dei soggetti aderenti, alla composizione del Collegio decidente, alle controversie rimesse alla cognizione dell'Arbitro e allo svolgimento del procedimento, con ampio rinvio all'IVASS per l'adozione delle misure tecniche e attuative di dettaglio.
Ai fini della presente indagine riveste un rilievo centrale l'art. 14, c. 2, del decreto ministeriale, il quale stabilisce che «le imprese e gli intermediari informano la clientela sulle procedure di ricorso all'Arbitro Assicurativo»[11]. Sulla base di questa disposizione l'IVASS ha adottato il Provvedimento n. 163/2025, modificando la propria regolamentazione secondaria per integrare l'informativa precontrattuale con le indicazioni relative all'AAS. L'obbligo informativo trova dunque la propria fonte in un atto sovraordinato alla regolazione dell'Istituto, fonte di rango regolamentare adottata in attuazione dell'art. 187.1 del CAP, e il Provvedimento n. 163 ne costituisce l'attuazione. Le scelte operative compiute dall'Istituto presentano, tuttavia, come si vedrà, profili di originalità e si prestano ad alcuni rilievi critici.

3. La natura giuridica dell'Arbitro e la struttura del procedimento: il rilievo del reclamo e il raffronto con gli arbitri bancario e finanziari

Prima di esaminare il contenuto del Provvedimento n. 163/2025, occorre soffermarsi sui caratteri essenziali dell'organismo cui l'informativa

[10] Decreto del Ministro delle imprese e del *made in Italy* 6 novembre 2024, n. 215, adottato di concerto con il Ministro della giustizia, su proposta dell'IVASS, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 6 del 9 gennaio 2025 ed entrato in vigore il 24 gennaio 2025.
[11] Art. 14, c. 2, del d.m. n. 215/2024.

precontrattuale è funzionale. È infatti dalla fisionomia del procedimento e, in particolare, dal ruolo che vi assume il reclamo, che discende la ragione per cui l'informazione del contraente si pone come snodo decisivo dell'effettività della tutela. L'architettura di fondo dell'AAS è comune a quella degli altri arbitri di settore. Tutti gli organismi sono istituiti presso la rispettiva Autorità di vigilanza, adottano decisioni prive di efficacia vincolante e tuttavia assistite da un meccanismo di adempimento reputazionale[12], e presuppongono il previo esperimento di un reclamo all'intermediario o all'impresa quale condizione di ammissibilità del ricorso. Alcune differenze emergono, tuttavia, a un esame più attento.

In primo luogo, la composizione del Collegio dell'AAS segue il modello già sperimentato per l'ABF e per l'ACF, fondato sulla prevalenza dei componenti scelti dall'Autorità e sulla presenza di membri designati dalle categorie interessate. Il Presidente e due componenti sono scelti dall'IVASS, mentre gli altri due sono designati, rispettivamente, dalle associazioni di categoria delle imprese di assicurazione o degli intermediari e dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, ovvero, per la clientela diversa dai consumatori, dalle associazioni di categoria maggiormente rappresentative a livello nazionale[13]. Il tratto peculiare

[12] Il meccanismo di adempimento reputazionale prevede, in caso di inottemperanza alla decisione dell'Arbitro entro trenta giorni dalla sua comunicazione, la pubblicazione della notizia dell'inadempimento per cinque anni sul sito dell'organismo e per sei mesi sulla pagina iniziale del sito dell'impresa o dell'intermediario inadempiente (art. 12 del d.m. n. 215/2024). Analoghi meccanismi operano per ABF e ACF. Sulla limitata efficacia deterrente del rimedio reputazionale, alla luce dei dati relativi all'ACF, v. A.A. DOLMETTA, *op. cit.*, 1 ss.

[13] Art. 4, c. 2, del d.m. n. 215/2024. Si tratta, come è stato osservato, di una figura anomala di arbitro, atteso che, a differenza dell'arbitrato disciplinato dal codice di procedura civile, i componenti non sono scelti dalle parti della singola controversia. Il primo Collegio è stato nominato con Provvedimento IVASS n. 160 del 7 ottobre 2025 ed è presieduto dalla Prof.ssa Avv. Concetta Brescia Morra. Sulle criticità connesse alla composizione del Collegio, v. P. MARANO, *op. cit.*

riguarda il componente che rappresenta imprese e intermediari. Per ciascun ricorso siede nel Collegio un solo componente di questo versante, individuato secondo il soggetto contro cui il ricorso è proposto. Se il ricorso è rivolto contro un'impresa di assicurazione, partecipa il componente designato dalle associazioni di categoria delle imprese. Se è rivolto contro un intermediario, partecipa quello designato congiuntamente dalle associazioni degli intermediari. Se è rivolto contro entrambi, i due componenti stabiliscono d'intesa chi di loro partecipa e, in mancanza di accordo, la scelta spetta al Presidente, che decide in base alla natura della controversia e all'interesse prevalente coinvolto.

In secondo luogo, sotto il profilo della competenza *ratione materiae*, l'AAS si caratterizza per un ambito applicativo potenzialmente molto ampio. L'art. 3 del decreto ministeriale individua le controversie rimesse all'Arbitro facendo riferimento a quelle «derivanti da un contratto di assicurazione» aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, anche risarcitori, obblighi e facoltà inerenti alle prestazioni e ai servizi assicurativi, nonché l'inosservanza delle regole di comportamento in sede di distribuzione[14]. Ne deriva che l'AAS può conoscere tanto controversie di natura contrattuale in senso stretto (ad esempio, sull'interpretazione di clausole di polizza, sulla liquidazione del sinistro, sul diritto di recesso) quanto

[14] Art. 3, cc. 1 e 2, del d.m. n. 215/2024. Quando la domanda ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro, la competenza per valore dell'Arbitro è così delimitata. Il limite è di 300.000 euro per le controversie relative ai contratti del ramo I le cui prestazioni siano dovute soltanto in caso di decesso, di 150.000 euro per le controversie relative agli altri contratti dei rami vita e di 25.000 euro per le controversie relative ai contratti di assicurazione contro i danni, ridotti a 2.500 euro per quelle promosse dal terzo danneggiato titolare di azione diretta nei confronti dell'impresa del responsabile. Le domande di mero accertamento di diritti, obblighi e facoltà non incontrano invece limiti di valore. Restano escluse le controversie riguardanti i sinistri gestiti dal fondo di garanzia delle vittime della strada e della caccia e le fattispecie rimesse alla competenza della CONSAP (art. 3, c. 2).

controversie attinenti alla condotta distributiva dell'intermediario, con una latitudine che trova solo parziale riscontro negli omologhi bancario e finanziario.

La competenza per valore, articolata per rami e tipologie di domanda, e la natura esclusivamente documentale del procedimento, che esclude perizie tecniche e prove orali pur consentendo al Collegio di sentire le parti[15], delimitano peraltro in concreto l'effettività dello strumento. Il limite si avverte soprattutto nelle controversie che implicano accertamenti tecnici complessi, quali la quantificazione del danno nei rami danni o la valutazione dell'adeguatezza del prodotto nei rami vita.

Quanto alla natura giuridica, l'organismo non è un arbitro in senso tecnico-processuale, poiché le sue decisioni sono prive di efficacia vincolante e del valore di lodo ai sensi degli artt. 806 ss. c.p.c. Esso neppure si configura come conciliatore, dato che il procedimento sfocia in una decisione unilaterale del Collegio anziché nella composizione consensuale della lite. Si tratta, piuttosto, di un organismo ibrido, che coniuga elementi dell'*adjudication* con meccanismi di *enforcement* reputazionale[16]. Ciò colloca

[15] Art. 3, c. 3, del d.m. n. 215/2024, che qualifica le controversie come «esclusivamente documentali» ed esclude la possibilità di disporre perizie tecniche e di assumere testimonianze o dichiarazioni orali, ferma restando la facoltà del Collegio di sentire le parti nei casi previsti dall'art. 11, c. 4. Tale previsione è analoga a quella operante per l'ABF, ma assume nel settore assicurativo una portata problematica peculiare, considerata la frequente necessità di accertamenti peritali nelle controversie in materia di sinistri. Sul carattere documentale del procedimento dinanzi all'ABF, v. F. AULETTA, *Arbitro bancario finanziario e «sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie»*, in *Le società*, 2011, 83 ss. Per l'AAS, v. P. MARANO, *op. cit.*, che evidenzia come l'asimmetria informativa tra le parti risulti accentuata dalla natura documentale del procedimento, nonché G. AUCONE, G. BONFIGLIO, *L'Arbitro Assicurativo nel raffronto con gli altri ADR*, in *dirittobancario.it*, 12 febbraio 2026.

[16] Si vedano le considerazioni svolte, con riguardo all'ABF, da G. CARRIERO, *Giustizia senza giurisdizione: l'Arbitro Bancario Finanziario*, in *Rivista trimestrale di diritto e procedura civile*, 2014, 161 ss., e da I.A. CAGGIANO, *L'Arbitro Bancario Finanziario, esempio virtuoso di degiurisdizionalizzazione*, in *Nuova giurisprudenza civile commentata*, 2015, 439 ss. Tali

l'AAS in una zona intermedia tra la giurisdizione e l'autotutela, configurandolo come una forma di giustizia stragiudiziale istituzionalizzata, funzionale al perseguimento di interessi pubblici di regolazione del mercato assicurativo[17].

In questa prospettiva, la dottrina più recente ha colto nell'Arbitro un potenziale «attore regolatorio». La pubblicità e la qualità delle decisioni sono destinate a riempire di contenuto le clausole generali e le regole di condotta del CAP e della regolamentazione IVASS, orientando i comportamenti degli operatori ben oltre la singola controversia decisa[18]. Si tratta di una funzione conformativa del mercato che accomuna gli arbitri dei tre comparti e che spiega l'interesse pubblicistico alla loro concreta operatività. Un organismo scarsamente adito tutela meno i singoli e, al tempo stesso, rinuncia a esercitare quella pressione ordinante sul mercato che ne costituisce, in ultima analisi, la giustificazione sistematica.

---

qualificazioni possono essere estese, *mutatis mutandis*, all'Arbitro Assicurativo, sul quale v. P. MARANO, *op. cit.*, e N. SOLDATI, *L'Arbitro Assicurativo*, cit., 698 ss. Nel medesimo senso, con specifico riguardo al nuovo organismo, S. LANDINI, G. LUCHENA, *op. cit.*, secondo cui valgono per l'Arbitro Assicurativo le conclusioni raggiunte dalla Corte costituzionale sulla natura dell'Arbitro Bancario Finanziario.

[17] Sulla funzione paragiudiziale delle Autorità indipendenti v., in generale, M. D'ALBERTI, A. PAJNO (a cura di), *Arbitri dei mercati. Le autorità indipendenti e l'economia*, Bologna, 2010. Sul ruolo delle Autorità di vigilanza dei mercati finanziari, v. G. NAPOLITANO, A. ZOPPINI, *Le autorità al tempo della crisi. Per una riforma della regolazione e della vigilanza sui mercati*, Bologna, 2009. Per l'inquadramento dell'IVASS nel sistema delle Autorità indipendenti, v. D. CROCCO, *Le Autorità amministrative indipendenti di regolazione e vigilanza dei mercati. Lineamenti di diritto pubblico dell'economia*, Napoli, 2012, spec. 93 ss.

[18] In questa direzione P. MARANO, *op. cit.*, 771 ss. Sulla collocazione degli ADR del mercato finanziario nel più ampio apparato di *enforcement* della disciplina di protezione del cliente, U. MALVAGNA, *Gli ADR del mercato finanziario quale strumento di enforcement della normativa di protezione del cliente: presupposti e conseguenze*, in *Rivista di diritto bancario*, 2025, IV, 53 ss. Per la prospettiva dell'ACF, G.E. BARBUZZI, *Nuove frontiere della regolamentazione conformativa dei mercati: l'esperienza ACF*, ivi, 2025, IV, 23 ss. Sulla funzione regolatoria dell'AAS, quale sede di formazione di orientamenti interpretativi uniformi e di raccordo tra risoluzione dei conflitti e miglioramento della regolazione, v. anche S. LANDINI, G. LUCHENA, *op. cit.*

Il procedimento presuppone il previo esperimento del reclamo, che ne costituisce condizione di ammissibilità e opera, al contempo, come strumento di delimitazione oggettiva del *thema decidendum*. Il ricorso deve avere il medesimo oggetto del reclamo e può essere proposto una volta ricevuto il riscontro dell'impresa o dell'intermediario, ovvero decorso inutilmente il termine di quarantacinque giorni previsto per la risposta, e in ogni caso entro dodici mesi dalla presentazione del reclamo stesso[19]. L'identità oggettiva tra reclamo e ricorso preclude l'introduzione di domande nuove in sede arbitrale, con un effetto che avvicina la disciplina del reclamo a quella dell'atto introduttivo del giudizio.

Il ricorso all'AAS, inoltre, assolve la condizione di procedibilità della domanda giudiziale, come espressamente previsto dall'art. 5, c. 3, lett. c), del d.lgs. n. 28/2010[20]. Perché la condizione sia validamente integrata, tuttavia, il procedimento deve essere stato correttamente instaurato, sicché un ricorso dichiarato inammissibile o estraneo alla competenza dell'Arbitro è inidoneo a soddisfare il requisito processuale. Ne discende, sul piano sistematico, l'importanza cruciale dell'informativa precontrattuale. Essa deve mettere il contraente in condizione di valutare *ex ante* se il ricorso all'AAS costituisca lo strumento più idoneo rispetto alla controversia insorta, ovvero se sia preferibile ricorrere direttamente alla mediazione o alla negoziazione assistita. La conoscenza dei presupposti di ammissibilità, dei limiti di valore e del rapporto di continenza tra reclamo e ricorso rappresenta, in altri termini, un'informazione essenziale, che

[19] Art. 8, c. 2, del d.m. n. 215/2024. V. anche le Disposizioni tecniche e attuative adottate dall'IVASS il 23 maggio 2025 ai sensi dell'art. 13 del medesimo decreto.

[20] Art. 5, c. 3, lett. c), del d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28, come modificato dal d.lgs. 10 ottobre 2022, n. 149. In base all'art. 187.1, c. 3, del CAP, il sistema di risoluzione stragiudiziale si pone in alternativa ai procedimenti di mediazione e di negoziazione assistita. Sul raccordo tra i diversi strumenti, v. G. AUCONE, G. BONFIGLIO, *op. cit.*

condiziona la consapevolezza della scelta del rimedio ed evita che l'errore nella selezione dello strumento si traduca in un aggravio dei tempi di tutela.

4. Le modifiche apportate dal Provvedimento IVASS n. 163 del 2025 ai Regolamenti n. 40 e n. 41 del 2018

Il Provvedimento n. 163 del 25 novembre 2025 ha introdotto modifiche mirate ai Regolamenti IVASS n. 40 e n. 41 del 2018. L'intervento è stato preceduto da una pubblica consultazione, avviata con il Documento n. 3/2025 del 13 agosto 2025, alla quale hanno partecipato sedici soggetti, tra associazioni di categoria, studi legali, imprese e associazioni dei consumatori[21]. L'analisi di impatto della regolazione ha esaminato quattro opzioni alternative di attuazione dell'obbligo informativo posto dall'art. 14, c. 2, del decreto ministeriale, ossia il mantenimento del quadro vigente, la predisposizione di un modulo informativo autonomo, l'integrazione dei documenti precontrattuali esistenti e un approccio rimesso a princìpi generali. La scelta è caduta sulla terza soluzione, ritenuta preferibile perché idonea a garantire l'organicità e la standardizzazione dell'informativa, e su di essa si tornerà nel paragrafo successivo.

Le modifiche al Regolamento n. 40/2018 hanno interessato tre profili principali. Innanzitutto, è stata introdotta, all'art. 2, la definizione di «Arbitro Assicurativo» (nuova lettera d-*bis*), individuato come «il sistema

[21] Cfr. il Documento contenente gli esiti della consultazione pubblica, pubblicato dall'IVASS il 27 novembre 2025, nel quale sono riportati i contributi ricevuti e le correlate determinazioni dell'Istituto. Alla consultazione, avviata con il Documento n. 3/2025 del 13 agosto 2025, hanno preso parte sedici soggetti, tra associazioni di categoria delle imprese e degli intermediari, associazioni dei consumatori, gruppi assicurativi e studi legali.

di risoluzione stragiudiziale delle controversie, previsto dagli articoli 141, comma 7, del codice del consumo e 187.1 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, istituito presso l'IVASS e disciplinato dal decreto del Ministro delle imprese e del *made in Italy* 6 novembre 2024, n. 215»[22]. In secondo luogo, l'art. 79 del Regolamento, relativo ai siti internet e ai profili di *social network* degli intermediari, è stato integrato con l'obbligo di indicare la facoltà per il contraente di presentare ricorso all'AAS, con rinvio al relativo sito internet mediante collegamento ipertestuale[23]. Infine, gli Allegati 3 e 4 del Regolamento, contenenti gli schemi di modulo unico precontrattuale (di seguito «MUP») per i prodotti assicurativi e per i prodotti di investimento assicurativi, sono stati riformulati nella Sezione VII, dedicata alle informazioni sugli strumenti di tutela del contraente, per includere l'informativa sull'AAS[24].

Parallelamente, il Regolamento n. 41/2018 è stato modificato con l'introduzione della medesima definizione di Arbitro Assicurativo (nuova lettera a-*bis* dell'art. 2) e con la riformulazione dell'art. 41, relativo ai siti internet delle imprese, per includere l'obbligo di indicare le modalità di ricorso all'AAS. Inoltre, tutti i modelli di documento informativo precontrattuale aggiuntivo (di seguito «DIP aggiuntivo»), riferiti ai prodotti vita, multirischi, di investimento assicurativo, danni e di responsabilità civile automobilistica, sono stati integrati con una nuova sezione dedicata

[22] Art. 1, c. 1, del Provvedimento IVASS n. 163/2025.

[23] Art. 1, c. 2, lett. a) e b), del Provvedimento IVASS n. 163/2025, che sostituiscono rispettivamente la lett. e) del comma 1 e la lett. d) del comma 2 dell'art. 79 del Regolamento n. 40/2018.

[24] Art. 1, cc. 3 e 4, del Provvedimento IVASS n. 163/2025, che riformulano la Sezione VII degli Allegati 3 e 4 al Regolamento n. 40/2018.

all'Arbitro Assicurativo, collocata all'interno del riquadro relativo alla presentazione dei reclami e alla risoluzione delle controversie[25].

Significativa è anche l'introduzione, per ciascun DIP aggiuntivo, di una deroga al limite dimensionale di tre pagine previsto dal Provvedimento IVASS n. 147/2024, con la possibilità di utilizzare una pagina supplementare ove necessaria per l'inserimento dell'informativa relativa all'AAS[26]. Tale deroga, accolta su sollecitazione di più partecipanti alla consultazione, testimonia la consapevolezza dell'Istituto circa le difficoltà di conciliare la completezza informativa con i vincoli di sinteticità del documento.

4.1. L'analisi di impatto della regolazione e la scelta di integrare i documenti precontrattuali esistenti

L'analisi di impatto della regolazione allegata al Documento di consultazione n. 3/2025 ha articolato l'esame lungo due direttrici parallele, relative alle modalità informative a carico dei distributori (Regolamento n. 40/2018) e a quelle a carico delle imprese (Regolamento n. 41/2018)[27]. Per

[25] Art. 2, commi da 3 a 7, del Provvedimento IVASS n. 163/2025, che modificano rispettivamente gli Allegati 2, 3, 4, 5 e 6 del Regolamento n. 41/2018.

[26] Cfr. i nuovi commi 12-*ter* (artt. 15 e 29), 4-*ter* (art. 16) e 11-*ter* (art. 21) del Regolamento IVASS n. 41/2018, introdotti dall'art. 2, commi da 2 a 5, del Provvedimento IVASS n. 163/2025. La deroga è stata accolta su sollecitazione di più partecipanti alla consultazione. L'associazione rappresentativa delle imprese assicurative aveva evidenziato che «le integrazioni di testo da inserire nel DIP aggiuntivo relative all'Arbitro Assicurativo e all'oblio oncologico richiedono di occupare maggior spazio rispetto al limite di 3 pagine» previsto dal Provvedimento IVASS n. 147/2024 (cfr. la risoluzione al commento n. 4 del Documento contenente gli esiti della consultazione pubblica del 27 novembre 2025).

[27] L'analisi di impatto della regolamentazione è allegata al Documento di consultazione n. 3/2025 del 13 agosto 2025.

ciascuna direttrice sono state vagliate le quattro opzioni sopra ricordate. Il mantenimento del quadro vigente è stato scartato per contrasto con l'art. 14, c. 2, del decreto ministeriale. La predisposizione di un modulo autonomo avrebbe garantito una immediata reperibilità dell'informativa, al prezzo però di un incremento della documentazione precontrattuale. L'approccio rimesso a princìpi generali avrebbe valorizzato l'autonomia degli operatori, con rischi tuttavia di disomogeneità e opacità dei contenuti resi al contraente.

La scelta dell'integrazione nei documenti precontrattuali già esistenti si fonda su un argomento di coerenza con le pregresse decisioni regolatorie, in particolare con il Provvedimento IVASS n. 147/2024, che ha riformato la documentazione precontrattuale in chiave di semplificazione. Si tratta, tuttavia, di una coerenza che sacrifica in parte l'obiettivo di visibilità dell'informativa. In sede di consultazione era stata prospettata, in subordine, la creazione di un unico documento a corredo del *set* informativo, comprensivo di tutte le informazioni relative ai reclami e ai sistemi di risoluzione stragiudiziale[28]. Questa proposta, benché non accolta, merita considerazione. Un documento dedicato ai rimedi avrebbe potuto conferire all'informativa sull'AAS una maggiore autonomia percettiva, evitandone la diluizione nel corpo del DIP aggiuntivo.

4.2. L'aggiornamento dei siti internet e dei profili di *social network* degli operatori: la nuova formulazione dell'art. 79 del Regolamento n. 40 del 2018

[28] Cfr. la risoluzione IVASS al commento n. 4 del Documento contenente gli esiti della consultazione pubblica del 27 novembre 2025.

Le modifiche all'art. 79 del Regolamento n. 40/2018, che disciplina i contenuti obbligatori dei siti internet e dei profili di *social network* utilizzati dagli intermediari per la promozione e il collocamento dei prodotti, hanno suscitato un dibattito articolato in sede di consultazione. Era stata segnalata, in particolare, la necessità di differenziare la disciplina del comma 1, relativo agli intermediari con sede legale in Italia, da quella del comma 2, relativo agli intermediari operanti in regime di libera prestazione di servizi, i soli che possano non aderire all'AAS comunicando l'adesione a un diverso sistema della rete FIN-NET. Era stato inoltre proposto di rinviare direttamente al portale dedicato del sito internet dell'AAS, quale unica modalità di presentazione del ricorso, e di introdurre l'avvertenza circa la necessità del previo reclamo[29]. La versione finale del Provvedimento ha riformulato la disposizione secondo una struttura ripartita, che distingue i recapiti per i reclami, la facoltà di ricorso all'AAS e la facoltà di avvalersi di altri sistemi di risoluzione stragiudiziale.

Permane, tuttavia, una questione interpretativa di rilievo. L'Istituto non ha chiarito se l'informativa da rendere sui profili di *social network* debba essere integralmente omogenea a quella prevista per i siti internet, limitandosi ad osservare, con formula generica, che «in analogia a quanto previsto per i siti internet, in caso di promozione e collocamento tramite profili di *social network*, gli stessi devono contenere le informazioni richieste»[30]. La

[29] Cfr. le risoluzioni IVASS ai commenti n. 16 e 20 del Documento contenente gli esiti della consultazione pubblica del 27 novembre 2025. La proposta dell'Associazione di Categoria Brokers (ACB) è stata parzialmente accolta e la disposizione è stata riformulata secondo l'articolazione suggerita dal Sindacato Nazionale Agenti (SNA), fondata su tre distinte indicazioni, ossia i recapiti per i reclami, la facoltà di ricorso all'Arbitro Assicurativo con rinvio al relativo sito e la facoltà di avvalersi di altri sistemi di risoluzione stragiudiziale.

[30] Così la risoluzione IVASS al commento n. 21 del Documento contenente gli esiti della consultazione pubblica del 27 novembre 2025.

conformazione stessa delle piattaforme, caratterizzate da spazi espositivi ridotti e da una fruizione rapida dei messaggi, rende poco agevole la trasposizione integrale di un apparato informativo pensato per il sito istituzionale. Sarebbe stata auspicabile, sul punto, una indicazione operativa più puntuale, eventualmente ammettendo il rinvio mediante collegamento ipertestuale alla sezione del sito dell'intermediario contenente l'informativa completa.

4.3. L'informativa nel modulo unico precontrattuale e il rinvio al documento informativo aggiuntivo

Un profilo che ha generato incertezza riguarda la formulazione originaria della Sezione VII dei modelli di MUP, ove si prevedeva che l'informativa sugli strumenti di tutela del contraente potesse essere fornita «mediante rinvio al DIP aggiuntivo». Questa clausola aveva indotto diversi partecipanti alla consultazione a interrogarsi sulla facoltà, per il distributore, di scegliere se rendere l'informativa direttamente nel MUP ovvero mediante mero rinvio al DIP aggiuntivo. L'IVASS, accogliendo le osservazioni, ha riformulato il testo degli allegati per maggiore chiarezza interpretativa[31]. La soluzione adottata circoscrive il rinvio al DIP aggiuntivo ai soli «altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie» e mantiene l'informativa sull'AAS quale contenuto obbligatorio del MUP.

[31] Cfr. la risoluzione IVASS al commento n. 66 del Documento contenente gli esiti della consultazione pubblica del 27 novembre 2025: «Per maggiore chiarezza interpretativa il testo degli allegati 3 e 4 al Regolamento n. 40/2018 è stato modificato». Il rinvio al documento informativo precontrattuale aggiuntivo opera ora esclusivamente per gli «altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie», e non per l'informativa sull'Arbitro Assicurativo, che deve essere sempre presente nel modulo unico precontrattuale.

In tal modo, essa assicura che quest'ultima sia sempre presente nel documento che il distributore è tenuto a consegnare al cliente prima della sottoscrizione. Si tratta di una precisazione opportuna, che evita il rischio di una informativa «a geometria variabile», rimessa alle scelte redazionali dei singoli operatori.

4.4. Il mancato coordinamento con l'intervento regolamentare in materia di oblio oncologico

Uno dei profili più criticati in sede di consultazione attiene al mancato coordinamento tra il Provvedimento n. 163/2025 e il distinto intervento regolamentare dell'IVASS in materia di oblio oncologico, oggetto del Documento di consultazione n. 9/2024, che impone anch'esso modifiche ai DIP aggiuntivi. Numerosi partecipanti hanno segnalato che la duplice modifica ravvicinata dei *set* informativi genera oneri operativi sproporzionati, costringendo le imprese ad attivare due distinti cicli di revisione, fotocomposizione, verifica informatica e stampa a distanza di pochi mesi[32]. L'IVASS non ha fornito risposte esaustive su questo punto, limitandosi a rinviare alla disciplina transitoria.

Si tratta di una lacuna significativa sotto il profilo della qualità della regolazione. Un approccio organico, che avesse coordinato entrambi gli

[32] Hanno formulato osservazioni sul punto, tra gli altri, l'ANIA, il Gruppo Allianz, il Gruppo Unipol e gli studi legali DPA, Galante e Associati e Molinari (cfr., *ex multis*, le risoluzioni IVASS ai commenti n. 5, 8, 11, 14, 32, 34 e 44 del Documento contenente gli esiti della consultazione pubblica del 27 novembre 2025). Un gruppo assicurativo ha dettagliatamente illustrato i costi operativi, evidenziando che «ogni modifica ai DIP Aggiuntivi comporta la reimpaginazione dell'intero set informativo, con molteplici cicli di revisione di bozze, fotocomposizione e stampa» e che «per un'impresa che commercializza centinaia di prodotti, ciò comporta l'attivazione in parallelo di numerosi cicli di sviluppo, test e successiva messa in produzione».

interventi in un unico provvedimento, avrebbe consentito un adeguamento meno frammentario e più efficiente per gli operatori, nel pieno rispetto del principio di proporzionalità degli oneri regolamentari. La vicenda conferma, più in generale, l'esigenza di una programmazione unitaria degli interventi che incidono sulla medesima documentazione, tanto più avvertita in un settore nel quale i costi di adeguamento si riflettono, in ultima istanza, sui prezzi praticati alla clientela.

5. L'informativa precontrattuale come presupposto di effettività della tutela: profili critici

La scelta dell'IVASS di veicolare l'informativa sull'AAS attraverso i documenti precontrattuali già esistenti, piuttosto che mediante un documento autonomo, risponde a una logica di razionalizzazione e di contenimento del sovraccarico informativo[33]. L'opzione è coerente con l'indirizzo già seguìto dall'Istituto con il Provvedimento n. 147/2024, ispirato a un principio di semplificazione della documentazione precontrattuale assicurativa. Nondimeno, la soluzione presenta profili critici meritevoli di attenzione.

In primo luogo, l'inserimento dell'informativa sull'AAS all'interno di documenti già densi di contenuto rischia di diluirne la visibilità e l'impatto percettivo presso il contraente. Il MUP, in particolare, è un documento articolato in sette sezioni, che il distributore deve consegnare prima della

[33] Sul problema del sovraccarico informativo nella regolamentazione dei mercati finanziari, tema ormai classico, cfr. F. CAPRIGLIONE, *op. cit.*, 261 ss., ove si sottolinea la necessità di coniugare completezza informativa e accessibilità del rimedio. Sulla persistenza dell'asimmetria informativa nonostante l'abbondanza della *disclosure* precontrattuale, v. P. MARANO, *op. cit.*

sottoscrizione della proposta o del contratto. Aggiungere le indicazioni sull'AAS alla Sezione VII equivale a collocare l'informazione in un contesto documentale che il contraente potrebbe leggere con scarsa attenzione, specialmente nella fase precontrattuale, nella quale il suo interesse è naturalmente concentrato sulle caratteristiche del prodotto e sul premio.

In secondo luogo, occorre interrogarsi sulla reale capacità dell'informativa precontrattuale di raggiungere il suo obiettivo dichiarato, ossia rendere il contraente consapevole della possibilità di adire l'AAS in caso di controversia. Gli studi di economia comportamentale hanno da tempo evidenziato che le informazioni fornite in fase precontrattuale scontano una distorsione di ottimismo. Il contraente, al momento della stipulazione, tende a sottovalutare la probabilità di un futuro contenzioso e, conseguentemente, a prestare un'attenzione limitata alle indicazioni relative ai rimedi disponibili[34]. L'informativa precontrattuale, per quanto necessaria, si rivela dunque, se isolatamente considerata, un canale di per sé insufficiente alla diffusione della conoscenza del rimedio.

Questa constatazione va collocata, peraltro, nel quadro complessivo degli obblighi informativi vigenti, che si estendono oltre la fase precontrattuale. L'ordinamento di settore già conosce, infatti, un obbligo di informazione da rendere al momento in cui il rapporto conflittuale si è formalizzato. Ai sensi dell'art. 8, c. 1-*bis*, del Regolamento ISVAP n. 24/2008, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo l'impresa deve informare il

[34] La letteratura sulla razionalità limitata del consumatore finanziario è ormai vastissima. Per l'impostazione generale, v. R.H. THALER, C.R. SUNSTEIN, *Nudge. Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness*, New Haven, 2008. Nel settore assicurativo, la persistente asimmetria informativa tra imprese e contraenti è documentata dalla Relazione annuale IVASS sul 2024. Sulla funzione educativa degli organismi di risoluzione stragiudiziale, cfr. I.A. CAGGIANO, *op. cit.*, 442, che sottolinea come la pubblicità delle decisioni contribuisca all'innalzamento della cultura finanziaria.

reclamante, nella risposta, della possibilità di rivolgersi all'IVASS o ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità[35].

Il sistema informativo si presenta dunque, già *de iure condito*, come un sistema diacronico, che accompagna il contraente dalla fase precontrattuale (moduli e documenti informativi) alla fase esecutiva (siti internet e profili di *social network*), sino al momento del conflitto (riscontro al reclamo). Il Provvedimento n. 163/2025 ha tuttavia lasciato aperto proprio l'ultimo segmento e in ciò risiede, a nostro avviso, il suo limite più significativo. La formula dell'art. 8, c. 1-*bis*, del Regolamento n. 24/2008, anteriore all'istituzione dell'AAS, resta infatti generica e si riferisce indistintamente ai «sistemi alternativi», senza menzione nominativa del nuovo organismo, del portale telematico attraverso il quale il ricorso deve essere presentato e del termine di dodici mesi entro cui esso è proponibile. Il momento del riscontro negativo al reclamo è precisamente quello in cui l'interesse del contraente alla conoscenza del rimedio è attuale e concreto, ed è da quel momento che decorre la finestra temporale per il ricorso. Un difetto di coordinamento su questo snodo rischia di vanificare, in parte, lo sforzo informativo profuso nella fase precontrattuale.

Un ulteriore profilo problematico riguarda la scelta dell'IVASS di rinviare al sito internet dell'AAS per le informazioni di dettaglio sulle condizioni di ammissibilità del ricorso. Tale rinvio, che risponde a un'esigenza di

[35] Art. 8, c. 1-*bis*, del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, introdotto dal Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015: «Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, nella risposta al reclamante le imprese forniscono una chiara spiegazione della propria posizione e lo informano in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità». Analoghe previsioni operano per gli intermediari ai sensi del Capo III-*bis* del medesimo Regolamento, introdotto dal Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016.

semplificazione, presenta il rischio di una delega informativa eccessiva, poiché il contraente che intenda conoscere i requisiti per proporre ricorso è costretto a consultare autonomamente un sito internet, assumendo integralmente l'onere di informarsi. La proposta, formulata in sede di consultazione, di sensibilizzare il cliente sulle condizioni di ammissibilità è stata solo parzialmente accolta, con l'inserimento nei MUP e nei DIP aggiuntivi della mera indicazione circa la possibilità di consultare «gli ulteriori requisiti di ammissibilità» sul sito dell'AAS[36]. I primi dati di funzionamento dell'organismo confermano la concretezza della preoccupazione. Secondo quanto reso noto dal Presidente dell'IVASS, dei 1.734 ricorsi pervenuti fino agli inizi di giugno 2026 circa un quarto è risultato inammissibile, in quanto proposto prima che il contraente avesse presentato reclamo all'impresa[37]. Il dato rivela che proprio il presupposto di accesso più elementare, la cui conoscenza l'informativa dovrebbe assicurare, è sfuggito a una quota rilevante dei ricorrenti.

Si aggiunge il rischio di un divario digitale nell'accesso alla tutela. La scelta di veicolare le informazioni di dettaglio esclusivamente attraverso il sito internet dell'AAS presuppone che il contraente disponga di competenze digitali sufficienti e di accesso alla rete. Si tratta di un presupposto tutt'altro che scontato per una parte significativa della clientela assicurativa, in particolare per gli assicurati più anziani o residenti in aree a ridotta connettività, con il rischio di una discriminazione di fatto nell'accesso al

[36] V. la risoluzione IVASS al commento n. 2 del Documento contenente gli esiti della consultazione pubblica del 27 novembre 2025. La proposta di sensibilizzare il cliente sulle condizioni di ammissibilità del ricorso era stata formulata, in sede di consultazione, dal Conciliatore Bancario Finanziario e da altri partecipanti.

[37] Così le Considerazioni del Presidente dell'IVASS presentate a Roma il 18 giugno 2026 in occasione della Relazione annuale sull'attività svolta nel 2025. Nel 12 per cento circa dei casi la controversia si è inoltre composta dopo i primi scambi tra le parti, senza necessità di una decisione del Collegio.

sistema rimediale. La proposta, avanzata da un'associazione dei consumatori, di prevedere campagne informative rivolte al pubblico, sul modello di quanto già realizzato per ABF e ACF, appare in questo senso meritevole di considerazione[38]. In assenza di simili iniziative, l'informativa precontrattuale rischia di restare un adempimento formale, privo di reale effettività per la quota di clientela meno digitalizzata. Utile, sebbene non risolutiva, appare in proposito la guida divulgativa resa disponibile sul sito dell'organismo[39].

Merita attenzione, infine, la questione della chiarezza percettiva dell'informativa nei DIP aggiuntivi. Era stato proposto, in consultazione, un formato grafico con una tabella semplificata che illustrasse separatamente, e in modo visivamente distinto, l'Arbitro Assicurativo, il sistema della rete FIN-NET e gli altri strumenti di risoluzione stragiudiziale, al fine di evitare la confusione tra rimedi eterogenei presentati in modo indistinto. L'IVASS ha accolto la proposta solo in parte, integrando gli schemi con l'indicazione dei requisiti di ammissibilità, senza intervenire sulla struttura grafica del riquadro informativo. La compresenza, nello stesso riquadro, dell'Arbitro Assicurativo e del sistema FIN-NET, presentati come alternativi mediante la formula «oppure», potrebbe effettivamente generare disorientamento nel contraente non

[38] Cfr. la risoluzione IVASS al commento n. 13 del Documento contenente gli esiti della consultazione pubblica del 27 novembre 2025. Un'associazione dei consumatori aveva sottolineato che «l'informativa deve essere effettivamente accessibile» e che «non bisogna limitarsi ad indicare le novità, ma è fondamentale assicurare che i consumatori riescano concretamente a trovare tutte le informazioni utili in tal senso», proponendo il coinvolgimento delle associazioni iscritte al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

[39] Sul sito dell'Arbitro Assicurativo è peraltro disponibile, dal novembre 2025, la guida «L'Arbitro assicurativo in parole semplici», che illustra in forma piana l'ambito di competenza dell'organismo, i soggetti legittimati, le fasi del procedimento e gli effetti delle decisioni.

esperto, che faticherebbe a comprendere la ragione dell'alternatività e le condizioni soggettive che determinano l'applicabilità dell'uno o dell'altro sistema.

6. La disciplina transitoria: l'adeguamento degli operatori e l'informativa relativa ai rapporti assicurativi in corso

L'art. 3 del Provvedimento n. 163/2025 contiene la disciplina transitoria, che individua il 14 gennaio 2026 come termine per l'adeguamento di imprese e intermediari alle nuove disposizioni[40]. Tale data, corrispondente al giorno antecedente l'avvio operativo dell'AAS, è stata fissata all'esito della consultazione pubblica, nella quale numerosi partecipanti avevano segnalato l'inadeguatezza delle tempistiche originariamente previste.

La questione più delicata riguarda, tuttavia, l'informativa relativa ai contratti già in essere alla data di avvio dell'operatività dell'AAS. Lo schema di Provvedimento posto in consultazione prevedeva, all'art. 3, c. 3, l'obbligo per le imprese di informare i contraenti e gli aderenti delle modalità di presentazione dei ricorsi, richiamando l'art. 5 del Regolamento IVASS n. 41/2018. Nella versione definitiva, l'IVASS ha chiarito che, per i rapporti in corso, trovano applicazione gli artt. 120, 120-*quater* e 185 del CAP, i quali impongono un'adeguata informativa prima della stipulazione e, nel corso del rapporto, in caso di modifiche di rilievo sopravvenute[41].

[40] Art. 3, c. 1, del Provvedimento IVASS n. 163/2025. Il termine del 14 gennaio 2026 corrisponde al giorno precedente la data di avvio dell'operatività dell'Arbitro Assicurativo.

[41] Cfr. la risoluzione IVASS al commento n. 4 del Documento contenente gli esiti della consultazione pubblica del 27 novembre 2025: «Con riferimento agli obblighi di informativa in corso di contratto, si applicano le disposizioni di cui agli articoli 120, 120-quater e 185 del CAP e relativa regolamentazione attuativa, che impongono in capo a

L'istituzione dell'AAS costituisce senza dubbio una modifica di rilievo sopravvenuta nel sistema dei rimedi a disposizione del contraente, tale da far sorgere l'obbligo informativo in corso di rapporto. L'IVASS ha tuttavia omesso di specificare le concrete modalità di assolvimento di tale obbligo, lasciando un margine di discrezionalità alle imprese.

In sede di consultazione era stato proposto che l'informativa potesse essere resa tramite il documento unico di rendicontazione per i prodotti vita o il quietanzamento per i prodotti danni, oppure attraverso le risposte ai reclami o le aree internet riservate. L'Istituto ha preferito richiamare la disciplina generale, senza aderire esplicitamente a tali proposte. Questa reticenza, se da un lato preserva la flessibilità operativa delle imprese, dall'altro genera un'incertezza applicativa che potrebbe tradursi in prassi disomogenee e, in ultima analisi, in una tutela differenziata del contraente a seconda dell'impresa o dell'intermediario con cui si rapporta.

6.1. I contratti in forma collettiva e gli operatori in libera prestazione di servizi

Due profili specifici, sollevati in sede di consultazione, meritano di essere approfonditi. Il primo riguarda i contratti in forma collettiva. Era stato chiesto di chiarire le modalità con cui le imprese debbano fornire l'informativa sull'AAS nei contratti collettivi «chiusi», nei quali un solo contratto è stipulato dall'azienda-contraente in favore dei dipendenti assicurati, e in quelli «aperti», strutturati come convenzione quadro cui aderiscono singoli contraenti. L'IVASS ha risposto rinviando alle

imprese e intermediari l'adeguata informativa ai clienti prima della conclusione del contratto o nel corso dello stesso, in caso di modifiche di rilievo sopravvenute».

disposizioni generali, senza ulteriori specificazioni[42]. La mancata individuazione delle modalità informative per i contratti collettivi rischia di generare incertezze applicative significative, specialmente nei contratti collettivi chiusi, ove l'intermediazione dell'azienda-contraente potrebbe attenuare la percezione dell'informativa da parte dell'assicurato finale, che pure è il soggetto legittimato ad avvalersi del rimedio.

Il secondo profilo riguarda le imprese estere operanti in Italia in regime di libera prestazione di servizi che, avendo esercitato la facoltà di non adesione ai sensi dell'art. 2, c. 3, del decreto ministeriale, aderiscono a un diverso sistema della rete FIN-NET del Paese d'origine. Era stato chiesto di chiarire il coordinamento tra il riquadro relativo all'Arbitro Assicurativo, o al diverso sistema FIN-NET, e la sezione dedicata agli altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie nei DIP aggiuntivi, evidenziando il rischio di duplicazione informativa. L'IVASS ha chiarito che la sezione relativa agli altri sistemi si riferisce alle ulteriori forme di risoluzione stragiudiziale, quali l'arbitrato e la conciliazione paritetica, e non al sistema FIN-NET[43].

Questa scelta genera, tuttavia, un sistema informativo a due livelli. I contraenti di imprese italiane o stabilite in Italia saranno informati dell'AAS, mentre i contraenti di imprese in libera prestazione di servizi che

[42] Cfr. la risoluzione IVASS al commento n. 39 del Documento contenente gli esiti della consultazione pubblica del 27 novembre 2025. L'associazione rappresentativa delle imprese aveva ricostruito la distinzione tra contratti collettivi «chiusi» e «aperti», evidenziando che nei primi l'informativa dovrebbe essere fornita al contraente persona giuridica, nei secondi all'aderente.

[43] Cfr. le risoluzioni IVASS ai commenti n. 82, 83 e 84 del Documento contenente gli esiti della consultazione pubblica del 27 novembre 2025. Per le imprese operanti in libera prestazione di servizi che abbiano esercitato la facoltà di non adesione, l'IVASS ha inoltre precisato che l'informativa deve indicare quantomeno il nome ufficiale del sistema estero di risoluzione stragiudiziale, le relative modalità di ricorso e il sito internet, ove disponibile.

abbiano esercitato la facoltà di non adesione saranno indirizzati verso un sistema estero, verosimilmente meno conosciuto e accessibile. Il rischio di un'asimmetria di tutela tra i due gruppi di contraenti è reale e meriterebbe un'attenzione specifica in sede di monitoraggio da parte dell'Istituto.

6.2. Le tempistiche di adeguamento della documentazione precontrattuale

Merita una menzione separata la questione delle tempistiche entro le quali gli operatori sono stati chiamati ad adeguare la documentazione precontrattuale e i canali informativi alle nuove disposizioni. In sede di consultazione erano stati prospettati regimi temporali differenziati che distinguevano tra l'aggiornamento dei MUP, quali documenti statici e standardizzati, e quello dei DIP aggiuntivi, quali documenti specifici per singolo prodotto, ovvero termini comunque più ampi di quello poi prescelto[44]. L'IVASS non ha accolto alcuna di queste proposte e ha fissato un termine unico al 14 gennaio 2026.

La scelta, che colloca l'adeguamento a meno di sei settimane dalla pubblicazione del Provvedimento nella Gazzetta Ufficiale, appare comprensibile sotto il profilo dell'esigenza di garantire la completezza informativa sin dal primo giorno di operatività dell'AAS. Essa potrebbe tuttavia aver posto oggettive difficoltà operative alle imprese di maggiori

[44] Cfr. le risoluzioni IVASS ai commenti n. 37, 38, 43, 44 e 45 del Documento contenente gli esiti della consultazione pubblica del 27 novembre 2025. In sede di consultazione erano stati prospettati, da parte di gruppi assicurativi e studi legali, termini differenziati o più ampi, come quattro mesi dall'avvio dell'operatività dell'Arbitro per l'aggiornamento dei moduli unici precontrattuali, con rinvio al riesame periodico annuale dei *set* informativi *ex* art. 5 del Regolamento n. 41/2018 per i documenti informativi aggiuntivi, ovvero, in alternativa, termini di novanta giorni o di sei mesi.

dimensioni, che gestiscono centinaia di prodotti con *set* informativi distinti. La proposta di differenziare i termini in ragione della diversa complessità di aggiornamento dei MUP e dei DIP aggiuntivi presentava una razionalità intrinseca che avrebbe meritato maggiore considerazione.

6.3. La delimitazione temporale dell'ammissibilità dei ricorsi nel primo anno di operatività

Vi è, infine, un profilo transitorio che, pur estraneo al Provvedimento n. 163/2025, si riflette in modo significativo sulla completezza del sistema informativo e merita, per questo, di essere qui esaminato. Le indicazioni operative pubblicate sul sito istituzionale dell'AAS precisano che, nel primo anno di operatività dell'organismo, sono ammissibili soltanto i ricorsi fondati su reclami presentati a partire dal 15 gennaio 2025, in applicazione del combinato disposto degli artt. 8, c. 2, e 14, c. 1, del decreto ministeriale, con computo a ritroso del termine di dodici mesi dalla data di avvio dell'operatività[45]. Si tratta di una delimitazione dell'ammissibilità di indubbio rilievo pratico, che tuttavia emerge con scarsa chiarezza dal dato testuale del decreto e delle disposizioni tecniche e attuative ed è stata resa nota esclusivamente attraverso il sito dell'organismo, senza l'adozione di un provvedimento formale.

[45] Cfr. le FAQ pubblicate sul sito istituzionale dell'Arbitro Assicurativo (www.arbitroassicurativo.org), ove si precisa che, nel primo anno di operatività, il termine di dodici mesi di cui al combinato disposto degli artt. 8, c. 2, e 14, c. 1, del d.m. n. 215/2024 è calcolato a ritroso dal 15 gennaio 2026, sicché il ricorso è ammissibile soltanto se il reclamo è stato presentato a partire dal 15 gennaio 2025. Dubbi sulla base giuridica di tale indicazione, a fronte di un art. 14, c. 1, che ammette il ricorso entro dodici mesi dall'avvio dell'operatività per i reclami presentati in precedenza, sono espressi da S. LOLLI, D. VALLONI, *op. cit.*

La vicenda solleva un duplice ordine di perplessità. Sul piano delle fonti, l'individuazione dei presupposti di ammissibilità del ricorso mediante semplici indicazioni operative pubblicate in rete si pone in tensione con le esigenze di certezza del diritto e di trasparenza dell'azione amministrativa, che dovrebbero presidiare la disciplina di un organismo il cui procedimento assolve la condizione di procedibilità della domanda giudiziale. Sul piano, che qui più interessa, dell'informativa al contraente, la delimitazione temporale non trova alcuna menzione nei documenti precontrattuali come integrati dal Provvedimento n. 163/2025, né nelle informative rese sui siti degli operatori. Il contraente che, sulla scorta dell'informativa ricevuta, confidi nella possibilità di adire l'Arbitro potrebbe dunque vedersi dichiarare inammissibile il ricorso in ragione di un criterio temporale del quale non è stato posto a conoscenza. È una frizione che conferma quanto osservato in precedenza. L'effettività dell'informativa si misura, oltre che sulla completezza dei documenti consegnati alla stipulazione, sulla capacità del sistema, complessivamente considerato, di rendere conoscibili tutte le condizioni di accesso al rimedio nel momento in cui il contraente ne abbia bisogno.

7. Considerazioni conclusive e prospettive *de iure condendo*

Il Provvedimento IVASS n. 163/2025 completa il percorso normativo che ha condotto all'istituzione e all'operatività dell'Arbitro Assicurativo. L'intervento sugli obblighi di informativa precontrattuale, pur contenuto nella sua portata testuale, riveste un rilievo funzionale primario. In difetto di un'adeguata informazione del contraente circa l'esistenza e le modalità di accesso al nuovo strumento, il rimedio stragiudiziale rischia di restare

sottoutilizzato. L'informativa precontrattuale è, in questo senso, il presupposto logico-giuridico dell'effettività della tutela, oltre che la condizione perché l'Arbitro possa esercitare quella funzione di conformazione del mercato che ne costituisce la giustificazione sistematica più profonda.

L'analisi condotta evidenzia, nondimeno, taluni profili che meritano ulteriore riflessione, anche in una prospettiva *de iure condendo*. In primo luogo, l'integrazione dell'informativa sull'AAS nella documentazione precontrattuale, per quanto razionale sotto il profilo sistematico, sconta i limiti intrinseci di un canale comunicativo che raggiunge il contraente in un momento, quello della stipulazione, nel quale la sensibilità verso i rimedi per future controversie è fisiologicamente bassa. Come si è visto, l'ordinamento già prevede un obbligo informativo in sede di riscontro al reclamo, la cui formula regolamentare, anteriore all'istituzione dell'AAS, resta tuttavia generica. Sarebbe pertanto opportuno un intervento correttivo sul Regolamento ISVAP n. 24/2008 che imponga, nella risposta di mancato o parziale accoglimento del reclamo, la menzione nominativa dell'Arbitro Assicurativo, l'indicazione del portale telematico per la presentazione del ricorso e l'avvertenza circa il termine di dodici mesi. Ne risulterebbe un contenuto informativo minimo standardizzato, da rendere nel momento in cui l'interesse del contraente alla conoscenza del rimedio è attuale e concreto. Nella stessa direzione, l'elevata incidenza dei ricorsi inammissibili per difetto del previo reclamo suggerisce di rafforzare, già nei documenti precontrattuali e sul sito dell'organismo, l'evidenza grafica di tale presupposto.

In secondo luogo, la scelta di rinviare al sito internet dell'AAS per le informazioni di dettaglio sui requisiti di ammissibilità, pur coerente con l'obiettivo di semplificazione, rischia di generare un divario digitale

nell'accesso alla tutela, penalizzando i contraenti meno avvezzi all'uso degli strumenti telematici. La predisposizione di guide informative in linguaggio semplice, disponibili anche in formato cartaceo presso le reti distributive, e la promozione di campagne informative rivolte al pubblico potrebbero contribuire a mitigare questo rischio. Nella medesima prospettiva, l'emersione di condizioni di ammissibilità non desumibili dai documenti informativi, quale la delimitazione temporale dei ricorsi proponibili nel primo anno di operatività, suggerisce l'opportunità che ogni presupposto di accesso al rimedio sia consacrato in atti formali dell'Istituto e riflesso, ove rilevante, nella documentazione consegnata al contraente.

In terzo luogo, il limite intrinseco della natura documentale del procedimento, che esclude perizie e prove orali, potrebbe ridurre sensibilmente l'ambito di effettività dell'AAS nelle controversie più complesse, relegandolo a un ruolo di filtro processuale funzionale all'assolvimento della condizione di procedibilità. Su questo profilo appare auspicabile un intervento normativo che consenta, quantomeno in via eccezionale e per controversie di valore elevato, il ricorso a forme semplificate di accertamento tecnico, anche con l'ausilio di consulenti nominati dal Collegio.

Infine, il coordinamento tra le competenze dell'AAS, dell'ABF e dell'ACF ha compiuto di recente un passo significativo. Il 29 ottobre 2026 la Banca d'Italia, la Consob e l'IVASS hanno sottoscritto un protocollo d'intesa in materia di risoluzione alternativa delle controversie, che sostituisce quello stipulato nel marzo 2025 tra la Banca d'Italia e la Consob ed estende all'Arbitro Assicurativo le forme di cooperazione già sperimentate tra ABF

e ACF[46]. L'esigenza di un raccordo su base trilaterale, avvertita sin dall'avvio dell'operatività dell'AAS, ha dunque trovato una prima risposta sul piano istituzionale.

Le finalità del protocollo toccano da vicino il tema qui indagato. L'accordo mira a prevenire conflitti interpretativi e incertezze operative nella delimitazione delle rispettive competenze e a orientare la clientela nella corretta individuazione del sistema competente. A tale scopo le tre Autorità si impegnano ad adottare iniziative anche di natura tecnologica, organizzativa e gestionale, comprese modalità concordate per l'inoltro all'Arbitro competente dei ricorsi erroneamente indirizzati, e a promuovere iniziative comuni di divulgazione e di educazione finanziaria. Sono previsti, inoltre, incontri periodici tra i Presidenti e i componenti dei Collegi, riunioni tra le strutture di supporto e scambi di informazioni sui ricorsi dichiarati inammissibili per incompetenza per materia[47]. Si tratta di

[46] Protocollo d'intesa tra la Banca d'Italia, la Consob e l'IVASS in materia di risoluzione alternativa delle controversie, sottoscritto ed entrato in vigore il 29 ottobre 2026, che sostituisce il protocollo stipulato il 26 marzo 2025 tra la Banca d'Italia e la Consob (art. 7). Il protocollo ha validità quinquennale, è tacitamente rinnovabile ed è pubblicato sui siti internet delle tre Autorità (artt. 5 e 6). Tra le premesse dell'atto figura anche la dir. (UE) 2025/2647 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 dicembre 2025, che ha modificato la dir. 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori. L'accordo fa seguito alla *task force* inter-autorità costituita nel giugno 2024 con l'obiettivo di agevolare l'accesso ai rispettivi organismi di risoluzione stragiudiziale. Per una prima illustrazione dei contenuti v. Conciliatore BancarioFinanziario, lettera-circolare del 3 novembre 2026, prot. n. 1323394/AS. Sui rischi di frammentazione della tutela e di *forum shopping* connessi all'ingresso dell'AAS, e sull'insufficienza di un raccordo affidato a protocolli non vincolanti, v. C. RUSSO, *Il coordinamento orizzontale tra autorità italiane: tra distribuzione assicurativa ed autorità di risoluzione delle controversie*, in *dirittobancario.it*, 10 aprile 2026. Sulla cooperazione già in atto tra ABF e ACF, G.E. BARBUZZI, *op. cit.*, 23 ss.

[47] Artt. 1 e 3 del protocollo. Gli strumenti di coordinamento possono essere attivati anche in forma bilaterale, quando la natura delle questioni trattate non richieda il coinvolgimento del terzo sistema, il quale può comunque conoscere gli esiti del raccordo. La collaborazione si svolge nel pieno rispetto dell'autonomia decisionale dei Collegi.

strumenti che recepiscono, sul piano istituzionale, quanto si è sostenuto nelle pagine precedenti a proposito dell'informativa. L'effettività dei rimedi stragiudiziali dipende in misura rilevante dalla capacità del cliente di individuare l'organismo cui rivolgersi, e un ricorso proposto all'Arbitro incompetente si risolve, per il contraente, in un rimedio mancato.

Il nuovo assetto lascia tuttavia aperti alcuni profili. Il criterio di riparto accolto dal protocollo, che àncora la competenza all'oggetto del rapporto, del contratto o dell'operazione dedotti nel ricorso e alla sua attinenza alle competenze istituzionali delle tre Autorità, ha natura essenzialmente ricognitiva e offre una guida limitata proprio nei casi più incerti. Tra questi spiccano le controversie relative ai prodotti di investimento assicurativi distribuiti da banche e imprese di investimento, nei quali la disciplina della distribuzione, presidiata dalla Consob ai sensi dell'art. 25-*ter* del TUF, si intreccia con quella del contratto assicurativo, rimessa alla vigilanza dell'IVASS[48]. Il protocollo, inoltre, opera sul piano della cooperazione tra Autorità e rinvia l'inoltro dei ricorsi mal indirizzati a modalità operative ancora da concordare, da attuare, ove possibile, e nel rispetto delle regole di ciascun sistema. Resta da chiarire, in particolare, se e a quali condizioni il ricorso proposto all'organismo incompetente e poi trasmesso a quello competente possa assolvere la condizione di procedibilità della domanda giudiziale. L'auspicio è che l'attuazione del protocollo approdi a criteri di riparto pubblici e sufficientemente puntuali e che di essi si dia conto anche nella documentazione informativa destinata al contraente. Solo a queste condizioni il raccordo tra i tre sistemi potrà garantire al cliente un accesso effettivamente unitario al rimedio più idoneo alla controversia.

[48] Art. 2 del protocollo. Sulle difficoltà di coordinamento tra disciplina della distribuzione assicurativa e competenze degli organismi di risoluzione stragiudiziale v. C. RUSSO, *op. cit.*

L'Arbitro Assicurativo rappresenta, in definitiva, un'innovazione istituzionale di grande rilievo, che colma una lacuna lungamente avvertita nel sistema italiano di tutela del contraente assicurativo. La sua effettività dipenderà dalla qualità delle decisioni del Collegio e, forse in misura ancora maggiore, dalla capacità del sistema informativo di rendere il rimedio realmente conoscibile e accessibile per tutti i contraenti, indipendentemente dal loro livello di alfabetizzazione finanziaria e digitale. Il Provvedimento n. 163/2025 pone le basi di questo sistema informativo. Spetterà alla prassi applicativa e agli interventi normativi successivi perfezionarlo.