

Roma, 18 luglio 2025
(Prot. n. 7-CIR/2025)

Agli Associati di ANAPA

Ai Presidenti dei Gruppi Aziendali

Agli Agenti di assicurazione interessati

Loro sedi

Oggetto: Arbitro Assicurativo – Adempimenti e nomina del referente per la gestione dei ricorsi

Care colleghe e cari colleghi,

Facciamo seguito alle nostre precedenti comunicazioni per fornirvi un aggiornamento utile e operativo in merito all'istituzione dell'Arbitro Assicurativo.

Con il Provvedimento n. **106122 del 23 maggio 2025, IVASS** ha pubblicato le disposizioni tecniche attuative dell'art. 13 del Regolamento n. 215, emanato dal MIMIT il 6 novembre 2024, in attuazione dell'art. 187, comma 1 del Codice delle Assicurazioni Private (CAP).

È così entrato nella fase operativa il nuovo **Arbitro Assicurativo**, organismo deputato alla **risoluzione stragiudiziale** delle controversie tra clienti e imprese o intermediari assicurativi.

Finalità e ambito di applicazione

L'Arbitro esamina i ricorsi dei clienti che abbiano presentato reclamo – rigettato – secondo il Regolamento IVASS n. 24, purché abbiano medesimo oggetto che siano relativi a:

- contratti assicurativi;
- accertamento di diritti e obblighi (incluse richieste risarcitorie);
- violazioni delle regole di comportamento nella distribuzione assicurativa.

Adempimenti per gli intermediari

A partire dal **30 luglio 2025**, tutti gli intermediari **iscritti al RUI** aderiscono **automaticamente** alla procedura dell'Arbitro Assicurativo (a breve l'informazione sarà anche visibile sul portale RUI).

Poiché il procedimento si svolge esclusivamente in via telematica, è **obbligatorio comunicare all'IVASS**:

- il nominativo di un referente per la gestione dei ricorsi;
- il mezzo elettronico (es. PEC) per ricevere le comunicazioni.

Comunicazione da inviare a: adesionearbitroassicurativo@ivass.it

Chi può essere nominato referente?

Il referente può essere:

- il **responsabile dell'attività di intermediazione della società agenziale**;
- un collaboratore interno delegato (es. dipendente amministrativo);

oppure un **referente collettivo**, come:

- un'associazione di categoria (es. ANAPA),
- un Gruppo Agenti che abbia deciso al proprio interno di offrire ai propri iscritti il servizio di trasmissione documentale e disponga di una struttura operativa adeguata.

A seguito di approfondimenti tecnici con IVASS, e in particolare dopo un confronto diretto con la Responsabile del Servizio Consumatori e Arbitro, è emersa la preferenza dell'Istituto – per ragioni organizzative – per una gestione collettiva dei flussi, da parte di soggetti strutturati.

Tuttavia, **non vi è alcun obbligo** di aderire a un referente unico o collettivo: la scelta rimane libera e personale.

Il servizio offerto da ANAPA

Nell'ambito della propria attività istituzionale e nel rispetto della norma, Anapa Rete ImpresAgenzia **ha deciso di offrire ai propri associati il servizio di referente collettivo per la gestione dei ricorsi**.

ANAPA provvederà alla ricezione delle notifiche di ricorso dalla segreteria dell'Arbitro alle agenzie e alla gestione di tutto il flusso documentale nelle varie fasi del procedimento, fornendo assistenza nel rispetto dei termini perentori, il cui mancato rispetto pregiudica il diritto alla difesa

Come aderire al servizio ANAPA

Gli associati che desiderano usufruire del servizio di referente collettivo **possono scrivere entro il 28 luglio 2025** a  [**info@anapaweb.it**](mailto:info@anapaweb.it), comunicando:

- numero RUI;
- denominazione dell'agenzia;
- indirizzo PEC ufficiale.

ANAPA provvederà a trasmettere la comunicazione a IVASS per conto dell'associato.

Anche coloro che avessero già provveduto autonomamente ad indicare il nominativo del referente potranno in egual misura aderire al servizio di referente collettivo sostituendo così la precedente indicazione.

Considerazioni conclusive

L'introduzione dell'Arbitro Assicurativo rappresenta un cambiamento importante per l'intermediazione, con impatti diretti sull'operatività delle agenzie, che sono il primo interlocutore dei clienti.

Vi invitiamo pertanto a valutare con attenzione le opzioni disponibili.

Certi che apprezzerete il servizio offerto dalla nostra associazione, pensato per supportarvi in modo concreto e tempestivo, ANAPA resta a vostra disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Cordiali saluti,
ANAPA Rete ImpresAgenzia