Arbitro Assicurativo

Scopri cos'è l'Arbitro Assicurativo (AAS), quando è competente e come presentare ricorso dopo il reclamo: termini, costi e decisioni.

Dal **15 gennaio 2026 sarà possibile presentare ricorso** all'Arbitro Assicurativo, un nuovo strumento di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

L'Arbitro Assicurativo è un **organismo indipendente e imparziale**, istituito presso IVASS, che ha l'obiettivo di risolvere in modo semplice, rapido ed economico i conflitti legati ai contratti di assicurazione.

Quando rivolgersi all'Arbitro Assicurativo

L'Arbitro Assicurativo si occupa di **controversie riguardanti i contratti di assicurazione conclusi**. In particolare, le controversie possono avere come oggetto:

- L'accertamento di diritti, anche risarcitori
- Obblighi e facoltà riguardo alle prestazioni e ai servizi assicurativi
- L'inosservanza delle regole di comportamento inerenti all'attività di distribuzione assicurativa

Sono escluse dalla competenza dell'Arbitro Assicurativo le controversie riguardanti i sinistri gestiti dal fondo di garanzia delle vittime della caccia e della strada, le controversie relative a fattispecie rimesse alla competenza della CONSAP, nonché le controversie relative alle polizze grandi rischi.

Come presentare ricorso

Prima di presentare un ricorso all'Arbitro Assicurativo, è necessario **presentare un reclamo scritto all'impresa di assicurazione o all'intermediario**, che hanno 45 giorni di tempo per risponderti.

Se entro questo termine non ricevi risposta, oppure se la risposta che ricevi non ti soddisfa, puoi rivolgerti all'Arbitro Assicurativo. Ricorda però che **i fatti contestati nel ricorso devono coincidere** con quelli già indicati nel reclamo.

Puoi **presentare ricorso online** tramite il sito ufficiale dell'Arbitro Assicurativo, seguendo la procedura guidata e senza l'obbligo di assistenza legale. Il ricorso deve essere presentato entro 12 mesi dall'invio del reclamo, e i fatti contestati non devono risalire a più di 3 anni prima.

Per presentare un ricorso all'Arbitro Assicurativo **devi versare un contributo di 20€** per le spese della procedura. Se il tuo ricorso è accolto, anche solo in parte, l'impresa o l'intermediario devono rimborsarti il contributo.

Come funziona la decisione dell'Arbitro Assicurativo

L'Arbitro Assicurativo **valuta la controversia** basandosi sulla documentazione fornita e al termine delle valutazioni assumerà una decisione **entro 90 giorni**. In caso di controversie particolarmente complesse, il termine per la decisione può essere prorogato per una sola volta fino a ulteriori 90 giorni. In caso di controversie particolarmente complesse, il termine per la decisione può essere prorogato per una sola volta fino a ulteriori 90 giorni.

Le decisioni dell'Arbitro Assicurativo non sono vincolanti. Tuttavia, se l'impresa o l'intermediario non adempiono, la notizia dell'inadempimento è pubblicata sul sito ufficiale dell'Arbitro Assicurativo, in una sezione dedicata, per un periodo di 5 anni. Inoltre, l'impresa o l'intermediario sono tenuti a pubblicare la stessa notizia sul proprio sito internet per un periodo di 6 mesi.

Per adempiere a quest'obbligo, Prima pubblicherà in questa sezione la **notizia dell'inadempimento**.

Per **maggiori informazioni**, ti invitiamo a consultare il sito ufficiale dell'Arbitro Assicurativo: **https://www.arbitroassicurativo.org/**.