

TOMMASO E FILIPPO ROTA S.R.L.

CORSO SAN GOTTARDO, 5 - 20136 MILANO (MI)

INSURANCE DISTRIBUTION DIRECTIVE (IDD)

Per ogni richiesta di assistenza e/o consulenza scrivere a: assistenza@nimajaconsulting.it

PROCEDURA AAS

- REVISIONI -

Numero	Data	Descrizione
1	29/09/2025	Arbitro Assicurativo

SOMMARIO

1	FINALITÀ E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2	LA FIGURA DELL'ARBITRO ASSICURATIVO	3
2.1	A CHI SI RIVOLGE	3
2.2	COME FUNZIONA	3
2.2.1	LA FASE INIZIALE	3
2.2.2	LA DECISIONE	3
2.2.3	ALTRI ESITI DELLA PROCEDURA.....	4
2.2.4	L'ISTANZA DI CORREZIONE.....	4
2.3	VANTAGGI PER I CLIENTI	4
3	OBBLIGHI PER IMPRESE E INTERMEDIARI.....	4
3.1	ADESIONE E COMUNICAZIONE.....	4
3.2	GESTIONE DEL RICORSO	5
3.3	PUBBLICITÀ DELL'INADEMPIENZA.....	5
3.4	CASI PARTICOLARI	5
4	NOMINA DEL REFERENTE	5
4.1	COMPITI E RESPONSABILITÀ	5
4.2	SCELTA DEL REFERENTE.....	6
5	REVOCA DEL REFERENTE	6
6	GESTIONE INADEMPIMENTI	6
7	INFORMATIVA AI CLIENTI	6

1 FINALITÀ E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura descrive le modalità interne adottate da TOMMASO E FILIPPO ROTA S.R.L. per designare, revocare o sostituire un referente per l'Arbitro Assicurativo (interno o associazione), e il suo ruolo operativo in caso di controversie, garantendo piena conformità normativa al DM 6 novembre 2024, n. 215 e alle Disposizioni tecniche IVASS.

2 LA FIGURA DELL'ARBITRO ASSICURATIVO

L'Arbitro Assicurativo nasce con l'obiettivo di offrire a clienti e consumatori una tutela più accessibile, rapida ed economica, in alternativa alla via giudiziale, valorizzando la trasparenza e la responsabilizzazione degli operatori di mercato.

L'AAS – Arbitro Assicurativo – è un sistema di risoluzione alternativa delle controversie.

Serve a risolvere in modo semplice, rapido ed economico le controversie tra i consumatori e le imprese e/o gli intermediari assicurativi.

- L'AAS è autonomo e imparziale ed è sostenuto nel suo funzionamento dall'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni.
- Il ricorso si presenta online, tramite un portale che ti guiderà passo dopo passo nella procedura da seguire, con esempi e spiegazioni per facilitare il segnalante.
- Per presentare il ricorso non è richiesta assistenza legale o l'aiuto di un professionista (ma il segnalante può decidere di farsi assistere).
- Il costo per presentare un ricorso è di 20 euro.

2.1 A CHI SI RIVOLGE

L'Arbitro Assicurativo può essere attivato da un contraente, un assicurato, un beneficiario oppure da un danneggiato che può agire direttamente contro l'impresa di assicurazione (ad esempio, in caso di RC Auto) a patto che

- Sia già stato presentato un reclamo all'impresa o all'intermediario senza ricevere risposta soddisfacente entro 45 giorni.
- Non siano passati più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo scritto all'impresa o all'intermediario.
- I fatti oggetto del ricorso non risalgano a più di 3 anni dalla data in cui hai presentato il reclamo.

2.2 COME FUNZIONA

2.2.1 LA FASE INIZIALE

Il cliente deve presentare ricorso online tramite il Portale AAS.

Questo strumento, semplice e interattivo, assiste il segnalante nella presentazione del ricorso attraverso una procedura guidata.

Dopo aver ricevuto il ricorso, la Segreteria tecnica dell'AAS procederà a verificarne la regolarità, la tempestività e la completezza della documentazione presentata.

Se la documentazione che hai inviato è incompleta o illeggibile, ti sarà chiesto di integrare le informazioni mancanti entro un termine di 10 giorni.

2.2.2 LA DECISIONE

Il ricorso è deciso dal Collegio esclusivamente sulla base della documentazione presentata. La decisione sarà comunicata al segnalante completa di motivazione. Il Collegio decide di norma secondo diritto, ma in alcuni casi può decidere secondo equità, ad esempio per controversie su R.C. Auto o su richiesta concorde delle parti.

Se il ricorso è accolto, anche solo in parte, l'intermediario (o l'impresa) dovrà adempiere entro 30 giorni e rimborsare il contributo alle spese della procedura.

2.2.3 ALTRI ESITI DELLA PROCEDURA

Il procedimento può concludersi anche senza una decisione di merito, ossia una pronuncia del Collegio che decide chi ha torto e chi ha ragione.

Il Collegio può ad esempio formulare alle parti una proposta conciliativa.

Se la proposta viene accettata, il procedimento si conclude senza decisione.

Un'altra possibilità è che le parti raggiungano autonomamente un accordo per risolvere la controversia in modo amichevole.

Il Collegio potrebbe anche rilevare che, per decidere il ricorso, sono necessari accertamenti istruttori che l'AAS non può disporre.

In questo caso, il Collegio non potrà decidere la controversia nel merito.

Infine, il Collegio non decide nel merito il ricorso quando questo sia inammissibile, ad esempio quando:

- la controversia non rientra nella competenza dell'AAS, per materia o per valore;
- il ricorrente non ha presentato il preventivo reclamo all'impresa e/o all'intermediario oppure non sono rispettati i relativi limiti temporali;
- il ricorrente non ha versato il contributo alle spese della procedura;
- già pende un'altra procedura ADR, o un giudizio in Tribunale sulla stessa questione;
- la documentazione che prodotta dal ricorrente è incompleta e non viene regolarizzata.

Il ricorrente può anche decidere di rinunciare al ricorso.

Questa scelta è possibile fino a quando il Collegio non abbia pronunciato la decisione.

In tutti i casi in cui non viene presa una decisione di merito non è prevista la restituzione del contributo di 20 euro alle spese della procedura.

2.2.4 L'ISTANZA DI CORREZIONE

Se nella decisione ci sono omissioni, errori materiali o di calcolo, il ricorrente può richiederne la correzione entro il termine di 30 giorni dalla sua trasmissione.

Anche l'impresa di assicurazione o l'intermediario possono presentare istanza di correzione, nello stesso termine.

2.3 VANTAGGI PER I CLIENTI

Al ricorrente è garantito un accesso semplificato con una procedura completamente online, senza formalismi che rappresenta una tutela rafforzata vista l'alternativa più rapida e accessibile rispetto al contenzioso giudiziario.

In generale lo strumento dell'arbitro assicurativo potrà garantire maggiore trasparenza, considerato che le decisioni pubblicate consentono di monitorare prassi e orientamenti del settore.

3 OBBLIGHI PER IMPRESE E INTERMEDIARI**3.1 ADESIONE E COMUNICAZIONE**

L'adesione all'AAS è automatica per chi è iscritto al RUI o all'albo IVASS.

I soggetti SEE (le imprese e gli intermediari assicurativi con sede legale o residenza in uno dei Paesi appartenenti allo Spazio Economico Europeo) devono eventualmente notificare l'adesione a un sistema FIN-NET alternativo entro 30 luglio 2025.

Imprese e intermediari hanno l'obbligo di nominare un referente per i ricorsi e comunicare i suoi recapiti elettronici di contatto entro la stessa data ed inoltre dovranno informare i clienti della possibilità di ricorrere all'Arbitro secondo le modalità che saranno comunicate da IVASS.

3.2 GESTIONE DEL RICORSO

Imprese e intermediari devono garantire il contraddittorio, coinvolgendo eventuali collaboratori e possono farlo avvalendosi anche del supporto da parte delle associazioni di categoria.

Nei casi di ricorsi multi-controparte, ciascuna parte deve aver ricevuto un reclamo individuale.

3.3 PUBBLICITÀ DELL'INADEMPIENZA

L'impresa di assicurazione o l'intermediario si considera inadempiente quando non dà esecuzione alle previsioni contenute nella decisione dell'AAS.

In caso di inadempimento, l'informazione viene pubblicata per 5 anni sul sito internet dell'AAS, nell'elenco delle imprese e degli intermediari inadempienti.

Inoltre, l'inadempimento è segnalato in evidenza sulla pagina iniziale del sito dell'impresa o dell'intermediario per la durata di 6 mesi.

Se l'intermediario non ha il sito internet l'informazione deve essere resa pubblica nei suoi locali.

L'impresa e/o l'intermediario comunicano alla Segreteria tecnica di aver provveduto alla pubblicazione o all'affissione nei locali.

In mancanza, tale circostanza viene annotata sul sito dell'AAS.

3.4 CASI PARTICOLARI

- Collaborazioni orizzontali: il cliente può scegliere se ricorrere contro l'emittente o il proponente.
- Risarcimento diretto (art. 149 CAP): il ricorso si presenta contro la propria compagnia, non contro quella del responsabile civile.

4 NOMINA DEL REFERENTE

L'intermediario comunica il referente a IVASS all'indirizzo mail comunicato dall'Istituto e registra la designazione. Ogni cambiamento viene comunicato con tempestività e documentato.

Il referente può essere:

- un soggetto interno all'organizzazione;
- un'associazione rappresentativa degli intermediari;
- un referente o consulente esterno con esperienza pluriennale nel settore assicurativo

La scelta va documentata e tracciata con verbale o accordo formale.

4.1 COMPITI E RESPONSABILITÀ

Il referente:

- - gestisce le comunicazioni con l'AAS;
- - monitora i termini del procedimento;
- - garantisce la risposta tempestiva e l'esecuzione delle decisioni;
- - conserva i documenti per 5 anni.

4.2 SCELTA DEL REFERENTE

TOMMASO E FILIPPO ROTA S.R.L. ha individuato quale referente per l'AAS:

Il referente sarà il punto di contatto con IVASS e con il Segretariato dell'Arbitro Assicurativo per ogni attività inerente le procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

5 REVOCA DEL REFERENTE

In caso di revoca del ruolo di referente, tale condizione sarà tempestivamente comunicata all'IVASS con le stesse modalità adottate per l'individuazione e contestualmente sarà indicato il nuovo referente e aggiornata la presente procedura.

6 GESTIONE INADEMPIMENTI

L'inadempimento alle decisioni AAS comporta l'obbligo di pubblicazione dell'esito negativo sul proprio sito per almeno 6 mesi, oltre alla pubblicazione sul sito AAS per 5 anni.

7 INFORMATIVA AI CLIENTI

In attesa delle modalità attuative da IVASS, l'informativa è esposta nei locali e pubblicata sul sito internet dell'intermediario.

Procedura in vigore dal 29/09/2025, soggetta ad aggiornamenti

TOMMASO E FILIPPO ROTA S.R.L.

Il presente documento assolve l'onere di nominare un referente dell'arbitro assicurativo da parte di TOMMASO E FILIPPO ROTA S.R.L. che comunica tale nominativo all'IVASS secondo le modalità individuate dallo stesso Istituto