



ORDINE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI
ESPERTI CONTABILI

M I L A N O



MEDIAZIONE A 360°: DALL'AZIENDA ALLA FAMIGLIA, DALL'ARTE ALLA FISCALITÀ

BANCHE E ASSICURAZIONI
CASI DI MEDIAZIONE

Rag. Isabella Mainini

05/02/2026



ORDINE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI
ESPERTI CONTABILI

M I L A N O



BANCHE E ISTITUTI DI CREDITO LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO



ORDINE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI
ESPERTI CONTABILI
M I L A N O



LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- **D.Lgs.206/2005** recante il riassetto della normativa a tutela del consumatore
 - **D.Lgs. 385/1993** T.U.B. Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia
 - **D.Lgs.28/2010** in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali
 - **D.Lgs.149/2022** per l'efficienza del processo civile e per la revisione della disciplina degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie
-

CODICE DEL CONSUMO

Art. 3. Definizioni

Ai fini del presente codice ove non diversamente previsto, si intende per **consumatore o utente**: **la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta**

T.U.B.

Nell'ordinamento italiano, il TUB riconosce alla Banca d'Italia un ruolo esclusivo di promozione del regolare funzionamento del sistema dei pagamenti nonché il potere di emanare disposizioni per assicurare sistemi di compensazione e di pagamento efficienti e affidabili inoltre **riconosce alla Banca d'Italia l'onere di tutelare i clienti degli intermediari bancari e finanziari con strumenti diversi e integrati.**

In particolare:

- segue la produzione normativa nazionale di rango primario e internazionale e cura la predisposizione e l'aggiornamento della normativa secondaria di tutela della clientela bancaria e finanziaria;
 - **esercita il controllo sul rispetto delle disposizioni sul comportamento degli intermediari, promuovendo la trasparenza e la correttezza dei rapporti con la clientela;**
 - **assicura la disponibilità di strumenti di tutela individuale;**
 - favorisce il rafforzamento della cultura economica e finanziaria della popolazione attraverso molteplici iniziative di educazione finanziaria.
-

Strumenti di tutela previsti dal T.U.B.

Per **segnalare un comportamento irregolare o scorretto**, che riguarda prodotti o servizi bancari, da parte di una banca o altro intermediario finanziario, il **cliente** ha a sua disposizione diversi strumenti, conseguenti l'uno all'altro:

1. Presentare un reclamo direttamente all'intermediario;
2. Ricorrere a un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie;
3. Rivolgersi al giudice ordinario.

Ogni intermediario è tenuto ad avere un Ufficio Reclami, le modalità ed i termini per presentare un reclamo e i recapiti degli Uffici devono essere disponibili sul sito internet dell'intermediario.

Cliente

Qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con l'intermediario.

Non rientrano nella definizione di cliente i seguenti soggetti: banche; società finanziarie; istituti di moneta elettronica (IMEL); imprese di assicurazione; imprese di investimento; organismi di investimento collettivo del risparmio (fondi comuni di investimento e SICAV); società di gestione del risparmio (SGR); società di gestione accentrata di strumenti finanziari; fondi pensione; Poste Italiane s.p.a.; Cassa Depositi e Prestiti e ogni altro soggetto che svolge attività di intermediazione finanziaria; società appartenenti al medesimo gruppo bancario dell'intermediario; società che controllano l'intermediario, che sono da questo controllate ovvero che sono sottoposte a comune controllo.

Clientela (o clienti) al dettaglio

- i consumatori;
- le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale;
- gli enti senza finalità di lucro;
- le imprese che occupano meno di 10 addetti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro.

(fonte Banca d'Italia)

La procedura di reclamo

ha lo scopo di **assicurare una sollecita trattazione dei reclami, specificando ruoli e responsabilità delle strutture e unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo**, ferma restando l'indipendenza decisionale dell'Ufficio appositamente costituito (Ufficio Reclami), è finalizzata a:

- mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela;
- prevenire controversie legali e per risolvere bonariamente quelle già insorte, attraverso l'interlocuzione effettiva e soddisfacente con la clientela e, in definitiva, per contenere i rischi legali e di reputazione.

Per reclamo si intende **ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta** (es. lettera, fax, e-mail) **all'intermediario un suo comportamento anche omissivo. Le segnalazioni di reclamo devono contenere gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione del cliente.** Se presentato da un rappresentante, il reclamo è firmato anche dal cliente ovvero accompagnato da idonea procura conferita da quest'ultimo al rappresentante. **La procedura di reclamo è gratuita.**

EFFETTI PRINCIPALI DEL RECLAMO SULLA BANCA:

Obbligo di Risposta: La banca è tenuta a esaminare il reclamo e rispondere per iscritto entro i termini previsti (15 giorni lavorativi per pagamenti, 60 giorni per servizi bancari/finanziari).

Gestione Interna: L'ufficio reclami o un responsabile dedicato analizza la pratica per verificare comportamenti o omissioni contestate.

Accoglimento (Accordo): Se il reclamo è fondato, la banca contatta il cliente via raccomandata o PEC per proporre una soluzione, il ripristino delle condizioni corrette o un indennizzo.

Rigetto (Controversia): Se la banca rifiuta il reclamo, deve motivare la decisione e indicare al cliente le modalità per ricorrere a organismi esterni come l'ABF.

Tracciabilità e Reputazione: I reclami formali sono tracciati e i dati sulla soccombenza della banca sono monitorati dalla Banca d'Italia.

Azioni correttive: In caso di accoglimento, la banca è tenuta ad attuare le azioni correttive promesse al cliente.

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

è un sistema di risoluzione alternativa delle controversie che possono nascere tra i clienti, da una parte, e le banche e gli altri intermediari finanziari, dall'altra. Si tratta di una procedura di conciliazione paritetica tra intermediari bancari/finanziari e consumatori

- L'ABF è autonomo e imparziale ed è sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia.
- L'ABF è un'alternativa al giudice, più semplice, rapida ed economica.
- **Il consumatore può presentare il ricorso da solo e online, in quanto non è prevista l'assistenza legale obbligatoria o l'aiuto di un professionista.**

L'ABF è articolato in sette Collegi operanti su base territoriale (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo) che decidono i ricorsi in base al domicilio dei clienti (cioè l'indirizzo dichiarato nel ricorso).



COLLEGIO

REGIONI

Milano		Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto
Torino		Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta
Bologna		Emilia-Romagna, Toscana
Roma		Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria, Stato estero
Napoli		Campania, Molise
Bari		Basilicata, Calabria, Puglia
Palermo		Sardegna, Sicilia

Fonte Banca d'Italia

L'ABF è composto da un Collegio di cinque membri:

- il Presidente e due membri sono designati dalla Banca d'Italia;
 - un membro è designato dalle associazioni degli intermediari;
 - un membro è designato dalle associazioni che rappresentano i clienti in particolare:
 - ✓ un componente designato dal CNCU (*consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti*) per procedure che riguardano consumatori
 - ✓ Un componente designato dalle associazioni di categoria per procedure che riguardano imprese
-

Quando si può ricorrere all'ABF

per **servizi bancari e finanziari, compresi i servizi di pagamento** (conti correnti, mutui, prestiti personali) **per un importo non superiore a 200.000 euro;**

Quando non si può ricorrere all'ABF

Se la controversia:

- riguarda **servizi o attività con finalità di investimento** (ad es. negoziazione o collocamento di titoli, consulenza in materia di investimenti, gestione di patrimoni): per questo, c'è l'Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF (<https://www.acf.consob.it/>);
 - **riguarda beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari;**
 - riguarda **operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente** alla data di proposizione del ricorso;
 - **è già sottoposta all'autorità giudiziaria o è già all'esame di arbitri o conciliatori** (Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione o mediazione non va a buon fine o se è stata avviata e la controparte non vi ha aderito)
-

AVVIO DELLA PROCEDURA

- Presentazione del ricorso **tramite il PORTALE dell'ABF** www.arbitrofinanziario.it registrandosi sull'area riservata. Sarà necessario allegare tutta la documentazione utile, in particolare:
 - ✓ Il reclamo presentato e l'eventuale risposta insoddisfacente ricevuta
 - ✓ Il documento di riconoscimento ed in caso di delega o rappresentanza legale le relative deleghe e procure (sul sito è presente tutta la modulistica necessaria)
 - La presentazione del ricorso in **modalità cartacea** è consentita soltanto se intendi presentare ricorso nei confronti di:
 - ✓ due o più intermediari contemporaneamente;
 - ✓ un intermediario estero che opera in Italia in regime di libera prestazione di servizi;
 - ✓ un confidi ai sensi dell'art. 112, comma 1, del TUB.
-

LE TEMPISTICHE DELLA PROCEDURA

- Si può ricorrere all'ABF al massimo **entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario**. Se sono trascorsi 12 mesi senza che vi sia stata risposta o che la stessa sia stata insoddisfacente, occorre presentare un nuovo reclamo
 - **l'intermediario ha 45 giorni** dalla ricezione del ricorso per presentare le proprie controdeduzioni,
 - **il ricorrente può replicare** alla documentazione presentata dall'intermediario **entro i 25 giorni successivi**;
 - **l'intermediario** può trasmettere le **controdeduzioni nei 20 giorni** successivi.
 - Completato l'iter di formazione del fascicolo che verrà esaminato dal collegio ABF **nei successivi 90 giorni verrà comunicato l'esito del ricorso** (potrebbero essere necessarie proroghe a discrezione del collegio per particolare complessità della materia)
-

I COSTI DELLA PROCEDURA

Per il ricorrente il costo a carico del ricorrente ammonta ad euro 20,00 a titolo di contributo spese per la procedura.

Se il ricorso è accolto, anche solo in parte, l'intermediario è tenuto a rimborsare interamente tale spesa.

I casi espressamente disciplinati dalle Disposizioni ABF in cui non è previsto il rimborso del contributo sono esclusivamente:

- Ricorso respinto o rigettato: Il Collegio ritiene la banca non inadempiente.
 - Ricorso inammissibile o improcedibile: Quando il ricorso è inviato fuori termine, non è stato fatto il reclamo preventivo, o manca la documentazione essenziale.
 - Decadenza dei termini: Il reclamo è stato presentato oltre i termini previsti (6 anni dall'operazione contestata).
 - Rinuncia al ricorso: Se il cliente ritira il ricorso prima della decisione.
 - Estinzione per cessata materia del contendere: Se il problema si risolve prima della decisione finale
-

L'ESITO DELLA PROCEDURA

In sintesi l'ABF o meglio, **il collegio arbitrale, decide chi ha ragione e chi ha torto**, la decisione avviene esclusivamente sulla base della documentazione presentata ed è presa a maggioranza dei componenti del Collegio che dovranno motivarla.

Se il ricorso è accolto, anche solo in parte, l'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni dalla data della decisione e a rimborsare il contributo alle spese della procedura al ricorrente.

Se la decisione dell'ABF fosse ritenuta insoddisfacente, è in ogni caso possibile rivolgersi al giudice competente.

SANZIONE REPUTAZIONALE

Se l'intermediario dovesse risultare inadempiente rispetto alla decisione dell'ABF ovvero:

- non esegue o esegue solo in parte quanto previsto dalla decisione dell'ABF;
- non ti rimborsa quanto versato come contributo spese, se il ricorso è stato accolto anche solo in parte,
- non versa alla Banca d'Italia il contributo spese dovuto.
- non rispetta la decisione o non collabora allo svolgimento della procedura,

l'inadempimento è pubblicato per 5 anni sul sito dell'ABF
<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/intermediari-inadempienti/index> dove è
disponibile **l'elenco degli intermediari inadempienti, inoltre la notizia dell'inadempimento o della mancata cooperazione è inoltre pubblicata in evidenza sulla pagina iniziale del sito internet dell'intermediario per la durata di 6 mesi.**

La mancata cooperazione al funzionamento della procedura sussiste quando l'intermediario:

- non versa il contributo dovuto alle associazioni degli intermediari riconosciute dalla Banca d'Italia. La pubblicazione avviene sulla base di quanto comunicato dalle associazioni degli intermediari e delle verifiche condotte dalle associazioni stesse;
 - omette di presentare la documentazione richiesta dal Collegio;
 - omette più volte di presentare la documentazione utile ai fini della valutazione dei ricorsi.
-



ORDINE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI
ESPERTI CONTABILI

M I L A N O

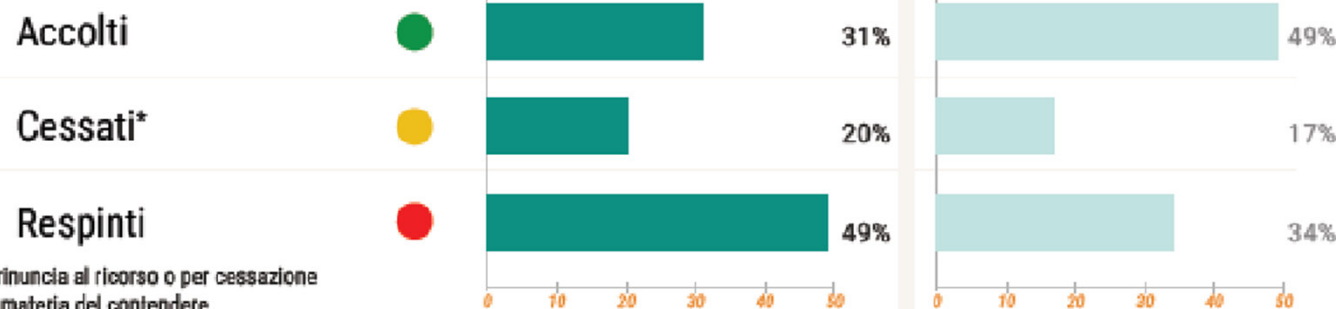


Arbitro Bancario Finanziario. Un quadro di sintesi

(dati del 3° trimestre 2025 a confronto con il 3° trimestre 2024)

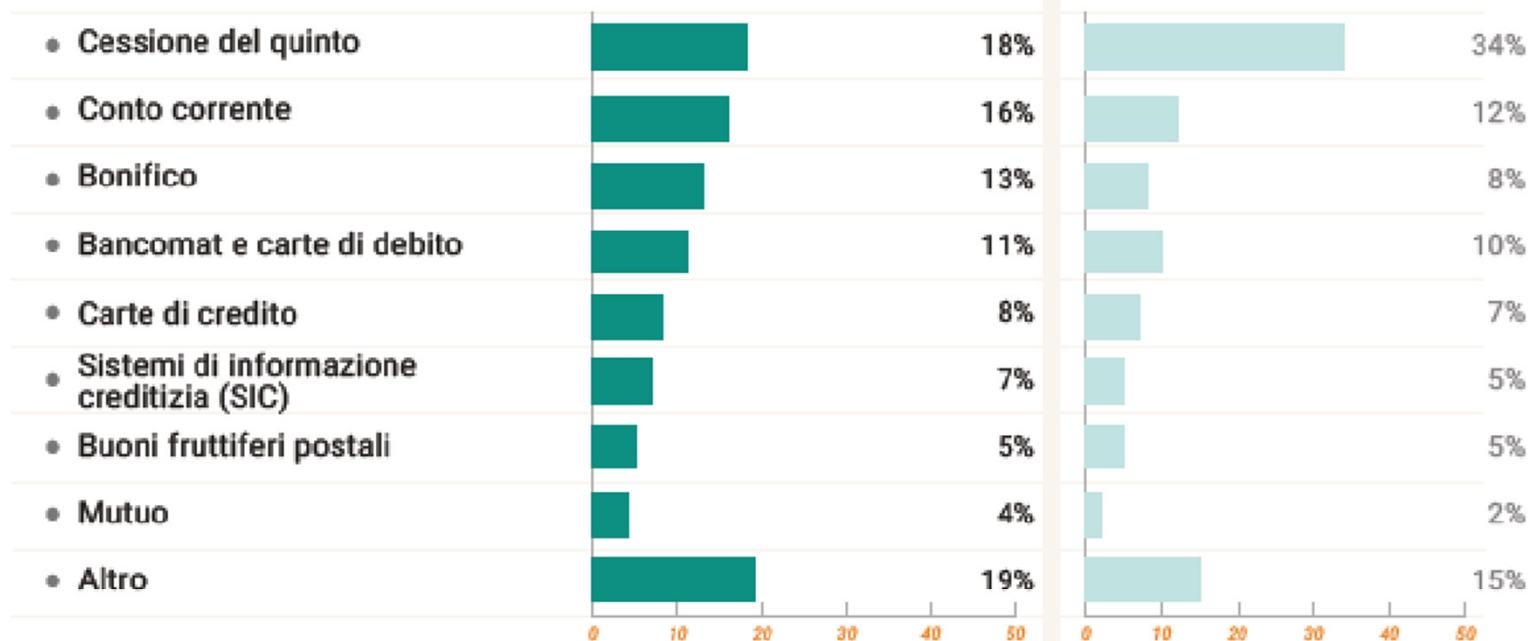
		3° trimestre 2025	3° trimestre 2024
Ricorsi ricevuti	3%▲	3.198	3.096
Ricorsi decisi	-8%▼	2.484	2.713

Esito dei ricorsi decisi





Ricorsi ricevuti per materia



3° trimestre 2025

107

3° trimestre 2024

111

Durata media

(numero di giorni al netto dei periodi di
sospensione feriale)



ORDINE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI
ESPERTI CONTABILI

M I L A N O



FONDAZIONE
COMMERCIALISTI
ODCEC di MILANO

GLI STRUMENTI ALTERNATIVI ALL'ABF A DISPOSIZIONE DEL CONSUMATORE e DELL'IMPRESA

D.Lgs.28/2010 – D.Lgs.149/2022 così come riformati dalla normativa Cartabia

il d.lgs. n. 28/2010 ha introdotto il principio di un **procedimento obbligatorio di mediazione: chi intende esercitare un'azione in giudizio in certe aree del diritto deve necessariamente prima esperire un tentativo di conciliazione** si tratta della c.d. **mediazione obbligatoria** ai sensi del comma 1 art. 5 D.Lgs. 28/2010, così come riformato dall'art. 7 D.Lgs 149/2022.

La normativa di riferimento, individua le materie nelle quali il ricorso alla mediazione è obbligatorio e tra le quali annovera le controversie in materia di contratti bancari e finanziari oltre che assicurativi



ORDINE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI
ESPERTI CONTABILI

M I L A N O



LA GESTIONE DELLE CONTROVERSIE BANCARIE MEDIANTE LA PROCEDURA DI MEDIAZIONE CIVILE

Dalla **Relazione illustrativa** al D.Lgs. 28/2010

Si evince che: *Per controversia è da intendersi la crisi di cooperazione tra soggetti privati, risolubile non soltanto attraverso la netta demarcazione tra torti e ragioni di ciascuno, ma anche per mezzo di accordi amichevoli che tendano a rinegoziare e a ridefinire gli obiettivi, i contenuti e i tempi del rapporto di cooperazione, in vista del suo prolungamento, e non necessariamente della sua chiusura definitiva*

Ed inoltre: *la procedura di mediazione disciplinata dal decreto non esclude il ricorso a istituti già ampiamente sperimentati nella pratica, che consentono di giungere alla composizione di controversie su base paritetica o attraverso procedure di reclamo disciplinate dalle carte di servizi, ma che si differenziano dalla mediazione per il mancato intervento di organismi terzi e imparziali.*

NORMA TECNICA UNI/PdR 98:2020 “*Mediazione in materia civile e commerciale - Servizio di mediazione stragiudiziale civile e commerciale e requisiti del profilo professionale del mediatore*”

È opportuno che chi redige l'istanza di mediazione descriva in modo dettagliato i fatti occorsi e indichi i seguenti elementi se esistenti:

- Per quale tipologia di contratto si attiva nel procedimento (mutuo, c/c ordinario, c/titoli, c/anticipo fatture, fido di cassa, finanziamento al consumo, leasing operativo, leasing immobiliare, leasing in costruendo, etc);
 - se è stato promosso reclamo e se vi è stata risposta;
 - se è già stato presentato ricorso al conciliatore bancario e finanziario e, in tal caso, indicare la decisione dell'ABF, rammentando che non è vincolante;
 - se vi sono in essere garanzie proprie o di terzi (fidejussioni, pegni, ecc.), specificando gli eventuali litisconsorti necessari;
 - gli elementi di convenienza per la banca nell'addivenire ad una soluzione conciliativa (es. riservatezza accordo ed evitare creazione del precedente);
 - i riferimenti dei professionisti interpellati per eventuali perizie o consulti tecnici;
 - eventuali procedure esecutive in corso;
 - se si rientra nei parametri previsti dalle disposizioni in merito alla crisi d'impresa o sovra indebitamento.
-

È utile che vengano allegati alla domanda di mediazione i seguenti documenti se esistenti:

- il contratto da cui nasce la lite;
 - la corrispondenza intercorsa rispetto alla materia oggetto di mediazione;
 - la profilazione MIF;
 - documentazione relativa all'eventuale reclamo presentato;
 - documentazione relativa all'eventuale ricorso al conciliatore bancario e l'eventuale decisione emessa dall'ABF;
 - eventuali contratti di garanzie accessorie;
 - perizie econometriche o di altro tipo;
 - visura camerale della banca chiamata in mediazione (prestare particolare attenzione qualora siano nel frattempo intervenute operazioni straordinarie quali fusioni, scissioni, incorporazioni, ecc.).
-



ORDINE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI
ESPERTI CONTABILI

M I L A N O



ASSIMETRIE INFORMATIVE

Per asimmetria informativa si intende **una distribuzione non uniforme delle informazioni tra gli operatori di un mercato**

Le asimmetrie informative **nel settore bancario si verificano quando una parte (banca) possiede più informazioni dell'altra (cliente)**, causando inefficienze di mercato.

Il cliente viene sempre considerato il soggetto debole e quindi da tutelare affinché non incorra nel **rischio di sottoscrivere un contratto per lui svantaggioso**.

Con l'introduzione del TUB si è riconosciuta la facoltà del cliente di **scegliere** una specifica banca ed uno specifico prodotto o servizio bancario **in modo informato e consapevole** e ciò attraverso l'obbligo posto in capo alla banca della proposizione esclusivamente di contratti scritti e l'indicazione di tutte le informazioni rilevanti (costi, termini di durata, modalità e termini di recesso etc)

Le banche dovrebbero mitigare tali rischi attraverso la selezione, il monitoraggio e la produzione di informazioni oltre che con la tipizzazione dei contratti.

Possiamo parlare di asimmetrie informative nel sistema bancario anche **con riferimento alla scelta di strumenti stragiudiziali** cui il cliente può ricorrere

- Reclamo
- ABF
- Mediazione
- Negoziazione assistita
- Arbitrato

In quanto se tali situazioni si verificano quando una parte possiede più informazioni dell'altra riguardo ai propri rischi, alle prove o alle reali intenzioni finanche all'esito di un eventuale giudizio, ipotizzare che il cliente/consumatore possa adire alle procedure del reclamo e dell'ABF in totale autonomia, senza quindi l'obbligo dell'assistenza legale ed anche eventualmente tecnica, non è un azzardo. Ecco perché fin dall'attivazione del reclamo è auspicabile che il cliente venga affiancato da un professionista con le competenze necessarie per gestire tutta la procedura in modo efficace sin dalla sua genesi



ORDINE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI
ESPERTI CONTABILI

M I L A N O



FONDAZIONE
COMMERCIALISTI
ODCEC di MILANO

ANALISI DI ALCUNI CASI PRATICI

- l'errata applicazione di costi in fase di chiusura di un finanziamento.
 - problemi legati alla cancelleria dell'ipoteca all'atto dell'estinzione del mutuo fondiario
 - trasparenza bancaria mancata consegna di una copia del contratto o del documento informativo precontrattuale (PIES).
 - ricorsi per addebiti non autorizzati su carte di credito o conti correnti. Se il cliente dimostra di aver custodito con diligenza i propri codici, l'ABF può obbligare la banca a rimborsare le somme sottratte fraudolentemente.
 - contestare spese e costi extra ingiustificati, non previsti.
-



ORDINE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI
ESPERTI CONTABILI

M I L A N O



FONDAZIONE
COMMERCIALISTI
ODCEC di MILANO

ASSICURAZIONI LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- **D.Lgs.206/2005 recante il riassetto della normativa a tutela del consumatore**
 - **Codice delle Assicurazioni Private (D.Lgs. 209/2005):** Disciplina l'accesso, l'esercizio dell'attività, la vigilanza prudenziale, il sistema sanzionatorio e il contratto di assicurazione.
 - **Regolamenti IVASS (Normativa Secondaria) D.L. 95 del 06/06/2012 convertito dalla L. 135/2012** ed integrato dai **Regolamenti n. 40/2018:** Disciplina la distribuzione assicurativa, le regole di condotta e gli obblighi di informazione. **N.41/2018:** Informativa, pubblicità e realizzazione dei prodotti. **n. 45/2020:** POG (Product Oversight and Governance) - regole per il governo e controllo dei prodotti, inclusa l'identificazione del target market.
 - **Direttiva (UE) 2016/97 (IDD - Insurance Distribution Directive):** Recepita in Italia (D.Lgs. 68/2018 e D.Lgs. 187/2020), rafforza la tutela del consumatore, le regole di correttezza comportamentale e la trasparenza.
 - **Normativa Antiriciclaggio:** D.Lgs. 231/2007, per la lotta al riciclaggio e finanziamento del terrorismo
 - **D.Lgs.28/2010** in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali
 - **D.Lgs.149/2022** per l'efficienza del processo civile e per la revisione della disciplina degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie
 - **LEGGE 25 ottobre 2017, n. 163** Delega al Governo per il recepimento delle direttive europee e l'attuazione di altri atti dell'Unione europea - Legge di delegazione europea 2016-2017.
 - **Decreto 215/2024** istituisce un organismo stragiudiziale dedicato alle dispute tra assicurati, imprese e intermediari
-

CODICE DEL CONSUMO

Si prefigge la tutela dei consumatori assicurativi:

- **Informazione Precontrattuale:** L'assicuratore deve fornire obbligatoriamente un documento informativo chiaro, comprendente coperture, esclusioni, premi e costi prima della firma.
 - **Diritto di Recesso:** Il consumatore ha solitamente 14 giorni per recedere dal contratto senza motivazione, estesi a 30 giorni per le polizze vita.
 - **Clausole Vessatorie:** Le clausole che determinano un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi a carico del consumatore sono nulle.
 - **Rinnovo Tacito:** Le norme vietano il rinnovo tacito, tranne per le garanzie accessorie RC Auto, e prevedono 15 giorni di tolleranza dopo la scadenza della polizza
-

CODICE DELLE ASSICURAZIONI PRIVATE (D.Lgs. 209/2005)

La normativa si prefigge di tutelare i clienti (assicurati e/o beneficiari) garantendo la trasparenza contrattuale, il rispetto degli obblighi di informazione precontrattuale, definisce le funzioni dell'organo di vigilanza sull'IVASS. Regolamenta inoltre la gestione dei sinistri (tempi e modalità di risarcimento), stabilisce le regole per intermediari e imprese, e introduce procedure chiare per la gestione dei reclami.

REGOLAMENTI IVASS

I regolamenti IVASS disciplinano l'intero settore assicurativo italiano, garantendo specificatamente la tutela dei consumatori

I regolamenti IVASS si distinguono per finalità specifiche:

Tutela del Consumatore (Regolamento 41/2018): Disciplina la trasparenza, la pubblicità e la realizzazione dei prodotti (POG), introducendo documenti standardizzati come il DIP (Documento Informativo Precontrattuale).

Distribuzione e RUI (Regolamento 40/2018): Regola l'accesso al mercato, i requisiti degli intermediari e la formazione obbligatoria nel Registro Unico degli Intermediari (RUI).

Controllo Prodotti (Regolamento 45/2020): Introduce il governo e controllo dei prodotti assicurativi (POG) per rafforzare la cooperazione tra produttori e distributori.

Digitalizzazione (Regolamento 56/2025): Semplifica il comparto RCA, digitalizzando il CID e superando il contrassegno cartaceo.

Trasparenza Prezzi (Preventivass): Gestisce il servizio di comparazione online delle tariffe RCA.

Il Regolamento ISVAP n. 24/2008 disciplina le procedure che le compagnie assicurative devono seguire per gestire le lamentele dei consumatori.

Le imprese assicurative devono avere un ufficio reclami dedicato e procedure interne trasparenti.

Le imprese hanno 45 giorni per rispondere ai reclami. In caso di mancata risposta o risposta insoddisfacente, è possibile presentare un reclamo all'IVASS.

Se la risposta non perviene o è insoddisfacente, l'assicurato può rivolgersi all'IVASS utilizzando il modulo specifico, inviando la documentazione e la risposta della compagnia.

L'IVASS risponde sull'esito dell'istruttoria entro 120 giorni.

Il regolamento si applica alle imprese autorizzate in Italia e ai loro intermediari.

DIRETTIVA (UE) 2016/97 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 20 gennaio 2016 sulla distribuzione assicurativa (rifusione)

ha l'obiettivo principale di innalzare il livello di tutela dei consumatori e investitori nel mercato assicurativo europeo.

Specifica gli obblighi formativi e professionali per gli intermediari che devono essere personalizzate su tutti i contratti assicurativi proposti.

Sancisce in capo agli intermediari l'adesione obbligatoria ai sistemi di risoluzione stragiudiziale, con relative sanzioni in caso di inosservanza.

LA PROCEDURA DI RECLAMO

si presenta:

- **all'impresa assicuratrice** se il problema riguarda l'assicurazione stessa;
 - **all'agente assicurativo** (iscritto nella sezione A del RUI), ad un produttore diretto (sezione C), un intermediario a titolo accessorio (sezione F) o ad un loro collaboratore o dipendente (sezione E) se il reclamo riguarda l'impresa per cui lavorano o l'intermediario;
 - **al broker** (sezione B del RUI) se il reclamo lo riguarda direttamente;
 - **alla banca o altro intermediario finanziario** (sezione D del RUI) se il reclamo riguarda questi soggetti;
 - **al broker, alla banca o all'intermediario** se la controversia coinvolge un dipendente o collaboratore di un broker, di una banca o di un altro intermediario finanziario (sezione E);
 - **all'intermediario** (presente nell'elenco annesso al RUI) se il reclamo lo riguarda direttamente.
-

ARBITRO ASSICURATIVO

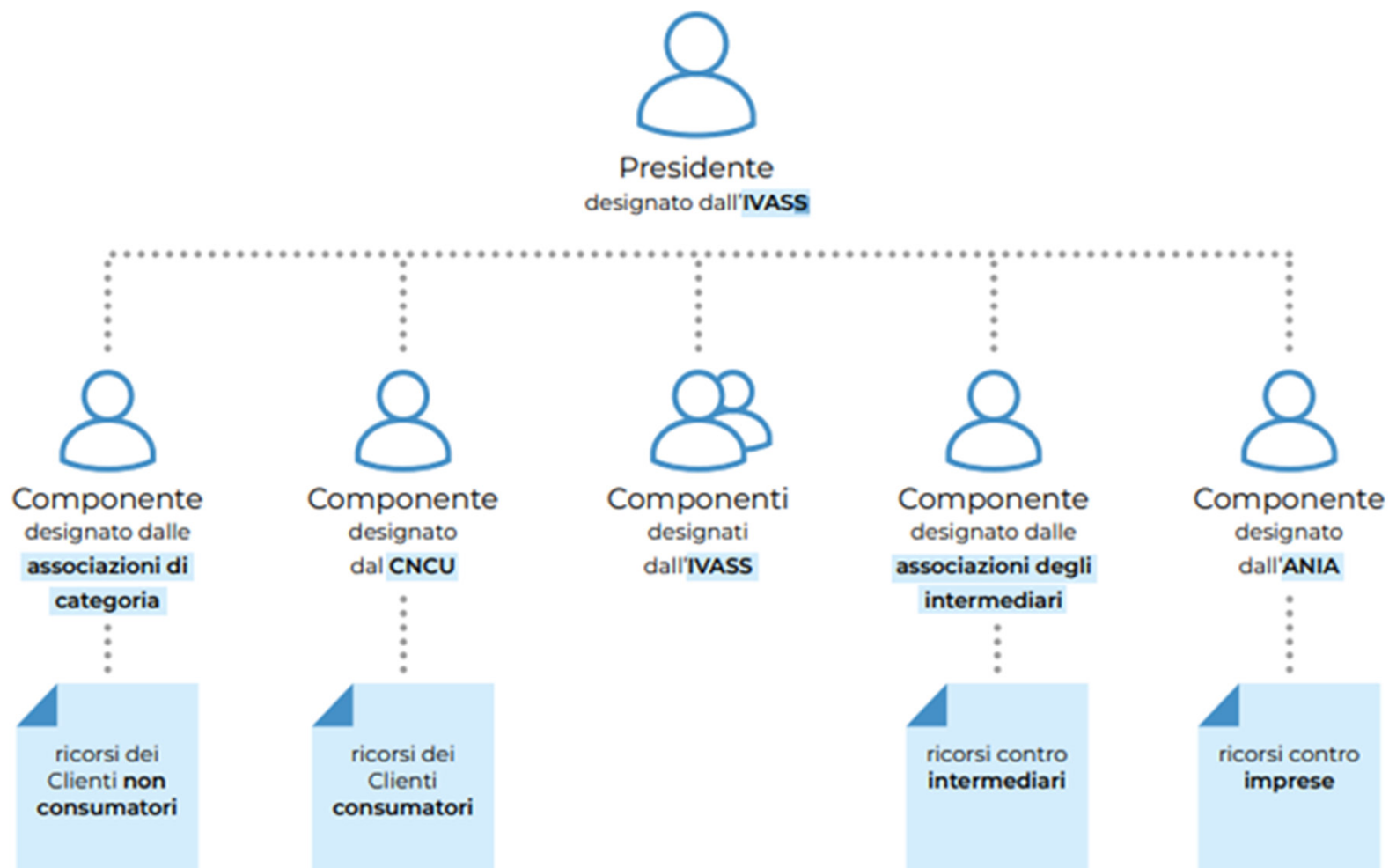
Privati e imprese coinvolti in controversie con le compagnie di assicurazione possono rivolgersi all'Arbitro Assicurativo al fine di risolvere le pendenze con uno strumento semplice, economico e veloce.

Si tratta di un **organismo indipendente**, istituito presso l'IVASS, composto da cinque membri indipendenti, che rappresentano i diversi soggetti coinvolti nella controversia.

- Presidente: Designato dall'IVASS tra magistrati in quiescenza, docenti universitari o professionisti con almeno 12 anni di esperienza nel settore.
- Due membri nominati dalle associazioni di categoria delle imprese assicurative.
- Un membro designato congiuntamente dalle associazioni degli intermediari.
- Un membro rappresentante dei consumatori, scelto dal Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU).

Le finalità dell'organismo sono:

- Armonizzare il sistema italiano con le direttive europee, in particolare la Direttiva UE/2016/97 (IDD), che impone agli Stati membri di garantire meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) nel settore assicurativo.
 - Deflazionare il contenzioso giudiziario, offrendo un canale rapido ed economico per risolvere le cosiddette small claims (controversie di modico valore), spesso troppo onerose per i consumatori.
-



Fonte L'AAS IN PAROLE SEMPLICI

AVVIO DELLA PROCEDURA

Presentazione del ricorso: esclusivamente online, tramite il portale dell'Arbitro www.arbitroassicurativo.org entro 12 mesi dalla data di presentazione del reclamo ed i fatti oggetto del ricorso non possono risalire a più di 3 anni dalla data in cui è stato presentato il reclamo.

Deve includere: documentazione del reclamo, risposta (o silenzio) dell'impresa, motivazioni della domanda.

Chi può presentare un ricorso all'AAS:

- il contraente, l'assicurato, il beneficiario di una polizza assicurativa;
- il danneggiato titolare di azione diretta nei confronti della compagnia, come ad esempio nei sinistri R.C. Auto;
- il cointestatario di una polizza e l'aderente a una polizza collettiva.

Chi non può presentare ricorso all'AAS un professionista o un intermediario (es: agente o broker) che svolge professionalmente attività assicurativa o di intermediazione nei settori assicurativo, previdenziale, bancario e finanziario, se il ricorso riguarda questioni inerenti sua attività professionale.

Sono escluse dalla competenza dell'AAS le controversie relative a:

- sinistri gestiti dal Fondo di Garanzia per le Vittime della Strada (FGVS) e del Fondo di Garanzia per le Vittime della Caccia (FGVC);
 - questioni di competenza della CONSAP Concessionaria Servizi Assicurativi Pubblici S.p.A.;
 - polizze grandi rischi: contratti assicurativi ramo danni destinati a imprese di grandi dimensioni, definite in base a parametri di bilancio, fatturato e dipendenti. Coprono rischi elevati, inclusi i rami tecnici (corpi aerei, marittimi, ferroviari), merci trasportate, credito, cauzione e r.c. generale, con coperture spesso personalizzate
-

I COSTI DELLA PROCEDURA

La procedura richiede al ricorrente il pagamento di un contributo di 20 euro, tramite procedura PagoPA.

Il contributo verrà rimborsato dall'assicurazione in caso di accoglimento del ricorso

I TEMPI DELLA PROCEDURA

Controdeduzioni dell'impresa: L'impresa ha 40 giorni per inviare memorie difensive e documenti rilevanti.

Replica del ricorrente: Il consumatore può replicare entro 20 giorni, senza aggiungere nuove richieste.

Controreplica dell'impresa: Ultimo step prima della decisione, anch'esso limitato a 20 giorni.

Decisione del Collegio: Emessa entro 90 giorni (prorogabili a 180 in casi complessi).

Il mancato rispetto delle scadenze comporta l'irricevibilità del ricorso o delle difese. Dopo la fase iniziale, non è possibile modificare le richieste o introdurre nuove eccezioni.

LIMITI FINANZIARI ALL'AVVIO DELLA PROCEDURA

1. Assicurazioni sulla vita (art. 2, comma 1, Codice Assicurazioni):
 - € 300.000 per contratti con prestazioni legate al decesso.
 - € 150.000 per altri rami vita (natalità, malattia, capitalizzazione).
2. Assicurazioni contro i danni (art. 2, comma 3):
 - € 2.500 per risarcimenti diretti a terzi danneggiati.
 - € 25.000 per tutte le altre controversie.

NON RIENTRANO NELLA COMPETENZA DELL'ARBITRO:

- Controversie gestite dal Fondo di garanzia per le vittime della strada.
 - Liti relative a "grandi rischi" (es. assicurazioni industriali).
 - Controversie già pendenti in sede giudiziaria o presso altri ADR.
-

Le decisioni dell'Arbitro Assicurativo non sono titoli esecutivi, ma **prevedono sanzioni reputazionali per chi non le rispetta:**

- **Pubblicazione dell'inadempienza:** L'impresa o l'intermediario inadempiente vengono segnalati sul sito dell'Arbitro per 5 anni.
- **Obbligo di trasparenza:** L'operatore sanzionato deve pubblicare la stessa informazione sul proprio sito per 6 mesi.

Per ottenere l'esecuzione forzata, il consumatore deve comunque rivolgersi al giudice ordinario, con il rischio di raddoppiare tempi e costi.



ORDINE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI
ESPERTI CONTABILI

M I L A N O



FONDAZIONE
COMMERCIALISTI
ODCEC di MILANO

LA GESTIONE DELLE CONTROVERSIE ASSICURATIVE MEDIANTE LA PROCEDURA DI MEDIAZIONE CIVILE

UNI/PdR 98:2020 UNI 121

A.3 MATERIA ASSICURATIVA

È opportuno che chi redige l'istanza di mediazione descriva in modo dettagliato i fatti occorsi e indichi i seguenti elementi se esistenti:

- ✓ quale tipologia di contratto si attiva nel procedimento (RC auto, polizza vita, infortuni, malattia, RC contro terzi, RC professionale, fondi pensioni, ecc.);
- ✓ qualifica dell'istante rispetto al rapporto assicurativo in quanto potrebbe trattarsi alternativamente di:
 - contraenti, assicurati, aventi diritto o beneficiari per controversie relative a contratti assicurativi o finanziari;
 - danneggiati per controversie relative ai danni derivanti dalla responsabilità medica e sanitaria o da altre tipologie di responsabilità (es. RC auto, natanti, professionale);
 - compagnia assicurativa per qualsiasi tipo di controversia se, con un atteggiamento proattivo, si vuole migliorare la gestione dei sinistri finalizzata a minimizzare i costi e a perfezionare il servizio.

La mediazione potrebbe essere utilizzata già nella fase istruttoria del sinistro evitando così di assumersi il rischio concreto della "causa per differenza", sempre attivabile a seguito di liquidazione;

- ✓ se il contratto per cui è mediazione è stato sottoscritto con un agente generale della compagnia assicurativa, un broker o tramite canale telematico;
 - ✓ se il contratto prevede una clausola-tipo di mediazione o una clausola-tipo di arbitrato ovvero una clausola multi-step (ossia la somma delle due), laddove le parti si siano già impegnate in caso di contestazioni ad avviare una mediazione e successivamente, solo nel caso che la mediazione fallisca, a ricorrere all'arbitrato;
 - ✓ se è stato promosso reclamo e se vi è stata risposta;
 - ✓ gli elementi di convenienza per l'assicurazione, il contraente, l'assicurato, il beneficiario, il danneggiato e gli aventi diritto a qualsiasi titolo, nell'addivenire ad una soluzione conciliativa (es. riservatezza accordo ed evitare creazione del precedente che potrebbe generare casi di ripetibilità o iniziative stragiudiziali in serie a danno della parte chiamata da parte di altri possibili soggetti coinvolti da controversie analoghe);
 - ✓ i riferimenti dei professionisti interpellati per eventuali perizie o consulti tecnici
-

È utile che vengano allegati alla domanda di mediazione i seguenti documenti se esistenti:

- il contratto da cui nasce la lite;
- la corrispondenza intercorsa rispetto alla materia oggetto di mediazione;
- documentazione relativa all'eventuale reclamo presentato;
- perizie tecniche;
- se si tratta di contratti assicurativi riferibili a beni, allegare l'inventario e l'eventuale perizia di stima effettuata all'atto della sottoscrizione del contratto;
- visura camerale della compagnia assicurativa (prestare particolare attenzione qualora siano nel frattempo intervenute operazioni straordinarie quali fusioni, scissioni, incorporazioni, ecc.)



ORDINE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI
ESPERTI CONTABILI

M I L A N O



RETE FIN-NET **per la gestione di** **reclami transfrontalieri** **verso banche e assicurazioni**

Il consumatore che vive in un paese dello Spazio Economico Europeo SEE (che comprende i paesi dell'Unione Europea, l'Islanda, il Liechtenstein e la Norvegia) e che si trova nella condizione di dover presentare un reclamo nei confronti di una compagnia assicurativa o di un istituto finanziario di un altro paese SEE, può presentare un reclamo a un membro della rete FIN-NET.

La rete FIN-NET è stata istituita dalla Commissione europea nel 2001 per:

- **promuovere la cooperazione tra i difensori civici nazionali** nel settore dei servizi finanziari e assicurativi
 - **fornire ai consumatori un agevole accesso alla risoluzione alternativa delle controversie (ADR)** nei casi riguardanti prestazioni transfrontaliere di servizi finanziari e assicurativi.
-

PAESI dello Spazio Economico Europeo che hanno aderito alla rete

Austria	Lettonia
Belgio	Liechtenstein
Bulgaria	Lituania
Croazia	Lussemburgo
Cipro	Malta
Repubblica ceca	Paesi Bassi
Danimarca	Norvegia
Estonia	Polonia
Finlandia	Portogallo
Francia	Romania
Germania	Slovacchia
Grecia	Slovenia
Ungheria	Spagna
Islanda	Svezia
Irlanda	
Italia	

L'accesso alla rete passa sempre dalla procedura di reclamo rimasta inevasa o insoddisfacente, ogni gestore del servizio mette a disposizione una propria procedura standardizzata.

Ha la durata di 90 giorni al massimo.

La maggior parte degli enti aderenti offre un servizio gratuito o a costi moderati

Le decisioni dei membri FIN-NET, non sono vincolanti per i fornitori di servizi finanziari e assicurativi, ma spesso vengono comunque ottemperate su base volontaria.

Se un intermediario finanziario o assicurativo non rispetta una decisione della piattaforma FIN-NET la conseguenza principale è la pubblicazione dell'inadempimento sul sito dell'organismo (per 5 anni) e sul sito dell'intermediario stesso (per 6 mesi), con conseguente danno reputazionale

I membri di FIN-NET in Italia

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**

Istituzioni finanziarie interessate: banche, istituti di credito ipotecario, intermediari del credito ipotecario, cooperative di credito, istituti di pagamento, istituti di moneta elettronica, Poste Italiane S.p.A.

Prodotti finanziari interessati: pagamenti, depositi, crediti e prestiti, credito ipotecario.

Lingue in cui si può presentare un reclamo: italiano, inglese

- **Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS)**

Istituzioni finanziarie interessate: società di assicurazioni, intermediari assicurativi

Prodotti finanziari interessati: assicurazioni vita e non vita

Lingue in cui si può presentare un reclamo: italiano, inglese

- **Conciliatore Bancario Finanziario**

Istituzioni finanziarie interessate: banche, fornitori di prodotti di investimento, intermediari mobiliari

Prodotti finanziari interessati: assicurazioni vita e non vita, investimenti, alcuni depositi

Lingue in cui si può presentare un reclamo: italiano, francese, inglese, spagnolo

- **Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**

Istituzioni finanziarie interessate: banche, cooperative di credito, alcune compagnie assicurative, alcuni fornitori di prodotti di investimento, la maggior parte degli intermediari mobiliari, la maggior parte degli intermediari di strumenti finanziari, depositari

Prodotti finanziari interessati: alcune assicurazioni vita, la maggior parte degli investimenti, la maggior parte degli strumenti finanziari

Lingue in cui si può presentare un reclamo: italiano, inglese

Non da ultimo si rammenta che **è sempre possibile anche nelle questioni transfrontaliere ricorrere alla procedura di mediazione civile** tenuto conto che

- La Riforma Cartabia (D.Lgs. 149/2022) ha introdotto innovazioni significative per la mediazione transfrontaliera, facilitando la partecipazione di soggetti residenti all'estero e rafforzando l'efficacia degli accordi raggiunti.
 - Una delle principali novità è la regolamentazione della **Mediazione Telematica (Art. 8-bis)**: tale previsione rende possibile svolgere gli incontri interamente da remoto tramite sistemi di videoconferenza. Questo elimina le barriere geografiche per le parti transfrontaliere, richiedendo però la firma digitale (o firma elettronica qualificata) per la sottoscrizione del verbale e dell'accordo ed una competenza linguistica qualificata del mediatore
-