

COMUNICAZIONE CLIENTI IN PORTAFOGLIO

Gentile Cliente,

ti informiamo che dal 15 gennaio 2026 è stato attivato l'**Arbitro Assicurativo (AAS)**, un nuovo strumento di **risoluzione alternativa delle controversie** tra clientela e Compagnie assicurative o Intermediari assicurativi.

Si tratta di una procedura **stragiudiziale**, che consente di risolvere eventuali controversie senza dover ricorrere al giudice.

Salvo i casi di inammissibilità previsti dalla normativa di riferimento (D.M. n. 215 del 6 novembre 2024), puoi rivolgerti all'Arbitro Assicurativo **se hai già presentato un reclamo scritto** alla Compagnia e/o all'intermediario assicurativo e:

- non hai ricevuto risposta entro 45 giorni, oppure
- la risposta ricevuta non è risultata soddisfacente.

Quando si presenta il ricorso è necessario verificare che:

- ✓ dalla data di presentazione del reclamo non siano passati più di 12 mesi;
- ✓ abbia ad oggetto fatti che siano accaduti, o di cui il cliente sia venuto a conoscenza, da non più di 3 anni.

Il ricorso può riguardare:

- l'accertamento di **diritti, obblighi e facoltà derivanti dal contratto di assicurazione**;
- la **violazione delle regole di comportamento** relative all'attività di distribuzione assicurativa.

Sui ricorsi che hanno ad oggetto solo l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, **non vi sono limiti di valore**.

Se invece si richiede anche la corresponsione di somme di denaro, il ricorso è soggetto a precisi limiti di valore.

Per le controversie relative a contratti di assicurazione contro i danni:

- fino a **2.500 euro** per le controversie relative al **risarcimento del danno da responsabilità civile**.
- fino a **25.000 euro** per i prodotti danni;

Il ricorso deve essere presentato esclusivamente **online**, personalmente o tramite un procuratore o un'associazione di consumatori, accedendo al portale ufficiale www.arbitroassicurativo.org.

È previsto un **contributo iniziale di 20,00 euro**, stabilito dal Ministero competente.

Il procedimento si conclude entro 180 giorni dal momento in cui il ricorso viene ricevuto. Se la controversia è molto complessa, la durata del procedimento può essere allungata una sola volta per altri 90 giorni.

Se la decisione dell'AAS non è ritenuta soddisfacente, ciascuna parte potrà comunque rivolgersi al giudice.