

## L'Arbitro Assicurativo (AAS) Nuovi Strumenti di Tutela per la Nostra Clientela

**ACROS S.r.l.** è da sempre impegnata a garantire trasparenza e supporto ai propri Clienti. In linea con le recenti normative introdotte dall'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni), informiamo la nostra clientela dell'attivazione dell'Arbitro Assicurativo (AAS), operativo a partire dal **15 gennaio 2026**.

Questa nuova procedura offre una via stragiudiziale rapida, economica ed imparziale per risolvere eventuali controversie tra clienti, imprese di assicurazione e intermediari, senza la necessità di ricorrere immediatamente al Tribunale civile.

### Chi può rivolgersi all'Arbitro Assicurativo?

L'accesso all'AAS è garantito a un'ampia platea di soggetti, inclusi:

- **consumatori:** Persone fisiche che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale;
- **persone giuridiche, imprese e professionisti:** professionisti, aziende, associazioni, cooperative, fatto salvo il limite relativo ai contratti assicurativi che rientrano nella definizione di "Grandi Rischi"<sup>1</sup>;
- **danneggiati:** Soggetti che hanno subito un danno e che, per legge, hanno diritto all'azione diretta nei confronti dell'assicuratore (es. in ambito RC Auto o RC sanitaria);
- **assicurati e beneficiari:** soggetti diversi dal contraente che vantano diritti derivanti dal contratto di polizza.

### Quali controversie possono essere sottoposte all'AAS?

È possibile presentare ricorso all'Arbitro per questioni relative all'interpretazione del contratto concluso, alla gestione dei sinistri o al comportamento dell'intermediario.

### Come presentare Ricorso?

L'accesso all'Arbitro è subordinato al fallimento di un precedente tentativo di reclamo. Ecco la procedura corretta da seguire.

1. **Reclamo formale.** Il cliente deve prima inviare un reclamo scritto a ACROS S.r.l. o direttamente all'Impresa di Assicurazione interessata.
2. **Attesa Riscontro.** Se l'impresa/intermediario non risponde entro 45 giorni o fornisce una risposta insoddisfacente, matura il diritto di ricorrere all'AAS.
3. **Presentazione Ricorso (entro 12 mesi).** Il ricorso deve essere presentato entro e non oltre 12 mesi dalla data di presentazione del reclamo iniziale.
4. **Portale Online.** Il ricorso si presenta esclusivamente tramite il portale web ufficiale [www.arbitroassicurativo.org](http://www.arbitroassicurativo.org), accessibile via SPID o CIE.
5. **Costi.** È richiesto il pagamento di un contributo spese di € 20,00, da versare tramite sistema PagoPA. Il ricorso non richiede l'assistenza obbligatoria di un avvocato.

<sup>1</sup> Sono grandi rischi, secondo la definizione del codice delle assicurazioni le seguenti coperture assicurative:

- polizze credito o polizze fideiussorie qualora l'assicurato eserciti professionalmente un'attività;
- industriale, commerciale o intellettuale e il rischio riguardi questa attività;
- le altre polizze danni relative a responsabilità civile, danni da furto o incendio, perdite pecuniarie sottoscritte da persone giuridiche che superino due dei tre limiti seguenti:

- 1) il totale dell'attivo dello stato patrimoniale risulti superiore ai seimilione duecentomila euro;
- 2) l'importo del volume d'affari risulti superiore ai dodicimilione ottocentomila euro;
- 3) il numero dei dipendenti occupati in media durante l'esercizio risulti superiore alle duecentocinquanta unità.

Qualora l'assicurato sia un'impresa facente parte di un gruppo tenuto a redigere un bilancio consolidato, le condizioni di cui sopra si riferiscono al bilancio consolidato del gruppo.

