



E-mail: info@abybroker.com Sito web: www.aby.it

## INFORMATIVA AI CLIENTI SULLA POSSIBILITÀ DI RICORSO ALL'ARBITRO ASSICURATIVO

La società Aby Broker Srl, in qualità di intermediario assicurativo, informa i propri clienti della possibilità di avvalersi dell'Arbitro per le Controversie Assicurative (di seguito "AAS") per la risoluzione stragiudiziale di eventuali controversie derivanti da contratti o servizi assicurativi.

### 1. Introduzione e Riferimenti Normativi

L'Arbitro per le Controversie Assicurative è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie, autonomo e imparziale, istituito presso l'IVASS ai sensi del Decreto del Ministro delle Imprese e del Made in Italy del 6 novembre 2024, n. 215 , e disciplinato dalle relative disposizioni tecniche e attuative dell'IVASS con Provvedimento n. 106122 del 23 maggio 2025 .

L'obiettivo dell'AAS è fornire alla clientela uno strumento efficace, rapido e a basso costo per risolvere le controversie con le imprese di assicurazione e gli intermediari, in alternativa al ricorso all'autorità giudiziaria.

### 2. Condizioni di Proponibilità del Ricorso

Per poter presentare un ricorso all'AAS, è necessario che siano soddisfatte le seguenti condizioni, a pena di inammissibilità :

1. **Preventivo Reclamo:** Il cliente deve aver preventivamente presentato un reclamo scritto all'impresa di assicurazione o all'intermediario assicurativo . La politica di gestione dei reclami adottata da Aby Broker Srl prevede che il reclamo debba essere formulato per iscritto e inviato ai recapiti indicati nel Modulo Unico Precontrattuale (MUP).
2. **Termini di Risposta al Reclamo:** Il ricorso può essere proposto solo dopo aver ricevuto una risposta al reclamo o, in caso di mancata risposta, una volta decorsi 45 giorni dalla data di ricezione del reclamo da parte dell'intermediario o dell'impresa.
3. **Termine per il Ricorso:** Il ricorso all'AAS deve essere presentato entro il termine di 12 mesi dalla data di presentazione del reclamo.
4. **Coerenza dell'Oggetto:** L'oggetto del ricorso deve essere il medesimo del reclamo precedentemente inviato .

Non sono considerati reclami le semplici richieste di informazioni o chiarimenti, né le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto che non manifestino una chiara insoddisfazione .

### 3. Soggetti contro cui è possibile presentare ricorso

Il ricorso può essere presentato direttamente nei confronti dei seguenti soggetti :

- **L'impresa di assicurazione:** per le questioni che la riguardano direttamente e per il comportamento dei propri dipendenti e degli intermediari iscritti nella sezione C del Registro Unico degli Intermediari (RUI).

## ABY BROKER SRL

Sede legale: 54011 Aulla (MS) Gandhi, 8

Codice fiscale e Partita Iva: 00803170141 REA: MI-2057530

Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 00803170141 Iiscrizione RUI: B000137063

Capitale sociale: € 1.000.000,00 (interamente versato)



E-mail: [info@abybroker.com](mailto:info@abybroker.com) Sito web: [www.aby.it](http://www.aby.it)

---

- **Gli intermediari assicurativi:** come Aby Broker Srl, iscritti nelle sezioni A, B, D, ed F del RUI, per gli aspetti che li riguardano e per il comportamento dei propri dipendenti e collaboratori iscritti nella sezione E del RUI.

#### 4. Oggetto e Limiti di Valore delle Controversie

L'AAS è competente per le controversie relative a prestazioni e servizi assicurativi derivanti da contratti di assicurazione. Il ricorso può essere presentato per controversie che rientrano in specifici limiti di valore, come ad esempio:

- Fino a € 25.000 per le polizze danni.
- Fino a € 150.000 o € 300.000 per le polizze vita, a seconda della tipologia di contratto.

#### 5. Modalità di Presentazione del Ricorso e Costi

La procedura per la presentazione del ricorso all'AAS è interamente telematica e deve essere effettuata tramite il portale dedicato, accessibile dal sito ufficiale : [www.arbitroassicurativo.org](http://www.arbitroassicurativo.org).

Sul sito sono disponibili una guida per l'utente che illustra le fasi della procedura e una sezione di domande frequenti (FAQ) per ulteriori chiarimenti

Per l'attivazione della procedura è richiesto il versamento di un contributo di **€ 20,00**. Tale importo verrà restituito al cliente nel caso in cui il ricorso venga accolto, in tutto o in parte

#### 6. Assistenza Legale

Per la presentazione del ricorso e per tutta la durata della procedura dinanzi all'AAS **non è obbligatoria l'assistenza di un avvocato**. Il cliente può comunque scegliere di farsi assistere da un professionista di fiducia o da un'associazione dei consumatori

#### 7. Rapporti con la Rete FIN-NET e Controversie Transfrontaliere

L'Arbitro Assicurativo aderisce alla **rete FIN-NET**, la rete europea per la risoluzione extragiudiziale delle liti transfrontaliere in materia di servizi finanziari. Questa adesione ha importanti implicazioni per le controversie che coinvolgono operatori di altri Stati membri dell'Unione Europea.

In particolare:

- **Imprese e intermediari esteri:** Le imprese e gli intermediari assicurativi che operano in Italia in regime di libera prestazione di servizi possono scegliere di non aderire all'Arbitro Assicurativo. In tal caso, hanno l'obbligo di comunicarlo all'IVASS, specificando a quale altro sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie, facente parte della rete FIN-NET, aderiscono nel loro Paese d'origine .
- **Tutela del cliente:** Se un cliente ha una controversia con un operatore estero che non ha aderito all'AAS, può rivolgersi alla rete FIN-NET per individuare l'organismo di risoluzione alternativo competente nello Stato membro dell'operatore. La

#### ABY BROKER SRL

Sede legale: 54011 Aulla (MS) Gandhi, 8

Codice fiscale e Partita Iva: 00803170141 REA: MI-2057530

Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 00803170141 Iscrizione RUI: B000137063

Capitale sociale: € 1.000.000,00 (interamente versato)



E-mail: [info@abybroker.com](mailto:info@abybroker.com) Sito web: [www.aby.it](http://www.aby.it)

---

segreteria tecnica dell'Arbitro può fornire assistenza per facilitare il contatto con il sistema estero equivalente .

Questa procedura garantisce che anche per le controversie transfrontaliere sia disponibile un meccanismo di risoluzione stragiudiziale efficace e accessibile.

La presente informativa è resa ai sensi della normativa vigente al fine di garantire la piena conoscenza e tutela dei diritti della clientela. Per ogni ulteriore dettaglio sulla procedura di reclamo e sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, si rimanda alla documentazione precontrattuale e contrattuale consegnata e al nostro personale a disposizione per ogni chiarimento.

#### **ABY BROKER SRL**

Sede legale: 54011 Aulla (MS) Gandhi, 8

Codice fiscale e Partita Iva: 00803170141 REA: MI-2057530

Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 00803170141 Iiscrizione RUI: B000137063

Capitale sociale: € 1.000.000,00 (interamente versato)