

Gestire le controversie assicurative: un'opportunità con mediazione e arbitrato

Emilio del Vecchio,
Consulente Assicurativo

Nicola Giudice,
Camera Arbitrale di Milano

La lentezza e l'inefficienza della giustizia civile italiana sono note: 5,5 milioni di cause pendenti e 1185 giorni per recuperare un credito. Si tratta di dati poco invidiabili che affliggono anche il settore assicurativo. A questo si aggiunge l'alta probabilità che, in caso di rifiuto di liquidare un sinistro da parte di una Compagnia di assicurazioni, la relazione tra il cliente e il broker entri in una fase di crisi. Per questa ragione è bene prendere in considerazione gli strumenti della cosiddetta giustizia alternativa (o ADR, alternative dispute resolution): mediazione e arbitrato, grazie ai quali trovare soluzioni efficienti in tempi rapidi.

Mediazione e arbitrato

Proponendo la mediazione, le parti si prefiggono di raggiungere una soluzione tra

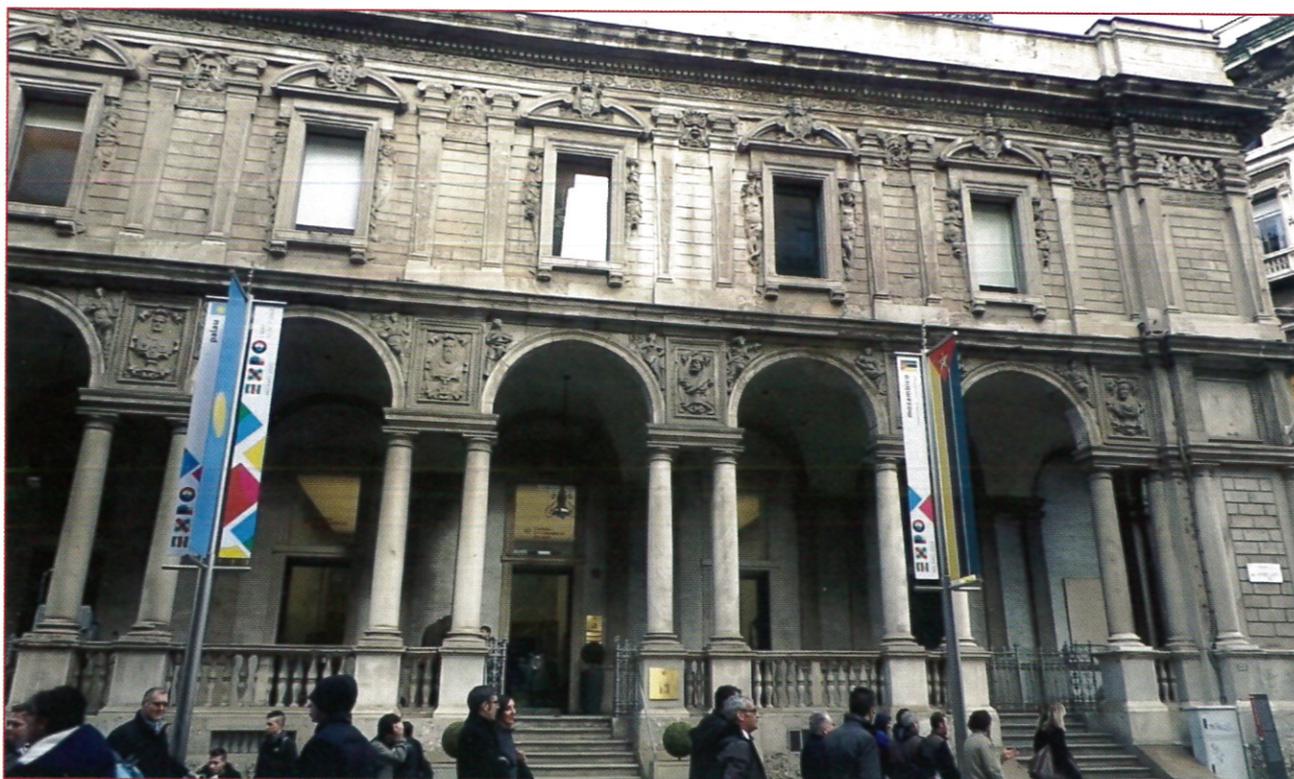
loro concordata. Per questo si rivolgono ad un mediatore che, senza imporre alcuna decisione, può aiutarle a costruire un dialogo per raggiungere un accordo, superando la logica ragione-torto.

Caratteristica dell'arbitrato è, invece, affidare la decisione della controversia a soggetti neutrali esperti nella materia per aver operato nel settore, escludendo così il ricorso al giudice che spesso ha la necessità di ricorrere ai consulenti tecnici (CTU). È possibile utilizzare l'arbitrato se le parti hanno inserito, nel contratto, una clausola arbitrale (compromissoria).

CAM - Camera Arbitrale di Milano e AIDA - Associazione Internazionale di Diritto delle Assicurazioni (sez. Lombardia) hanno istituito un tavolo permanente per la promozione degli strumenti ADR, focalizzandosi in questa prima fase sui rapporti assicurativi business to business.



CAMERA DI COMMERCIO MILANO



Qualche dato

CAM gestisce 150 arbitrati, con un valore medio di 3.500.000 euro e una durata media di 12,2 mesi.

Il Servizio di conciliazione CAM gestisce ogni anno quasi 1.000 casi di mediazione, con un valore medio di € 310.000, in 47 giorni. Se due parti decidono di iniziare una mediazione, nel 67% dei casi raggiungono un accordo. Pur davanti a risultati così interessanti, il mercato assicurativo si è, finora, dimostrato poco reattivo.

Sono ancora pochi i casi di mediazione in cui le compagnie accettano di partecipare. E limitatamente diffuso è l'inserimento di clausole di arbitrato ben confezionate. In molti casi si tratta in realtà di perizie contrattuali, che riguardano solo la stima del danno e non le questioni giuridiche in discussione e perciò non sempre risolvono il problema. È più che evidente una certa resistenza culturale al cambiamento che rappresenta un'opportunità di mantenere i rapporti con il cliente, nel caso della mediazione, e di avere soluzioni rapide e proposte da esperti di settore, nel caso dell'arbitrato.

Le proposte AIDA CAM

Il tavolo congiunto AIDA e CAM ha pro-

posto una prima serie di soluzioni utili a consentire a compagnie assicurative ed imprese l'accesso alla giustizia alternativa. Il lavoro congiunto si è concretizzato nella redazione di clausole definite in base alle specifiche del settore assicurativo; una clausola-tipo di mediazione, una di arbitrato e una multi-step che prevede l'iniziale esperimento del tentativo di mediazione e il successivo ricorso all'arbitrato, solo nel caso che la mediazione fallisca.

La collaborazione tra AIDA e CAM consentirà la scelta di arbitri tra professionalità competenti sia nel settore assicurativo sia nella gestione dei conflitti attraverso le ADR e il collegio, o il singolo arbitro saranno scelti da un organismo terzo rispetto alle parti, evitando così il cattivo costume di avere "arbitri di parte".

Il Consiglio Arbitrale della CAM si occuperà della nomina di arbitri, anche tenendo conto delle indicazioni che saranno fornite da AIDA, riguardo alla loro specifica competenza nella materia assicurativa. Infine, si è proposto alle parti un incentivo economico.

Se, durante un arbitrato in materia assicurativa, le parti decideranno di esperire un procedimento di mediazione, questo non comporterà costi aggiuntivi in caso di mancato accordo.

*La Camera di Commercio
a Milano*