



CAMERA
ARBITRALE
MILANO

Indagini sulla giustizia alternativa in ambito assicurativo

Patrizia Contaldo

*Arbitrato e Mediazione nelle assicurazioni
la proposta AIDA CAM per le imprese
Milano 13 Giugno 2014*

Obiettivi dell'analisi

La ricerca è complemento dello studio avviato da AIDA CAM finalizzato ad elaborare una serie di strumenti e per un impiego ragionato e consapevole dell'ADR all'interno delle controversie assicurative.

Il gruppo di lavoro ha inteso testare con quest'analisi un campione di clienti assicurativi corporate al fine di individuare:

- **il vissuto rispetto al contenzioso**
- **la predisposizione a “contrattualizzare “ la mediazione e l'arbitrato**
- **l'esperienza pregressa dell' ADR**
- **la soddisfazione degli strumenti suddetti**

Si tratta di un primo progetto pilota su un campione contenuto di aziende che potrà essere ampliato alla luce di ulteriori approfondimenti in materia

Analisi del campione: il ruolo ricoperto dal soggetto intervistato nelle imprese analizzate

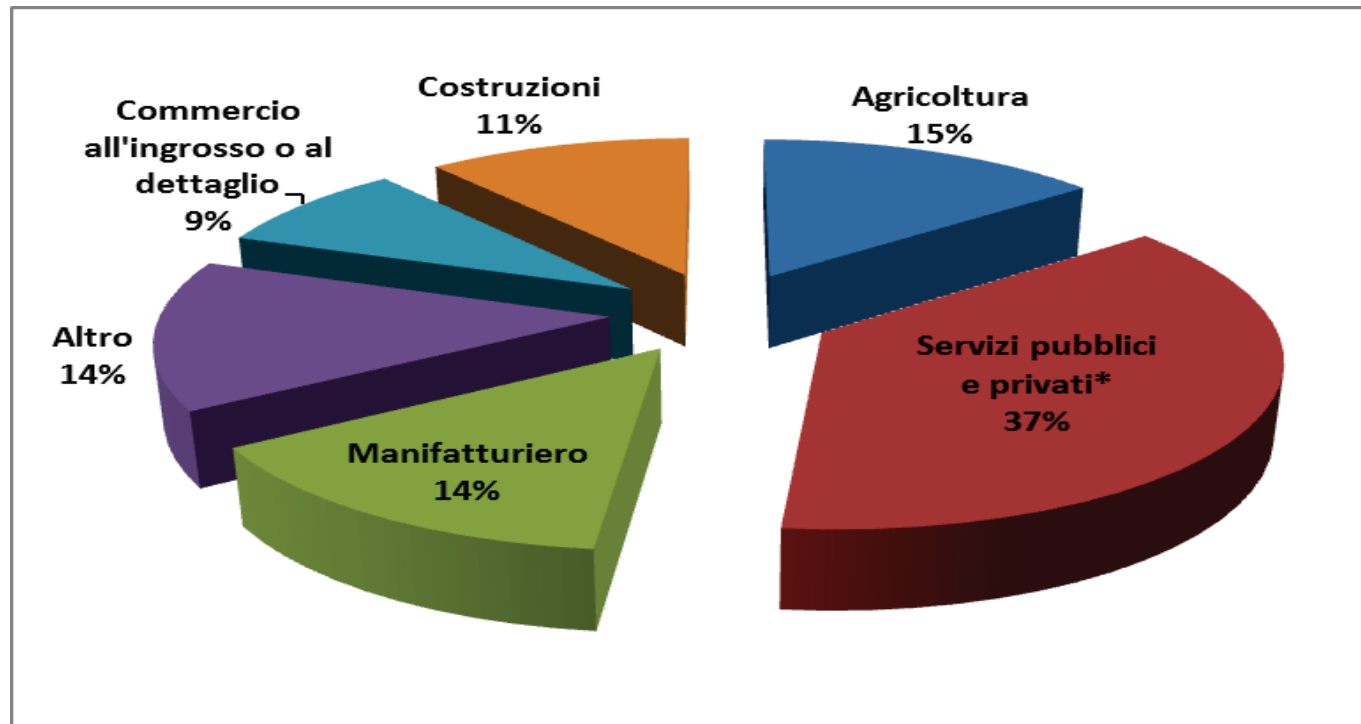
L'indagine si è svolta attraverso la somministrazione di un questionario a imprenditori, rappresentanti d'impresa e giuristi d'impresa.

- **Soci, amministratori, titolari, imprenditori: 67,5%**
- **Responsabili di funzione, dipendenti in genere: 22,5%**
- **Legali rappresentanti: 10%**



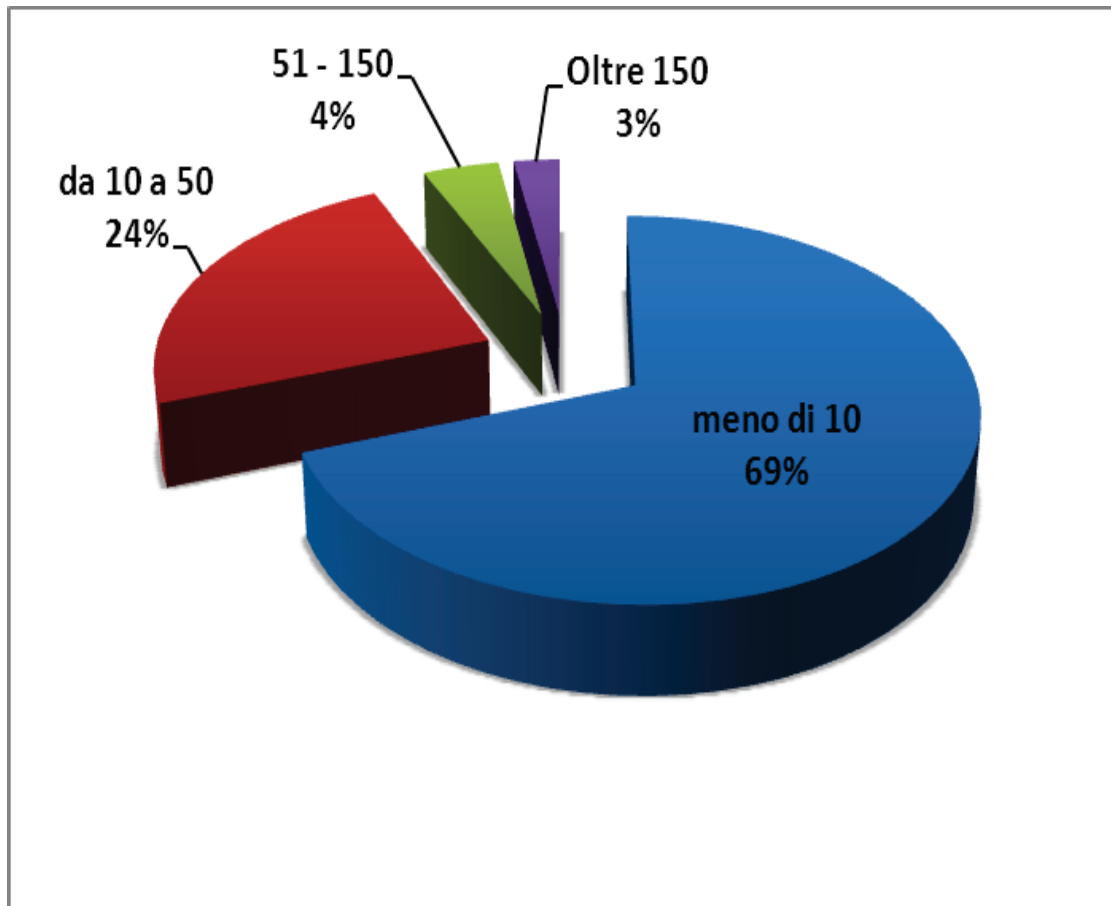
Analisi del campione: settore di appartenenza delle imprese analizzate

I vari soggetti che compongono il campione sono quindi parte di una realtà aziendale o lavorano per essa

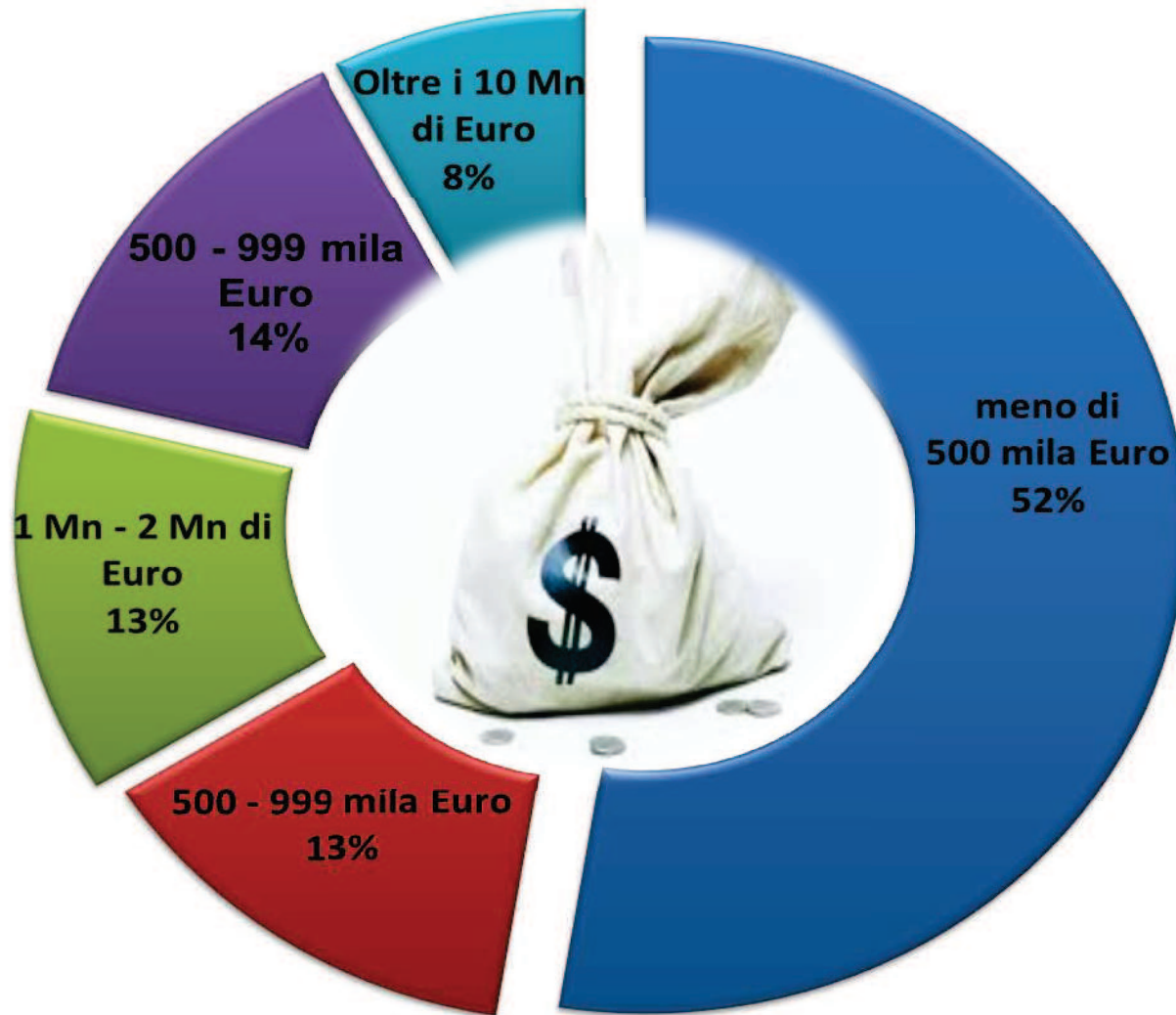


**NOTA: LA VOCE INCLUDE: SERVIZI, AMMINISTRAZIONE PUBBLICA E DIFESA, TRASPORTI, FORNITURA DI ENERGIA)*

Analisi del campione: numero di addetti delle imprese analizzate



Analisi del campione: fatturato annuo indicativo



Il settore assicurativo: le difficoltà nella gestione del contenzioso giudiziale

L'analisi di alcuni peculiari elementi nel contenzioso giudiziale evidenzia criticità su ogni driver.

Infatti gli intervistati affermano di avere avuto spesso o qualche volta difficoltà nella gestione del contenzioso giudiziale, in relazione a:



- le tempistiche di liquidazione (oltre il 60%);
- lievitazione dei costi di gestione della controversia (oltre il 55%);
- incremento di attività di gestione del contenzioso giudiziale (quasi il 51%);
- quantificazione del risarcimento (50%).

Tempistica in giudizio dell'indennizzo/liquidazione



La maggior parte degli intervistati (in media l'80% del campione) considera adeguato un arco temporale inferiore all'anno per la conclusione del procedimento, a prescindere dal peso dell'indennizzo/liquidazione sul fatturato.

Tempistica in giudizio dell'indennizzo/liquidazione

Esiste tuttavia una correlazione positiva tra l'incidenza della quantificazione economica sul fatturato (che si aggira in media attorno al 16% del fatturato) e il tempo di attesa per il risarcimento; vi è un atteggiamento più accondiscendente nei confronti dell'attesa.

Aumenta infatti progressivamente la percentuale di coloro che sono disposti ad aspettare da 1 a 3 anni, rispettivamente:

Nel caso di contenzioso giudiziale, considerando la sua attività, quale ritiene essere un tempo adeguato per ottenere da una compagnia di assicurazione la liquidazione o l'indennizzo di un danno, valutandolo in % sul fatturato?

	Dal 6% al 10%	Dall'11% al 20%	Oltre il 20%
meno di un anno	82,2%	78,0%	73,7%
1-3 anni	15,3%	17,8%	21,2%



La clausola di mediazione



E' stato poi valutato l'atteggiamento del campione nei confronti di una eventuale clausola da inserire nei contratti che vincoli le parti ad esperire un tentativo di mediazione prima di un eventuale giudizio o arbitrato.

Sono state quindi analizzate le percentuali di coloro che sono completamente, molto o mediamente d'accordo ad inserire la clausola di mediazione:

- **per i tempi definiti (nell'ordine di mesi) (70,3%)**
- **per l'accordo avente valore di titolo esecutivo (69,5%)**
- **l'individuazione di un organismo di mediazione: (68,6%)**
- **per i costi (65,3%)**

La clausola di mediazione: elementi a favore



■ Completamente d'accordo

■ Completamente o molto d'accordo

■ Completamente, molto o mediamente d'accordo

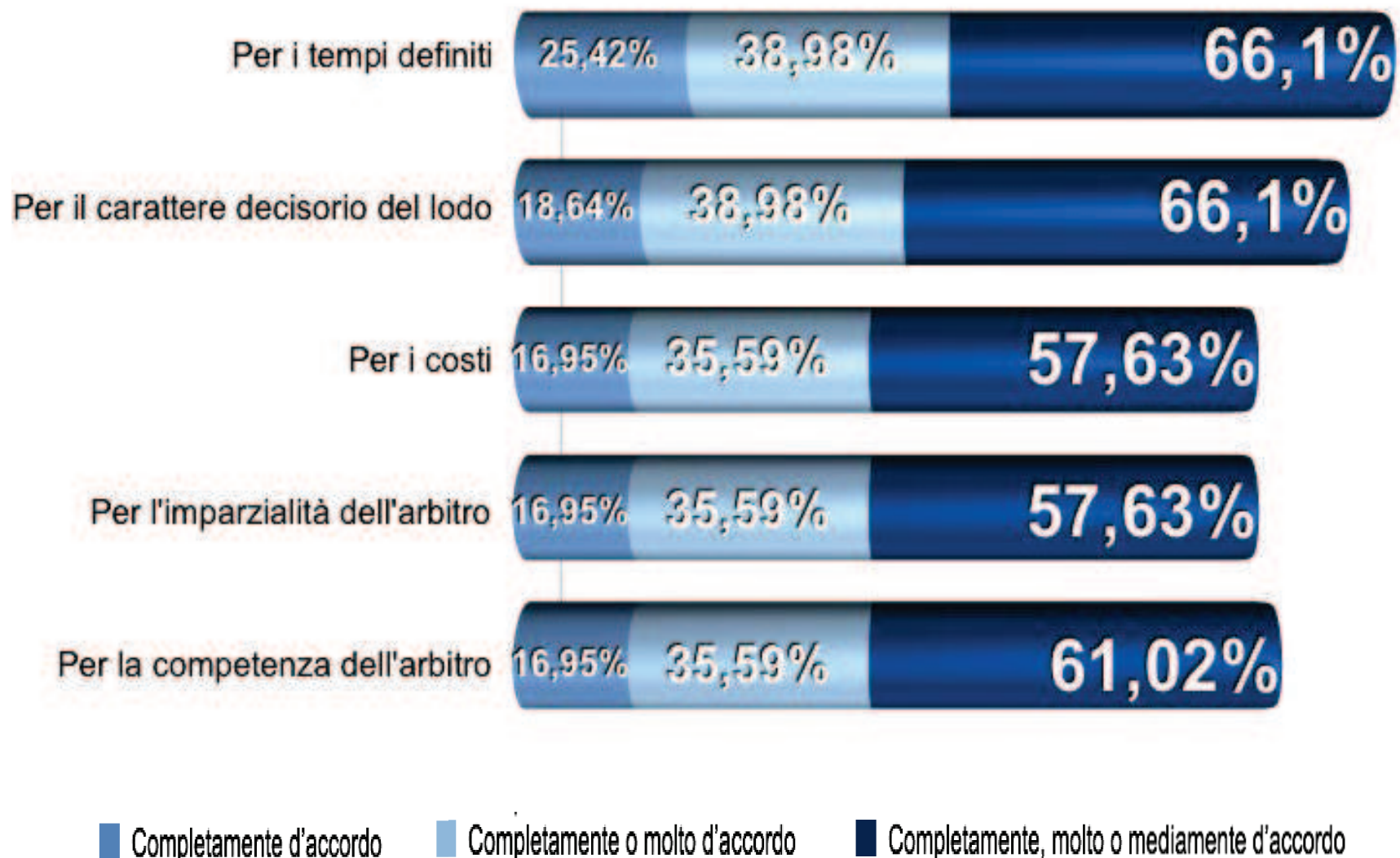
Il ricorso all'arbitrato

Successivamente è stato analizzato la propensione degli intervistati in relazione all'inserimento nei contratti di una clausola che vincolasse le parti al ricorso all'arbitrato quale strumento alternativo alla giustizia ordinaria . Le percentuali di coloro che sono completamente, molto d'accordo o mediamente d'accordo all'inserimento di alcune tipologie di clausole sono:

- per i tempi definiti (nell'ordine di mesi) (66,1%)
- per il carattere decisorio del lodo (equivale a sentenza) (66,1%)
- per i costi (57,6%)
- per l'imparzialità dell'arbitro (57,6%)
- per la competenza dell'arbitro in materia assicurativa (61,0%)



Il ricorso all'arbitrato: elementi a favore



Il ricorso all'arbitrato (segue)

Inoltre, l'80,6% del campione ritiene che se, a differenza di quanto accade abitualmente, la nomina dell'arbitro/arbitri (o del collegio) avvenisse a cura di un Ente Pubblico (quale Camera di Commercio), si sentirebbe più garantito.



**Possibile area di
intervento**

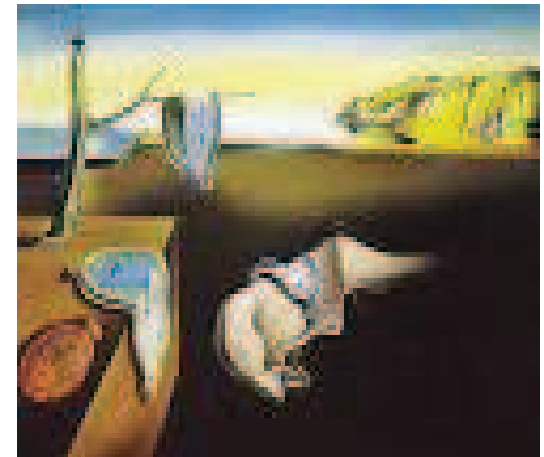


Il ricorso a mediazione e arbitrato: utilizzo e soddisfazione

Interrogati sulla loro conoscenza ed esperienza sull'ADR la metà degli intervistati esprime soddisfazione per gli strumenti di risoluzione alternativa con preferenza per la mediazione.

In particolare sulle tempistiche si dichiara mediamente soddisfatto:

- **il 66% del campione in riferimento alla mediazione**
- **il 48% del campione rispetto dell'arbitrato.**



Il ricorso a mediazione e arbitrato: utilizzo e soddisfazione

Focalizzandosi sul profilo dei costi si evidenzia una contrazione delle percentuali di soddisfatti del 62% e del 38% rispettivamente per mediazione ed arbitrato.

Arbitrato e mediazione rappresentano ancora esperienze limitate, soprattutto considerando la tipologia del campione.

Soltanto un quarto degli intervistati ha sperimentato negli ultimi 5 anni la mediazione o l'arbitrato per controversie assicurative.



I contenziosi giudiziali negli ultimi cinque anni: assicurato, danneggiato o entrambi?

Tra coloro che hanno avuto almeno un contenzioso giudiziale negli ultimi 5 anni con una compagnia di assicurazione, la maggioranza degli intervistati afferma di essere stato coinvolto in qualità di assicurato nel contenzioso economicamente più rilevante.

