

NICOLA SOLDATI

<https://doi.org/10.33995/wu2026.1.1>

date of receipt: 05.12.2025

date of acceptance: 27.04.2026

The new Italian Insurance Ombudsman

This article critically examines the new Insurance Arbitrator (AAS), which is the most recent Italian alternative dispute resolution (ADR) tool in the insurance sector, introduced in implementation of European directives on consumer protection and insurance distribution. After reconstructing the relevant European regulatory framework – in particular Directives 2013/11/EU, 2014/65/EU, and 2016/97/EU – the author examines the transposition of these Directives into Italian law and, in particular, into the Private Insurance Code and the secondary regulations of IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni).

The author highlights how, from a systematic point of view, the AAS assumes a function of indirect market regulation, promoting uniform practices and contributing to the reduction of litigation. The construction of a body of precedents and consolidated guidelines will strengthen legal certainty, improve the transparency of contractual relationships, and facilitate compliant behaviour by operators. In conclusion, the author goes so far as to say that the AAS represents a significant step forward in the evolution of consumer protection in the insurance sector, consolidating the role of ADRs as effective and rapid alternative dispute resolution tools capable of influencing market dynamics through increasingly relevant interpretative and conformative activities.

Keywords: Ombudsman, insurance, insurance contract, ADR, disputes

Nowy włoski Rzecznik Ubezpieczeniowy

W niniejszym artykule przedstawiono nową instytucję Rzecznika Ubezpieczeniowego (AAS), będącym najnowszym włoskim instrumentem alternatywnego rozstrzygania sporów (ADR) w sektorze ubezpieczeniowym, wprowadzonym w ramach wdrażania europejskich dyrektyw dotyczących ochrony konsumentów i dystrybucji ubezpieczeń. Po przedstawieniu odpowiednich europejskich ram prawnych – w szczególności dyrektyw 2013/11/UE, 2014/65/UE i 2016/97/UE – autor analizuje transpozycję tych dyrektyw do prawa włoskiego, a zwłaszcza do Kodeksu ubezpieczeń prywatnych oraz przepisów wykonawczych IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni). Autor podkreśla, że z systemowego punktu widzenia AAS pełni funkcję pośredniej regulacji rynku, promując jednolite praktyki i przyczyniając się do ograniczenia liczby sporów sądowych. Stworzenie zbioru orzecznictwa i ujednoliconych wytycznych wzmocni pewność prawną, poprawi przejrzystość stosunków umownych oraz ułatwi podmiotom gospodarczym przestrzeganie przepisów. Podsumowując, autor posuwa się nawet do stwierdzenia, że AAS stanowi znaczący krok naprzód w ewolucji ochrony konsumentów w sektorze ubezpieczeniowym, umacniając rolę ADR jako skutecznych i szybkich alternatywnych narzędzi rozstrzygania sporów, zdolnych do wywierania wpływu na dynamikę rynku poprzez coraz bardziej istotne działania interpretacyjne.

Słowa kluczowe: Rzecznik, ubezpieczenie, umowa ubezpieczenia, ADR, spory

NICOLA SOLDATI – Professor at the Alma Mater Studiorum University of Bologna, Department of Sociology and Business Law

e-mail nicola.soldati@unibo.it

ORCID: 0000-0002-2542-266X