



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## Collegio di Milano

composto dai signori:

- |   |  |
|---|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro                    | Presidente (Estensore)                                 |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia                  |
| - Prof.ssa Cristiana Maria Schena               | Membro designato dalla Banca d'Italia                  |
| - Dott. Mario Blandini                          | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Dott.ssa Anna Bartolini                       | Membro designato dal C.N.C.U.                          |

Nella seduta del 21 dicembre 2010 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria Tecnica.

### FATTO

In data 31.3.2009 il ricorrente ha stipulato con una società finanziaria un prestito personale contro delegazione di pagamento al datore di lavoro a trattenere e versare direttamente quote della retribuzione mensile delegata. Il contratto aveva durata decennale e concerneva la cessione di € 45.960 prevedendo oneri di assicurazione rischio vita e rischio impiego. Nel marzo dell'anno successivo (2010) il prestito è stato estinto anticipatamente.

Con lettere del 13 aprile 2010 e del 17 maggio 2010 il cliente ha affermato di avere titolo alla restituzione del premio di assicurazione proporzionalmente alla minor durata del contratto, chiedendone la corresponsione, quindi ha reiterato la richiesta con l'avvertenza che – in caso di mancata soddisfazione entro dieci giorni – avrebbe fatto valere le proprie ragioni nei modi opportuni.

Dichiarando di non aver avuto risposta ai propri reclami, l'interessato si è rivolto all'ABF con ricorso sottoscritto in data 15 giugno 2010 e protocollato dalla Banca d'Italia in data 21 giugno 2010.

L'oggetto della richiesta, premessa la descrizione delle fasi del reclamo, è l'affermazione di aver diritto alla retrocessione e al rimborso dei premi assicurativi (corrisposti all'atto del perfezionamento del prestito) "in ragione di 3283/3621 dell'importo originariamente trattenuto e quindi per € 3129,18".



Il 4.8.2010 sono pervenute le controdeduzioni, con le quali l'intermediario ha articolato le seguenti difese:

- in rito, il ricorso sarebbe inammissibile per mancanza di preventivo reclamo. Infatti, la comunicazione del 13 aprile non sarebbe mai stata ricevuta dalla convenuta e quella del 17 maggio sarebbe "un mero e imprecisato sollecito di pagamento". Inoltre il ricorso sarebbe stato presentato prima del decorso di trenta giorni dalla ricezione della stessa lettera di maggio (ricevuta il 24; cfr. anche risposta al ricorrente in data 11 giugno 2010);
- in subordine, ma ancora in rito, essa convenuta difetterebbe di legittimazione passiva in quanto la richiesta del rimborso di cui è causa sarebbe stata impropriamente a lei diretta mentre destinatario della stessa non potrebbe che essere l'assicuratore. A tale riguardo la finanziaria cita orientamenti anche dell'Organo di supervisione;
- inoltre, rispetto all'obbligo di adoperarsi presso l'onerato – che sarebbe l'unico obbligo effettivamente in capo ai soggetti finanziatori – è stata essa convenuta a segnalare all'assicurazione interessata la necessità di valutare le istanze del ricorrente.

L'intermediario ha quindi chiesto al Collegio di dichiarare inammissibile o in subordine di respingere il ricorso.

Allo stesso tempo la convenuta prospettava la possibilità di addivenire ad una "conciliazione" con il ricorrente menzionando contatti in corso e con riserva di darne conferma.

Con mail del 26 agosto il ricorrente, ricevute le controdeduzioni e invitato a precisare se i contatti menzionati dalla convenuta avessero portato ad una composizione della vertenza, ha precisato che "... rimane aperta (la controversia) per quanto riguarda..." "assicurazione rischi vita" e "assicurazione rischio impiego".

## DIRITTO

Preliminarmente va valutata l'eccezione dell'intermediario di improcedibilità del ricorso per mancanza di reclamo. Al riguardo, l'intermediario ha contestato l'adeguatezza delle comunicazioni del ricorrente a perfezionare il reclamo sia per il loro contenuto sia perché non rispettose del termine procedurale.

In proposito si osserva in fatto che: a) la stessa convenuta afferma che con il cliente già sussistevano dal marzo 2010 controversie su altri aspetti della stessa operazione; b) nel giugno 2010 viene scritto al cliente che non è chiara la sua richiesta di rimborso, ma fin dall'atto della sottoscrizione del prestito il cliente aveva messo a disposizione della banca il proprio numero di telefono. L'eccezione dell'intermediario quindi si fonda sul carattere non chiaro ed impreciso della lamentela svolta dal cliente in fase di reclamo. Tuttavia è già stato sottolineato da questo Collegio come in un procedimento tendenzialmente informale come quello che si addice ad organi di ADR, come, appunto l'ABF, domande od eccezioni debbono essere intese nel loro contenuto semantico ricostruito in buona fede. Nel caso di specie la lamentela del cliente era evidente e se esistevano dubbi sul suo preciso contenuto non difettavano strumenti di chiarificazione. La eccezione di improcedibilità per mancato reclamo deve quindi essere disattesa.

Nel merito si deve osservare come non possa essere dubbio il collegamento negoziale tra il contratto di finanziamento e la copertura assicurativa richiesta dal mutuante ed offerta dal medesimo in collegamento con il primo contratto. Ciò, del resto, è conforme alla prassi del settore.



In tale contesto si deve anche osservare come la questione sottoposta a questo Collegio abbia fatto oggetto dell'accordo ABI-Ania del 22 ottobre 2008 in cui si dispongono *“Linee guida per le polizze assicurative connesse a mutui e altri contratti di finanziamento”*. Detto accordo prevede espressamente che: *“Nel caso in cui il contratto di mutuo o di finanziamento venga estinto anticipatamente rispetto all'iniziale durata contrattuale, ed esso sia assistito da una copertura assicurativa collocata dal soggetto mutuante ed il cui premio sia stato pagato anticipatamente in soluzione unica (...), il soggetto mutuante restituisce al cliente - sia nel caso in cui il pagamento del premio sia stato anticipato dal mutuante sia nel caso in cui sia stato effettuato direttamente dal cliente nei confronti dell'assicuratore - la parte di premio pagato relativo al periodo residuo per il quale il rischio è cessato.”*.

Dette linee guida individuano da un lato le regole della correttezza professionale degli operatori del settore, dall'altro lato concretizzano gli obblighi di buona fede e correttezza che ineriscono al rapporto contrattuale in corso.

Da ciò discende che la domanda del ricorrente volta ad ottenere la restituzione della parte di premio assicurativo relativa al periodo in cui il rischio è cessato, sia fondata e debba essere accolta.

#### **P. Q. M.**

**Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di Euro 3.129,18.**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi delle vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 quale contributo alle spese della procedura, e al ricorrente la somma di Euro 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO