

## Collegio di Milano

composto dai signori:

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

nella seduta dell'11 maggio 2010 dopo aver esaminato:

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

### FATTO

Il ricorrente aveva stipulato con la convenuta un contratto di mutuo ipotecario e aveva stipulato una polizza assicurativa con una società collegata alla resistente il cui beneficiario era la banca resistente; in particolare, il contratto prevedeva che, in caso di decesso del cliente, la compagnia medesima avrebbe rimborsato alla banca l'ammontare del capitale residuo alla data del decesso medesimo.

Il 28.5.2009 il cliente, poiché intendeva chiudere anticipatamente il contratto di mutuo, chiedeva informazioni alla banca circa la possibilità di un'estinzione anticipata del contratto di assicurazione "legato al mutuo denominato 'Proteggi Mutuo'". La banca resistente rispondeva che la polizza non rientrava nella disciplina prevista dalla "legge Bersani" e non era possibile estinguerla anticipatamente, ma sarebbe unicamente cambiato il beneficiario; nell'occasione la banca consigliava al cliente di "custodire con cura il piano di ammortamento del mutuo sorrogato e la quietanza dell'avvenuta estinzione del debito nei confronti [della convenuta] in quanto, in caso di sinistro, saranno i documenti fondamentali per ottenere il risarcimento dell'assicurazione".

Il ricorrente rispondeva a tale mail chiedendo copia del contratto, e comunicando che avrebbe provveduto a rivolgersi "all'associazione dei consumatori per effettuare tutte le azioni in [suo] possesso al fine di porre fine ad un servizio di cui non [ha] più bisogno". Nell'occasione lamentava altresì che fosse "assolutamente fuori da ogni regola di mercato offrire un servizio della durata di 25 anni che non possa essere interrotto da parte del cliente in caso di mancanza di necessità dello stesso. Certi particolari, non si sa perché, non sono mai sottolineati e riportati al cliente al momento della stipula del mutuo [...]. È il solito comune comportamento poco limpido delle banche".



Il 13.10.2009 il ricorrente estingueva anticipatamente il mutuo e chiedeva la chiusura del contratto assicurativo collegato al mutuo direttamente alla società assicuratrice, ma la medesima non accoglieva la richiesta del ricorrente.

Con ricorso del 22/1/2010, il cliente ha riepilogato i fatti sopra riportati e ha chiesto alla banca *“la chiusura del contratto di polizza e [il] rimborso del premio senza alcuna penale [in quanto] sia [la convenuta] sia la [Compagnia assicuratrice] si sono rifiutate di chiudere il contratto e restituire il premio già pagato”*, facendo riferimento anche *“alle disposizioni emesse dall’Ente ABI-ANIA su richiesta del presidente dell’ISVAP”*.

La banca ha risposto con *mail* giunta alla casella PEC il 5/3/2010 e ha innanzitutto eccepito la circostanza che il ricorrente non avrebbe presentato formale reclamo alla banca; inoltre la convenuta ha evidenziato una problematica di legittimazione passiva in quanto *“le doglianze del [ricorrente] appaiono in realtà semmai volersi indirizzare nei confronti della Compagnia Assicuratrice”*.

L’intermediario ha confermato poi quanto asserito dal ricorrente; in particolare, ha precisato quanto segue:

- *“in corrispondenza della concessione da parte della Banca [di un] mutuo fondiario [...il ricorrente] sottoscriveva in data 15.6.2007 l’adesione alla polizza collettiva facoltativa [denominazione della convenuta] Proteggi Mutuo [...] versando a tal fine il premio unico di € 6.580,00”*;
- *“in vista dell’estinzione anticipata del mutuo a seguito della prevista surroga il [ricorrente] richiedeva alla Filiale [della banca] di verificare la possibilità di restituzione della parte del premio ritenuta non goduta”*; la filiale con *mail* del 28.5.2009 comunicava *“l’inaccogliabilità delle richieste”* del ricorrente; in pari data, il cliente replicava con *e-mail* *“nella quale si limitava peraltro ad esporre generica insoddisfazione per le risultanze delle verifiche svolte dalla Filiale e conseguenti riserve di future iniziative”*;
- *“solo con la ricezione del ricorso [...] la Banca veniva a conoscenza del riscontro analogamente negativo in quella sede allegato, indirizzatogli in data 2.11.2009 dalla Compagnia assicuratrice”*.

Inoltre, la banca ha segnalato che il ricorrente, con *mail* del 25.1.2010, *“comunicava [...] la positiva risoluzione della questione richiedendo che venisse conseguentemente considerato chiuso il reclamo che dichiarava di allegare in copia”*.

La banca nel precisare che *“nessun documento era in realtà effettivamente allegato alla predetta comunicazione”* ha ritenuto che il cliente facesse riferimento al ricorso all’ABF.

La Segreteria tecnica ha fatto tenere copia delle controdeduzioni al ricorrente e copia delle integrazioni del ricorrente alla convenuta, alla quale è stato chiesto di informare la Segreteria tecnica circa l’eventuale soluzione bonaria della vicenda.

Le controdeduzioni sono giunte alla Segreteria tecnica prima del ricorso in quanto lo stesso non era mai stato trasmesso all’ABF; la Segreteria tecnica, una volta ricevuto il ricorso dal cliente, lo ha trasmesso alla banca, chiedendo una conferma sulla coincidenza tra i documenti giunti alla Banca d’Italia a marzo 2010 e quelli pervenuti alla convenuta a gennaio 2010.

Successivamente alle controdeduzioni, il ricorrente ha inviato alcune *e-mail* nelle quali ha fatto tenere copia di corrispondenza via *e-mail* intercorsa con la Compagnia Assicuratrice. In particolare, con *e-mail* del 13 e 22 aprile 2010, il cliente ha confermato che la Compagnia aveva chiesto al medesimo le coordinate bancarie al fine di effettuare il rimborso della polizza e avrebbe comunicato *“telefonicamente”* che *“durante la prima settimana di maggio [ci sarebbe stato un incontro della Compagnia] con i rappresentanti [della resistente] per definire tutte le posizioni simil”* a quella del cliente, *“a riprova del coinvolgimento attivo e responsabilità diretta [della convenuta] nella controversia”*.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

La banca, interessata via *e-mail* dalla Segreteria tecnica, non ha fornito alcun riscontro. Ritenuto maturo il procedimento per la decisione, questo Collegio lo ha esaminato nella riunione dell'11 maggio 2010.

## DIRITTO

Per la soluzione del caso sottoposto all'attenzione dell'ABF questo Collegio ritiene opportuno affrontare il profilo preliminare della procedibilità del ricorso, dato che anche l'intermediario, nelle proprie controdeduzioni, ha sollevato la relativa questione, eccependo che il ricorrente, prima del ricorso, non aveva presentato il reclamo.

In effetti, dalla documentazione in atti risulta esservi stata una corrispondenza tra l'odierno ricorrente e l'intermediario, ma il tenore complessivo della medesima non pare assolutamente tale da poter integrare gli estremi del reclamo richiesto dalla normativa in materia per l'esperibilità del procedimento avanti all'ABF.

E' noto, infatti, che, secondo la Sez. I, § 3 "*Definizioni*" delle Disposizioni della Banca d'Italia del 18/6/2009 (*Sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*) è considerato reclamo "*ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione*".

Non solo; le medesime Disposizioni, alla Sez. VI, § 1, "*Decisione sul ricorso*" prevedono chiaramente che "*l'espletamento della fase di reclamo presso l'intermediario costituisce [...] condizione preliminare e necessaria per adire l'Arbitro Bancario Finanziario*".

E' chiaro, dunque, che, in assenza della preventiva proposizione del reclamo all'intermediario il cliente non può investire l'ABF della relativa questione.

## P.Q.M.

**Il Collegio dichiara l'improcedibilità del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO