



## COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRAZIADEI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) COTTERLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) PIRONTI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(TO) SCARANO	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA

Nella seduta del 26/09/2017 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione
- la relazione della Segreteria tecnica

### FATTO

La controversia verte su due contratti di mutuo dei quali la ricorrente è cointestataria, ai quali è associata una copertura assicurativa (polizza vita). A seguito della morte dell'altro cointestatario e del pagamento dell'indennizzo da parte dell'assicurazione, il debito residuo si è ridotto e il piano di ammortamento è stato modificato dall'intermediario con riduzione dell'importo delle rate. La ricorrente avanza molteplici contestazioni sul comportamento dell'intermediario e chiede la cancellazione di una segnalazione a sofferenza nei SIC effettuata a suo carico.

Più precisamente, la ricorrente, che presenta il ricorso assistita da un professionista, ha affermato:

- di essere cointestataria, insieme al marito, di due contratti di mutuo stipulati con l'intermediario resistente, ai quali erano associate due polizze vita;
- di essere inoltre cointestataria di un conto corrente presso lo stesso intermediario, sul quale venivano addebitate le rate di ammortamento dei mutui;
- che il marito, cointestatario dei rapporti, è deceduto in data 1.04.2013;
- di aver ricevuto, dopo la morte del marito, 3 accrediti a titolo di "rimborso assicurativo", per i seguenti importi:

Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Data Bonifico	Incassato	Riduzione capitale	Differenza	Mutuo n°
24/10/2013	77.468,54	65.000,00	12.468,54	100 526603
18/02/2014	27.405,90	16.000,00	11.405,90	100 641389
25/03/2015	52.585,42	30.000,00	22.585,42	100 526603
<b>Totale</b>	<b>157.459,86</b>	<b>111.000,00</b>	<b>46.459,86</b>	

- che i rimborsi ricevuti corrispondono complessivamente al 50% del debito residuo in linea capitale alla data della morte del cointestatario;
- che, ciò nonostante, l'intermediario ha provveduto a ridurre il debito residuo di un importo inferiore (€ 111.000,00 invece di € 157.459,86), senza fornire spiegazioni sulla differenza;
- che, di conseguenza, l'importo mensile delle rate di ammortamento si è ridotto soltanto da ca. € 1.900,00 a ca. € 1.400,00;
- che, a seguito della morte del cointestatario, si è verificato un ritardo nel pagamento delle rate dei mutui, imputabile però allo stesso intermediario che suggerì di sospendere il pagamento delle rate in attesa del ricalcolo delle rate stesse;
- che l'intermediario ha fornito informazioni contrastanti in quanto ha comunicato che non era possibile, per motivi procedurali, ridurre l'importo del debito residuo in presenza di rate non pagate, ma ha altresì suggerito di ignorare i solleciti di pagamento nel frattempo pervenuti;
- che, inoltre, gli indennizzi assicurativi sono stati corrisposti in ritardo rispetto ai tempi previsti dal contratto di assicurazione e sono stati corrisposti solo per l'interessamento e l'intervento della ricorrente.

L'intermediario resistente, nelle proprie controdeduzioni, ha affermato:

- che la ricorrente è cointestataria di due mutui, insieme al marito, deceduto il 1° aprile 2013, e di un conto corrente;
- che ai due finanziamenti erano collegate polizze assicurative;
- che alla data del decesso del cointestatario, la complessiva posizione debitoria dei cointestatari era la seguente:

- Conto corrente n. 389/769: saldo negativo pari ad Euro 1.453,17;
- Mutuo n. 100 5266603 di euro 270.000, con debito residuo di euro 260.048,43;
- Mutuo n. 100 641389 di euro 68.000, con debito residuo di euro 53.907,20 – n.2 rate non pagate (scad. 28/02/13 e 31/03/13).

- che a seguito del decesso del cointestatario sono stati accreditati sul conto corrente della ricorrente i seguenti importi, a titolo di indennizzo assicurativo:

- 24.10.13: effettuato rimborso di euro 77.468,54 relativo al finanziamento n. 100 526603;
- 18.02.14: effettuato rimborso di euro 27.405,90 relativo al finanziamento n. 100 641389.

- che gli importi degli indennizzi sono stati calcolati dalla compagnia assicurativa, considerando la posizione degli assicurati alla data dell'1.01.2013;
- che il ritardo nella corresponsione degli indennizzi è dovuto alla ritardata trasmissione della documentazione necessaria da parte della ricorrente;
- che successivamente, in data 25.03.2015, l'intermediario ha provveduto ad



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

accreditare alla ricorrente l'ulteriore importo di € 52.585,42;

- che quest'ultimo "rimborso" è stato disposto direttamente dall'intermediario e non dall'Assicurazione, nei tempi resi necessari da *"un'anomalia nella registrazione della copertura assicurativa"*;
- che gli interessi di mora addebitati per il ritardato pagamento delle rate ammontano, per i due finanziamenti, a € 306,64 e € 54,87 e che l'intermediario ha già provveduto a rimborsare il 50% di tali somme, quota di pertinenza del cointestatario defunto;
- che la segnalazione a sofferenza della ricorrente è stata disposta in ragione della presenza di 18 rate insolte per uno dei finanziamenti e di 17 rate insolte per l'altro;
- che i piani di ammortamento dei due finanziamenti sono stati modificati, a seguito della riduzione del debito residuo (all. 5) con la seguente riduzione di importo delle rate:
  - finanziamento n.100 641389: ha subito una diminuzione dalla rata n. 065 del 31/03/2014 da 384,09 a euro 338,25;
  - finanziamento n.100 5266603: ha subito una diminuzione dalla rata n.17 del 31/10/2013 da 1.522,75 a 1.350,04 euro e dalla rata n.35 del 30/04/2015 da 1.307,70 a 1.114,12 euro.

Ciò premesso, l'intermediario resistente ha chiesto il rigetto del ricorso in quanto infondato.

## DIRITTO

Prima di esaminare nel merito la controversia sembra opportuno riportare alcuni aspetti essenziali ai fini della decisione.

La controversia trae origine da una vicenda i cui fatti più rilevanti sono sostanzialmente pacifici tra le parti. La ricorrente era contitolare, insieme al marito, di un conto corrente e di due mutui fondiari. I finanziamenti erano entrambi garantiti da polizze assicurative, che prevedevano, per l'ipotesi di morte di uno dei mutuatari, un indennizzo – vincolato all'estinzione del debito – pari alla quota del debito residuo di pertinenza di ciascun cointestatario (50%). Il pagamento delle rate avveniva mediante addebito sul conto corrente cointestato. A seguito della morte del marito, avvenuta nel 2013, la ricorrente ha ricevuto dalla compagnia assicurativa un indennizzo inferiore a quello contrattualmente stabilito, a causa di un errore dell'intermediario. L'intermediario ha quindi provveduto a integrare, a proprio carico, gli indennizzi versati dall'Assicurazione, corrispondendo la differenza tra quanto già ricevuto e quanto contrattualmente stabilito.

La riduzione del debito residuo a seguito del pagamento degli indennizzi ha comportato una modifica del piano di ammortamento e una riduzione delle rate.

Dopo il decesso del cointestatario, in attesa della definizione della vicenda, la ricorrente ha interrotto il pagamento delle rate. L'intermediario ha classificato la posizione a sofferenza in data 9.11.2016 e provveduto a segnalare la ricorrente nei SIC.

Con l'odierno ricorso la parte ricorrente:



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- contesta il nuovo piano di ammortamento, predisposto dall'intermediario a seguito della riduzione del debito residuo per intervento dell'Assicurazione, affermando che la riduzione delle rate sarebbe stata "troppo modesta";
- chiede all'intermediario di fornire spiegazioni circa gli indennizzi ricevuti, il loro ammontare, il ritardo nella loro erogazione e la conseguente riduzione del debito residuo;
- contesta l'addebito degli interessi moratori, affermando di non avere responsabilità per il ritardo nell'erogazione degli indennizzi e per il loro ammontare e che, in ogni caso, l'intermediario le avrebbe indicato di ignorare i solleciti di pagamento pervenuti;
- chiede la cancellazione delle segnalazioni a sofferenza nei SIC (C.R. e CRIF).

Sono stati versati in atti dalla parte ricorrente i due contratti di mutuo e le relative polizze assicurative. I contratti di assicurazione prevedono che, in caso di morte di uno dei mutuatari, venga erogato un indennizzo pari al 50% del debito residuo al 1° gennaio dell'anno in corso, interamente vincolato a favore della banca mutuante per l'estinzione del mutuo. E' previsto che l'indennizzo venga erogato entro 30 gg dalla presentazione della documentazione relativa al sinistro.

Con riferimento agli indennizzi ricevuti dall'Assicurazione, alla loro successiva integrazione da parte dell'intermediario e al pagamento delle rate dei mutui, si rileva che:

- l'intermediario, nelle controdeduzioni, ha affermato che l'importo degli indennizzi erogati a seguito della morte del cointestatario (sui quali le parti concordano: € 77.468,54 e € 27.405,90) è stato calcolato dalla compagnia assicurativa sulla base delle condizioni del contratto di assicurazione;
- l'intermediario ha tuttavia ammesso che il premio assicurativo pagato dai cointestatari del mutuo è stato inferiore al dovuto in conseguenza di un proprio errore di calcolo; esso corrispondeva infatti a quello previsto per la copertura parziale (e non totale) del debito residuo in caso di morte del mutuatario:

**N.B:** la liquidazione del sinistro è stata accreditata in due tempi diversi in quanto mentre il contratto prevedeva una copertura totale il premio addebitato ai clienti era relativo ad una copertura parziale. Una volta verificata la difformità la Banca ha provveduto a sanare e saldare l'intera copertura senza peraltro richiedere adeguamento dei premi dovuti.

- di conseguenza, la compagnia assicurativa ha versato un indennizzo inferiore al dovuto e l'intermediario ha spontaneamente deciso di integrarlo corrispondendo (mediante accredito nel c/c di appoggio) ulteriori € 52.583,42;
- l'intermediario, inoltre, afferma di aver successivamente corrisposto gli interessi legali spettanti in conseguenza del ritardo nel pagamento dell'ultima quota indennizzo.
- la posizione debitoria della ricorrente, al momento dell'erogazione degli indennizzi, si era aggravata, rispetto a quella esistente al momento del decesso del cointestatario, per l'accumularsi di rate insolute; ciò spiegherebbe la differenza tra l'importo del debito residuo calcolato dalla parte ricorrente e quello calcolato dall'intermediario;
- l'intermediario afferma di aver rimborsato per il 50% (che l'intermediario definisce quota riferibile al cointestatario deceduto) gli interessi di mora maturati dal decesso del cointestatario al pagamento dell'ultima quota dell'indennizzo (1.04.2012 – 25.03.2015).

Dall'esame dei piani di ammortamento originari si evince che il debito residuo relativo ai due mutui alla data del decesso del cointestatario (1.04.2013) era pari a circa € 315.000,00.



Il dato è coerente con quello indicato dalla stessa parte ricorrente nel ricorso (€ 314.919,72) e dall'intermediario nelle controdeduzioni (€ 313.955,63).

Secondo quanto riferito dalla resistente, il pagamento dell'indennizzo da parte dell'Assicurazione e la successiva integrazione dell'intermediario hanno ridotto il debito residuo, come previsto dai contratti di assicurazione.

Sul punto l'intermediario ha allegato copia dei piani di ammortamento modificati a seguito dell'intervento dell'Assicurazione: i piani modificati non riportano peraltro informazioni sulla dinamica del debito residuo, rendendo quindi difficoltosa la verifica delle somme effettivamente decurtate a seguito degli indennizzi riconosciuti dall'Assicurazione e dall'intermediario resistente.

Dalla loro analisi si evince comunque che:

- le rate scadute nel periodo compreso tra la morte del cointestatario (aprile 2013) e l'aprile del 2015, risultano pagate, sia pure in ritardo; secondo quanto riferito dall'intermediario, il pagamento è però avvenuto mediante imputazione alle rate scadute degli indennizzi ricevuti dalla compagnia assicurativa e del successivo rimborso disposto dall'intermediario;
- dal maggio 2015 all'appostazione a sofferenza (9.11.2016) nessuna rata risulta invece pagata;
- a decorrere dal maggio 2015, tutte le rate risultano insolte.

Dalla documentazione in atti e dalle dichiarazioni delle parti si può dedurre che la ricorrente non ha effettuato alcun pagamento dopo il decesso del cointestatario: le rate che risultano pagate dopo tale data sono infatti il risultato dell'imputazione degli indennizzi erogati a deconto del debito residuo.

Non vi è evidenza dell'esatto importo degli interessi moratori addebitati dall'intermediario. L'intermediario afferma di aver rimborsato, nella misura del 50%, gli interessi moratori maturati nel periodo 1.04.2013 (morte del cointestatario) – 23.05.2015 (accredito ultima quota dell'indennizzo). La parte ricorrente chiede però che tutti gli interessi moratori vengano rimborsati, non ritenendosi responsabile per i ritardati pagamenti, che imputa al ritardo con il quale sono stati ricevuti gli indennizzi assicurativi.

In proposito, si ribadisce che, secondo quanto è possibile desumere dalle dichiarazioni delle parti e dalla documentazione in atti, la ricorrente ha interrotto i pagamenti delle rate sin dal decesso del cointestatario e non li ha ripresi neppure dopo l'erogazione dell'ultima quota degli indennizzi, contestando l'ammontare del debito residuo calcolato dall'intermediario (che comprende gli interessi moratori).

Dall'esame della corrispondenza intercorsa tra le parti, versata in atti dalla ricorrente, si evince quanto segue.

Secondo la ricorrente, l'intermediario l'avrebbe espressamente invitata ad ignorare i solleciti di pagamento ricevuti. In proposito, ha menzionato e allegato di e-mail, risalente al maggio del 2015. Si rammenta che, secondo i nuovi piani di ammortamento prodotti dall'intermediario (all. 5 alle ctd), le rate risultano insolte proprio a decorrere dal maggio 2015, anche se i pagamenti risultano cessati sin dal decesso del cointestatario. Non sono stati versati in atti i solleciti di pagamento inoltrati dall'intermediario.

In alcune delle comunicazioni allegate dalla ricorrente, l'intermediario avanza la richiesta di pagare "almeno alcune rate", in attesa della ridefinizione del piano di ammortamento.

Con riferimento alle contestate segnalazioni nei SIC, dei quali non è stata prodotta evidenza documentale, l'intermediario ha dichiarato che:

- la ricorrente è stata segnalata a sofferenza (verosimilmente, nel novembre 2016) in conseguenza del mancato pagamento di numerose rate dei due mutui;



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- la parte ricorrente afferma di non aver pagato in quanto l'intermediario, per lungo tempo, non l'avrebbe messa in condizioni di conoscere il debito residuo, il cui ammontare è ora comunque contestato, per le ragioni già esposte.

Le parti non hanno reso dichiarazioni, né prodotto evidenze documentali relative ad eventuali preavvisi di segnalazione.

La complessa vicenda sottoposta al vaglio di questo Collegio rende evidente che entrambe le parti del procedimento non possono dirsi esenti da condotte non lineari dal punto di vista giuridico.

Da un lato l'intermediario ha fatto sì – per propria ammissione – che l'indennizzo assicurativo fosse inferiore al dovuto, ponendo poi rimedio a tale errore integrando l'indennizzo ricevuto. Ne consegue, tuttavia, che gli interessi di mora maturati fino alla data dell'accredito dell'ultima somma avente natura di indennizzo debbano essere integralmente posti a carico dell'intermediario resistente.

Dall'altro lato, non può non censurarsi la condotta della ricorrente che, attuando una forma di autotutela sconosciuta al nostro ordinamento, ha sospeso il pagamento delle rate adducendo quale giustificazione la non comprensibilità della complessiva situazione debitoria (debito residuo, nuovo piano di ammortamento, etc.) venutasi a creare successivamente alla morte del marito e all'accredito degli indennizzi conseguenti all'evento.

Perplessità genera anche la condotta dell'intermediario, che ha dapprima invitato ad ignorare i solleciti di pagamento inviati alla ricorrente e successivamente ha consigliato di effettuare almeno un pagamento parziale.

Parimenti, anche a questo Collegio risulta poco chiara l'intera vicenda successiva al decesso del marito della ricorrente, in quanto non risultano del tutto trasparenti le operazioni di riduzione del capitale residuo e i criteri di ridefinizione del piano di ammortamento e dell'ammontare delle rate conseguenti a tale ricalcolo. Ne deriva che appare del tutto legittima la richiesta di parte ricorrente di avere una chiara spiegazione di quanto appena evidenziato.

Quanto alla segnalazione a sofferenza della ricorrente non appare dubbio che la medesima si fosse resa (illegittimamente) inadempiente circa il pagamento di numerose rate, attuando quella irrituale forma di autotutela che questo Collegio ha già rilevato più sopra. Il requisito sostanziale della segnalazione deve quindi ritenersi sussistente, ma la documentazione in atti non consente a questo Collegio di formarsi una piena conoscenza della vicenda *de qua*, rendendo quindi impossibile una pronuncia nel senso della cancellazione del nominativo della ricorrente dai SIC.

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

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario ponga a proprio carico gli interessi moratori maturati fino all'accredito dell'ultima somma dovuta a titolo di indennizzo; fornisca chiare spiegazioni circa i criteri utilizzati nel porre in essere le operazioni compiute a seguito dell'accredito dell'indennizzo, ivi comprese le modalità di riduzione del debito, il ricalcolo del piano di ammortamento e l'ammontare delle rate residue.**

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



Decisione N. 12853 del 17 ottobre 2017

Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da

EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA