

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SCARANO

Seduta del 20/01/2026

FATTO

La ricorrente espone di aver intrattenuto diversi rapporti bancari con l'intermediario a far data dal 1999. Lamenta in primo luogo di non aver mai ricevuto la documentazione relativa alle polizze attivate tramite l'intermediario il quale, nonostante i numerosi solleciti, si è limitato a fornire con ritardo indicazioni insufficienti che hanno determinato gravi disagi e danni alla cliente. Precisa infatti che in data 17.02.2025, inviava un reclamo con cui contestava che, a causa della continua disinformazione e della mancata consegna contrattuale da parte della banca, la cliente era stata costretta a pagare indebitamente, dal 2016 al 2025, il premio di circa € 180,00 per la polizza relativa ad una casa venduta a novembre 2016 e ad un mutuo oramai da lungo tempo estinto. Inoltre, in mancanza di informazioni riferiva di aver disdetto la polizza in data 12.02.2025, avendo scoperto in occasione di un furto con scasso presso la propria abitazione che la banca non aveva attivato detta polizza per tale rischio, nonostante fosse stata debitamente sottoscritta e pagata.

Lamenta, inoltre, il blocco del conto, contestando di aver ricevuto in data 07.05.2025 un sollecito di pagamento per l'importo di € 1.220,00 talmente generico nella sua formulazione da non consentirle di

comprendere a cosa si riferisse. Tramite il procuratore, aveva pertanto inviato un ulteriore reclamo con cui contestava il blocco e la genericità del sollecito, riscontrato dall'ufficio reclami facendo riferimento ad una precedente missiva che in realtà non era mai stata ricevuta dalla cliente né era stata rinvenuta nell'archivio online delle comunicazioni bancarie. Ritene che, di fatto, la banca non aveva tenuto conto di quanto concordato tra la cliente e il direttore di filiale in merito ad una sospensione del mutuo, richiesta tra aprile e maggio 2025.

Contesta, pertanto, l'inadempimento dell'intermediario agli obblighi di diligenza, correttezza e trasparenza, oltre che di informazione ex art. 117 TUB e di rendiconto ex art. 119 TUB, nello svolgimento dell'attività bancaria, nonché, in qualità di distributore di prodotti assicurativi, all'obbligo di verifica di adeguatezza del prodotto rispetto alle esigenze della cliente, alla trasparenza e alla corretta presentazione del prodotto.

Conclude chiedendo che sia accertata la scorrettezza dell'operato dell'intermediario, con condanna al risarcimento del danno, quantificato in relazione alle polizze in € 20.000,00 *“per i danni da furto non coperti dall'assicurazione in quanto non attivata Banca, nonché in euro 1.800,00 per le rate di premio pagate per 10 anni ... sulla base delle errate indicazioni fornite dalla Banca”*, oltre spese legali per l'assistenza nei rapporti con l'intermediario e per quelle del presente procedimento.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario ha ricostruito analiticamente i rapporti, contestando le doglianze. Ha riferito che nel 2004 la ricorrente aveva stipulato un mutuo ipotecario per l'acquisto di un immobile, poi estinto ad ottobre 2012 mediante un prestito personale. Nello stesso giorno in cui otteneva il prestito personale finalizzato alla estinzione del mutuo, la cliente sottoscriveva una polizza incendio e scoppio a garanzia dell'immobile sul quale gravava il mutuo, con premio annuo di € 180,00, rinnovabile automaticamente in mancanza di disdetta alla compagnia. L'immobile assicurato era stato venduto tra la fine del 2016 e l'inizio del 2017, senza una comunicazione di tale circostanza all'intermediario o alla compagnia assicurativa. A distanza di pochi mesi, la ricorrente richiedeva ed otteneva, in data 22.05.2017, un nuovo mutuo ipotecario per l'acquisto di un immobile ubicato proprio nella stessa via e allo stesso civico di quello relativo al precedente mutuo; l'importo concesso in mutuo finanziava, oltre l'acquisto dell'immobile, anche una nuova polizza scoppio e incendio sull'immobile acquistato, nonché una polizza temporanea causa morte: il premio versato in un'unica soluzione, veniva pertanto rimborsato alla banca all'interno della rata dello stesso mutuo, motivo per cui non vi era evidenza di alcun pagamento per tali polizze, al di fuori di quella di € 180,00 relativa al primo immobile ormai alienato. Nelle due coperture assicurative sulle abitazioni non era previsto il caso furto. La polizza per la quale la cliente lamenta la mancata estensione di copertura al furto era quella sottoscritta nel 2017. Tra il 2022 e il 2023 vi sono stati contatti tra la ricorrente e la banca in merito alla possibile estensione della copertura assicurativa al rischio furto, ma dalla documentazione prodotta non risulta che tale estensione sia stata effettivamente conclusa né che il relativo premio sia stato corrisposto.

Con riferimento al lamentato blocco del conto corrente, riferisce che è stato causato da un addebito della rata del mutuo quando il saldo del conto corrente era insufficiente e il sistema ha bloccato il conto per il tempo necessario al ripristino della provvista, risolto poi rapidamente senza particolari conseguenze per la ricorrente.

L'intermediario, pur scusandosi per le modalità improprie con cui è stata definita la cliente, afferma di essersi sempre prodigato per assisterla, rispondendo ad ogni richiesta e fornendo i documenti di volta in volta richiesti, mentre alcune delle mail prodotte dalla ricorrente risultano tagliate o mancanti delle risposte della banca. Precisa infine che dalle mail prodotte dalla banca, si evince che la cliente ha incontrato il direttore di filiale per firmare la disdetta della polizza il 12.02.2025 e siano poi intercorsi successivi contatti per la rinegoziazione del mutuo, richiesta su cui la cliente ha poi tergiversato, così come era successo per l'estensione di polizza nel 2023.

DIRITTO

Con il presente ricorso, la cliente domanda che venga accertata la scorrettezza del comportamento dell'intermediario per (i) non aver proceduto a disdire una precedente polizza, costringendo la cliente al pagamento di premi non dovuti; (ii) non aver attivato l'estensione "furto" di una polizza sottoscritta per un immobile sul quale gravava un mutuo ipotecario intercorso con l'intermediario convenuto; (iii) aver effettuato il blocco del conto corrente, derivante da un addebito del quale la cliente non sarebbe stata informata per tempo. Chiede pertanto il rimborso delle rate di premio pagate per 10 anni, sulla base delle errate indicazioni fornite dalla banca; il risarcimento di € 20.000,00 per i danni da furto, non coperti dall'assicurazione che non era stata attivata dalla banca; il rimborso delle spese legali per l'assistenza nei rapporti con la banca e per il procedimento ABF.

Dalla documentazione in atti e dai fatti risultanti pacifici in causa in quanto non contestati, emerge che la cliente, nel 2004, ha sottoscritto un primo mutuo con la banca convenuta per l'acquisto di un appartamento. Detto finanziamento è stato estinto nel 2012, previo ottenimento di un prestito personale richiesto al solo scopo di estinguere il mutuo e nello stesso giorno in cui otteneva il prestito personale, la ricorrente sottoscriveva una polizza incendio e scoppio a garanzia dell'immobile in questione, prodotta in atti, evidentemente al fine di ottenere una continuità della copertura assicurativa. L'immobile in questione veniva venduto tra la fine 2016 e inizio del 2017. A maggio 2017 la ricorrente sottoscriveva un altro mutuo con l'intermediario per l'acquisto di un altro immobile presso lo stesso indirizzo e un'ulteriore polizza incendio e scoppio, decorrente dal 22.05.2017 a garanzia di quest'ultimo bene.

La prima questione concerne pertanto la pretesa restituzione dei premi assicurativi corrisposti dal 2016 al 2025 per la polizza stipulata nel 2012.

Tale doglianza presuppone l'accertamento di un comportamento omissivo dell'intermediario, consistente nel mancato avviso circa la necessità di disdire la polizza, risalente quantomeno alla vendita dell'immobile nel 2016-2017.

Il Collegio rileva che il presente ricorso è stato depositato il 17.09.2025 e che ai sensi della disciplina afferente la competenza temporale dell'ABF, contenuta nella Sez. I (disposizioni carattere generale), par. 4 (ambito di applicazione oggettivo) delle *"Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari"*, dal 1° ottobre 2022 è possibile sottoporre all'ABF controversie riguardanti operazioni, servizi o comportamenti non anteriori al sesto anno dalla data di presentazione del ricorso. Ne consegue che la domanda, nella parte in cui attiene alla gestione e alla mancata disdetta nel 2016-2017 è riferita a comportamenti risalenti a circa nove anni prima della presentazione del ricorso ed è pertanto inammissibile per incompetenza temporale dell'Arbitro.

La seconda questione riguarda la lamentata mancata attivazione dell'estensione del rischio furto della polizza collegata al mutuo del 2017 e il conseguente danno da furto subito nel 2025.

Sul punto, dalla documentazione in atti emerge che la polizza in essere non comprendeva tale rischio e che, sebbene vi siano stati contatti preliminari e uno scambio di email con un preventivo, non risulta provata la conclusione del contratto di estensione né il pagamento del relativo premio. Il bonifico di € 150,00 richiamato dalla ricorrente non è riferibile alla polizza e, secondo gli estratti conto prodotti, risulta effettuato a favore di una persona fisica nominativamente indicata, senza alcuna attinenza alla assicurazione. In mancanza di prova della sottoscrizione dell'estensione assicurativa e del correlato obbligo in capo all'intermediario, la domanda risarcitoria per i danni da furto risulta infondata nel merito. La terza questione concerne il blocco del conto corrente nel maggio 2025. La stessa prospettazione della ricorrente presenta profili di contraddittorietà, poiché da un lato afferma di aver ricevuto un

sollecito di pagamento ritenuto generico e, dall'altro, nega di aver ricevuto comunicazioni utili. Dalle controdeduzioni e dalla documentazione emerge che il blocco è derivato dall'addebito di una rata in presenza di saldo insufficiente e che l'operatività è stata ripristinata in tempi rapidi. Non risulta provato un comportamento scorretto dell'intermediario né un danno concreto subito dalla ricorrente in conseguenza del temporaneo blocco.

Quanto alle ulteriori doglianze in materia di obblighi informativi e di rendiconto, dagli atti risultano riscontri forniti dall'intermediario alle richieste di documentazione, sicché non si ravvisano violazioni idonee a fondare un accoglimento del ricorso. Le domande di rimborso delle spese legali, infine, non sono supportate da adeguata prova e restano assorbite dall'esito complessivo del giudizio.

Alla luce di quanto precede, il ricorso deve essere dichiarato in parte inammissibile, con riferimento alle contestazioni afferenti alla gestione della polizza assicurativa del 2012, e per il resto infondato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso in parte inammissibile e in parte infondato.

IL PRESIDENTE