

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO VELLA

Seduta del 10/02/2026

FATTO

Parte ricorrente, legalmente non assistita, premesso che in sede di stipula di un mutuo con la resistente, cointestato con il marito, quest'ultimo aveva sottoscritto il 27.02.2015 una polizza proteggi mutuo con una società assicurativa appartenente al gruppo della resistente, sostiene che in qualità di erede del defunto marito (deceduto in data 08.12.2022) ha diritto a non avere il peso del mutuo alla luce dell'assicurazione che copre il caso di morte. Evidenzia che tale circostanza l'ha condotta a una situazione economica precaria, tanto da valutare la vendita del bene ereditato.

Si rivolge all'ABF al quale chiede di accertare il proprio diritto *"a non avere il gravoso peso del mutuo, essendoci assicurazione caso morte"*.

L'intermediario resistente, premesso che la ricorrente ha stipulato un contratto di mutuo ipotecario in data 27.02.2015 cointestato con il marito, il quale ha aderito a una polizza "proteggi mutuo vita", che prevede una copertura per il caso di morte dell'assicurato, eccepisce che non risulta che la ricorrente abbia formalizzato un reclamo alla banca ed il ricorso è dunque inammissibile. Eccepisce ancora l'inammissibilità del ricorso per incompetenza dell'ABF a pronunciarsi su fattispecie come quella riportata, che ha ad oggetto l'attivazione di una polizza assicurativa. L'istanza della ricorrente implicherebbe infatti una disamina delle condizioni del contratto assicurativo (cfr. Collegio Napoli,

decisione n. 4661/2025 e Collegio Bologna n. 2316/2025). La banca, inoltre, risulta carente di legittimazione passiva rispetto alla domanda formulata che andrebbe rivolta alla compagnia assicurativa che ha emesso la polizza di cui chiede l'attivazione. Infatti, la documentazione che la ricorrente ha allegato al ricorso riporta una corrispondenza sulla liquidazione del sinistro intercorsa con la compagnia assicurativa. Nel merito, riferisce che l'attivazione della copertura assicurativa è stata oggetto di interlocuzioni con la società assicurativa che ha comunicato di *“non poter dar corso alla liquidazione del capitale caso morte, in quanto la causa del decesso del sig. *** rientra tra le esclusioni previste dalle condizioni di assicurazione”* (delimitazione delle assicurazioni-esclusioni per il caso di morte-ex art. 31) e alla quale andranno rivolte eventuali ulteriori richieste di chiarimenti.

Chiede in via preliminare di dichiarare il ricorso inammissibile e, nel merito, di rigettare il ricorso.

DIRITTO

Il Collegio esamina in via preliminare le eccezioni di inammissibilità del ricorso.

L'intermediario eccepisce in primo luogo la mancanza di reclamo. Sul punto si evidenzia che la ricorrente indica nel modulo del ricorso di aver presentato reclamo in data 18.12.2022 e, in sede di integrazione documentale preliminare, la ricorrente riferisce poi di aver *“scambiato mail il 18.09.2025 con l'assistenza clienti per farmi dare il contratto che avevo firmato nel 2015, che purtroppo non riesco a inserire come file, perché non trovo nelle esclusioni l'articolo a cui si appellano per non estinguere il mutuo, risposta che hanno dato all'avvocato *** nel 2023”*, precisando di *“non aver fatto altri reclami con voi”*. Versa in atti il “Modulo di adesione alla polizza “proteggimutuo”” e una richiesta rivolta dalla ricorrente alla a.s.l. competente ai fini del *“modulo per assicurazione caso morte per estinzione mutuo”*, oltre che documentazione, non compilata, che sembra relativa alla riscossione della polizza.

Il Collegio sul punto richiama le «Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari», in base alle quali il ricorso deve essere preceduto da un preventivo reclamo. La ragione per la quale il preventivo reclamo costituisce condizione di procedibilità è da rinvenirsi nella necessità di comporre sul nascere la controversia tra cliente ed istituto di credito. Da qui, l'esigenza che il cliente, prima di promuovere il ricorso, debba sottoporre le proprie doglianze all'intermediario, consentendo così a quest'ultimo di valutarne la fondatezza e, quando possibile, di risolverle e, quindi, prevenire le controversie e, prima ancora, il ricorso a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle medesime. Più specificatamente, in base alle citate Disposizioni ABF, sez. VI, § 1, *“Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario, o nei più brevi termini eventualmente previsti da specifiche disposizioni di legge o dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in attuazione del titolo VI del TUB, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, anche senza avvalersi dell'assistenza di un avvocato o di altro professionista. Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario: il mancato rispetto di tale termine può essere rilevato anche d'ufficio; resta ferma la possibilità di presentare un nuovo reclamo”*. Secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, inoltre, avendo il reclamo natura recettizia, in caso di contestazione da parte dell'intermediario, grava sul ricorrente l'onere di dimostrarne l'avvenuta ricezione; a tal fine i Collegi potranno valorizzare tutti gli indici di prova, anche ricorrendo all'utilizzo di presunzioni semplici (es. prova di avvenuta spedizione dell'email con data e ora certa).

Di conseguenza, non essendo in atti prodotta prova in relazione al preventivo reclamo, il Collegio deve dichiarare l'inammissibilità dl ricorso per la mancata presentazione di idoneo reclamo.

Il Collegio precisa ancora che, in base al consolidato orientamento dei Collegi, il presente ricorso rappresenta valido reclamo per la presentazione di un nuovo ricorso, sottolineando peraltro l'opportunità di valutare il suo eventuale indirizzo verso gli organismi specificamente competenti (AAS Arbitrato Assicurativo), in quanto appare vertere, come evidenziato dalla resistente, su questione relativa all'interpretazione di una polizza assicurativa.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE