



IL COLLEGIO

composto da:

CONCETTA BRASCIA MORRA	Presidente
GIOVANNI STELLA	Membro scelto dall'IVASS
EMILIO BARUCCI	Membro scelto dall'IVASS
ILARIA RIVA	Componente designata dagli intermediari assicurativi
FRANCESCO ZAMPINO	Componente designato dai clienti consumatori

Relatore ILARIA RIVA

Riunione del 25/06/2026

FATTO

Con ricorso presentato all'Arbitro Assicurativo in data 21 gennaio 2026 (e reclamo presentato il 2 luglio 2025), la ricorrente rappresentava di avere sottoscritto, il 22 dicembre 2022, un contratto di finanziamento con l'istituto di credito convenuto, intermediario iscritto nella sezione D del R.U.I., e di avere stipulato in pari data con una impresa di assicurazioni una polizza facoltativa abbinata a tutela del credito (CPI), a premio unico, da ripartirsi in 120 rate mensili.

Afferma che l'attività di distribuzione sarebbe stata espletata da un dipendente dell'intermediario resistente non iscritto al R.U.I., al di fuori dei locali commerciali e utilizzando tecniche di comunicazione a distanza, e che il contratto assicurativo sarebbe stato proposto prima che la cliente fosse messa in condizione di conoscerne le caratteristiche e quindi anteriormente alla valutazione di adeguatezza.

Sulla base di tali rilievi, la ricorrente domandava all'AAS di: 1. accertare e dichiarare l'illegittimità dell'attività di distribuzione della polizza assicurativa, per violazione della Direttiva (UE) 2016/97 e del Regolamento IVASS n. 40/2018, nonché per carenza dei requisiti soggettivi del distributore (mancata iscrizione al R.U.I.); 2. condannare la parte resistente alla restituzione integrale delle somme già versate a titolo di premio assicurativo;



3. disporre l'eliminazione degli effetti economici futuri della polizza, con conseguente esclusione dell'obbligazione relativa alle rate residue, senza che ciò comporti o presupponga una dichiarazione di cessazione del contratto assicurativo, ma quale effetto ripristinatorio conseguente all'accertata illegittimità del processo distributivo; 4. condannare la parte resistente al risarcimento del danno, da liquidarsi in via equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c.; 5. con ogni ulteriore provvedimento ritenuto equo e conforme a diritto.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario sosteneva che sarebbe stata la ricorrente ad avviare un primo contatto telefonico, in data 22 dicembre 2022, per ricevere informazioni sul finanziamento e che, a seguito del colloquio commerciale in cui le sarebbero state illustrate le condizioni del prestito e della polizza assicurativa, la stessa sarebbe stata invitata a recarsi in agenzia, cosa che sarebbe avvenuta il giorno stesso per l'identificazione e la consegna della documentazione. Completato il plico relativo alla pratica, la documentazione precontrattuale sarebbe stata inviata tramite mail all'indirizzo di posta elettronica intestato alla ricorrente. Soltanto il giorno successivo, 23 dicembre 2022, la ricorrente avrebbe sottoscritto il contratto di finanziamento e la polizza CPI tramite apposizione di firma digitale, secondo le condizioni precedentemente concordate, avendo già preso visione delle caratteristiche del prestito e della polizza e ritenendoli adeguati alle proprie esigenze.

Il convenuto affermava inoltre che la polizza è stata collocata mediante comunicazione a distanza da un dipendente dell'intermediario, operante in una sua filiale, condizioni per cui l'art. 48 del Regolamento IVASS n. 40/2018 non prevede un obbligo di iscrizione al R.U.I., non essendo tale modalità di vendita assimilabile a quella effettuata "fuori dei locali commerciali".

Nelle repliche, la ricorrente contestava la ricostruzione dei fatti proposta dal convenuto, eccependo in particolare che sia la distribuzione fuori sede sia quella a distanza rientrano nell'ambito della distribuzione assicurativa ai sensi dell'art. 2, comma 1, lett. q), del Regolamento IVASS n. 40/2018 e devono essere svolte da soggetti abilitati e iscritti al R.U.I. e ribadiva che l'intera attività di distribuzione è stata svolta con tecniche di comunicazione a distanza. Insisteva quindi per l'accoglimento del ricorso.

L'intermediario, in sede di controrepliche, ribadiva la ricostruzione dei fatti già proposta in sede di controdeduzioni, e chiedeva di rigettare integralmente il ricorso, ritenendolo infondato.

DIRITTO

La controversia portata all'attenzione dell'AAS trae origine dall'adesione della ricorrente ad una polizza collettiva a copertura del credito (CPI) abbinata ad un contratto di finanziamento stipulato dalla ricorrente nel dicembre 2022 e riguarda la violazione degli obblighi precontrattuali di correttezza, trasparenza e adeguatezza nella fase di promozione e distribuzione facenti capo agli intermediari. La controversia deve essere esaminata alla luce della disciplina in materia di distribuzione assicurativa introdotta dalla Direttiva IDD, recepita nel Codice delle Assicurazioni Private (CAP) e attuata dal Regolamento IVASS n. 40/2018, con particolare riguardo agli obblighi di comportamento gravanti sui distributori, agli



adempimenti informativi precontrattuali e alla verifica delle richieste ed esigenze del contraente.

In particolare, si contesta l'illegittimità dell'attività di distribuzione svolta in mancanza della iscrizione al R.U.I. e la mancata consegna della documentazione precontrattuale e di adeguatezza prima della stipula del contratto.

Sulla prima questione, il Collegio rileva quanto segue.

Il Regolamento IVASS n. 40/2018 – in conformità all'art. 109, comma 2, CAP – prevede, all'art. 4, che nella sezione E del R.U.I. si scrivano: “gli addetti all'attività di distribuzione al di fuori dei locali dell'intermediario, iscritto nella sezione A, B, D o F, per il quale operano, gli intermediari assicurativi a titolo accessorio che operano su incarico di altro intermediario ai sensi dell'articolo 109-bis, comma 5, del Codice, nonché gli addetti degli intermediari iscritti nella sezione E che operano al di fuori dei locali di questi ultimi. Non è richiesta l'iscrizione nella sezione E dei dipendenti e/o collaboratori che operano esclusivamente all'interno dei locali degli intermediari iscritti nella sezione E”. L'art. 22, nell'indicare i requisiti per l'iscrizione nella sezione E, individua i soggetti legittimati all'iscrizione negli “addetti all'attività di distribuzione che operano al di fuori dei locali dell'intermediario iscritto nelle sezioni A, B, D, F, ovvero nell'Elenco annesso, abilitato ad operare in Italia in regime di stabilimento, inclusi i dipendenti e i collaboratori di tali addetti, che operano al di fuori dei locali di questi ultimi”. Infine, l'art. 48 del citato Regolamento chiarisce che gli intermediari iscritti nelle sezioni A, B, D, E o F del Registro possono avvalersi, per lo svolgimento dell'attività di distribuzione all'interno dei propri locali, di addetti, nel rispetto di alcuni requisiti, tra i quali non compare l'iscrizione al R.U.I.

Sul descritto quadro regolamentare si fonda l'opinione, condivisa da questo Collegio, che i dipendenti degli iscritti nella sezione D siano tenuti all'iscrizione nel R.U.I. esclusivamente quando operano “al di fuori dei locali” dell'intermediario.

Questo Collegio ritiene che l'operare “al di fuori dei locali” è concetto da tenere distinto dall'operare “mediante tecniche di comunicazione a distanza”: le due modalità di distribuzione sono sempre state considerate disgiuntamente dal legislatore, sin dalla prima direttiva del 20 dicembre 1985, 85/577/CEE, per la tutela dei consumatori in caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, ove si specificava l'ambito applicativo, riferendosi all'ipotesi in cui una parte fornisce beni o servizi durante un'escursione organizzata dal commerciante al di fuori dei propri locali commerciali, o durante una visita del commerciante al domicilio del consumatore o a quello di un altro consumatore, o ancora sul posto di lavoro del consumatore, qualora la visita non abbia luogo su espressa richiesta del consumatore.

Attualmente, il codice del consumo, all'art. 45, distingue nettamente i contratti “a distanza”, intesi come qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza; e i contratti “negoziati fuori dei locali commerciali”, intesi come qualsiasi contratto tra il professionista e il consumatore concluso alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, in un luogo diverso dai locali del



professionista o concluso durante un viaggio promozionale organizzato da quest'ultimo. Si precisa che rientra in quest'ultima categoria anche il contratto concluso nei locali del professionista o mediante qualsiasi mezzo di comunicazione a distanza, ma solo quando ciò avviene immediatamente dopo che il consumatore è stato avvicinato personalmente e singolarmente in un luogo diverso dai locali del professionista, alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore.

Di particolare significato è ancora l'art. 111, comma 5, del CAP, che estende l'ambito applicativo dei precedenti commi 3 e 4 (sui requisiti di onorabilità e competenza degli iscritti alla sez. E) altresì ai soggetti direttamente coinvolti nell'attività di distribuzione, "inclusa quella svolta nei locali dove l'intermediario di cui alle sezioni del registro previste all'articolo 109, comma 2, lettere a), b), d), e) ed f) opera o attraverso forme di vendita a distanza", in tal modo sostanzialmente equiparando l'attività distributiva svolta nei locali e quella a distanza. Fermo restando, che per la distribuzione "a distanza" sono previsti altri presidi a tutela dell'assicurato, fissati dallo stesso Regolamento (artt. 69-83).

Tutto ciò premesso, questo Collegio ritiene che l'attività espletata al di fuori dei locali commerciali sia da tenere distinta rispetto all'attività svolta mediante tecniche di comunicazione a distanza. Pertanto, laddove la normativa richieda l'iscrizione ai R.U.I. sezione E per i dipendenti che svolgono attività distributiva al di fuori dei locali dell'intermediario per il quale operano, tale imposizione non si estenda ai dipendenti che operano all'interno dei locali, avvalendosi in tutto o in parte di mezzi di comunicazione a distanza.

Nel caso di specie, la ricostruzione dei fatti non è condivisa. Secondo il ricorrente, la distribuzione della polizza sarebbe avvenuta interamente a distanza, mentre secondo l'intermediario, vi sarebbe stato un primo contatto telefonico, su iniziativa della ricorrente, a cui avrebbe fatto seguito un incontro personale nei locali dell'intermediario, e il giorno successivo la conclusione del contratto tramite firma digitale. In ogni caso, non emergono elementi per ravvisare un'attività distributiva svolta "fuori dei locali commerciali" nel senso sopra indicato.

Pertanto questo Collegio ritiene che non vi fosse per il dipendente dell'intermediario resistente che ha distribuito la polizza l'obbligo di iscrizione al R.U.I.

Quanto alla seconda questione, attinente alla mancata tempestiva consegna della documentazione precontrattuale e di adeguatezza, il Collegio rileva quanto segue.

Gli artt. 119 *ter* e seguenti del CAP e 56 e 58 del Regolamento IVASS n. 40/2018 impongono all'intermediario alcuni obblighi, da assolversi "prima della sottoscrizione di una proposta o, qualora non prevista, della conclusione di un contratto di assicurazione": l'intermediario deve acquisire dal contraente le informazioni utili a valutare le sue richieste ed esigenze e consegnargli o trasmettergli l'informativa precontrattuale, diversamente declinata in ragione del prodotto distribuito.

La disciplina richiamata colloca espressamente gli adempimenti informativi e valutativi in una fase anteriore alla conclusione del rapporto contrattuale, senza tuttavia individuare uno specifico intervallo temporale minimo tra tali attività e la sottoscrizione del contratto.



Dalla documentazione prodotta, risulta che il modulo di adesione alla polizza collettiva è stato sottoscritto digitalmente dalla ricorrente il 23 dicembre 2022 alle ore 13:15:09, mentre il questionario per valutazione delle esigenze assicurative e quello per l'autocertificazione dello stato di salute sono stati sottoscritti digitalmente lo stesso giorno, rispettivamente alle ore 13:15:07 e alle ore 13:15:08.

Risulta altresì un previo contatto, il giorno precedente, tra le parti, posto che il 22 dicembre 2022, alle ore 16:03, l'intermediario inviava una e-mail alla ricorrente, con allegato il modulo IEBCC (Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori), relativo al finanziamento richiesto.

Dalla documentazione prodotta risulta il modulo IEBCC, composto di dieci pagine, già facente riferimento alla polizza facoltativa. In particolare, nella pagina n. 6 del Modulo IEBCC, che, come detto, risulta trasmesso il giorno precedente la stipulazione del contratto assicurativo, emergono riferimenti specifici alla polizza, quali la sua natura facoltativa e non obbligatoria, il tipo e l'entità della copertura, l'ammontare del premio mensile, indicazioni sul TAEG e sulla provvigione spettante all'intermediario.

Rileva poi la circostanza che nel modulo di adesione alla polizza collettiva sottoscritto il 23 dicembre alle ore 13:15:09, la ricorrente abbia dichiarato "di avere ricevuto in forma cartacea o su altro supporto durevole, letto, ben compreso e accettato, prima di firmare questa dichiarazione: i documenti conformi all'allegato 3, all'allegato 4 e, ove previsto, all'allegato 4-ter del Regolamento IVASS 40/2018 le successive disposizioni modificative; la documentazione precontrattuale e contrattuale prevista dalle vigenti disposizioni (set informativo) delle polizze collettive n. (...)". Nella stessa sede dichiarava inoltre che le era stato richiesto "di fornire una serie di informazioni ritenute necessarie per valutare la coerenza delle polizze le mie richieste di esigenze di copertura assicurativa".

Premesso che l'onere della prova di avere correttamente adempiuto agli obblighi di informativa precontrattuale imposti dalla normativa di settore grava sull'intermediario (*ex multis*, Cass. n. 10111/2018; Cass. n. 12845/2025), questo Collegio ritiene di conformarsi al consolidato orientamento espresso dall'Arbitro per Controversie Finanziarie, secondo cui in presenza di una apposita dichiarazione resa dal cliente di avere ricevuto la documentazione informativa precontrattuale, è da ritenersi assolto l'onere probatorio facente capo all'intermediario, posto che a tale dichiarazione non può che essere riconosciuto valore probatorio pieno del fatto ivi attestato (v. decisione ACF n. 7203 del 16 febbraio 2024; n. 7758 del 12 dicembre 2024).

Si aggiunga la considerazione che, nei processi distributivi svolti mediante strumenti informatici, firme elettroniche o tecniche di comunicazione a distanza, la mera contestualità o prossimità temporale delle sottoscrizioni apposte sulla documentazione precontrattuale e contrattuale non è di per sé sufficiente a dimostrare l'inosservanza degli obblighi previsti dalla normativa di settore, assumendo rilievo la ricostruzione complessiva del processo distributivo e delle modalità con cui la documentazione è stata predisposta, resa disponibile o consegnata al cliente. In particolare, va valorizzato il fatto che la documentazione precontrattuale risulti predisposta anteriormente alla sottoscrizione o che il processo di firma



digitale abbia riguardato un fascicolo documentale già formato e previamente messo a disposizione del cliente.

Alla luce di tali rilievi, questo Collegio ritiene infondata la contestazione relativa all'illegittimità dell'attività di distribuzione della polizza assicurativa, per violazione della Direttiva (UE) 2016/97 e del Regolamento IVASS n. 40/2018, nonché per carenza dei requisiti soggettivi del distributore (mancata iscrizione al R.U.I.) e conseguentemente, respinge le richieste restitutorie e risarcitorie avanzate dalla ricorrente, in quanto ritenute non fondate.

In particolare, per quanto concerne la domanda preordinata alla "restituzione integrale delle somme già versate a titolo di premio assicurativo" e alla "eliminazione degli effetti economici futuri della polizza, con conseguente esclusione dell'obbligazione relativa alle rate residue, senza che ciò comporti o presupponga una dichiarazione di cessazione del contratto assicurativo, ma quale effetto ripristinatorio conseguente all'accertata illegittimità del processo distributivo", si segnala che, conformemente all'indirizzo dominante della giurisprudenza di merito e di legittimità, la violazione dei doveri d'informazione e di corretta esecuzione dei doveri che la legge pone a carico degli intermediari può dar luogo a responsabilità precontrattuale, con conseguente obbligo di risarcimento dei danni, ove tali violazioni avvengano nella fase precedente o coincidente con la stipulazione del contratto oppure a responsabilità contrattuale ed eventualmente condurre alla risoluzione del predetto contratto, ove si tratti di violazioni riguardanti operazioni compiute in esecuzione del contratto in questione. In nessun caso, in difetto di previsione normativa in tal senso, la violazione dei suaccennati doveri di comportamento può determinare la nullità del contratto, a norma dell'articolo 1418, comma 1, cod. civ. (per tutte, Cass. civ., sez. un., 19 dicembre 2007, nn. 26724 e 26725). Ne consegue che, ove anche fosse accertato l'illecito comportamento dell'intermediario nella fase precontrattuale, non si potrebbe dare seguito alla richiesta restitutoria dei premi versati e da versare, che implicherebbe il venire meno del titolo giustificativo, potendo esclusivamente ammettersi un'eventuale richiesta di risarcimento del danno a titolo di responsabilità *in contrahendo*.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

Per la Presidente

Firmato digitalmente da
GIOVANNI STELLA