Arbitro Assicurativo
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL COLLEGIO

composto da:

CONCETTA BRESCIA MORRA	Presidente
GIOVANNI STELLA	Membro scelto dall'IVASS
NICOLA SOLDATI	Membro scelto dall'IVASS
FRANCESCO ALESSANDRO MAGNI	Componente designato dalle imprese di assicurazione
STEFANO CHERTI	Componente designato dai clienti consumatori

Relatore GIOVANNI STELLA

Riunione del 08/10/2026

FATTO

Con ricorso del 28 febbraio 2026, preceduto da reclamo del 29 marzo 2025, il ricorrente, con riferimento ad una polizza vita stipulata con l'impresa resistente con scadenza al 6 marzo 2020, deduce di aver esercitato l'opzione di cui all'art. 17 delle Condizioni Generali di Assicurazioni (di seguito "CGA"), in virtù del quale sarebbe possibile alla scadenza del contratto "*lasciare in gestione il capitale maturato con la possibilità di variare il fondo d'investimento prescelto e/o il capitale assicurato caso morte*" e di aver, pertanto, lasciato il capitale in gestione alla scadenza e "*chiesto il riscatto della polizza*" nel marzo 2025.

Il ricorrente lamenta che l'impresa, in sede di liquidazione, abbia utilizzato il valore della quota del fondo alla data di scadenza del contratto (6 marzo 2020), anziché quello alla data della "*richiesta di riscatto*" (marzo 2025). In particolare, sostiene che le quote non sarebbero state disinvestite alla scadenza e che l'impresa avrebbe scelto "*arbitrariamente quale valore quota del fondo applicare*". Chiede, pertanto, il pagamento della somma corrispondente alla differenza tra quanto liquidato e quanto ritiene dovuto, quantificata in euro 22.545,79.

Più specificamente il ricorrente, nel ricorso, formula le seguenti conclusioni:

"*Ritenendo che l*['impresa] *mi avrebbe dovuto liquidare la polizza tenendo conto del valore quota del fondo al momento della richiesta di riscatto, CHIEDO alla* [impresa] *l'importo di € 22.545,79 come risultato della differenza tra l'importo maturato in base al valore quota del fondo al momento della mia richiesta di riscatto e quanto mi ha liquidato.*

Dettaglio del computo:

Valore quota del fondo al 10 marzo 2025: € 19,897

Valore quota del fondo al 6 marzo 2020 (usato dalla [impresa] *per la liquidazione): € 11,618*

N° di quote mie: 2.723,25

Importo (lordo) richiesto: € 22.545,79 (2.723,25 x 19,897 – 2.723,25 x 11,618)".

Con le controdeduzioni l'impresa fornisce in primo luogo una ricostruzione fattuale della vicenda, rappresentando che la polizza sottoscritta dal ricorrente nel 1997 con scadenza al 6 marzo 2020, costituiva un piano di risparmio a finalità previdenziale, strutturato per la costituzione di un capitale destinato all'integrazione del trattamento pensionistico. La durata del contratto era personalizzabile dal contraente in funzione dell'età pensionabile dell'Assicurato (nell'intervallo corrispondente ai 55/65 anni) e la liquidazione del capitale alla scadenza veniva calcolata sulla base del valore complessivo delle quote del fondo di investimento allocato, valorizzate alla medesima data.

L'impresa espone di aver ricevuto formale richiesta di liquidazione integrale delle prestazioni maturate in data 7 marzo 2025 e, in esecuzione di tale richiesta, tramite bonifico bancario del 13 marzo 2025, corrispondeva al contraente la somma complessiva di euro 30.222,50, determinata sulla base del valore delle quote del fondo disponibili alla data di scadenza contrattuale.

Secondo quanto rappresentato nelle controdeduzioni, in data 29 marzo 2025 il ricorrente presentava reclamo all'impresa, contestando l'importo liquidato e sostenendo che la valorizzazione delle quote avrebbe dovuto essere effettuata con riferimento al valore corrente alla data dell'esercizio del "*riscatto*" e non al valore storico rilevato alla scadenza del contratto.

Con riscontro del 6 maggio 2025 l'impresa comunicava al ricorrente che il prodotto prevedeva espressamente, alla data di scadenza del contratto e in caso di assicurato in vita, il pagamento di un capitale pari al valore complessivo delle quote risultanti nel fondo di investimento a tale data, chiarendo pertanto che l'importo riconosciuto era stato correttamente determinato in base al valore unitario delle quote del fondo al 6 marzo 2020 (con trasmissione di un prospetto analitico di calcolo della somma liquidata).

L'impresa riferisce che in data 24 maggio 2025 il ricorrente proponeva reclamo all'IVASS, lamentando che, al momento della scadenza della polizza, l'impresa avrebbe operato in assenza di una sua specifica disposizione, nonostante il contratto prevedesse, ai sensi dell'art. 17 delle CGA, una pluralità di opzioni di scadenza, tra cui la facoltà di lasciare il capitale maturato in gestione. Riscontrava, con nota del 9 luglio 2025, il reclamo del ricorrente respingendo integralmente le doglianze avversarie e precisando di aver inviato al

ricorrente, nel dicembre 2019, una comunicazione volta ad indicare le opzioni esercitabili entro la scadenza contrattuale.

Nel merito, l'impresa contesta la fondatezza delle pretese del ricorrente.

Deduce di aver puntualmente adempiuto ai propri obblighi informativi inviando al contraente, in data 11 dicembre 2019, una comunicazione di preavviso di scadenza, contenente una chiara illustrazione delle modalità di esercizio delle opzioni contrattuali previste in prossimità della scadenza e alternative alla liquidazione del capitale, da farsi almeno un mese prima della scadenza contrattuale mediante comunicazione scritta. Nella comunicazione si avvertiva inoltre che, in assenza di indicazioni entro tale termine, l'impresa avrebbe provveduto, alla data di scadenza, al disinvestimento delle quote presenti nel fondo interno selezionato, con determinazione del capitale maturato in misura pari al controvalore delle quote risultanti nel fondo interno prescelto, valorizzate alla data di scadenza del contratto.

L'impresa afferma di non aver ricevuto alcuna comunicazione da parte del contraente: né "*una richiesta di riscatto, né altra manifestazione di volontà idonea a modificare la naturale evoluzione del rapporto assicurativo*". Rappresenta, quindi che, in applicazione dell'art. 6 delle CGA il capitale maturato e poi liquidato (pari all'importo di euro 30.222,50) veniva determinato sulla base del valore unitario delle quote al 6 marzo 2020, indipendentemente dalla data (successiva) della richiesta di liquidazione (7 marzo 2025).

Al riguardo l'impresa osserva che la disciplina del riscatto, che prevede la valorizzazione delle quote alla data della richiesta, si applica esclusivamente alle ipotesi di scioglimento anticipato del contratto prima della scadenza e non a contratti già giunti a naturale termine; mentre, le opzioni previste dall'art. 17 delle CGA (tra cui il mantenimento del capitale in gestione o la conversione in rendita) richiedono una manifestazione espressa e tempestiva del contraente, che nel caso di specie non risultava intervenuta.

In conclusione, l'impresa resistente domanda il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto.

Non vi è stato ulteriore scambio di memorie fra le parti.

DIRITTO

La controversia rimessa alla decisione del Collegio ha ad oggetto il diritto del ricorrente – con riferimento ad una polizza vita stipulata con l'impresa resistente – ad ottenere la liquidazione del capitale investito sulla base del valore delle quote del fondo alla data della "*richiesta di riscatto*" (2025), anziché alla data di scadenza contrattuale (2020), nonché il pagamento della relativa differenza economica.

Con riferimento al prodotto assicurativo sottoscritto dal ricorrente con l'impresa resistente, il Collegio rileva che, dalle CGA in atti, è possibile ricavare che trattasi di una polizza rientrante nel ramo III e, più in particolare, di una polizza *unit linked*.

Tale polizza costituisce un piano di risparmio a finalità previdenziale, strutturato per la costituzione di un capitale destinato all'integrazione del trattamento pensionistico.

Il prodotto assicurativo *de quo* si compone di una componente finanziaria, espressa in quote di fondi di investimento, e una componente assicurativa, consistente nella copertura del rischio di morte dell'assicurato.

La durata del contratto, personalizzabile dal contraente, è collegata all'età pensionabile ed è determinata in relazione agli anni necessari al raggiungimento dell'età pensionabile indicata dal contraente al momento della sottoscrizione della proposta, entro il limite compreso tra i 55 e i 65 anni. Resta salva, in capo al contraente, la facoltà di modificare annualmente la scadenza prescelta, previa comunicazione scritta, purché sempre in corrispondenza di un'età pensionabile rientrante nel suddetto intervallo.

Alla data di raggiungimento dell'età pensionabile prescelta, il contratto prevede la liquidazione di un capitale pari al valore complessivo delle quote del fondo di investimento allocato, valorizzate alla medesima data. Tale capitale non risulta predeterminato, essendo direttamente correlato all'andamento del valore della quota del fondo. In caso di decesso dell'assicurato prima del raggiungimento dell'età pensionabile, è invece previsto il pagamento di un importo pari alla somma del capitale assicurato caso morte e del valore delle quote disponibili alla data dell'evento.

Nel caso di specie, la scadenza naturale del contratto era fissata al 6 marzo 2020.

Il ricorrente invoca l'operatività dell'art. 17 di cui alle CGA ("*Opzioni esercitabili alla scadenza del contratto*"), deducendo di avere – alla scadenza del contratto – lasciato "*in gestione il capitale maturato*" e di aver, pertanto, "*chiesto il riscatto della polizza*" nel marzo 2025. Lamenta, pertanto, l'errato calcolo del capitale liquidato da parte dell'impresa, la quale avrebbe scelto "*arbitrariamente quale valore quota del fondo applicare*", e domanda in tale sede il pagamento della differenza tra quanto asseritamente dovuto e quanto liquidato, per la somma complessiva di euro 22.545,79.

L'art. 17 delle CGA disciplina le opzioni esercitabili dal contraente alla scadenza del contratto, prevedendo, per quanto rileva in questa sede, "*la facoltà di prolungare la scadenza del contratto"* al raggiungimento dell'età pensionabile, con la possibilità di: *"a) variare il fondo di investimento prescelto e/o il capitale assicurato 'caso morte'. In ogni caso la copertura assicurativa 'caso morte' non potrà rimanere attiva oltre il 75esimo anno di età; b) convertire il valore delle quote in una rendita vitalizia immediata rivalutabile […]*".

Sul punto l'impresa rappresenta che, per l'esercizio delle opzioni previste da tale clausola (tra cui il mantenimento del capitale in gestione o la conversione in rendita), è richiesta una manifestazione espressa e tempestiva di volontà da parte del contraente, che nel caso di specie non risultava intervenuta. Segnatamente, l'impresa deduce di non aver ricevuto da parte del contraente: né "*una richiesta di riscatto, né altra manifestazione di volontà idonea a modificare la naturale evoluzione del rapporto assicurativo*".

Ciò premesso, il Collegio non può che osservare come non risulti nel compendio documentale in atti una dichiarazione espressa del ricorrente in merito all'esercizio delle opzioni previste dall'art. 17 delle CGA. La clausola, peraltro, non contempla degli automatismi, ma solo delle puntuali facoltà in capo al contraente, che può alla scadenza del contratto scegliere liberamente di esercitare o meno.

Atteso, pertanto, che nel caso di specie il contratto è giunto naturalmente a scadenza in data 6 marzo 2020, risulta applicabile l'art. 6 delle CGA, relativo appunto al "*capitale liquidabile alla scadenza*" del contratto.

Ai sensi di tale clausola, alla scadenza del contratto è corrisposto all'assicurato "*un capitale pari al valore unitario delle quote risultanti nel fondo di investimento a tale data*". Inoltre, "*il capitale liquidato sarà determinato in base al valore unitario delle quote del fondo di investimento riferito al giorno della scadenza del contratto*".

Conformemente a tale previsione l'impresa resistente, una volta giunto a scadenza il contratto e non essendo pervenuta alcuna dichiarazione del contraente di senso contrario, ha liquidato il capitale maturato (pari all'importo di euro 30.222,50), determinandolo sulla base del valore unitario delle quote al 6 marzo 2020, indipendentemente dalla data (successiva) della richiesta di liquidazione (7 marzo 2025).

Fermo quanto sopra, di valore assorbente ai fini del non accoglimento delle richieste del ricorrente, va osservato che l'impresa deduce di aver puntualmente adempiuto ai propri obblighi informativi inviando al contraente, in data 11 dicembre 2019, una comunicazione di preavviso di scadenza della polizza per il 6 marzo 2020, contenente da un lato una chiara illustrazione delle modalità di esercizio delle opzioni contrattuali previste in prossimità della scadenza e alternative alla liquidazione del capitale, da farsi almeno un mese prima della scadenza contrattuale mediante comunicazione scritta; da altro lato, con l'avvertimento che in assenza di indicazioni entro tale termine, la stessa impresa avrebbe provveduto, alla data di scadenza, al disinvestimento delle quote presenti nel fondo interno selezionato, con determinazione del capitale maturato in misura pari al controvalore delle quote risultanti nel fondo interno prescelto, valorizzate alla data di scadenza del contratto.

In tale lettera l'impresa precisava che "*in assenza di sue disposizioni, alla data di scadenza*" avrebbe provveduto "*a disinvestire le quote risultanti nel fondo interno prescelto*". Alla comunicazione è, altresì, allegata "*l'illustrazione delle opzioni contrattuali*" da esercitarsi in alternativa alla liquidazione del capitale ("*Opzione in rendita vitalizia immediata*"; "*Opzione in rendita certa per 5 o 10 anni e poi vitalizia"; opzione in rendita reversibile*"; "*attivazione della copertura complementare long term care a vita intera*"; "*Differimento di una anno della scadenza contrattuale e successivamente di anno in anno automaticamente sino alla richiesta di interruzione*").

Il Collegio precisa che l'impresa allega alle controdeduzioni la lettera di preavviso di scadenza in data 11 dicembre 2019 indirizzata al ricorrente-contraente della polizza, ma non produce una ricevuta di accettazione di tale lettera da parte del ricorrente. Peraltro, il ricorrente non ha contestato l'assunto dell'impresa sul punto, non avendo depositato la memoria di repliche, e quindi la circostanza deve ritenersi provata ai sensi dell'art. 115 cod. proc. civ. (per l'applicazione del principio di non contestazione al procedimento dell'Arbitro Assicurativo, v. già Decisione AAS n. 737/2026).

Per completezza il Collegio osserva, inoltre, che il ricorrente, pur invocando l'art. 17 delle CGA citato, fa riferimento, sia nel ricorso, sia nel reclamo, alla presentazione nel marzo del

2025 di una domanda di "*riscatto*" del capitale e al calcolo del capitale da effettuarsi secondo il "*valore unitario delle quote riferito al giorno di ricezione della richiesta di riscatto*".

La clausola contrattuale che disciplina la fattispecie del riscatto è l'art. 12 delle CGA secondo cui "*Il Contraente, in qualsiasi momento, può risolvere anticipatamente il contratto riscuotendo un capitale pari al valore di riscatto. L'esercizio del diritto di riscatto richiede altresì che il Contraente effettui una dichiarazione scritta della propria volontà di riscattare diretta a [impresa] (…) L'esercizio del diritto di riscatto comporta il disinvestimento totale delle quote risultanti alla data della richiesta di riscatto. Il valore di riscatto è determinato dal valore unitario delle quote riferito al giorno di ricezione della richiesta di riscatto da parte di* [impresa] *(…)*".

Nel caso di specie, non risulta che il ricorrente abbia esercitato il diritto di riscatto ai sensi dell'art. 12 delle CGA, avendo egli formulato, nel marzo 2025, una richiesta di liquidazione del capitale già maturato alla scadenza del contratto.

La disciplina del riscatto prevista dall'art. 12 delle CGA riguarda, per sua natura, l'ipotesi di scioglimento anticipato del contratto e non risulta, pertanto, applicabile alla richiesta di liquidazione formulata dal ricorrente nel marzo 2025, successivamente alla naturale scadenza del contratto del 6 marzo 2020, da qualificarsi come una mera richiesta di liquidazione di quanto già maturato.

Si ribadisce, quindi, che l'impresa resistente legittimamente ha applicato l'art. 6 delle CGA liquidando, in conformità a tale previsione, il capitale determinato sulla base del valore unitario delle quote alla data di scadenza del 6 marzo 2020.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

La Presidente

Firmato digitalmente da
CONCETTA BRESCIA MORRA