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 NICOLA SOLDATI

Riunione del 08/10/2026

FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo del 26 gennaio 2026 (e reclamo presentato il 10 febbraio 2025), la ricorrente esponeva di avere stipulato con l'impresa una polizza mista a premi variabili nel 1999, scaduta in data 29 luglio 2024.

Richiamando il contenuto del reclamo inviato all'impresa, la ricorrente precisava che dal 2021 al 2024 aveva provveduto ad estrapolare dal sito internet dell'impresa i prospetti riepilogativi del valore della polizza, dai quali si sarebbe desunto che alla scadenza naturale della polizza avrebbe ottenuto la liquidazione di un importo pari ad euro 89.000,00 circa.

Tuttavia, la ricorrente lamentava come, alla scadenza naturale della suddetta polizza, l'impresa le avesse comunicato che il valore aggiornato del capitale assicurato sarebbe ammontato ad euro 46.023,86, e che non sarebbe stato indicato l'ammontare del "bonus *speciale*" previsto dal contratto in caso di liquidazione della polizza alla sua scadenza annuale che, secondo la stessa, ammonterebbe ad euro 15.631,218.

La ricorrente precisava, poi, di non essere in possesso della nota informativa contenente le condizioni della polizza stipulata, e concludeva chiedendo la condanna dell'impresa alla corresponsione della somma di euro 89.976,62, "*più quanto maturato nell'ultimo anno,*

maggiorato del premio finale in quanto i prospetti ufficiali rilasciati dalla compagnia assicurativa hanno identificato in questa cifra la somma da liquidarsi".

In sede di controdeduzioni l'impresa, precisata la natura della polizza in esame e la relativa portata (*i.e.* polizza mista a premio annuo indicizzato al costo della vita, della durata di 25 anni, che prevede il versamento di premi annuali convertiti in quote di partecipazione, con percezione, da parte dell'assicurata, alla scadenza, del controvalore di tali quote, calcolato in base al valore netto unitario alla data di liquidazione), riferiva di avere comunicato alla ricorrente alla scadenza naturale del contratto che: a) il controvalore delle quote maturate, calcolato al valore unitario del 1° giugno 2024, era risultato pari ad euro 47.573,92; b) l'importo minimo garantito a scadenza, calcolato applicando la capitalizzazione al tasso del 2,5% annuo come da contratto, era risultato pari ad euro 50.646,81, e che, dunque, tale sarebbe stato l'importo che da liquidare.

L'impresa esponeva che il valore indicato nei prospetti riepilogativi inoltrati in precedenza rappresentava una stima previsionale e non una reale rappresentazione del valore di liquidazione contrattualmente garantito.

Con riferimento alle doglianze della ricorrente relative alla mancata ricezione della nota informativa contenente le condizioni di polizza, l'impresa rilevava come la proposta di stipula del contratto di assicurazione recherebbe la firma autografa della ricorrente anche nella sezione in cui la stessa dichiara di avere ricevuto e preso visione della documentazione precontrattuale e contrattuale.

Concludeva chiedendo il rigetto della domanda avversaria.

Nelle proprie repliche la ricorrente precisava che l'ammontare di euro 89.000,00 era indicato nei prospetti riepilogativi estrapolati non come mera stima previsionale ma come "*capitale assicurato*" con nota a margine "*importo riferito all'ultima ricorrenza di polizza da riconoscere alla scadenza del contratto - in caso di vita dell'assicurato – maggiorato di eventuali adeguamenti futuri e* bonus*, se tutti i premi risulteranno corrisposti*".

La ricorrente esponeva di avere fatto affidamento sulle informazioni ricevute dalla controparte annualmente e di avere effettuato spese e contratto debiti sulla base di esse; aggiungeva, altresì, che il capitale assicurato di euro 89.000,00 circa sarebbe risultato in linea con quanto originariamente stimato nel contratto del 1999 in cui si farebbe espressamente riferimento a un capitale liquidabile pari a lire 242.688,084.

In sede di controrepliche l'impresa, dopo avere precisato di avere correttamente applicato le clausole e le condizioni contrattuali nella gestione della polizza, evidenziava che la somma pretesa dalla ricorrente non risultava fondata sulla base di un legittimo affidamento in quanto, dai documenti dai documenti unici di rendicontazione inviati annualmente alla ricorrente, sarebbe stato possibile evincere l'effettivo ammontare del capitale complessivamente assicurato: euro 46.916,52 al 29 luglio 2020; euro 50.325,96 al 29 luglio 2021; euro 47.005,65 al 29 luglio 2022; euro 46.023,86 al 29 luglio 2023.

Con riferimento al "bonus *speciale*" preteso dalla ricorrente, l'impresa rappresentava che il valore indicato in contratto (15.631,218) era espresso in lire e non in euro, che tale cifra farebbe comunque riferimento a una "*proiezione puramente ipotetica*" e che, in ogni caso,

l'importo offerto alla ricorrente sarebbe già comprensivo del valore attuale del suddetto bonus, calcolato in euro 1.160,85.

DIRITTO

La controversia sottoposta alla cognizione del Collegio ha ad oggetto la gestione di una polizza vita mista con premio annuo indicizzato al costo della vita e prestazioni rivalutabili collegate a una gestione separata.

Sulla preliminare valutazione in merito all'ammissibilità del ricorso, ancorché contenente un rinvio integrale alla corrispondenza intercorsa con l'impresa in sede di reclamo per quanto attiene alla domanda e all'esposizione dei fatti che ne costituiscono le ragioni, il Collegio di questo Arbitro ha già avuto modo di chiarire che "*deve ammettersi la piena ammissibilità del ricorso che rinvia al reclamo per l'esposizione dei fatti: laddove, come nel caso in esame, sia il* petitum *che la* causa petendi *sono individuabili sulla base di un esame complessivo della documentazione in atti, questo Collegio ritiene che il ricorso sia ammissibile. E ciò in linea con un consolidato orientamento della giurisprudenza di legittimità, secondo cui il* petitum *deve essere individuato* "attraverso un esame complessivo dell'atto introduttivo del giudizio, non limitato alla parte di esso destinata a contenere le conclusioni, ma esteso anche alla parte espositiva" *(v. Cass., sez. lav., 19 marzo 2001, n. 3911)*" (Decisione AAS n. 336/2026).

Ciò premesso, il Collegio rileva come sia incontroverso che, nella fase di gestione del rapporto assicurativo, la ricorrente abbia provveduto, con cadenza annuale, dal 2021 in poi, ad estrapolare, tramite il sito internet dell'impresa, il prospetto riepilogativo aggiornato della polizza.

Del pari, risulta provato *per tabulas* che la ricorrente, in data 28 luglio 1999, sottoscriveva con firma autografa la proposta di stipula del contratto di assicurazione, dichiarando di avere ricevuto l'apposita "*nota informativa*" prevista dalla Circolare ISVAP n. 71 del 26 marzo 1987, nonché le "*condizioni di polizza*" attinenti al contratto stipulando.

Per contro, il Collegio rileva come controversa rimane la natura e la tipologia delle informazioni ricavabili dal suddetto prospetto, con particolare riferimento al valore individuato come "*capitale assicurato*", nonché la circostanza se tali informazioni siano idonee a fondare nell'assicurata - come da quest'ultima preteso - un legittimo affidamento in ordine all'ammontare della prestazione dalla stessa ricavabili alla scadenza naturale della polizza.

Al riguardo, l'impresa sostiene che i valori indicati nelle comunicazioni periodiche alla ricorrente rappresenterebbero una mera "*proiezione del capitale a scadenza non allineata con il meccanismo di calcolo pattuito in polizza*" e che tale indicazione assumerebbe, pertanto, natura puramente informativa e previsionale.

La ricorrente contesta tali conclusioni, sostenendo, invece, che, nei prospetti riepilogativi della polizza con riferimento alle annualità 2021, 2022, 2023, 2024 veniva espressamente indicata come "*capitale assicurato*" una somma pari a circa 89.000/90.000,00 euro, e che la nota a margine definisce tale locuzione come "*importo riferito all'ultima ricorrenza di polizza*

Arbitro Assicurativo
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

da riconoscere alla scadenza del contratto - in caso di vita dell'assicurato – maggiorato di eventuali adeguamenti futuri e bonus*, se tutti i premi risulteranno corrisposti*".

Alla luce degli elementi istruttori analizzati e dopo aver discusso in merito, il Collegio, all'unanimità, decideva, ai sensi dell'art. 11, comma 6 del Decreto, di formulare alle parti una proposta conciliativa che contemplava il riconoscimento alla ricorrente da parte dell'impresa dell'importo complessivo di euro 60.000,00.

Indicava, altresì, che l'adesione alla proposta conciliativa avrebbe comportato la rinuncia reciproca delle parti a ogni atto, azione, diritto, ragione o pretesa connessi ai fatti e ai rapporti oggetto del procedimento dinanzi all'Arbitro Assicurativo, dedotti o deducibili nell'ambito dello stesso, con dichiarazione di non avere null'altro a pretendere l'una dall'altra, salvo quanto previsto dalla presente proposta.

La proposta conciliativa veniva, quindi, comunicata dalla Segreteria Tecnica alle parti, che, in data 28 settembre 2026 quanto alla ricorrente, e in data 30 settembre 2026 quanto all'impresa, dichiaravano di accettarla.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara la cessazione della materia del contendere.

La Presidente

Firmato digitalmente da
CONCETTA BRESCIA MORRA