Arbitro Assicurativo
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL COLLEGIO

composto da:

CONCETTA BRESCIA MORRA	Presidente
ENRICO CAMILLERI	Membro scelto dall'IVASS
GIOVANNI MARIA BERTI DE MARINIS	Membro scelto dall'IVASS
FRANCESCO ALESSANDRO MAGNI	Componente designato dalle imprese di assicurazione
BARTOLOMEO FRANCESCO GRIPPO	Componente designato dai clienti consumatori

Relatore ENRICO CAMILLERI

Riunione del 15/10/2026

FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo del 25 febbraio 2026 (e reclamo presentato il 18 dicembre 2025), il ricorrente chiedeva l'annullamento della polizza vita stipulata con l'impresa resistente e la restituzione integrale di tutti i premi versati, senza applicazione di penali o trattenute.

Nel modulo di ricorso il ricorrente non esponeva specificamente i fatti posti a fondamento della domanda, rinviando implicitamente – per la descrizione dell'oggetto della controversia – al reclamo inviato all'impresa in data 18 dicembre 2025, nel quale lamentava che il prodotto acquistato gli sarebbe stato presentato verbalmente come un "*Piano di Accumulo Finanziario*" e come alternativa o integrazione alla pensione. Nel reclamo il ricorrente deduceva che, in fase di collocamento, gli sarebbe stato assicurato che non avrebbe "*mai perso nulla*" e che avrebbe beneficiato di bonus sul capitale versato; affermava, inoltre, che tali rassicurazioni sarebbero state in contrasto con la documentazione contrattuale e precontrattuale, e in particolare con il KID, dal quale emergerebbe una protezione del capitale limitata al 90% a scadenza e la possibilità di rendimenti negativi per un periodo prolungato.

Sempre nel reclamo, il ricorrente lamentava un profilo di inefficienza economica del prodotto acquistato, richiamando lo scenario moderato del KID relativo al piano a 25 anni, secondo il quale, a fronte di euro 13.000,00 versati in tredici anni, il valore di riscatto sarebbe pari a euro 11.719,04, attribuendo tale risultato all'incidenza dei costi di gestione del prodotto, richiamando in particolare un RIY pari al 4,18% annuo. Deduceva altresì che, nonostante l'asserita inefficienza del piano, il consulente lo avrebbe sollecitato ad aumentare il premio mensile da euro 100 a euro 150 e che tale aumento avrebbe comportato un incremento dei costi di caricamento, indicati nella misura del 9,5% su ciascuna rata, a suo danno e a vantaggio esclusivo dell'intermediario.

Il ricorrente contestava, inoltre, l'adeguatezza della profilazione, affermando di non ricordare di aver effettuato la procedura di profilazione del rischio.

Il ricorrente concludeva chiedendo "*l'annullamento della polizza vita stipulata e la restituzione integrale di tutti i premi versati, senza l'applicazione di alcuna penale o trattenuta*".

Regolarmente costituitasi, l'impresa deduceva che il ricorrente, in data 14 maggio 2021, aveva sottoscritto la proposta di assicurazione relativa ad una polizza vita intera multiramo e a premio unico ricorrente, successivamente emessa in data 19 maggio 2021, con decorrenza 20 maggio 2021. Secondo l'impresa, la sottoscrizione sarebbe avvenuta all'esito di una sessione di consulenza, durante la quale il ricorrente avrebbe compilato e sottoscritto il documento denominato "*Profilo Cliente Persona Fisica*". In tale sede, il ricorrente avrebbe dichiarato un'attitudine al rischio "*medio-alto*", un orizzonte temporale di riferimento "*lungo*", superiore a 15 anni, e una conoscenza sufficiente o molto buona di strumenti finanziari quali obbligazioni non subordinate e prodotti di investimento assicurativi di Ramo I. L'impresa deduceva, inoltre, che il ricorrente avrebbe dichiarato di aver ricevuto, in tempo utile e prima della sottoscrizione della proposta, la documentazione precontrattuale prevista dalla normativa vigente, tra cui il set informativo, il KID, il DIP aggiuntivo IBIP e le Condizioni Generali di Assicurazione (di seguito, "CGA"). L'impresa deduce, inoltre, la presenza, nella proposta sottoscritta dal ricorrente, di una specifica dichiarazione di adeguatezza, nella quale sarebbe stata attestata la coerenza e l'adeguatezza del prodotto consigliato rispetto al profilo e ai bisogni del cliente.

L'impresa rappresentava il regolare versamento dei premi da parte del ricorrente per "*quasi cinque anni*", oltre all'espressa richiesta, con decorrenza da maggio 2022, di un aumento della quota mensile di premio, da euro 100 a euro 150. Secondo l'impresa, tale circostanza confermerebbe la consapevolezza del ricorrente rispetto alle condizioni contrattuali e alla natura del contratto.

In data 18 dicembre 2025, il ricorrente aveva inviato reclamo formale all'impresa, lamentando una presunta vendita ingannevole, costi eccessivi e inadeguata profilazione, e chiedendo l'annullamento del contratto. L'impresa affermava di aver riscontrato il reclamo, respingendo le contestazioni e rappresentando la regolarità del proprio operato.

In relazione ai costi, l'impresa deduceva che gli stessi sarebbero stati indicati analiticamente nelle condizioni contrattuali e nel KID. L'impresa contestava inoltre l'affermazione del

ricorrente relativa alla presunta sollecitazione all'aumento del premio, sostenendo che l'aumento della rata mensile sarebbe stato richiesto autonomamente dal cliente nel maggio 2022.

L'impresa chiedeva il rigetto del ricorso per infondatezza

Il ricorrente, nelle repliche, contestava quindi la ricostruzione dell'impresa secondo cui la sottoscrizione sarebbe avvenuta all'esito di un'approfondita sessione di consulenza, rilevando che l'incontro si sarebbe svolto presso un pubblico esercizio, indicato come "*un bar*", e sostiene che tale contesto non avrebbe consentito un'adeguata comprensione di un contratto assicurativo complesso e con componente d'investimento.

Il ricorrente deduceva inoltre che le modalità di collocamento avrebbero inciso sulla qualità della consulenza prestata e richiamava, a tale riguardo, gli obblighi di equità, professionalità e diligenza previsti dall'art. 183 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 (di seguito, "CAP"). Affermava, inoltre, che la proposta sarebbe stata mediata da un consulente "j*unio*r", a lui legato da un rapporto personale di amicizia e che tale rapporto fiduciario sarebbe stato utilizzato per indurlo alla sottoscrizione della polizza, presentata come un gesto di supporto alla carriera del giovane consulente. Il ricorrente sostiene che tale circostanza avrebbe inciso sulla modalità di formazione della propria volontà contrattuale. Con riferimento alla profilazione, il ricorrente contestava l'assunto dell'impresa secondo cui il titolo di studio e la professione svolta sarebbero indicativi di una specifica competenza finanziaria, in quanto il questionario sarebbe stato compilato sotto la guida dell'agente, mediante un tablet e presso un esercizio pubblico, con risposte orientate a rendere il prodotto compatibile con il proprio profilo, nonostante la sua esigenza fosse, secondo quanto rappresentato, quella di semplice risparmio.

Il ricorrente ribadiva che la spiegazione verbale ricevuta sarebbe stata diversa da quanto riportato nella documentazione contrattuale. In particolare, afferma che gli sarebbe stato garantito che non avrebbe "*mai perso nulla*", mentre il contratto prevederebbe una protezione limitata del capitale investito nei limiti del 90% a scadenza. Il KID, inoltre, sarebbe stato inviato "*solo via email in un momento successivo e congiuntamente ad altri KID relativi a prodotti diversi*".

Quanto all'aumento del premio mensile da euro 100,00 a euro 150,00, il ricorrente contestava che si fosse trattato di una propria scelta autonoma, sostenendo invece che l'aumento sarebbe stato sollecitato dall'agente "*junior*", senza che venisse effettuata una nuova valutazione di adeguatezza.

Nelle repliche, il ricorrente precisava la domanda, chiedendo "*la risoluzione del contratto e la restituzione integrale delle somme versate, oltre interessi e rivalutazione*"

L'impresa, nelle controrepliche, contestava quanto dedotto dal ricorrente in sede di replica e ribadiva la validità del contratto sottoscritto.

L'impresa sosteneva che le allegazioni del ricorrente relative alla firma d'impulso e alla mancata comprensione della natura e dei costi del prodotto sarebbero state contraddette dalla documentazione contrattuale sottoscritta. In particolare, l'impresa richiamava la

proposta di assicurazione, nella quale il cliente avrebbe dichiarato di aver ricevuto e compreso tutta la documentazione precontrattuale.

L'impresa affermava che le rassicurazioni verbali dedotte dal ricorrente non avrebbero trovato riscontro negli atti e che, in ogni caso, la documentazione contrattuale e precontrattuale descriverebbe le caratteristiche del prodotto, inclusa la circostanza che la protezione del capitale non avrebbe costituito garanzia di restituzione integrale o di rendimento minimo e opererebbe nella misura del 90% a scadenza. L'impresa richiama, inoltre, il KID, nel quale sarebbero indicati scenari di performance anche negativi e l'indicatore sintetico di costo.

Con riferimento alla profilazione, l'impresa contestava la tesi della compilazione guidata del questionario e sosteneva che la valutazione di adeguatezza fosse stata effettuata sulla base delle informazioni fornite dal ricorrente, richiamando, in particolare, le dichiarazioni rese dallo stesso circa la propensione al rischio medio-alta, l'orizzonte temporale lungo e l'assenza della necessità di riscattare anticipatamente il contratto.

Quanto al luogo della sottoscrizione, l'impresa affermava che la conclusione di contratti assicurativi fuori sede non sarebbe vietata, purché siano rispettati gli obblighi informativi e formali previsti dalla normativa.

DIRITTO

La questione sottoposta all'attenzione del Collegio concerne la pretesa del ricorrente volta ad ottenere una pronuncia caducatoria della validità del contratto assicurativo stipulato nel 2021 e, per l'effetto, la restituzione dei premi versati. A fronte di tale pretesa, l'impresa contesta la sussistenza dei presupposi per addivenire a una pronuncia del genere e rimarca la piena validità del regolamento negoziale di interessi

Rilievo preliminare presenta innanzitutto la qualificazione della domanda, giacché dopo avere introdotto una domanda di annullamento del contratto, legata alla denunciata sussistenza di vizi genetici del consenso, lo stesso ricorrente ha, in sede di repliche, riqualificato la domanda come di risoluzione.

Al riguardo il Collegio rileva, in primo luogo, che una modifica di tal genere del *petitum*, attuata in sede di repliche, travalicherebbe i limiti della chiarificazione della pretesa già avanzata, integrando piuttosto una domanda del tutto nuova e diversa, nei presupposti come negli effetti e, in secondo luogo che nessuno dei fatti esposti dal ricorrente consente di individuare una vicenda di alterazione funzionale del rapporto, legata a inadempimento o altra causa, deponendo piuttosto giusto per il vizio genetico.

Nella specie, quanto dedotto dal ricorrente rimanda ad una rappresentazione errata, da parte sua, di fatti e circostanze essenziali dell'accordo che stava per concludere; una rappresentazione errata resa possibile da specifiche condotte omissioni della controparte e comunque dalla controparte stessa (impresa) riconoscibile.

Si rammenta, inoltre, come chiarito da questo Collegio in più di una occasione, che l'art. 3, comma 4 del Decreto del Ministero delle Imprese e del *Made in Italy* 6 novembre 2024, n. 215 (di seguito, "Decreto"), nel prevedere che la domanda può avere ad oggetto la

corresponsione di una somma di denaro, consente "*se del caso, pure pronunce incidentali caducatorie, in tutto o in parte, degli effetti contrattuali, siccome funzionali ad assicurare effettività al sistema che sull'azione dell'Arbitro si incentra*". (cfr. Decisioni AAS, nn. 695/2026 e 847/2026)

Dirimente risulta nondimeno, nel caso di specie, un diverso profilo, rilevabile d'ufficio, attinente alla competenza dell'Arbitro.

Detto, infatti che la domanda del ricorrente va qualificata come di annullamento, in disparte da ogni considerazione circa la sua fondatezza o meno, viene in esponente la circostanza che essa si appunta di necessità sul momento genetico del rapporto contrattuale, vale a dire il 19 maggio 2021, o, a tutto concedere, sulla effettiva tenuta, da parte dell'impresa, di determinati comportamenti risalenti quanto meno al 20 maggio 2022, data di avvenuta variazione della misura del premio ricorrente.

In entrambi i casi ciò riporta il fatto generatore della pretesa azionata con il ricorso ad un momento antecedente lo spettro della competenza temporale di questo Arbitro, delimitata in non più di tre prima della proposizione del reclamo. Come recita, infatti, art. 9, lett. c), del Decreto: "*Il Presidente dichiara inammissibile il ricorso quando* […] *ha ad oggetto fatti accaduti o comportamenti posti in essere, oppure di cui il ricorrente sia venuto a conoscenza, prima di tre anni dalla data di proposizione del reclamo*".

Tanto premesso, il ricorso deve dirsi non rientrante nella competenza temporale dell'Arbitro.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

La Presidente

Firmato digitalmente da
CONCETTA BRESCIA MORRA