



Arbitro per le Controversie Finanziarie

Decisione n. 7116 dell'8 gennaio 2024

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il Collegio

composto dai signori

Dott. ██████████ – Presidente

Prof.ssa ██████████ – Membro

Prof. Avv. ██████████ – Membro

Prof. Avv. ██████████ – Membro

Prof. Dott. ██████████ – Membro

Relatore: Prof.ssa ██████████

nella seduta del 4 dicembre 2023, in relazione al ricorso n. 9532, presentato dal Sig. ██████████ (di seguito “il Ricorrente”) nei confronti di ██████████ ██████████ (di seguito “l’Intermediario”), dopo aver esaminato la documentazione in atti, ha pronunciato la seguente decisione.

FATTO

1. La controversia sottoposta alla cognizione dell’Arbitro concerne il non corretto adempimento degli obblighi relativi alla prestazione di servizi di investimento, in particolare sotto il profilo della non esaustività, all’atto dell’operatività controversa, dell’informativa resa in ordine allo strumento finanziario e della omessa/errata valutazione di tale operatività. Questi, in sintesi, i fatti oggetto del procedimento e considerati come rilevanti dal Collegio ai fini della decisione.

2. Dopo aver presentato reclamo in data 2 agosto 2022 all'Intermediario, riscontrato da quest'ultimo in modo ritenuto insoddisfacente in data 22 settembre 2022, il Ricorrente si è rivolto all'Arbitro per le Controversie Finanziarie rappresentando quanto segue.

Il Ricorrente rappresenta di avere effettuato, tra il 12 febbraio 2013 e il 18 novembre 2016, cinque operazioni di acquisto di azioni dell'Intermediario convenuto, di cui due mediante adesione a operazioni di aumento di capitale, e due operazioni di vendita, con l'effetto di aver maturato una perdita complessiva di euro 32.661,86. Al riguardo, il Ricorrente svolge varie doglianze, così sintetizzabili:

- mancata messa a disposizione di informazioni in merito alla natura, alle caratteristiche e al rischio insito nelle azioni, nonché in merito ai rischi e alle condizioni patrimoniali dell'emittente, nonché della situazione di conflitto di interessi;

- omessa comunicazione *ex post* dell'andamento degli strumenti finanziari e omessa informazione specifica circa le operazioni di raggruppamento azionario del 2014, 2015 e 2016;

- la messa a disposizione di una "scheda prodotto" carente sotto il profilo informativo, considerato che essa conteneva *"una semplice anagrafica dei titoli oggetto dell'operazione, rilasciando informazioni lacunose al soggetto investitore. Dei dodici campi informativi, nove contengono informazioni sprovviste di alcuna indicazione utile per saggiare la rischiosità dello strumento interessato..."*, inoltre *"...La Banca ha fornito... informazioni sul rischio delle operazioni solo attraverso la "Classe sintetica di rischio", la voce "Strumento complesso" e lo "Stato di liquidità". Le ultime due voci facevano semplicemente emergere che le azioni... erano di natura liquidità e non complessa. Per quanto concerne la Classe sintetica di rischio, la Banca inseriva i Titoli nella classe di rischio "5 – ELEVATO" senza neppure fornire al Cliente una qualsivoglia legenda esplicativa e/o indicazione della scala di giudizio per tale valutazione e, conseguentemente, dei livelli minimi e massimi di riferimento, assolutamente necessari per contestualizzare tale giudizio espresso dalla Banca. Vi è poi che i*

titoli..., per le ragioni fin qui esposte, rientravano nella categoria degli “strumenti finanziari emessi da società / emittenti caratterizzati temporaneamente dal massimo livello di rischio”;

- la conclusione degli investimenti contestati nell’ambito della prestazione del servizio di consulenza, in forza del quale gli investimenti dovevano essere valutati in punto di adeguatezza e, in subordine, di appropriatezza, senza poter contare, nel periodo tra il 10 febbraio 2013 e il 12 giugno 2015, su valide ed aggiornate profilature, considerato che l’Intermediario ha prodotto due questionari Mifid datati rispettivamente 19 gennaio 2009 e 1 settembre 2015, quando il periodo medio di aggiornamento del questionario (per effetto delle linee guida ABI) è di tre anni, per cui, da un lato, il primo questionario conteneva informazioni valide fino al 19 gennaio 2021, mentre il secondo era successivo agli investimenti controversi. Sempre con riguardo ai due questionari di profilatura, il Ricorrente evidenzia, altresì, che trattasi di questionari proposti con modelli precompilati, con contenuto auto-valutativo e in contrasto con il reale profilo finanziario del Ricorrente, sprovvisti di un esito della profilatura in termini di profilo di rischio attribuito al Ricorrente di cui egli, quindi, non poteva avere conoscenza e, da ultimo, la mancanza della valutazione di adeguatezza degli investimenti controversi, con l’eccezione dell’operazione di acquisto del febbraio 2013 per la quale l’esito positivo di adeguatezza non è, a suo dire, corretto rispetto al profilo finanziario del Ricorrente.

3. Sulla base di quanto esposto, il Ricorrente chiede al Collegio di accertare la responsabilità dell’Intermediario per violazione della normativa di settore e di dichiararlo tenuto al pagamento a suo favore di un risarcimento pari a euro 32.661,85, oltre rivalutazione e interessi legali.

4. L’Intermediario si è costituito nei termini prescritti dal Regolamento, innanzitutto per formulare eccezione di inammissibilità del ricorso *ratione materia*, in quanto il fulcro delle doglianze avanzate nei suoi confronti riguarderebbe, a suo avviso, presunte inosservanze/violazioni della normativa di settore quale emittente i titoli e non in qualità di prestatore di servizi di investimento.

Sotto il profilo del merito, l'Intermediario si difende come segue:

- asserendo, in tema di informazioni rese nella fase genetica degli investimenti, che ai fini di una consapevole scelta di investimento, ad un investitore con cultura finanziaria non evoluta risulta più utile l'indicazione della classe sintetica di rischio del titolo, piuttosto che le informazioni di cui il Ricorrente lamenta ora l'assenza;

- riferendo, con riguardo alle operazioni di acquisto effettuate sul mercato secondario, che i relativi ordini di acquisti disposti in filiale riportavano esaurienti informazioni sul titolo (tra cui il codice ISIN e il livello di rischio del titolo), oltre alla evidenziazione della ricorrenza di una situazione di conflitto di interesse. Per quanto, invece, riguarda le operazioni disposte per via telematica, l'Intermediario segnala che, dopo l'inserimento dei dati dell'ordine, nella pagina di conferma, erano riportate le indicazioni concernenti il titolo, comprese la classe di rischio e la presenza di una situazione di conflitto di interesse e che per poter procedere alla conclusione dell'operazione, il cliente doveva selezionare i campi "*Conferma ricevuto informativa*" e "*Conferma segnalazioni*". Relativamente alle operazioni di investimento compiute in occasione degli aumenti di capitale del 2014 e 2015, l'Intermediario riferisce che all'odierno Ricorrente è stato al tempo sottoposto il prospetto disciplinante l'emissione, contenente in dettaglio tutti i rischi dell'operazione e, in ogni caso, i titoli controversi, essendo quotati, erano caratterizzati da un flusso costante di informazioni di agevole disponibilità e conoscenza da parte di qualsivoglia investitore;

- affermando di aver sempre inviato, nel corso del rapporto, la rendicontazione del deposito titoli ed evidenziando, altresì, di aver reso noti gli eventi relativi ai raggruppamenti azionari degli anni 2014, 2015 e 2016 con comunicazioni inviate al Ricorrente tramite sistema di *internet banking* e da questi regolarmente visionate;

- rappresentando di aver svolto, con esito positivo, il giudizio di adeguatezza con riferimento al primo degli acquisti controversi (ovvero quello concluso in data 12 febbraio 2013) sulla base degli esiti del questionario sottoscritto a gennaio 2009 e in coerenza con l'operatività concretamente svolta dal Ricorrente e precisando,

relativamente alle operazioni di investimento effettuate tramite canale telematico che, avendo prestatato un servizio di investimento di diversa natura, è stata svolta, con esito positivo, la valutazione di appropriatezza, sempre sulla base degli esiti dei questionari di profilatura e dell'operatività rilevata dai depositi titoli;

- evidenziando che nessuna norma impone un periodo minimo di validità del questionario e richiamando l'orientamento di questo Collegio in base al quale, con la sottoscrizione di tale documento, il cliente assume in ogni caso la paternità delle dichiarazioni ivi contenute a cui, in virtù del principio di auto-responsabilità, deve ritenersi vincolato;

- affermando di aver fornito le informazioni necessarie sul conflitto di interesse nell'ambito dell'ordine di acquisto disposto in filiale, che il cliente aveva dichiarato di aver ricevuto scegliendo di procedere comunque con l'operazione. Per quanto riguarda gli ordini disposti tramite canale telematico, l'Intermediario precisa che il cliente, per poter procedere con l'ordine, doveva autorizzare l'informativa sul conflitto di interessi che rappresentava, pertanto, un elemento bloccante per la prosecuzione della disposizione.

Conclusivamente, l'Intermediario chiede al Collegio di dichiarare l'inammissibilità / irricevibilità del ricorso o, in subordine, di rigettare la domanda del Ricorrente, perché infondata in fatto e in diritto.

5. Il Ricorrente si è avvalso della facoltà di presentare deduzioni integrative nell'ambito delle quali, innanzitutto, contesta la fondatezza dell'eccezione di inammissibilità del ricorso *ratione materie* avanzata dall'Intermediario, dato che le proprie doglianze attengono comunque anche alla violazione degli obblighi di condotta gravanti sull'Intermediario in quanto prestatore di servizi di investimento.

Relativamente agli aspetti di merito, il Ricorrente ribadisce la contestata violazione degli obblighi di informazione attiva da parte del resistente, sottolineando come, con riguardo all'operatività conclusa a mezzo internet, l'utilizzo di tale modalità operativa non determina alcun alleggerimento degli obblighi normativamente previsti ed evidenziando che, nel caso di specie, non è

presente alcun documento informativo specifico (quale la scheda prodotto) avente ad oggetto gli strumenti qui contestati.

Il Ricorrente ribadisce anche che i questionari sottoscritti nel 2009 e nel 2015 sono da ritenersi sostanzialmente non attendibili, oltre che di contenuto manifestamente superato (con riferimento al profilo sottoscritto nel 2009) in quanto, essendo in possesso del solo diploma di perito industriale “*è del tutto inconcepibile come la Banca possa aver ritenuto corrette presunte conoscenze su quasi tutti gli strumenti finanziari oggetto di domande nei questionari. La palesemente errata conoscenza degli strumenti finanziari è stata oltretutto abbinata ad una decisamente improbabile esperienza “Elevata” (domanda 5., ns. all. 8) seppur a fronte di una inesperienza su diverse tipologie di strumenti finanziari (cfr. domande da 6.A.1 a 6.G.2, all. 8 – 9 Ricorso). Se viceversa [l’Intermediario] avesse correttamente profilato il Cliente, antecedentemente alle Operazioni, sarebbe necessariamente dovuto pervenire ad una valutazione di non adeguatezza delle stesse per assenza di conoscenze, di esperienze di obiettivi di investimento / propensione al rischio oltre che situazione finanziario patrimoniale del Cliente (v. p. 7 Ricorso)*”. Conseguentemente, al tempo delle operazioni contestate, l’Intermediario non era in possesso di informazioni idonee per effettuare una corretta valutazione degli investimenti contestati.

Conclusivamente, il Ricorrente riformulala anche la propria domanda chiedendo la nullità dell’operatività controversa, chiedendo al Collegio di dichiarare l’Intermediario tenuto alla ripetizione e/o al risarcimento della somma di euro 32.661,86, oltre rivalutazione e interessi legali.

6. L’Intermediario si è avvalso della facoltà di presentare memoria di repliche finali, nell’ambito delle quali, oltre a riportare quanto già dedotto in prima fase, insiste per l’inammissibilità del ricorso, atteso che il motivo principale di doglianza “*è la responsabilità extracontrattuale, sapientemente mascherata... come informativa precontrattuale basata però su presunte mancate informazioni di natura societaria*”.

L’Intermediario ribadisce, poi, la correttezza del proprio operato sia in ordine all’adempimento degli obblighi informativi, sia in ordine al profilo Mifid del

cliente che non può definirsi, come questi vorrebbe, privo di conoscenze in ambito economico-finanziario, tenuto conto dell'operatività presente nel sotto deposito e degli esiti dei questionari. In particolare, l'Intermediario riporta che *“il questionario Mifid del 19/01/2009 evidenzia che il ricorrente: - è a conoscenza del fatto che , come conseguenza dell'investimento in titoli azionari, è possibile incorrere in una perdita potenziale anche pari all'intero capitale investito; - ha un'esperienza in materia di investimenti elevata; - negli ultimi 3 anni ha eseguito almeno 3 operazioni in azioni;- la finalità degli investimenti è far crescere il capitale nel medio/lungo periodo anche a fronte di rischi di perdita in conto capitale; - l'orizzonte temporale dell'investimento almeno 7/8 anni; - è disposto a correre un rischio Alto per conseguire gli obiettivi desiderati. Tutto ciò, inoltre, viene confermato anche nel successivo questionario Mifid del 1° settembre 2015...”*.

Conclusivamente, l'Intermediario reitera l'eccezione di inammissibilità/irricevibilità del ricorso o, in subordine, il rigetto della domanda del Ricorrente perché infondata in fatto e in diritto.

DIRITTO

Esaminata la documentazione agli atti, il Collegio si esprime nei termini di seguito rappresentati.

1. In via preliminare, va detto che l'eccezione di inammissibilità del ricorso per incompetenza dell'ACF formulata dall'Intermediario non può dirsi fondata per tutte le doglianze che afferiscono all'informativa afferente alla fase genetica e successiva degli investimenti, oltre che alle carenze di tipo comportamentale riferite alla prestazione di servizi d'investimento, come normativamente previsti. E' da ritenersi, poi, non accoglibile la domanda di nullità delle operazioni, peraltro irritualmente introdotta dal Ricorrente solo in sede di repliche, in quanto priva di alcuna argomentazione a supporto, oltre ad essere presenti in atti i contratti quadro sottoscritti dal Ricorrente a dicembre 1999 e, poi, nell'ottobre 2008.

2. Quanto alle domande contenute nel ricorso introduttivo e afferenti la prestazione di servizi d'investimento, l'operato dell'Intermediario non può dirsi esente da censure per quanto di seguito si rappresenta.

L'acquisto del 12 febbraio 2013 e l'adesione agli aumenti di capitale del 2014 e del 2015 si sono perfezionati presso la sede del resistente, mentre gli acquisti del 13 dicembre 2013 e del 27 ottobre 2014 mediante canale telematico. Per quanto attiene all'informativa fornita al cliente, è presente in atti una scheda prodotto per l'acquisto operato nel febbraio 2013, come anche per l'adesione all'aumento di capitale del 2014. E' presente, poi, una nota dell'11 giugno 2016, con sottoscrizione da parte del Ricorrente di una dichiarazione di messa a sua disposizione di *“copia del Prospetto e dei Supplementi sono disponibili gratuitamente”* e *“di aver letto attentamente”* detti documenti *“in particolare, i fattori di rischio”* contenuti nel prospetto medesimo; anche per l'adesione all'aumento di capitale del 2015 è presente una nota datata 4 giugno 2015 con contenuto simile a quella che aveva accompagnato il precedente aumento di capitale, ma priva di una scheda prodotto relativa al titolo.

Venendo all'assolvimento degli obblighi informativi relativamente alle operazioni effettuate tramite canale telematico, quel che si rileva è che l'Intermediario ha prodotto una schermata di simulazione di un ordine di acquisto, dalla quale si evince che la pagina di conferimento di un ordine contiene anche alcune informazioni sul titolo prescelto e dalla quale emerge che, per poter concludere l'ordine, il cliente deve valorizzare i campi *“Conferma ricevuta informativa”* e *“Conferma segnalazioni”*; il che, tuttavia, si riferisce a soggetto terzo e non può intendersi riferibile anche all'odierno Ricorrente.

Per quanto riguarda le doglianze circa il carattere non adeguato e non appropriato delle operazioni controverse, deve anzitutto ritenersi che le operazioni poste in essere presso la sede dell'Intermediario si siano svolte nell'ambito della prestazione di un servizio di natura consulenziale, per cui l'Intermediario era tenuto a svolgere la valutazione di adeguatezza. Tuttavia, si rileva in atti la dichiarazione riportata sul modulo d'ordine e recante quale esito il giudizio positivo di adeguatezza rilasciato dall'Intermediario in occasione dell'acquisto

eseguito nel febbraio 2013, ancorché privo di specifica e personalizzata motivazione, mentre per le operazioni di adesione agli aumenti di capitale del 2014 e 2015 non risultano evidenze istruttorie in tal senso, né l'Intermediario ha svolto argomentazioni specifiche al riguardo da cui evincere quali valutazioni siano state concretamente condotte e con quali esiti. Quanto alle operazioni concluse tramite canale telematico, l'Intermediario ha riferito di averle ritenute appropriate per il Ricorrente senza, però, supportare tale valutazione con specifiche allegazioni o evidenze probatorie.

Con riguardo alla profilatura del Ricorrente, sono presenti in atti due questionari MiFID recanti la data del 19 gennaio 2009 e del 1° settembre 2015, solo il primo però acquisendo rilevanza in questa sede sotto il profilo temporale. Ebbene, ne emerge il profilo di un investitore con un buon livello di conoscenza ed esperienza in materia finanziaria, che persegue obiettivi di crescita del capitale investito nel medio/lungo periodo e propensione al rischio alta. Le informazioni ivi riportate non fanno emergere profili di incoerenza, ancorché non possa non essere evidenziato che l'Intermediario odierno resistente non risulta aver provveduto al costante aggiornamento delle informazioni rese dal cliente, nonostante questi abbia reiteratamente operato negli anni successivi, se non a fine 2015.

In conclusione, dalle risultanze in atti emergono comportamenti violativi addebitabili al resistente per i profili sopra specificati e che attengo, precipuamente, all'eshaustività dell'informativa resa all'atto dell'operatività controversa e alla valutazione di adeguatezza/appropriatezza delle operazioni. Pur a ciò avuto riguardo, la domanda di ristoro avanzata da parte attorea non può essere integralmente accolta, non potendo passare inosservata a tal riguardo la reiterata operatività posta in essere dall'odierno Ricorrente, il che induce questo Collegio a ritenere configurabile il necessario nesso causale solo con riferimento alle prime due operazioni, vale a dire quelle del 12 febbraio e 13 dicembre 2013. Per le restanti, infatti, considerato anche il suo profilo tutt'altro che basilico di investitore, è avviso di quest'Arbitro che egli avesse al tempo oramai acquisito sufficiente consapevolezza circa caratteristiche e rischi effettivi insiti in una tale operatività, oltretutto avente ad oggetto titoli quotati su mercato regolamentato per

i quali era, dunque, previsto un flusso informativo costante di pubblica disponibilità. Ciò ritenendo, il risarcimento del danno da riconoscersi a favore del Ricorrente è da calcolarsi quale differenza tra il capitale investito nelle operazioni posta in essere nel febbraio e dicembre 2013 (euro 12.232,55) e quanto ricavato dall'operazione di vendita del giugno 2014 (euro 7.207,06), dunque ad euro 5.025,49, oltre a rivalutazione monetaria e interessi legali

PQM

In accoglimento parziale del ricorso per quanto e nei termini sopra specificati, il Collegio dichiara l'Intermediario tenuto a risarcire il danno occorso al Ricorrente per l'importo rivalutato di euro 5.965,26, oltre interessi legali dalla data della presente decisione sino al soddisfo.

Fissa il termine per l'esecuzione in trenta giorni dalla ricezione della decisione medesima.

Entro lo stesso termine l'Intermediario comunica all'ACF gli atti realizzati al fine di conformarsi alla decisione, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del regolamento adottato dalla Consob con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016.

L'Intermediario è tenuto a versare alla Consob la somma di euro 400,00, ai sensi dell'art. 18, comma 3, del citato regolamento, adottato con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, secondo le modalità indicate nel sito istituzionale www.acf.consob.it, sezione "Intermediari".

Il Presidente

Firmato digitalmente da:
Gianpaolo Eduardo Barbuzzi