



Decisione n. 7389 del 29 maggio 2024

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il Collegio

composto da

- Dott. ██████████ – Presidente
- Prof.ssa ██████████ – Componente
- Prof. Avv. ██████████ – Componente
- Prof. Avv. ██████████ – Componente
- Prof. Avv. ██████████ – Componente supplente

Relatore: Prof. Avv. ██████████

nella seduta del 24 maggio 2024, in relazione al ricorso n. 10780, presentato dalle sig.re ██████████ e ██████████ (di seguito anche: le Ricorrenti o Parte Ricorrente), nei confronti di ██████████ (di seguito anche: l'Intermediario o Parte Resistente), dopo aver esaminato la documentazione in atti, ha pronunciato la seguente decisione.

FATTO

1. La presente controversia concerne il tema della responsabilità dell'Intermediario per il non corretto adempimento degli obblighi relativi alla prestazione di un servizio di investimento, in particolare sotto il profilo dell'inadempimento dei doveri di informazione in merito alle caratteristiche degli strumenti finanziari acquistati e per non averne rilevato il carattere non appropriato rispetto al profilo finanziario dell'investitore.

Parte Ricorrente, dopo aver presentato reclamo, cui l'Intermediario ha dato riscontro in maniera giudicata a suo avviso insoddisfacente, si è rivolta all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, rappresentando quanto segue. Questi, in sintesi, i fatti individuati come rilevanti ai fini della decisione.

2. Le Ricorrenti agiscono in qualità di coeredi per acquisti effettuati tramite l'Intermediario qui convenuto dal proprio *de cuius* su Azioni MPS (di seguito le Azioni) e sui connessi diritti di opzione, dal 24/06/14 al 12/06/15, acquisti che hanno prodotto perdite pari a 131.693,84 euro.

In relazione alle suddette operazioni, le Ricorrenti contestano che:

- le operazioni di investimento sono state eseguite in assenza di informazioni in merito alla natura, alle caratteristiche, alla provenienza e al rischio insito nelle Azioni ed anche riguardo ai rischi e alle condizioni dell'emittente (con particolare riferimento all'omessa informativa dei *downgrade* disposti dalle agenzie di *rating*, delle operazioni di raggruppamento azionario, dei risultati di bilancio e delle relazioni semestrali dell'emittente e delle delibere Consob che lo hanno riguardato) nonché al relativo conflitto di interessi.
- la totale assenza di informazioni non può trovare giustificazione in un'operatività predisposta tramite canali telematici;
- attraverso il contratto sottoscritto in data 23/10/2008, il *de cuius* aveva richiesto la prestazione del servizio di consulenza in materia d'investimenti avvalendosi delle raccomandazioni personalizzate della Banca fornite nell'ambito del servizio di consulenza in materia di investimenti;

- la Banca non ha prodotto alcun documento assimilabile ad un Questionario Mifid riferito al *de cuius*, pertanto, avrebbe dovuto astenersi dal prestare il servizio di consulenza;
- l'Intermediario non ha fornito prova di aver svolto alcuna valutazione di adeguatezza/non adeguatezza degli investimenti né, in subordine, ha dimostrato di avere fornito una valutazione di appropriatezza dell'operazione di acquisto delle azioni. Non vi è traccia di documenti contenenti l'esito di detta valutazione;
- l'Intermediario non ha fornito evidenza di alcun ordine impartito dal cliente.

Le Ricorrenti chiedono a titolo di risarcimento o di restituzione (previa dichiarazione di nullità delle operazioni) la somma di euro 131.693,84, oltre ad interessi legali e rivalutazione monetaria, quale perdita subita dagli investimenti.

3. L'Intermediario si è regolarmente costituito nel procedimento, chiedendone il rigetto e rileva quanto segue.

Non è stato prestato, nel caso in esame, il servizio di consulenza in materia di investimenti, in quanto le operazioni oggetto del ricorso sono state eseguite in regime di ricezione e trasmissione ordini, su iniziativa del cliente. In particolare, l'acquisto del 24.6.2014 è stato disposto tramite il servizio di Banca Multicanale. A tal riguardo, l'Intermediario allega un'evidenza informatica dell'ordine di acquisto. Inoltre, precisa che l'art. 32, punto 9 del contratto di deposito titoli allegato da controparte specifica che l'Intermediario non presta il servizio di consulenza per gli ordini impartiti *on line*. Successivamente, in data 4 giugno 2015, il *de cuius* ha deciso autonomamente di sottoscrivere l'aumento di capitale sociale, esercitando i diritti di opzione e conseguentemente così acquistando n. 20.000,00 azioni al prezzo complessivo di 23.400,00 euro (e vendendo i diritti inoptati con accredito di € 5.835,00).

Per quanto concerne il profilo che all'epoca aveva il *de cuius*, dal questionario Mifid del 2012 emerge un livello di esperienza "alto" per i titoli azionari e un

obiettivo di investimento e assunzione del rischio di tipo “dinamico” (propensione al rischio: perseguire un rendimento molto elevato, sopportando il rischio di una perdita alta), un certo livello di esperienza finanziaria ed un orizzonte temporale di “lungo” periodo. Dalla movimentazione degli ultimi dieci anni del deposito titoli emerge che i Ricorrenti avevano già acquistato titoli di altri emittenti bancari, prima di comprare le azioni MPS.

Non vi è alcun dubbio circa l’appropriatezza delle operazioni in quanto coerenti rispetto al suo profilo Mifid e rispetto alla precedente operatività.

4. Parte Ricorrente e la Banca resistente hanno presentato, rispettivamente, deduzioni integrative e memorie di replica, con cui hanno ribadito, in buona sostanza, le rispettive posizioni, nei termini già esposti nel corso della prima fase di contraddittorio.

DIRITTO

1. Il ricorso, stanti le evidenze in atti, può dirsi meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

2. Nel considerare i punti di fatto e di diritto risolutivi ai fini della presente controversia, occorre anzitutto ribadire che l’operatività contestata sulle Azioni si è articolata in un acquisto tramite il servizio di banca multicanale, effettuato in data 24.6.2014, ed in una sottoscrizione a seguito dell’adesione ad operazione di aumento di capitale dell’emittente, effettuata in data 12.6.2015.

Ebbene, in relazione al servizio prestato, dal contratto quadro, sottoscritto in data 23.10.2008, emerge che il *de cuius* aveva attivato anche il servizio di consulenza. Tuttavia, l’art. 32 del contratto medesimo prevede che la consulenza in materia d’investimenti è offerta gratuitamente in abbinamento agli altri servizi, ma “*il servizio di consulenza ... non viene prestato per gli ordini impartiti nell’ambito del servizio di Banca Multicanale*”. Anche dalla documentazione riguardante gli ordini non emergono elementi a sostegno della presenza di raccomandazioni personalizzate di investimento, né per l’acquisto del 24.6.2014 (“dettaglio ordine” e “avviso di conferma di operazioni in titoli”), né per l’adesione all’aumento di

capitale del 2015 (comunicazione operazione societaria, avviso di conferma di operazioni in titoli).

3. Ciò chiarito, è d'uopo, anzitutto, rilevare che dall'esame della documentazione agli atti emergono forti carenze in ordine al rispetto degli obblighi informativi in sede genetica e del controllo di appropriatezza degli investimenti effettuati.

L'Intermediario non ha dimostrato "in concreto" di aver fornito tutte le informazioni dovute e si è limitato ad assolvere a tali obblighi in modo solo formalistico e senza preoccuparsi di informare il cliente sulle caratteristiche specifiche delle azioni intermedate.

Riguardo all'acquisto del 24.6.2014, disposto tramite il servizio di Banca Multicanale, la documentazione in atti - che è limitata al "dettaglio ordine" e "all'avviso di conferma di operazioni in titoli" - denota che l'informativa è alquanto scarna e limitata alla mera anagrafica dei titoli.

Riguardo, poi, all'adesione all'aumento di capitale del 2015, l'informativa resa con le apposite comunicazioni è di fatto limitata al rinvio al prospetto informativo con l'avvertimento *"richiamiamo la sua attenzione sul capitolo "fattori di rischio" riportato sul prospetto informativo dell'offerta. Il prospetto informativo ed il supplemento contenenti le informazioni sull'investimento sono a disposizione gratuitamente sul sito della società ... nonché presso le ns. agenzie"*.

Infine, appare generico e del tutto insufficiente, il richiamo al documento informativo sui rischi generali d'investimento, consegnato il 14.8.2012.

Dall'estratto della situazione finanziaria relativa al conto deposito titoli al 30.6.2015 emerge che in riferimento all'investimento in questione viene fornita una stima del rischio, tramite un indice calcolato dall'Intermediario (indice Kilovar®). Per le azioni in questione viene stimato un significativo grado rischio (calcolato pari a 132 in un range da 0 a 1000, dove i valori superiori a 28 sono ritenuti indicativi di un rischio alto).

Riguardo alla profilatura Mifid, dall'intervista di adeguatezza e dall'intervista di appropriatezza (congiuntamente "intervista Mifid", ai sensi dell'art. 16 bis del contratto), compilate il 14.8.2012, emerge che il *de cuius* e la Parte Ricorrente dichiaravano di avere conoscenza di livello alto su azioni, ma di livello medio su obbligazioni e fondi, inoltre, dichiaravano di avere già investito in azioni e obbligazioni, ma di contro affermavano di non avere alcun tipo di conoscenza né

esperienza su prodotti più complessi. Infine, l'orizzonte temporale di riferimento espresso era di lungo periodo (oltre 60 mesi) e l'obiettivo di rischio "dinamico" ("perseguire un rendimento molto elevato, sopportando il rischio di una perdita alta"). Il suddetto questionario appare censurabile per il fatto di essere riferito ai cointestatari del conto senza specificarne le rispettive caratteristiche.

Forti criticità emergono anche per quanto attiene alle valutazioni di appropriatezza.

Per quanto l'intermediario dichiara, nelle proprie deduzioni, che "*non vi è alcun dubbio circa l'appropriatezza dell'operazione*", a ben vedere non risultano in atti elementi da cui dedurre che il controllo di appropriatezza sia stato effettivamente svolto dall'Intermediario resistente con riguardo alle Azioni qui in contestazione. E comunque anche l'ipotetica e indimostrata appropriatezza non poteva certo esimere la Banca resistente, come già detto, dal fornire la documentazione informativa specifica sulle Azioni intermedie al *de cuius*.

4. Accertata così la responsabilità dell'Intermediario per i motivi testé indicati, il risarcimento del danno va pertanto determinato – secondo i criteri consolidati di questo Collegio aventi ad oggetto titoli analoghi – in 130.748,72 euro, ossia in misura pari alla differenza tra il complessivo controvalore netto investito (131.795,22 euro) e il valore delle Azioni al momento della loro riammissione a quotazione il 25 ottobre 2017 (1.046,50 euro), quando il titolo esprimeva una quotazione di euro 4,55, oltre rivalutazione e interessi legali, ed era tornato agevolmente liquidabile

Parte Ricorrente alla data della riammissione a quotazione avrebbe, dunque, ben potuto porre in essere comportamenti attivi funzionali a mitigare l'entità del danno occorso, cosa che invece si è guardata dal fare, in tale omissione configurandosi il concorso di colpa dell'istante ai sensi dell'art. 1227 cod. civ.

PQM

Il Collegio, in accoglimento del ricorso per quanto e nei termini sopra specificati, dichiara l'Intermediario tenuto a corrispondere a Parte Ricorrente, a titolo di risarcimento del danno, la somma complessiva rivalutata di 154.544,99 euro, per i titoli di cui in narrativa, oltre interessi dalla data della Decisione sino al dì del soddisfo.

Il Collegio fissa il termine per l'esecuzione in trenta giorni dalla ricezione della medesima decisione.

Entro lo stesso termine l'Intermediario comunica all'ACF, utilizzando esclusivamente l'apposito applicativo disponibile accedendo all'area riservata del sito istituzionale www.acf.consob.it, 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 600,00, 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