



Arbitro per le Controversie Finanziarie

Decisione [REDACTED] del 1[^] agosto 2024

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il Collegio

composto da:

- [REDACTED] – Presidente
- [REDACTED] – Membro
- [REDACTED] – Membro
- [REDACTED] - Membro
- [REDACTED] – Membro Supplente

Relatrice: [REDACTED]

nella seduta del 1° luglio 2024, in relazione al ricorso n. 10960, presentato dal Sig. [REDACTED] (di seguito, “il Ricorrente”) nei confronti di [REDACTED] [REDACTED] (di seguito “l’Intermediario”), dopo aver esaminato la documentazione in atti, ha pronunciato la seguente decisione.

FATTO

1. La controversia sottoposta alla cognizione del Collegio concerne il tema della responsabilità dell’Intermediario per contestati inadempimenti degli obblighi informativi e in tema di profilatura del cliente, oltre che in sede di valutazione di adeguatezza/appropriatezza in relazione ad operazioni di investimento in obbligazioni subordinate. 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 27 novembre 2023 all'Intermediario, riscontrato da quest'ultimo in modo ritenuto insoddisfacente in data 24 gennaio 2024, il Ricorrente, avvalendosi dell'assistenza di un procuratore, si è rivolto all'Arbitro per le Controversie Finanziarie rappresentando quanto segue.

Egli dichiara di aver acquistato, per il tramite dell'Intermediario qui convenuto, obbligazioni subordinate BMPS 10/20 – ISIN XS0540544912 (in seguito le "Obbligazioni") in data 20 ottobre 2016.

In relazione a tale investimento, il Ricorrente formula le seguenti doglianze:

- mancata messa a disposizione da parte dell'Intermediario di informazioni circa la natura, le caratteristiche, la provenienza del rischio insito nelle Obbligazioni e, in particolare, in ordine al fatto che si trattava di obbligazioni subordinate dalla categoria Lower Tier II;
- mancata consegna, all'atto dell'investimento, della scheda prodotto e del prospetto di emissione;
- omessa preventiva indicazione, da parte dell'Intermediario, del prezzo di eseguito e delle commissioni effettivamente applicate;
- mancata esecuzione da parte dell'Intermediario della dovuta valutazione di adeguatezza, essendosi trattato di operatività posta in essere in regime di consulenza e, in ogni, caso, mancata esecuzione anche della sola valutazione di appropriatezza, che avrebbero comunque dovuto avere un esito negativo, stante il profilo dell'investitore;
- invalidità del questionario di profilatura Mifid, datato 29 marzo 2016, in quanto, nel campo destinato alla firma del Ricorrente si legge "*validità sconosciuta*"; tuttavia, anche a volerlo considerare valido, esso risulterebbe censurabile perché privo di elementi di forma idonei a comprovarne l'effettiva presa visione ed accettazione, nonché per il contenuto generico e auto-valutativo.

3. Sulla base di quanto rappresentato, il Ricorrente chiede, a titolo di risarcimento o restituzione, la somma di euro 35.811,89, corrispondente alla perdita subita, oltre interessi legali e rivalutazione monetaria

4. L'Intermediario si è costituito regolarmente, presentando controdeduzioni con cui si difende proponendo le seguenti argomentazioni:

- l'operazione qui in lite è stata disposta dall'odierno Ricorrente senza alcun supporto consulenziale, avendo egli autonomamente operato mediante la piattaforma per l'operatività *on-line*, come comprovato dai tabulati dei *log* di accesso versati in atti;
- la procedura *online* prevede che, prima di impartire l'ordine di compravendita, il cliente ha a disposizione informazioni sulla natura e caratteristiche dello strumento finanziario prescelto ed, in particolare, una scheda che contiene informazioni dettagliate in merito alla quotazione, volumi di scambio, mercato di negoziazione, andamento del titolo, nonché una scheda di approfondimento con altre informazioni utili per l'investitore, di cui tuttavia l'Intermediario fa presente di non poter produrre in questa sede copia relativa al tempo di esecuzione dell'operazione, in quanto non più disponibile nei propri archivi;
- non sussisteva, invece, alcun obbligo di informativa successiva e, in ogni caso, è stato poi trasmesso al Ricorrente un rendiconto sullo strumento finanziario, con ivi riportata la classe di rischio "5 – *elevato*", mai variata nel tempo e il suo stato di titolo "*illiquido*";
- avendo il Ricorrente impostato un ordine con limite di prezzo di 74,90 per 100 di valore nominale sull'Eurotlx risultavano applicabili per l'acquisto prezzi uguali o inferiori a tale valore e l'effettiva esecuzione è dipesa dall'andamento del mercato borsistico, mentre non è affatto attribuibile all'Intermediario. La commissione applicata alla transazione di euro 25,00 è coerente con le condizioni economiche pattuite;
- avendo il Ricorrente utilizzato il servizio di ricezione e trasmissione di ordini, egli era tenuto esclusivamente ad effettuare la valutazione di appropriatezza, regolarmente effettuata con esito positivo, trattandosi di investimento ritenuto compatibile con le conoscenze ed esperienze del cliente, come risultanti dal questionario Mifid del 29 marzo 2016;
- in esso, infatti, il Ricorrente ha dichiarato di avere un'esperienza in materia di investimenti elevata (*"ho un'approfondita esperienza di strumenti finanziari/assicurativi. Sono in grado di valutare pienamente i rischi di investimenti in strumenti finanziari/assicurativi complessi ed anche strumenti*

derivati e mi aggiorno sistematicamente sull'evoluzione dei mercati finanziari, ad esempio, attraverso fonti informative specializzate (quotidiani finanziari, siti internet"); di voler far crescere il capitale nel lungo periodo ("Incrementare significativamente il capitale nel lungo periodo essendo disposto a sopportare anche forti oscillazioni di valore dell'investimento con eventuali elevati rischi di perdite in conto capitale"); di esser disposto ad accettare un rischio molto alto ("sono disposto a rischiare anche significative perdite potenziali del capitale, per puntare ad un obiettivo di forte crescita del capitale") e di prevedere, per i successivi cinque anni, una forte crescita dei suoi redditi;

- inoltre, la perdita conseguente all'investimento poteva essere limitata dal Ricorrente vendendo le azioni post conversione coattiva, ma egli ha perseverato nel detenerle e tale condotta è, in ogni caso, incompatibile con la risoluzione dell'investimento ed è, altresì, idonea a produrre l'interruzione del nesso di causalità tra il preteso illecito e il pregiudizio lamentato.

5. Il Ricorrente si è avvalso della facoltà di presentare deduzioni integrative nell'ambito delle quali, oltre a ribadire quanto già esposto, evidenzia in particolare che:

- seppur non ci fosse stato un rapporto consulenziale contrattualmente stipulato, la semplice consulenza di fatto l'ha portato a procedere con l'operazione tramite la piattaforma *online*;

- gli *screenshot* prodotti mostrano che le informazioni sul titolo erano generiche, confuse e inidonee a fornire un quadro informativo veritiero e corretto ad un cliente al dettaglio;

- i *log* informatici prodotti non hanno alcuna valenza probatoria perché non risultano firmati digitalmente, non marcati temporalmente e privi di un'attestazione della Banca circa le modalità di estrazione.

6. L'Intermediario si è avvalso della facoltà di presentare repliche finali per evidenziare soprattutto che:

- non risulta né veritiera, né provata l'affermazione in base alla quale l'operazione oggetto di contestazione sarebbe stata consigliata in filiale;

- le schede prodotto depositate costituiscono una simulazione della tipologia di informazioni presenti sulla piattaforma, non essendo possibile riprodurre le evidenze contestualizzate all'atto dell'investimento.

DIRITTO

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

E' da ritenersi accertato che l'acquisto contestato è stato disposto dal Ricorrente servendosi della piattaforma *online* dell'Intermediario, come comprovato dal codice utente presente sul *file* di *log* dell'operazione versato in atti dall'Intermediario.

Ebbene, il contratto sottoscritto dal cliente il 29 marzo 2016 espressamente escludeva la prestazione del servizio di consulenza in caso di operazioni disposte in autonomia mediante mezzi di comunicazione a distanza, né il Ricorrente ha corredato con idonei elementi probatori, o anche solo circostanziatamente indiziari, l'asserzione che la decisione di investimento sia maturata nell'ambito di un rapporto d'intonazione consulenziale; il che porta questo Collegio a ritenere che si sia trattato di investimento da collocarsi più propriamente nell'ambito della prestazione del servizio di ricezione e trasmissione di ordini, con la conseguenza che era dovuta da parte dell'odierno resistente la sola valutazione di appropriatezza.

A tal riguardo va detto che il questionario Mifid datato 29 marzo 2016 si presenta connotato da incoerenze informative e valutative laddove, da un lato, fa emergere un profilo di investitore decisamente evoluto e particolarmente propenso all'assunzione di rischi, anche elevati; dall'altro, però, non emerge alcun dato fattuale (primo tra tutti, una precedente significativa operatività in strumenti finanziari anche analoghi) che possa accreditare un tale profilo, che resta dunque indimostrato atteso che la rendicontazione in atti risulta attestativa del fatto che quelli qui controversi erano, al tempo, pressoché gli unici strumenti finanziari presenti nel relativo portafoglio. Il che avrebbe dovuto indurre l'Intermediario a revocare quantomeno in dubbio l'attendibilità di tali informazioni, effettuando le

necessarie verifiche prima di procedere con l'effettuazione della valutazione di appropriatezza, con esito positivo.

In tema, poi, di obblighi informativi, l'Intermediario resistente ha sì sostenuto ma non anche comprovato di avervi correttamente adempiuto, essendosi limitato ad allegare documentazione esemplificativa della procedura standard in essere in casi della specie, senza tuttavia fornire alcun elemento probatorio che possa portare questo Collegio a ritenere che il cliente sia stato posto in condizioni di effettuare una scelta d'investimento consapevolmente informata.

Quanto sopra rilevato radica la responsabilità dell'Intermediario sotto il profilo risarcitorio nei termini di seguito specificati.

Come da orientamento oramai consolidato di questo Collegio per analoghe fattispecie, il danno occorso va determinato quale differenza tra il controvalore investito (37.621,57 euro), le cedole *medio tempore* percepite (1.360,31 euro) e il valore delle n. 5.780,35 azioni post-conversione coattiva al momento della loro riammissione a quotazione nell'ottobre 2017 (26.300,59 euro), allorquando l'odierno Ricorrente ben avrebbe potuto porre in essere comportamenti attivi funzionali a mitigare l'entità del danno, provvedendo (ex art. 1227 c.c.) alla tempestiva alienazione dei titoli detenuti. Di conseguenza, il risarcimento riconoscibile in questa sede risulta essere pari a euro 9.960,67 (euro 37.621,57- euro 1.360,31- euro 26.300,59), oltre a rivalutazione e interessi legali.

PQM

Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dichiara l'Intermediario tenuto a corrispondere al Ricorrente, a titolo di risarcimento del danno, la somma rivalutata di euro 11.903,00, oltre interessi legali dalla data della presente decisione fino al soddisfo, e 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 € 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