Arbitro per le Controversie Finanziarie

Decisione n. 7766 del 17 dicembre 2024

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il Collegio

composto da

Dott. [redacted] – Presidente

Prof.ssa [redacted] – Componente

Prof. Avv. [redacted] – Componente

Prof. Avv. [redacted] - Componente

Prof. [redacted] – Componente

Relatrice: Prof.ssa [redacted]

nella seduta dell'11 novembre 2024, in relazione al ricorso n. 10677, presentato dalla Sig.ra [redacted] (di seguito, "la Ricorrente") nei confronti di [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 il contestato inadempimento degli obblighi di informazione, sia attivi che passivi, nonché per violazione della disciplina in tema di valutazione di adeguatezza e conflitto d'interesse, in relazione ad una operatività avente ad oggetto polizze assicurative multi-ramo. 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 15 settembre 2023 all'Intermediario, riscontrato da quest'ultimo in modo ritenuto insoddisfacente in data 13 novembre 2023, la Ricorrente si è rivolta all'Arbitro per le Controversie Finanziarie rappresentando quanto segue.

La Ricorrente dichiara di aver sottoscritto, in data 7 febbraio 2020, tre polizze vita multi-ramo, nell'ambito della prestazione di un'attività di consulenza da parte dell'Intermediario convenuto, per effetto del che ella dichiara di aver subito perdite che quantifica in euro 92.635,70.

In relazione a tale operatività, la Ricorrente si duole in particolare:

- per non aver ricevuto, all'atto dell'investimento, informazioni circa la natura, le caratteristiche e il grado di rischio dei prodotti finanziari sottoscritti. Al riguardo, ella segnala di non aver ricevuto preventivamente il KID dei prodotti, né potendo ritenersi che quello messo a sua disposizione a seguito del reclamo formulato sia quello effettivamente a lei rilasciato al tempo perché, pur recando la data del 7 febbraio 2020, non riporta uno specifico orario, rendendo così impossibile acclarare se esso sia stato effettivamente ricevuto dalla cliente in tempo utile per analizzare e comprendere preventivamente le caratteristiche del prodotto. La Ricorrente fa, altresì, notare che trattasi di documento che si riferisce solo a *"costi, oneri ed incentivi"* applicati ai contratti in oggetto quando, invece, le omissioni informative hanno riguardato le caratteristiche essenziali e i rischi connessi (tra cui, in particolare, quello di perdita totale dell'investimento e di volatilità), oltre che la scelta e le caratteristiche del cosiddetto fondo interno per mezzo del quale sono stati effettuati gli investimenti;
- la non corretta raccolta di informazioni sulla cliente da parte dell'Intermediario considerato, in primo luogo, la mancata effettuazione dell'intervista di appropriatezza con violazione degli artt. 39-40 del Regolamento Consob n. 16190/07 e, in secondo luogo, l'incompletezza dell'intervista di adeguatezza perché composta da domande troppo generiche, a contenuto prettamente auto-valutativo, e senza domande specifiche su strumenti finanziari complessi. Per

questo, la Ricorrente ritiene che l'Intermediario avrebbe dovuto riprofilarla rispettando gli obblighi di informazione passiva e se lo avesse fatto non avrebbe potuto raccomandare gli strumenti qui oggetto di contestazione, perché sarebbe dovuto pervenire ad un esisto di non adeguatezza dell'operatività controversa *"per assenza di conoscenze, esperienze, obiettivi di investimento, e situazione finanziaria"*;

- la violazione delle norme relative alla situazione di conflitto di interessi, non avendo l'odierna controparte identificato (prima) e gestito (poi) il conflitto che caratterizzava l'operatività realizzata, in quanto riferita a strumenti dello stesso Intermediario.

3. Sulla base di tutto quanto esposto, la Ricorrente conclusivamente chiede che vengano accertate le responsabilità dell'Intermediario per *"la nullità delle operazioni […], nonché la violazione della normativa di settore"* e, per l'effetto, di accertare il suo diritto ad ottenere il risarcimento dei danni subiti, quantificati in euro 92.635,70, oltre ad interessi legali e rivalutazione monetaria.

4. L'Intermediario si è costituito regolarmente, presentando controdeduzioni con cui, anzitutto, ricostruisce i termini dell'operatività controversa, riferendo che, in data 7 febbraio 2020, sono state proposte alla odierna Ricorrente più alternative di investimento (tra cui una polizza di ramo I), in esito al che ella si è determinata alla sottoscrizione delle polizze qui oggetto di contestazione poiché ritenute meglio corrispondenti alle sue esigenze di favorire un passaggio generazionale, avendo tra l'altro lei stessa segnalato al resistente altro prodotto d'investimento assicurativo (di altro intermediario), su cui aveva ricevuto una proposta. Il resistente sottolinea, poi, che la Ricorrente ha correttamente sottoscritto il documento di polizza, in cui era esplicitato che i premi investiti erano ripartiti tra Gestione Separata e Fondo/i interno/i e/o OICR, in base a una combinazione di investimento liberamente definita dal cliente nel rispetto dei limiti contrattuali, ricevendo in consegna anche il KID relativo, con ivi chiarito che relativamente a un fondo, *"era richiesto un livello di conoscenza ed esperienza finanziaria minimo, una capacità di sopportare perdite sull'investimento finanziaria 'minima' e un orizzonte temporale di investimento di 5 anni"*, con una classificazione a

livello di rischio 1, su una scala fino a 7. La Ricorrente è stata, dunque, resa edotta della natura, delle caratteristiche e dei rischi connessi, come da dichiarazione dalla stessa sottoscritta, con cui dichiarava di aver ricevuto tutti i documenti all'uopo necessari, a cui hanno fatto oltretutto seguito versamenti aggiuntivi, in data 8 settembre 2021, di euro 30.000 per ciascuna delle tre polizze.

Relativamente, invece, alle contestazioni aventi per oggetto la gestione dell'investimento, nonché la presunta non veridicità di informazioni riportate nella documentazione relativa alla polizza, il resistente eccepisce il proprio difetto di legittimazione passiva, trattandosi di profili di criticità eventualmente riconducibili all'impresa assicuratrice.

Quanto alla valutazione di adeguatezza, l'Intermediario sostiene che, in base al questionario e alle informazioni fornite dalla Ricorrente e di cui quest'ultima ha assunto con la sottoscrizione la paternità e responsabilità, si è trattato di operatività coerente con le relative risultanze, in quanto investimento idoneo a far fronte alle esigenze manifestate dalla cliente. Il resistente respinge anche la doglianza relativa alla violazione delle norme in tema di conflitti di interessi, precisando di aver consegnato alla Ricorrente il documento all'uopo richiesto dalla disciplina oltre che per le sottoscrizioni principali, anche per i successivi versamenti aggiuntivi.

Da ultimo, l'Intermediario rileva che, ove pure venissero riscontrate le violazioni eccepite nel ricorso, la ricostruzione dello scenario in base al quale verificare quale sarebbe stata un'eventuale scelta alternativa dell'investitore in presenza, sin da principio, di una corretta informazione, consente senza dubbio di desumere che la Ricorrente avrebbe, in ossequio al principio del *"più probabile che non"*, egualmente proceduto con l'operazione che ora contesta.

Conclusivamente, l'Intermediario chiede, pertanto, che il ricorso sia respinto perché infondato e, in via subordinata, chiede di accertare e dichiarare il concorso di colpa della Ricorrente nella determinazione del danno.

5. La Ricorrente si è avvalsa della facoltà di presentare deduzioni integrative, essenzialmente per ribadire le proprie contestazioni precisando, in tema di informativa, di non aver mai ricevuto la documentazione citata da controparte. La

Ricorrente smentisce anche la circostanza secondo cui l'Intermediario le avrebbe proposto una polizza diversa da quella sottoscritta, rilevando come, del resto, tale allegazione non sia stata comprovata da controparte, che non ha di fatto prodotto alcun documento in merito (ad es., una proposta di consulenza firmata dalla Ricorrente).

6. L'Intermediario si è avvalso della facoltà di presentare repliche finali, soprattutto per evidenziare che la controparte nulla ha replicato, a ben vedere, in merito a quanto dedotto con riferimento alla valutazione di adeguatezza dell'investimento, nonché all'asserita violazione delle norme in tema di conflitti di interesse. Sul versante informativo, ribadisce di aver correttamente assolto a tutti gli obblighi prescritti, ricordando che l'ACF si è già più volte espresso in modo positivo sulla valenza esimente della dichiarazione di avvenuta consegna del KID. Infine, sottolinea che la Ricorrente ha comunque omesso di fornire ogni elemento utile a provare il nesso di causalità tra l'inadempimento informativo e il danno dalla medesima subito per effetto della perdita di valore delle polizze sottoscritte.

DIRITTO

Esaminata la documentazione agli atti, questo Collegio ritiene in ogni caso decisiva, ai fini della risoluzione della controversia, la contestazione riconducibile all'assolvimento degli obblighi di natura informativa.

L'Intermediario, infatti, non ha fornito, nel complesso, idonei elementi per poter ritenere che tali obblighi siano stati correttamente assolti nella loro integralità.

Pur avendo versato in atti i moduli di adesione alle polizze di che trattasi - sottoscritti dalla Ricorrente e contenenti una sezione denominata *"caratteristiche del contratto"*, riportanti l'ammontare del premio versato e la ripartizione tra gestione separata e OICR, oltre alle clausole di rito con le quali la Ricorrente dichiarava di aver ricevuto in formato cartaceo, letto, compreso e accettato in ogni loro parte *"la vigente versione del "Documento contenente le informazioni chiave […]"* - nonché il DIP aggiuntivo e le condizioni di assicurazione, oltre al KID generale della polizza ed un allegato che dava conto delle opzioni sottoscrivibili

dal contraente nonché delle caratteristiche della gestione separata e dei fondi interni opzionabili, l'informativa nel complesso messa a disposizione della cliente si rivela carente con riferimento agli OICR esterni che la Ricorrente poteva prescegliere, a tal riguardo avendo parte resistente fornito elementi scarni, oltre a far rinvio al sito internet del gestore per il reperimento del KID relativo.

Ciò assume peculiare rilievo nel caso in esame per il fatto che il 50% del premio è stato versato in gestione separata e il restante 50% in 9 diversi OICR, così pregiudicando la possibilità per la cliente di poter effettuare una scelta consapevolmente informata; cliente, oltretutto, ottantaduenne all'epoca dei fatti.

In buona sostanza, la sottoscrizione da parte della cliente della dichiarazione di avvenuta consegna del KID generico non può ritenersi, in fattispecie consimili, sufficiente ad integrare l'adeguato assolvimento dell'obbligo informativo, come da principio oramai consolidato di questo Collegio, laddove ha fatto presente l'esigenza che al cliente, *"al di là del KID 'generico', siano… fornite anche le informazioni sulla specifica opzione prescelta"* (tra le tante, v. decisioni n. 7395 del 4 giugno 2024, n. 7003 del 22 novembre 2023, n. 6608 del 14 giugno 2023, n. 5771 del 22 agosto 2022 e n. 5759 del 5 agosto 2022).

Per quanto, poi, concerne le contestate violazioni in tema di raccolta delle informazioni sul profilo della cliente e la non adeguatezza degli investimenti, si osserva che l'Intermediario, in base al questionario raccolto il 5 marzo 2019, ovvero quasi un anno prima della sottoscrizione delle polizze contestate, e sulla base del quale ha ritenuto il prodotto proposto adeguato, ha attribuito alla cliente un livello di esperienza e conoscenza finanziaria *"medio bassa"*, una propensione al rischio *"conservativa"* ,con *"obiettivi di investimento"* coerenti con l'esigenza di subire *"… limitate oscillazioni"*.

Ebbene, tra gli elementi così raccolti e le risposte rilasciate dalla Ricorrente nell'ambito dei documenti denominati *"valutazione di adeguatezza"* che accompagnano i moduli di sottoscrizione delle polizze contestate e nei quali sono formulate ulteriori domande, emergono delle contraddizioni che l'Intermediario ben avrebbe potuto e dovuto rilevare, ad esempio, laddove ella affermava, invece, di attendersi un *"rendimento potenzialmente significativo, accettando*

l'esposizione di una parte anche rilevante dell'investimento ai rischi connessi alle oscillazioni dei mercati finanziari". Oltre ciò, si rileva l'assenza di domande volte ad indagare il livello specifico di conoscenza di prodotti assicurativi, così come l'omessa rilevazione delle esigenze assicurative utili ai fini della corretta effettuazione della cd. valutazione di "adeguatezza rafforzata", richiesta per la distribuzione di prodotti di investimento assicurativi.

Aspetti, questi, di peculiare rilievo nel caso di specie, ove solo si consideri l'entità dell'investimento complessivo (euro 3.750.000,00), pari alla totalità del patrimonio della cliente, vertente su tre polizze del medesimo tipo, con la stessa distribuzione del premio, a struttura complessa, conferendo in gestione separata (rischio 1) solo il 50% del premio ed esponendo il restante alla volatilità degli OICR, i quali presentavano i seguenti indicatori sintetici di rischio/rendimento su una scala da 1 a 7: rischio 2 per un fondo, rischio 3 per altri due fondi e rischio 4 per i restanti sei.

Le considerazioni di cui sopra risultano assorbenti di ogni altro profilo valutativo, radicando in sé la responsabilità dell'Intermediario sotto il profilo risarcitorio.

Relativamente al danno va osservato che, trattandosi di polizze per le quali non consta sia intervenuto il riscatto, non può procedersi in questa sede alla sua puntuale liquidazione, con l'effetto che esso, coerentemente con l'orientamento fatto proprio da quest'Arbitro in sede di esame di analoghe fattispecie, va determinato in misura pari all'eventuale differenza tra il capitale complessivamente investito nelle tre polizze di che trattasi e l'importo al quale le medesime polizze sono state ovvero saranno liquidate, in ogni caso entro i limiti di risarcimento richiesti in questa sede, oltre alla rivalutazione sulla somma eventualmente dovuta e agli interessi dalla data della liquidazione delle polizze fino al soddisfo. Appare, altresì, ragionevole, in coerenza con l'orientamento fatto proprio da quest'Arbitro, prevedere che l'Intermediario, affinché possa adempiere alla propria obbligazione risarcitoria, indichi, ove di suo interesse, alla Ricorrente (pur senza alcuna implicazione decadenziale) un congruo termine entro il quale esercitare il diritto di riscatto, ancorando a detto termine finale anche il pagamento degli interessi dovuti, così da dare definitività alla soluzione della controversia

sulla base della decisione assunta in questa sede (per fattispecie analoga, cfr. Decisione n. 7425 del 17 giugno 2024 e Decisione n. 7710 del 19 novembre 2024).

PQM

Il Collegio, in accoglimento del ricorso per quanto e nei termini sopra specificati, dichiara l'Intermediario tenuto a corrispondere alla Ricorrente una somma pari all'eventuale differenza tra il capitale complessivamente investito nelle tre polizze multi-ramo e l'importo al quale le medesime polizze sono state ovvero saranno liquidate, in ogni caso entro il limiti di risarcimento richiesti in questa sede, oltre alla rivalutazione sulla somma eventualmente dovuta e agli interessi dalla data della liquidazione delle polizze fino al soddisfo.

L'Intermediario comunicherà all'ACF, a tal fine utilizzando l'apposito applicativo disponibile accedendo all'area riservata del sito istituzionale www.acf.consob.it, gli atti realizzati al fine di conformarsi alla presente decisione, entro il termine di trenta giorni dal verificarsi dei relativi presupposti.

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