



Arbitro per le Controversie Finanziarie

Decisione n. 7762 del 12 dicembre 2024

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il Collegio

composto da

Dott. [REDACTED] – Presidente

Prof. Avv. [REDACTED] – Componente supplente

Prof.ssa Avv. [REDACTED] – Componente supplente

Prof. Avv. [REDACTED] - Componente supplente

Prof. Avv. [REDACTED] – Componente supplente

Relatrice: Prof. Avv. [REDACTED]

nella seduta del 14 novembre 2024, in relazione al ricorso n. 10920, presentato dal sig. [REDACTED] (di seguito “il ricorrente”) nei confronti di [REDACTED] (di seguito “l’intermediario” o “la resistente”), dopo aver esaminato la documentazione in atti, ha pronunciato la seguente decisione.

FATTO

1. La controversia sottoposta alla cognizione dell’Arbitro concerne il tema della responsabilità dell’intermediario per la violazione degli obblighi informativi sulle caratteristiche e sui rischi dell’investimento e delle regole in tema di valutazione di adeguatezza e appropriatezza. 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 23 novembre 2023, cui l'intermediario ha dato riscontro in data 22 gennaio 2024, in modo ritenuto insoddisfacente, il ricorrente, con l'assistenza di un difensore, si è rivolto all'Arbitro per le Controversie Finanziarie rappresentando quanto segue.

Il ricorrente espone che, in data 15 settembre 2014, venivano disposte, mediante servizi d'investimento prestati dall'intermediario convenuto, a valere sul proprio conto corrente, operazioni di acquisto di titoli obbligazionari subordinati MPS, che gli provocavano una perdita per complessivi € 71.937,43.

Ciò quale effetto della violazione degli obblighi di condotta gravanti sull'intermediario.

Più in particolare, l'istante contesta, in primo luogo, il mancato adempimento degli obblighi informativi preventivi in merito alla natura, alle caratteristiche, alla provenienza ed al rischio dei titoli, la mancata consegna della scheda prodotto, non sostituibile dal documento generale sui rischi di investimento.

Quindi, fa presente che nel servizio di consulenza, l'intermediario non si sarebbe attenuto agli obblighi di diligenza e correttezza. A ciò aggiunge l'illegittima attività di profilatura, eseguita con l'utilizzo di modelli precompilati, a contenuto autovalutativo, e con elementi incoerenti; da qui ne sarebbe conseguita l'illegittimità della valutazione di adeguatezza e appropriatezza, che avrebbe dovuto produrre esito negativo in relazione all'investimento contestato.

Sulla base di tali assunti, il ricorrente ha conclusivamente chiesto all'Arbitro di *«(i) In via principale: accertare, per le ragioni illustrate, la responsabilità della Banca per i danni arrecati al Cliente, nonché la violazione della normativa di settore e, per l'effetto, ordinare alla Banca il risarcimento, in favore del Cliente, entro 30 giorni, dei danni subiti a causa dell'operatività oggetto del presente Ricorso, pari ad Euro 71.937,43, oltre ad interessi legali e rivalutazione monetaria». In ogni caso, - "emettere ogni altra statuizione, provvedimento e/o declaratoria ritenuta dal Collegio opportuna; - dichiarare tenuto l'Intermediario a comunicare all'ACF entro 30 giorni 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. - dichiarare tenuto l'Intermediario a*

versare alla Consob le spese del procedimento così come quantificate, 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"».

3. L'intermediario si è regolarmente costituito eccependo preliminarmente che il cliente odierno ricorrente – in violazione di quanto previsto dall'art. 11, comma 1-bis del Regolamento ACF - ha omesso di indicare le operazioni contestate nell'apposita "*Sezione H - Le operazioni contestate*" del modulo messo a disposizione sul sito internet ACF, operando così un indebito rinvio ad un documento esterno per illustrare l'operatività oggetto di contestazione.

Nel merito, la resistente osserva che le contestazioni del cliente sono state formulate a distanza di ben nove anni dall'acquisto delle obbligazioni di che trattasi, «*lasciando ciò presumere la consapevolezza in merito agli specifici prodotti*»; peraltro, in tutto tale periodo, gli venivano trasmessi gli estratti conto, da cui emergeva la progressiva perdita di valore dei titoli, la loro successiva conversione coattiva in azioni dello stesso emittente e le operazioni di raggruppamento azionario poi intervenute. Osserva, inoltre, che il ricorrente nulla ha eccepito rispetto ad altra operazione, avente sempre ad oggetto acquisto di titoli della stessa emittente, poi venduti con guadagno.

In riferimento alle contestazioni specifiche, l'intermediario deduce che, come confermato dall'operatività in autonomia sul servizio di banca multicanale, il cliente disponeva di una buona conoscenza in materia di mercati finanziari, oltre che perseguire l'intendimento di ricercare buoni rendimenti, con una forte preferenza per operazioni d'investimento in obbligazioni con valore facciale significativo.

Pertanto, il tutto in coerenza con gli esiti dell'attività di profilatura svolta, come da questionario raccolto nel 2012, per effetto del che viene invocato anche il principio di autoresponsabilità del cliente in relazione alle dichiarazioni ivi rese.

Nemmeno sussisterebbe inadempimento degli obblighi informativi, in quanto l'acquisto del titolo per il tramite del servizio di *internet banking* comporta la

possibilità per l'investitore di esaminare la relativa scheda prodotto, nella quale sono evidenziate le caratteristiche principali dei titoli oggetto di negoziazione.

In definitiva, la resistente chiede di *«dichiarare il ricorso inammissibile per i citati motivi, rigettare il ricorso perché non fondato, respingere di conseguenza la richiesta di rimborso perché infondata/non provata»*.

4. Il ricorrente si è avvalso della facoltà di presentare deduzioni integrative di cui all'art. 11, comma 5, Regolamento, in particolare per replicare all'eccezione di inammissibilità del ricorso e precisare che la procedura ACF dispone che la sezione H debba essere compilata solo in caso di un'operatività inferiore o uguale alle dieci operazioni, in caso contrario, in presenza di un'operatività composta da più di dieci operazioni, il portale permette di allegare una tabella, come nel caso di specie in cui l'operatività contestata si è articolata in diciotto operazioni. Rileva, poi, che la consegna degli ordini di investimento tramite il servizio di banca multicanale non esonera l'intermediario dall'osservanza degli obblighi di condotta prescritti dalla normativa di riferimento.

5. Anche l'intermediario ha presentato deduzioni di replica, nelle quali ha fatto presente che, a ben vedere, le operazioni oggetto di controversia sono soltanto due e, quindi, il ricorrente non aveva facoltà di depositare un separato documento in allegato, in sostituzione della compilazione dell'apposito campo del modulo digitale.

DIRITTO

1. Preliminarmente, deve essere esaminata l'eccezione di inammissibilità del ricorso, sollevata dall'intermediario laddove eccepisce la violazione delle disposizioni dell'art. 11, comma 5, delle *Istruzioni operative per i ricorsi dinanzi all'ACF*, nelle quali, relativamente alla sezione in cui inserire le informazioni relative alle operazioni di investimento oggetto del ricorso (Sezione "H"), viene indicato che *«il sistema propone la compilazione di separati record, nei quali devono essere inseriti, auspicabilmente in sequenza, le informazioni necessarie per individuare le operazioni oggetto di controversia, le quali verranno poi rappresentate in forma consolidata di tabella»*: ebbene, la compilazione della

sezione “H” (Le operazioni contestate) del modulo per il ricorso, pur rivestendo ovvia importanza ai fini dell’efficace presentazione del contenuto del ricorso, non può essere ritenuta in sé sola quale condizione di ricevibilità, a meno di non integrare una omessa ovvero una generica descrizione dell’oggetto della domanda. Nel caso di specie, tuttavia, il ricorrente ha operato nel modulo del ricorso una ricostruzione degli acquisti effettuati, con l’indicazione della data di sottoscrizione e del numero di obbligazioni acquistate, del tutto idonea ai fini della verifica di ricevibilità del ricorso e della correlata garanzia di un valido contraddittorio con l’intermediario che, infatti, ha potuto difendersi puntualmente in merito alle questioni sollevate da controparte.

2. Passando al merito, in relazione alla contestata violazione degli obblighi informativi, va osservato che l’intermediario resistente non ha allegato documentazione alcuna a supporto dell’evocata procedura di sottoscrizione tramite il servizio multicanale, il che impedisce di poter verificare in questa sede se la visione della scheda prodotto fosse effettivamente un passaggio preventivo ed obbligatorio nell’ambito della procedura, così da provarne la concreta fruibilità; oltre ciò non è dato evincere quale fosse il contenuto di una tale scheda, così da valutarne l’idoneità informativa.

Su un piano ancora più generale, non vi è prova che la resistente abbia fornito le informazioni necessarie per una scelta di investimento effettivamente consapevole, avendo esibito un documento, denominato (avviso di conferma di operazioni in titoli» del 15 settembre 2014) che riporta unicamente una tabella, contenente la “Descrizione Codice titolo”, la “Divisa”, il “Valore nominale”, il “Prezzo”, il “Rateo” e il “Controvalore addebitato”, ma privo di qualsivoglia indicazione relativa alle caratteristiche delle obbligazioni e, in tale contesto, al carattere subordinato delle stesse.

Anche per quanto riguarda il livello di rischiosità del prodotto, l’intermediario ha allegato di aver fornito debita informazione tramite gli estratti della situazione finanziaria relativa al conto deposito titoli, inviati periodicamente al cliente; e tuttavia, in quanto tali, essi non possono dirsi sostitutivi, come ovvio, degli obblighi di informazione relativi alla fase genetica dell’operatività, allorquando il

cliente deve essere destinatario di un set informativo idoneo a fondare su di esso scelte d'investimento informate e consapevoli.

3. Per quanto concerne, poi, la tipologia di servizio d'investimento prestato, quel che emerge è che il contratto quadro tra le parti precisava che la prestazione di consulenza era esclusa per gli ordini impartiti nell'ambito del servizio di banca multicanale, come nel caso di specie; né vi è contezza in atti di elementi per poter ritenere accertato che un tale servizio sia stato, di fatto, prestato.

Si deve, quindi, esaminare la condotta della resistente nell'esecuzione della (sola) valutazione di appropriatezza. Ebbene, dalla profilatura del cliente, come da questionario Mifid somministrato nel settembre 2012, emerge il profilo di un investitore privo di conoscenze finanziarie, con un livello di propensione al rischio ivi qualificata come *bilanciata*. Ciò essendo, pare evidente a questo Collegio la non appropriatezza degli specifici titoli qui controversi, che avrebbe dovuto essere opportunamente rilevata dall'intermediario che, oltretutto, non ha reso evidenze in questa sede delle valutazioni condotte, non avendo prodotto alcuna documentazione al riguardo, né fornito elementi per poter ricostruire e valutare il percorso argomentativo eventualmente svolto.

Una tale condotta rende irrilevante, non essendo decisiva per un diverso orientamento finale, la disamina dell'operatività del ricorrente, che l'intermediario valorizza per sostenere la tesi della coerenza dell'investimento rispetto al profilo del cliente, ma che nel caso in esame non può da sola colmare le gravi carenze comportamentali della resistente, su più fronti, nell'allegazione e negli elementi di prova circa il suo operare.

4. Gli inadempimenti dell'intermediario sono, in definitiva, da ritenersi dotati di sicura rilevanza causale, stanti le risultanze in atti, come sopra richiamate. In ossequio al principio del "*più probabile che non*" deve, infatti, ritenersi che, ove informato correttamente informato circa le caratteristiche degli strumenti finanziari e portato a conoscenza degli esiti della valutazione di appropriatezza, il ricorrente si sarebbe ragionevolmente astenuto dal realizzare l'operatività controversa.

Per quanto riguarda, infine, la determinazione del danno risarcibile, la quantificazione deve tenere conto della differenza tra il controvalore complessivamente investito (€ 105.728,12), le cedole *medio tempore* percepite (€ 7.844,00), l'intervenuta cessione di una spezzatura (per € 1,49), il valore delle n. 11.560 azioni (pari a € 52.600,68) detenute al momento della loro riammissione a quotazione il 25 ottobre 2017, allorquando l'odierno Ricorrente ben avrebbe potuto porre in essere comportamenti attivi funzionali a mitigare l'entità del danno subito, procedendo ad un agevole e tempestivo disinvestimento. L'importo riveniente risulta pari a € 45.284,66, a cui vanno aggiunti rivalutazione monetaria e interessi legali.

PQM

In accoglimento del ricorso per quanto e nei termini sopra specificati, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto a corrispondere al ricorrente la somma complessiva rivalutata di € 54.386,88, oltre agli interessi legali dalla data della presente decisione sino al soddisfo, e fissa il termine per l'esecuzione in trenta giorni dalla ricezione della medesima decisione.

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 € 500,00, 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