



Decisione n. 7830 del 3 febbraio 2025

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il Collegio

composto da:

- ██████████ – Presidente
- ██████████ – Membro
- ██████████ – Membro
- ██████████ – Membro
- ██████████ – Membro supplente

Relatrice: Prof.ssa ██████████

nella seduta del 19 dicembre 2024, in relazione al ricorso n. 11042, 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 del Collegio concerne il tema della contestata responsabilità dell’Intermediario per la violazione di obblighi informativi e per la non corretta valutazione di adeguatezza/appropriatezza, relativamente ad una operazione di investimento in una polizza *unit linked*. 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 2024 all'Intermediario, riscontrato da quest'ultimo in modo ritenuto insoddisfacente in data 16 gennaio 2024, il Ricorrente si è rivolto all'Arbitro per le Controversie Finanziarie rappresentando quanto segue

Con riferimento ad un investimento in una polizza *unit-linked* per un controvalore di euro 350.000,00, effettuato in data 16 maggio 2017, il Ricorrente espone plurime doglianze con riguardo all'operato dell'Intermediario convenuto, sintetizzabili come segue:

- omessa informativa per non aver egli ricevuto alcuna informazione circa la natura, le caratteristiche e il rischio di subire perdite, oltre che per la mancata consegna del KID, nonché della scheda prodotto tanto della polizza predetta, quanto del relativo fondo interno;
- mancata valutazione di adeguatezza dell'operazione che, ove effettuata, non avrebbe potuto avere esito negativo, stante le caratteristiche di complessità del prodotto, non in linea con il proprio effettivo profilo;
- incompleta e in ogni caso non corretta esecuzione dell'attività di profilatura, essendo il questionario privo di elementi idonei a comprovarne l'effettiva presa visione ed accettazione da parte del cliente, oltre a doversi considerare essa affetta da domande eccessivamente generiche, di tipo auto-valutativo e l'assenza di domande specifiche sugli strumenti complessi;
- incongruenza tra l'esito del questionario del 16 maggio 2017, caratterizzato da un livello di conoscenza del cliente di tipo "medio-alta" e il successivo questionario del 13 agosto 2020 nel quale, pur in presenza di risposte di tenore sostanzialmente identico, inopinatamente veniva attribuita al soggetto profilato un livello di conoscenza, invece, "medio-bassa";
- violazione delle norme in tema di conflitto di interessi, per non aver identificato e poi gestito il conflitto di interessi caratterizzante l'operatività controversa.

3. Sulla tali presupposti, conclusivamente il Ricorrente chiede, in via principale, di accertare la responsabilità dell'Intermediario per i danni procurategli e, per l'effetto, di affermare in questa sede il suo diritto ad ottenere il risarcimento del danno occorso, quantificato in euro 41.251,96, oltre ad interessi legali,

rivalutazione monetaria e spese del presente procedimento; “*in via principale e alternativa*” di dichiarare la “[...] *la nullità delle operazioni [...], nonché la violazione della normativa di settore*” e per l’effetto di ordinare all’Intermediario il risarcimento dei danni nella misura sopra indicata.

4. L’Intermediario si è regolarmente costituito, anzitutto per evidenziare di aver messo nella disponibilità del cliente odierno Ricorrente, al momento della sottoscrizione della polizza di che trattasi, un set informativo completo (Sintesi dell’offerta, Condizioni contrattuali e Regolamento dei fondi interni), oltre ad averlo reso edotto dell’esistente situazione di conflitto di interessi esistente. Sempre in via preliminare, l’Intermediario eccepisce, in ogni caso, il proprio difetto di legittimazione passiva in relazione alla richiesta risarcitoria del Ricorrente, che andrebbe più opportunamente rivolta nei confronti del soggetto che è stato controparte negoziale, ovverosia la compagnia di assicurazione emittente lo strumento finanziario.

Relativamente al profilo del cliente, l’Intermediario osserva che, dai questionari “Analisi della Conoscenza ed Esperienza” e “Analisi degli Obiettivi di Investimento”, regolarmente sottoscritti dall’odierna controparte, è emersa una propensione al rischio “moderata” ed un grado di esperienza finanziaria “medio-alto”. Per quanto riguarda l’adeguatezza dell’operazione, il resistente dichiara di aver effettuato la valutazione relativa sulla base delle informazioni risultanti dai questionari evocati, da ritenersi completi e chiari nel loro portato informativo, tenendo altresì presente l’impatto dell’operazione di investimento proposta, alla luce dell’effettuata comparazione tra la composizione del portafoglio derivante dall’operazione ipotizzata con quella attribuita al portafoglio modello consigliato sulla base del profilo del Ricorrente medesimo.

Venendo alla pretesa risarcitoria avanzata da parte attrice, l’Intermediario evidenzia che questi, nel 2020, aveva già rappresentato doglianze relativamente al prodotto oggetto del ricorso odierno, dal che si può rilevare che, ove avesse liquidato l’investimento al tempo, egli avrebbe subito il minor danno di euro 19.477,84, *quantum* che rappresenta dunque il massimo riconoscibile in questa sede.

Conclusivamente, l'Intermediario chiede, in via preliminare, di dichiarare il ricorso inammissibile per proprio difetto di legittimazione passiva; nel merito, di respingere il ricorso, in quanto infondato in fatto e diritto.

5. Il Ricorrente si è avvalso della facoltà di presentare deduzioni integrative, con le quali ribadisce in buona sostanza le doglianze e domande espresse nel ricorso introduttivo.

6. L'Intermediario si è avvalso della facoltà di formulare repliche finali, con le quali tiene soprattutto a precisare che sarebbe stato il Ricorrente a richiedere un prodotto alternativo e meno rischioso rispetto alle gestioni patrimoniali in cui aveva in precedenza investito.

DIRITTO

Esaminata la documentazione agli atti, il Collegio, in via preliminare, rileva l'infondatezza dell'eccezione di carenza di legittimazione passiva dell'Intermediario resistente. A tal riguardo è sufficiente rilevare che, come da costante orientamento di quest'Arbitro, in presenza di fattispecie siffatte spetta al soggetto distributore dello strumento finanziario, e non già all'impresa di assicurazione, fornire evidenza di aver egli adeguatamente osservato gli obblighi informativi e comportamentali afferenti al momento genetico dell'investimento.

Ciò anzitutto chiarito, quanto al merito dei fatti occorsi quel che si rileva è che l'Intermediario ha versato in atti documentazione volta a comprovare che l'odierno Ricorrente è stato messo in condizione di effettuare una scelta d'investimento informata, avendo questi dichiarato, al tempo, di aver ricevuto, letto e compreso, *“il Set Informativo [...] la cui consegna è obbligatoria prima della sottoscrizione della proposta, contenente la Sintesi dell'offerta (incluso l'allegato A alla Sintesi dell'offerta), le Condizioni Contrattuali, Regolamento dei fondi interni ed il presente modulo di proposta”*.

E tuttavia, quel che la documentazione citata non consente di ritenere accerto è l'effettivo e idoneo assolvimento degli obblighi informativi preventivi, non potendo dirsi accertato che essa sia stata effettivamente messa nella disponibilità del cliente e, soprattutto, che sia stato fornito, in tale contesto, anche il

regolamento del fondo interno prescelto; documento, quest'ultimo, da ritenersi essenziale per farne scaturire una scelta d'investimento effettivamente consapevole.

Né può dirsi accertato che l'Intermediario resistente abbia reso il cliente preventivamente edotto che trattavasi di una polizza che non garantiva la conservazione del capitale investito; anzi, a questo riguardo va rilevata una evidente incongruenza informativa - tutt'altro che priva di concrete implicazioni - scaturente dal fatto che nella sezione denominata "caratteristiche del contratto" del modulo di adesione della polizza veniva affermato che "il *“Cliente chiede che il premio unico versato, al netto di eventuali costi, venga investito nel Percorso Protetto. I fondi associati a tale percorso sono: Fondo interno Exclusive Protetto 100,00 % del premio investito”*", mentre nel prospetto informativo si dichiarava che il percorso protetto era costituito unicamente dal fondo interno [...] e che *“L'obiettivo della gestione del Fondo è accrescere il valore della quota e proteggere, in ogni giorno di valorizzazione delle quote, l'80% del valore di riferimento (in seguito: valore protetto). Il valore di riferimento è rappresentato dal più alto valore della quota del fondo fatto registrare a partire dalla data di inizio dell'offerta”*.

Criticità emergono, inoltre, anche relativamente alla valutazione di adeguatezza dell'investimento controverso, cui è stato destinata la totalità del patrimonio del Ricorrente, a questo riguardo dovendosi soprattutto rilevare - oltre alla scarsa valenza informativa dei questionari raccolti, in quanto eccessivamente scarni per poterne trarre informazioni idonee e complete sul livello di conoscenze ed esperienze pregresse del cliente in materia di investimenti finanziari - che l'Intermediario resistente non può dirsi aver fornito prova, in questa sede, di aver raccolto le esigenze assicurative del cliente, da ritenersi necessarie per la corretta effettuazione dell'“adeguatezza rafforzata” sancita dall'art. 85 del Regolamento Intermediari n. 16190/2007.

Così emergendo le condotte violative ascrivibili all'Intermediario nel caso di specie, si ritengono sussistenti i presupposti per l'accoglimento della domanda di ristoro avanzata da parte attrice, per euro 41.251,96 (oltre a rivalutazione e

interessi legali), non ritenendo sussistenti i presupposti per l'applicazione dell'art. 1227 c.c., evocata negli atti difensivi di parte resistente.

PQM

Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dichiara l'Intermediario tenuto a corrispondere al Ricorrente, a titolo risarcitorio, l'importo rivalutato di euro 49.007,33, oltre agli 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