



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. Dott. [REDACTED] – Componente

Relatore: Prof. Dott. [REDACTED]

nella seduta del 23 giugno 2025, in relazione al ricorso n. 11615, presentato dalla Sig.ra [REDACTED] (di seguito, “la Ricorrente”), nei confronti di Banca [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 dell’Arbitro concerne il tema del contestato non corretto adempimento da parte dell’Intermediario degli obblighi inerenti alla prestazione di un servizio di investimento, in particolare sotto il profilo dell’omessa informativa in fase di investimento, circa i rischi degli

strumenti finanziari, nonché del mancato rispetto delle regole in tema di profilatura e di valutazione di adeguatezza/appropriatezza.

2. Dopo aver presentato reclamo all'Intermediario in data 27 agosto 2024, riscontrato da quest'ultimo in data 24 settembre 2024 in modo ritenuto insoddisfacente, la Ricorrente, avvalendosi dell'assistenza di un difensore, si è rivolta all'Arbitro per le Controversie Finanziarie rappresentando di aver investito in titoli azionari emessi dallo stesso Intermediario prestatore dei servizi d'investimento; Intermediario che, tuttavia, non le avrebbe messo a disposizione preventivamente alcun documento informativo illustrativo delle caratteristiche dei titoli in questione, né alcuna informazione gli sarebbe stata resa in merito alle criticità finanziarie e patrimoniali che caratterizzavano, al tempo, l'andamento del medesimo, oltre che sulla situazione di conflitto di interessi.

Oltretutto, a detta della Ricorrente si sarebbe trattato di operazioni di investimento effettuate nell'ambito del servizio di consulenza, come asseritamente comprovato dal contratto quadro sottoscritto dalle parti in data 8 agosto 2008, per effetto del che l'Intermediario avrebbe dovuto eseguire la prescritta valutazione di adeguatezza delle operazioni qui oggetto di contestazione.

Ancora prima, l'Intermediario non avrebbe neanche raccolto le dovute informazioni sul suo profilo finanziario, né mai fornite un questionario MiFID; il che sarebbe tanto più rilevante, considerata l'età avanzata della Cliente, la sua carente formazione in ambito economico-finanziario e l'assenza di esperienza significativa nel settore degli investimenti.

Oltre alla dovuta valutazione di adeguatezza, non risulta in ogni caso essere stata eseguita neanche la sola valutazione di appropriatezza che, comunque, non avrebbe che potuto avere anch'essa un esito negativo.

Ciò contestato, la Ricorrente conclude chiedendo a questo Collegio di accertare la responsabilità dell'Intermediario per la presunta violazione della normativa di settore e, di conseguenza, di ordinare la risoluzione degli ordini di acquisto e/o il risarcimento dei danni subiti, quantificati in € 36.656,11, oltre a interessi legali e rivalutazione monetaria.

3. L'Intermediario si è costituito nei termini prescritti dal Regolamento ACF, eccependo anzitutto l'inammissibilità parziale del ricorso, per incompetenza *ratione materiae* di questo Collegio, relativamente alle doglianze relative alla "presunta" carenza informativa fornita al mercato "al fine di occultare le emergenti e non risolte criticità finanziarie e patrimoniali di MPS".

L'Intermediario evidenzia, poi, che la odierna Ricorrente era al tempo dei fatti titolare di un deposito titoli attivato l'8 agosto 2008 e chiuso il 18 settembre 2019. Le operazioni qui oggetto di contestazione risultano essere state effettuate tramite la piattaforma di *internet banking*, nell'ambito del contratto di multicanalità integrata, senza alcun supporto di natura consulenziale o di gestione del portafoglio. Inoltre, ai fini dell'inserimento dell'ordine, la procedura informatica in essere prevedeva una serie di "Alert" e l'obbligo di selezionare i campi "Conferma ricevuta informativa" e "Conferma segnalazioni" prima di poter procedere con l'ordine dispositivo.

Ancora, nella fase di pre-inserimento, erano accessibili per la Cliente documenti informativi come la scheda del titolo, l'"Overview", l'"Approfondimento" e l'"Analisi Tecnica".

Quanto alle contestazioni relative all'informativa post-investimento, l'Intermediario ritiene di non esservi stato obbligato non avendo, come precisato, prestato il servizio di consulenza.

Relativamente, poi, agli obblighi di valutazione di adeguatezza/appropriatezza, l'Intermediario fa presente che trattasi di operatività realizzata su richiesta esplicita della Ricorrente e tramite il mercato secondario, a tale scopo utilizzando, come detto, la piattaforma digitale di negoziazione. Pertanto, è stata effettuata la sola verifica di appropriatezza, fornendo l'informativa prevista.

Oltretutto, la odierna Ricorrente deteneva, sin dal 2015, titoli azionari bancari ad alto rischio, acquistati alle stesse condizioni e mai contestati.

In merito, poi, alla profilatura, nel questionario Mifid del 22 settembre 2015 è stata la stessa odierna Ricorrente a dichiarare di possedere una "elevata e approfondita esperienza in materia di investimenti".

L'Intermediario eccepisce, infine, la configurabilità del necessario nesso causale tra evento e danno, facendo in ogni caso presente che ogni eventuale ristoro riconosciuto in questa sede dovrebbe comunque essere ridotto sulla base del valore di cessione del pacchetto azionario detenuto dalla cliente traibile al tempo della riammissione dei titoli di che trattati nel 2017.

4. La Ricorrente si è avvalsa della facoltà di presentare deduzioni integrative ai sensi dell'art. 11, comma 5, del Regolamento ACF, insistendo per le conclusioni rassegnate nel ricorso introduttivo.

5. L'Intermediario ha presentato repliche finali, ai sensi dell'art. 11, comma 6, del Regolamento ACF, con cui ribadisce, in buona sostanza, quanto già eccepito in sede di prime deduzioni.

DIRITTO

1. Stanti le evidenze disponibili in atti, la domanda di parte attorea va accolta. Ciò nei termini e per le considerazioni che seguono.

2. Risulta, anzitutto, non fondata l'eccezione di inammissibilità del ricorso per asserita incompetenza *ratione materiae* di quest'Arbitro; ciò in quanto, sulla base delle allegazioni e dei documenti versati in atti, risulta evidente che il ricorso verte sul contestato inadempimento di obblighi di condotta gravanti sull'Intermediario nell'ambito della prestazione di servizi di investimento.

3. Quanto alle domande di parte attrice, va respinta quella di risoluzione, per insussistenza dei relativi presupposti, come più volte segnalato da questo Collegio in sede di esame di analoghe fattispecie (v., *amplius*, tra le tante, Decisione ACF n. 3486 del 25 febbraio 2021 e Decisione ACF n. 7305 del 22 aprile 2024).

4. Quanto alla domanda risarcitoria, essa, invece, va ritenuta fondata.

Decisiva in tal senso e assorbente di ogni altro profilo valutativo è la circostanza che non risultano adempiuti gli obblighi informativi afferenti alla fase genetica dell'operatività controversa, dato che gli unici documenti relativi alle operazioni di investimento controversi presenti in atti sono rappresentati dalle "Note informative" di avvenuta esecuzione degli ordini. Né a fini probatori può dirsi idonea allo scopo la *demo* relativa al funzionamento della propria procedura

informatica, prodotta da parte resistente, non fornendo essa evidenza dell'effettivo adempimento di siffatti obblighi con riguardo all'odierna Ricorrente.

5. Lo stesso è a dirsi, oltretutto, anche con riguardo alla valutazione di appropriatezza degli investimenti contestati, non essendo state prodotte da parte resistente evidenze in tal senso, come anche con riguardo alla profilatura della cliente, per la quale non si dispone di alcun elemento probatorio che possa formare oggetto di valutazione in questa sede e che sarebbe stato onere dell'Intermediario produrre a sostegno delle proprie asserzioni difensive.

Tutto ciò rilevato, si ritiene sussistente anche il nesso eziologico tra evento e danno, stante l'assenza di elementi di segno opposto che, parimenti, sarebbe stato onere dell'Intermediario produrre in maniera adeguatamente motivata.

6. In conclusione, ritenuti accertati i fatti contestati per quanto e nei termini sopra specificati, relativamente alla quantificazione del danno occorso, in linea con quanto già deciso da questo Collegio in sede di esame di analoghe fattispecie, esso va determinato nella somma di € 35.976,84, quale differenza tra il controvalore degli acquisti (€ 36.895,94) e quanto la Ricorrente avrebbe potuto ottenere dalla vendita alla data di riammissione dei titoli a quotazione nell'ottobre 2017 delle n. 202 azioni, da essa al tempo detenute, allorquando quotavano a € 4,55 per azione (per complessivi € 919,10), oltre a rivalutazione e interessi legali.

PQM

Il Collegio accoglie il ricorso per quanto sopra specificato e dichiara l'Intermediario tenuto, per le ragioni indicate in motivazione, a corrispondere alla Ricorrente, per i titoli di cui in narrativa, la somma complessiva rivalutata di € 43.711,86, oltre agli interessi legali dalla data della presente decisione sino al 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 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