

## **Ombudsman - Giurì Bancario**

### **Massimario e testo completo delle decisioni di maggiore interesse**

A cura del Conciliatore BancarioFinanziario

## INDICE

<b>1. Servizio di custodia e amministrazione titoli</b>	<b>pag. 4</b>
1.1. Condizioni generali di servizio	pag. 4
1.2. Esercizio dei diritti d'opzione	pag. 10
1.3. Aumenti di capitale e offerte pubbliche di acquisto	pag. 12
<b>2. Servizio di investimenti finanziari</b>	<b>pag. 20</b>
2.1. Gestioni patrimoniali	pag. 20
2.2. Fondi comuni di investimento	pag. 24
2.3. Prodotti assicurativi	pag. 37
2.4. Sicav	pag. 43
2.5. Prestiti obbligazionari	pag. 48
2.6. Prodotti derivati	pag. 67
2.7. Prodotti finanziari illiquidi	pag. 80
2.8. Promotore finanziario	pag. 82
<b>3. Servizio di negoziazione titoli</b>	<b>pag. 86</b>
3.1. Prestazione dei servizi di investimento	pag. 86
3.2. Obblighi informativi	pag. 94
3.3. Valutazione di adeguatezza	pag. 116
3.4. Valutazione di appropriatezza	pag. 127
3.5. Esecuzione degli ordini	pag. 130
3.6. Liquidazione delle operazioni	pag. 149
3.7. Trading on-line	pag. 154

---

3.7.1. Prestazione del servizio	<i>pag. 154</i>
3.7.2. Disservizi vari	<i>pag. 161</i>
3.7.3. Operatività scalper	<i>pag. 173</i>
3.7.4. Operatività in marginazione	<i>pag. 175</i>
3.7.5. Esercizio opzioni	<i>pag. 180</i>
3.8. Negoziazione azioni della banca	<i>pag. 182</i>
<b>4. Risarcimento del danno</b>	<b><i>pag. 187</i></b>
4.1. Determinazione del danno	<i>pag. 187</i>
4.2. Requisiti del danno	<i>pag. 205</i>
4.3. Valutazione equitativa del danno	<i>pag. 210</i>
4.4. Liquidazione del danno	<i>pag. 246</i>
4.5. Danni non risarcibili	<i>pag. 266</i>
<b>5. Assunzione dei mezzi di prova</b>	<b><i>pag. 269</i></b>
5.1. Onere a carico della parte ricorrente	<i>pag. 269</i>
5.2. Onere a carico della banca	<i>pag. 286</i>
5.3. Dichiarazioni delle parti	<i>pag. 297</i>
5.4. Prove documentali	<i>pag. 305</i>
5.5. Argomenti di prova	<i>pag. 319</i>
<b>6. Questioni di procedura</b>	<b><i>pag. 327</i></b>
6.1. Pendenza del processo civile o della mediazione	<i>pag. 327</i>
6.2. Instaurazione del contraddittorio	<i>pag. 329</i>
6.3. Incompetenza per materia	<i>pag. 334</i>
6.3.1. Tassazione delle operazioni in titoli	<i>pag. 334</i>
6.3.2. Contratto accessorio	<i>pag. 341</i>

---

<i>6.3.3. Questioni societarie</i>	<i>pag. 347</i>
<i>6.3.4. Trasferimento titoli</i>	<i>pag. 354</i>
<i>6.3.5. Richiesta di documentazione</i>	<i>pag. 356</i>
<i>6.3.6. Attività di gestione ed amministrazione</i>	<i>pag. 361</i>
<i>6.3.7. Contratti bancari</i>	<i>pag. 364</i>
<i>6.3.8. Buoni Fruttiferi Postali</i>	<i>pag. 371</i>
<i>6.3.9. Legislazione straniera</i>	<i>pag. 373</i>
<i>6.3.10. Richiesta di pareri e informazioni</i>	<i>pag. 376</i>
<i>6.3.11. Richiesta di assunzione di provvedimenti</i>	<i>pag. 379</i>
<i>6.3.12. Altre richieste</i>	<i>pag. 381</i>
<i>6.3.13. Libertà imprenditoriale della banca</i>	<i>pag. 382</i>
<i>6.3.14. Contratto assicurativo</i>	<i>pag. 386</i>
<i>6.4. Incompetenza per valore</i>	<i>pag. 387</i>
<i>6.5. Difetto di legittimazione passiva</i>	<i>pag. 392</i>
<i>6.6. Difetto di legittimazione attiva</i>	<i>pag. 403</i>
<i>6.7. Dichiarazione di competenza</i>	<i>pag. 406</i>
<i>6.8. Ne bis in idem</i>	<i>pag. 411</i>
<i>6.9. Cessazione della materia del contendere</i>	<i>pag. 415</i>
<i>6.10. Archiviazione del ricorso</i>	<i>pag. 421</i>
<i>6.11. Carenza di giurisdizione</i>	<i>pag. 425</i>
<i>6.12. Rinvio ad Ombudsman estero</i>	<i>pag. 433</i>
<i>6.13. Revisione</i>	<i>pag. 436</i>

## 1. SERVIZIO DI CUSTODIA E AMMINISTRAZIONE TITOLI

### 1.1. Condizioni generali di servizio

#### ***1.1.1. Acquisto di titoli azionari – Aumento del capitale sociale – Informativa per via telefonica – Decisione dei clienti di non aderire – Mancata prestazione di consulenza – Contestazione - Legittimità del comportamento della banca***

*I clienti – contattati via telefono dalla banca per essere avvisati dell'avvio dell'operazione di aumento del capitale da parte della società emittente le azioni in loro possesso – che decidano di non aderire all'iniziativa societaria, non possono lamentare il fatto che l'addetto telefonico non abbia loro consigliato di vendere tempestivamente i diritti di opzione, considerato che – poiché l'andamento della quotazione di un diritto di opzione, come d'altronde di qualsiasi altro titolo quotato, non può essere previsto ex ante in quanto molteplici ed imprevedibili sono i fattori che influenzano gli scambi in ogni momento - una raccomandazione in tal senso avrebbe avuto carattere di aleatorietà; di conseguenza, l'obbligo della banca si considera correttamente adempiuto una volta fornite ai clienti le informazioni necessarie all'assunzione di una consapevole decisione (ricorso n. 782/2013, decisione del 9 aprile 2014)*

Espongono i ricorrenti:

1. di aver stipulato con la banca, in data 25 giugno 2009, un contratto per la prestazione di servizi di investimento;
2. di aver acquistato, in data 24 settembre 2009, n. 28.000 azioni “Unipol” privilegiate, per un controvalore pari ad €18.888,43;
3. di essere stati informati dalla banca, in data 30 marzo 2012, che la società emittente, in data 19 marzo 2012, aveva deciso il raggruppamento delle azioni;
4. di essere stati informati dalla banca, in data 16 luglio 2012, tramite telefono, che la società emittente aveva deliberato di effettuare un'operazione di aumento di capitale e di aver comunicato all'interlocutore di non voler aderire all'iniziativa in questione;
5. di non aver ricevuto dalla banca, prima della suddetta comunicazione, “nessun prospetto informativo circa le modalità dell'aumento di capitale”;
6. di aver notato, in data 20 settembre 2012, che il documento “Analisi del Patrimonio” relativo ai proprio investimenti “riportava un valore di carico delle azioni Unipol di € 4.478,43 contro un valore di acquisto di €18.888,43”.

Lamentano i ricorrenti che la perdita in questione è stata causata dalla condotta del promotore della banca che, nel corso della telefonata del 16 luglio 2012, a fronte del loro rifiuto di sottoscrivere l'aumento di capitale, non ha consigliato loro di vendere “anche nello stesso giorno della telefonata” i relativi diritti di opzione; i titoli, infatti, sono stati venduti automaticamente dalla banca nell'ultimo giorno di negoziazione, determinando così la lamentata minusvalenza.

Chiedono i ricorrenti la somma di €12.813,58 a titolo di risarcimento del danno.

Replica la banca, affermando:

- a. “che [i ricorrenti] hanno riconosciuto di aver ricevuto dalla banca l'informativa relativa all'avvio dell'operazione societaria citata, dando atto, inoltre, di essere stati anche contattati telefonicamente dal gestore di riferimento in data 16 luglio 2012”;
- b. che “l'asserita mancata consegna della documentazione informativa relativa all'operazione [di aumento di capitale] risulta contraddetta dal fatto che la stessa parte ricorrente ha

- allegato al ricorso copia della comunicazione datata 13 luglio 2012 con la quale la banca ha comunicato ai clienti gli estremi dell'operazione di aumento di capitale. In tale nota erano chiaramente riportati gli estremi dell'operazione: periodo di offerta, rapporto di concambio, prezzo di esercizio dei diritti e precisazione del termine ultimo per l'eventuale conferimento di ordini operativi”;
- c. che la suddetta informativa è stata recapitata al cliente anche “in formato elettronico direttamente sulla casella di posta riservata accessibile attraverso il contratto di Internet Banking”;
  - d. che la comunicazione in questione informava i ricorrenti che il periodo per aderire all'offerta era compreso tra il 16 luglio ed il 1° agosto e che la banca – alla data del 24 luglio 2012, in mancanza di istruzioni da parte dei clienti – avrebbe provveduto, in data 25 luglio 2012 (ultimo giorno di negoziazione dei titoli), a vendere “al meglio” i diritti di opzione non esercitati;
  - e. che i ricorrenti non hanno ordinato alla banca di vendere i diritti di opzione in loro possesso, limitandosi - in occasione della telefonata del 16 luglio 2012, con la quale l'intermediario aveva, nuovamente, informati i clienti circa l'operazione societaria in atto - a comunicare al gestore di riferimento di non voler aderire all'aumento di capitale;
  - f. che, con riferimento alla mancata consulenza contestata dai ricorrenti, l'intermediario “non può esimersi dall'evidenziare come il modello della consulenza non si traduca nel trasferimento dall'investitore all'intermediario dell'assunzione delle decisioni in materia di investimento e pertanto una siffatta aspettativa da parte dei clienti era e non può che essere infondata”; “al contrario, correttamente, il gestore di riferimento ha fornito ai clienti le informazioni necessarie all'assunzione di una consapevole decisione, senza chiaramente indirizzare i clienti ad assumere una qualche specifica decisione, come ad esempio quella di vendere immediatamente i diritti”; “tale eventuale indicazione operativa da parte della banca, oltre che non coerente rispetto al modello delle relazioni tra intermediario ed investitore introdotta nella normativa Mifid, sarebbe stata in ogni caso quanto meno arbitraria, non potendosi evidentemente delineare con certezza in modo preventivo l'andamento delle quotazioni che i diritti di opzione avrebbero segnato nel corso del periodo di negoziazione degli stessi sul mercato. La Banca ha quindi operato correttamente, in quanto, attenendosi alle norme di legge, dopo aver fornito ai clienti le necessarie informazioni e richiesto le istruzioni operative, ha provveduto alla vendita d'ufficio dei diritti durante l'ultimo giorno di negoziazione [25 luglio 2012], stante l'assenza di disposizioni da parte degli odierni ricorrenti”, [...]“realizzando un prezzo di eseguito di € 0,007”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

In primo luogo, il Collegio rileva che i ricorrenti lamentano il mancato invio da parte della banca della comunicazione informativa datata 13 luglio 2012 relativa all'operazione di aumento di capitale promossa da Unipol; sostiene, invece, la banca che i ricorrenti “hanno riconosciuto di aver ricevuto dalla banca l'informativa relativa all'avvio dell'operazione societaria” allegando, a comprova della correttezza del suo operato, il fatto che i ricorrenti stessi “hanno allegato al ricorso copia della comunicazione datata 13 luglio 2012 con la quale [la banca] ha comunicato ai clienti gli estremi dell'operazione di aumento di capitale”; aggiunge, inoltre, l'intermediario, a sostegno della propria difesa, “di aver inviato la suddetta comunicazione anche “in formato elettronico direttamente sulla casella di posta riservata accessibile attraverso il contratto di Internet Banking” ma che i ricorrenti avevano preso visione di detta e-mail solo “con significativo ritardo”.

A tal riguardo, il Collegio rileva che:

- non c'è evidenza, nella documentazione agli atti, di quanto affermato dall'intermediario in merito al fatto che i ricorrenti “abbiano riconosciuto di aver ricevuto dalla banca l'informativa relativa all'avvio dell'operazione societaria”; al contrario i ricorrenti sostengono di non aver ricevuto alcuna comunicazione al riguardo;
- la comunicazione datata 13 luglio 2012 a cui fa riferimento la banca è stata inclusa dai ricorrenti nella documentazione del ricorso in quanto allegata alla lettera, datata 4 luglio 2013, inviata dalla banca ai clienti, in risposta al reclamo da questi presentato;
- la banca, a fronte della richiesta della Segreteria Tecnica di fornire la prova della ricezione da parte dei ricorrenti della comunicazione del 13 luglio 2012, non ha prodotto alcun documento;
- il “contratto per la prestazione di servizi di investimento” sottoscritto dai ricorrenti, non contempla alcuna clausola che preveda l'utilizzazione da parte della banca della posta elettronica quale strumento per effettuare questo tipo di comunicazioni ai clienti e, di conseguenza, non possono essere attribuite responsabilità a quest'ultimi per non aver letto tempestivamente la *e-mail* inviata dalla banca.

Premesso quanto sopra, il Collegio prende atto che i ricorrenti hanno affermato di essere stati informati telefonicamente dalla banca, in data 16 luglio 2012, circa l'aumento di capitale promosso da Unipol e ritiene, pertanto, che la banca abbia, se non altro in tale occasione, ottemperato agli obblighi informativi su di essa gravanti in qualità di depositaria.

In merito all'altra contestazione formulata dai ricorrenti, il Collegio osserva che i ricorrenti lamentano che l'addetto della banca che li aveva contattati, recepita la loro decisione di non aderire all'aumento di capitale, non ha consigliato loro di vendere i diritti di opzione; sul punto la banca replica evidenziando che “correttamente, il gestore di riferimento ha fornito ai clienti le informazioni necessarie all'assunzione di una consapevole decisione, senza chiaramente indirizzare i clienti ad assumere una qualche specifica decisione, come ad esempio quella di vendere immediatamente i diritti”.

A tal riguardo il Collegio osserva che l'andamento della quotazione di un diritto di opzione, come d'altronde di qualsiasi altro titolo quotato, non può essere previsto *ex ante* in quanto molteplici ed imprevedibili sono i fattori che influenzano gli scambi in ogni momento; ciò detto, non ritiene che l'intermediario possa essere censurato per non aver suggerito ai ricorrenti di vendere immediatamente i titoli, posto che una raccomandazione in tal senso avrebbe avuto carattere di aleatorietà.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inaccoglibile.

**1.1.2. Deposito titoli cointestato – Successiva accensione di deposito con titolarità esclusiva – Contestuale stipulazione di contratto di home banking – Presunzione di collegamento da parte della cliente – Mancata informativa precontrattuale - Assenza di disposizioni contrattuali sul regolamento titoli – Condotta non trasparente della banca – Responsabilità dei danni conseguenti**

*E' ragionevole ritenere che la cliente abbia presunto che – pur essendo già esistente un deposito titoli ad ella cointestato – il nuovo deposito titoli esclusivamente intestato alla stessa sarebbe stato automaticamente collegato al servizio di home banking, acceso contestualmente a tale nuovo dossier, per cui, operando attraverso il suddetto servizio, i titoli compravenduti sarebbero destinati ad essere custoditi nel nuovo deposito; ciò, a maggior ragione, in considerazione della circostanza che nella specie la banca non ha fornito alcuna prova documentale atta a dimostrare che la ricorrente, nella fase precontrattuale, sia stata*

*esaurientemente resa edotta circa il funzionamento del servizio di home banking e circa la necessità di indicare, in occasione dell'esecuzione di operazioni on-line, il dossier sul quale custodire i titoli acquistati: alla luce di tali elementi, l'Ombudsman Giurì Bancario ritiene che la banca non abbia tenuto, nella vicenda oggetto di esame, una condotta trasparente e, pertanto, considera l'intermediario responsabile per gli eventuali danni subiti dalla cliente, non risultando nemmeno agli atti alcuna disposizione contrattuale che disciplini i suddetti aspetti del rapporto (decisione del 23 luglio 2014, ricorso n. 104/2014).*

Espongono i ricorrenti:

1. di essere titolari presso la banca di un deposito titoli cointestato;
2. di essersi recati, in data 4 ottobre 2013, presso la filiale della banca per aprire un nuovo deposito titoli intestato ad uno solo dei ricorrenti “onde poter recuperare, con eventuali plusvalenze di futuri acquisti di titoli, delle minusvalenze che ancora registra[va] personalmente”.
3. che il suddetto ricorrente, nella medesima data, ha stipulato, oltre al contratto di deposito in questione, anche quello per accedere al servizio di *Home Banking*;
4. di aver tentato di acquistare – in data 7 ottobre 2013, tramite il servizio di *home-banking* – obbligazioni “Dexia”, per un controvalore superiore a € 350.000,00, ma di non essere riusciti ad eseguire detta compravendita in quanto il sistema consentiva l'esecuzione di operazioni per un importo non superiore a €250.000,00;
5. di avere, allora, eseguito due distinte compravendite di importo pari ad €250.000,00 ed € 110.000,00.

Lamentano i ricorrenti che, nonostante le operazioni fossero state eseguite con il “nuovo Pass BNL” intestato alla sola ricorrente, i titoli acquistati sono stati depositati su due dossier diversi (rispettivamente, sul deposito cointestato e sul deposito individuale); ritenendo che quanto accaduto sia dovuto ad un errore verificatosi nel corso della procedura telematica di inserimento dell'ordine, di cui è responsabile la banca convenuta, chiedono che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare al suddetto intermediario di “accreditare sul c/c [...] [intestato ai ricorrenti] l'importo di € 233,95 (plusvalenza ai sensi del D.Lgs n. 461/1977, verificatasi per negligenza dell'istituto bancario)”.

Replica la banca, affermando:

- a. che, in data 4 ottobre 2012, i ricorrenti avevano chiesto l'apertura di “un nuovo dossier titoli, manifestando all'Agenzia di Napoli l'esigenza di poter disporre di un dossier intestato esclusivamente [alla ricorrente], al fine di poter compensare con eventuali plusvalenze su futuri acquisti di titoli delle minusvalenze registrate a suo carico”;
- b. che, sempre nella suddetta occasione, i ricorrenti avevano chiesto alla banca che la cliente che aveva aperto il nuovo deposito potesse accedere al servizio “Canalità Diretta” (Banca via internet, Banca telefonica e Banca via telefono cellulare) “al fine di porre in essere in totale autonomia le proprie operazioni finanziarie”;
- c. che “il personale dell'Agenzia, nella fase precontrattuale ha regolarmente illustrato le modalità e le caratteristiche relative all'utilizzo di tale servizio e agli strumenti di sicurezza ad esso collegati”; [la ricorrente] “ha quindi consapevolmente sottoscritto il contratto provvedendo contestualmente a ritirare gli strumenti di sicurezza necessari all'accesso dei servizi suindicati [...]”;
- d. che, in data 7 ottobre 2013, [la ricorrente] “ha operato sul trading on line dalle ore 14:04:13 alle ore 14:17:53”; “nella stessa data inseriva autonomamente, sul deposito cointestato [...] l'acquisto del titolo [...] Dexia Schermo per un importo di €350.000,00”;



- e. che, avendo la procedura bloccato il suddetto ordine in quanto superiore al limite massimo consentito pari a €250.000,00 per il tipo di mercato selezionato, la cliente “ha effettuato un altro ordine di acquisto per €250.000,00 sempre sul dossier titoli cointestato”;
- f. che, alle ore 14:12:44, la ricorrente “ha impostato la procedura di cambio del portafoglio impostando il dossier n. [...] (deposito singolo) ed effettuando un altro ordine di acquisto per €110.000,00”;
- g. che l’operazione, dunque, “è stata erroneamente eseguita dai clienti in quanto gli stessi hanno impropriamente selezionato il dossier n. [...] (cointestato) anziché il n. [...] (singolo)”;
- h. “a tal riguardo, che dopo l’accesso e la procedura di identificazione attraverso gli strumenti rilasciati al cliente, scegliendo la funzione «Trading» al momento dell’acquisto/vendita attraverso il canale telematico, il cliente deve selezionare nell’apposito menù tendina il numero di deposito sul quale operare”; che “infatti, nel menù in alto a sinistra nella parte «Il mio profilo» occorre selezionare il «Rapporto Titoli principale» ed appare a video il seguente avviso per il cliente «Qui puoi scegliere il tuo Portafoglio Titoli, ovvero il portafoglio sul quale opererai più spesso e che vuoi sia visualizzato automaticamente ad ogni accesso al trading. Puoi cambiare la tua selezione in qualsiasi momento, utilizzando il bottone Cambia Portafoglio presente nel tuo Portafoglio Titoli e sopra il form di inserimento ordini»”;
- i. che “il deposito segnalato dal cliente [cointestato] compare automaticamente al primo accesso su internet e se non viene modificato manualmente resta invariato”;
- j. che “ciò è accaduto nel caso [dei ricorrenti] e pertanto [si esclude] l’ipotizzato errore di procedura affermato nel reclamo dei clienti, e, pertanto, nessun onere può essere al riguardo imputato alla banca”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva quanto segue.

Il Collegio osserva che la ricorrente, in data 4 ottobre 2013, ha stipulato contestualmente un contratto di deposito titoli ad essa esclusivamente intestato ed un contratto finalizzato all’accesso al servizio di *home banking*.

Il Collegio ritiene, dunque, che sia stato ragionevole, da parte della ricorrente, presumere che i due suddetti rapporti fossero collegati, per cui, operando attraverso il servizio di *home banking*, i titoli compravenduti fossero destinati ad essere custoditi nel nuovo deposito intestato alla ricorrente.

A tal riguardo, il Collegio rileva che la banca non ha fornito alcuna prova documentale atta a dimostrare che la ricorrente, nella fase precontrattuale, fosse stata esaurientemente resa edotta circa il funzionamento del servizio di *home banking* e della necessità di indicare, in caso di più rapporti di deposito intestati o cointestati al titolare del servizio, in occasione dell’esecuzione di operazioni *on-line*, il deposito su cui custodire i titoli acquistati; osserva, inoltre, che non risulta agli atti alcuna disposizione dei contratti sottoscritti dalla ricorrente che disciplini i suddetti aspetti del rapporto.

Considerato quanto sopra, il Collegio osserva che, in mancanza di indicazioni da parte della banca, la ricorrente, nel corso della prima operazione di acquisto di obbligazioni “Dexia” eseguita in data 7 ottobre 2013, può non avere prestato particolare attenzione al numero del deposito impostato per *default* dalla banca, nel presupposto che, adoperando i codici personali, il sito consentisse di operare automaticamente soltanto sul nuovo deposito.

Premesso che l’art. 21, comma 1, lett. b) del TUF impone agli intermediari che prestano servizi di investimento di “operare in modo che [i clienti] siano sempre adeguatamente informati”, il Collegio ritiene che la banca non abbia tenuto, nella vicenda oggetto di esame, una condotta trasparente e, pertanto, considera l’intermediario responsabile per gli eventuali danni subiti dai ricorrenti.

Sul punto, osserva peraltro il Collegio che la domanda di risarcimento del danno di €233,95 - somma corrispondente, a detta dei ricorrenti, alla “plusvalenza ai sensi del D.Lgs n. 461/1977, verificatasi per negligenza dell’istituto bancario” – non è suffragata da alcun elemento probatorio idoneo a dimostrare la congruità della domanda stessa; ciò posto, ritenendo che i ricorrenti abbiano comunque subito un pregiudizio a causa della condotta tenuta dalla banca, il Collegio ritiene di dover procedere alla quantificazione del danno secondo valutazione di tipo equitativo e, pertanto, dichiara la banca tenuta - entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a versare ai ricorrenti la somma di €200,00, equitativamente determinata.

***1.1.3. Aumento del capitale sociale – Asserita mancata comunicazione – Sottoscrizione del contratto quadro per i servizi di investimento – Previsione di invio telematico delle comunicazioni – Trasmissione della comunicazione per via telematica – Insussistenza della pretesa ad un invio in formato cartaceo – Comportamento legittimo della banca***

*E’ infondata la doglianza con il ricorrente lamenti la mancata comunicazione cartacea da parte della banca in merito ad un’operazione di aumento del capitale sociale, qualora nel contratto quadro per la prestazione dei servizi di investimento abbia scelto di ricevere tutte le comunicazioni relative ai predetti servizi per via telematica e l’intermediario abbia fornito prova di aver provveduto ad inviare l’informativa sulla citata operazione societaria mediante comunicazione telematica nell’area riservata sul proprio sito internet (decisione del 12 dicembre 2014, ricorso n. 429/2014).*

Il ricorrente espone

1. che, alla data del 10 giugno 2013, erano custoditi nel suo deposito titoli azioni emesse dalla “Maire Tecnimont S.p.A.”;
2. di aver appreso, nel mese di giugno 2013, che l’emittente in questione aveva promosso un’operazione di aumento di capitale e che il termine ultimo per esercitare i diritti di opzione era il 18 luglio 2013;
3. di aver deciso di aderire all’operazione in questione e di aver acquistato a tal fine, in data 26 giugno 2013, altre 1000 azioni “Maire Tecnimont”, in modo da detenere complessivamente 2.000 diritti di opzione da esercitare;
4. che, in data 12 luglio 2013, risultava “contabilizzato nel portafoglio titoli il corrispettivo della vendita dei diritti di opzione a 0,15 euro senza aver immesso alcun ordine di vendita”;
5. di aver contattato l’ufficio titoli della banca convenuta per chiedere spiegazioni in merito alla suddetta vendita da lui non autorizzata;
6. che la banca aveva replicato che il termine ultimo per aderire all’operazione era le ore 17:00 del 10 luglio 2013 e che, in mancanza di istruzioni relative all’esercizio dei diritti, aveva provveduto alla vendita delle opzioni nell’ultimo giorno di trattazione delle stesse (11 luglio 2013), aggiungendo che le informazioni relative a scadenze e caratteristiche dell’operazione societaria in questione gli erano state comunicate in via telematica con lettera del 29 giugno 2013.

Il ricorrente lamenta di non aver mai ricevuto “comunicazione cartacea in merito all’aumento di capitale Maire Tecnimont e che la comunicazione citata [dalla banca] è stata trasmessa esclusivamente per via telematica” e sottolinea che “dal prospetto informativo dell’aumento di capitale scaricato dal sito societario Maire Tecnimont e da altri istituti bancari [...]” il termine ultimo per aderire all’operazione era stato fissato alle ore 12:00 del 18 luglio 2013 e non

alle ore 17:00 del 10 luglio 2013 come sostenuto dalla banca; ritenendo, dunque, che la banca abbia illegittimamente venduto le opzioni, privandolo della possibilità di aderire all'aumento di capitale, chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all'intermediario convenuto di "accreditare sul proprio conto titoli di n. 16.000 azioni ordinarie Maire Tecnimont al prezzo complessivo di €7.936,00".

La banca replica, deducendo, nel merito, l'infondatezza del ricorso.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva quanto segue.

Con riferimento alla prima contestazione del ricorrente (mancata comunicazione cartacea inviata dalla banca) il Collegio rileva che il ricorrente, in data 26 ottobre 2012, ha sottoscritto il contratto quadro per la prestazione dei "servizi bancari e di investimento", scegliendo in tale occasione che "l'invio di tutte le comunicazioni relative ai servizi" fosse "effettuato esclusivamente mediante comunicazioni telematiche nell'area riservata sul sito internet della banca".

Alla luce di detta pattuizione, non sussisteva alcun obbligo a carico della banca di inviare la comunicazione informativa relativa all'aumento di capitale in questione in formato cartaceo, essendo sufficiente, affinché l'intermediario non risultasse inadempiente, la trasmissione telematica di detta missiva; onere, quest'ultimo, eseguito correttamente in data 29 giugno 2013 (circostanza ammessa dallo stesso ricorrente).

Tanto considerato, il Collegio ritiene non fondata la suddetta doglianza del ricorrente.

Con riferimento alla seconda contestazione del ricorrente (illegittima vendita dei diritti di opzione eseguita dalla banca in data 11 luglio 2013), il Collegio rileva che l'art. 3 della "sezione C4" del contratto quadro sottoscritto dal ricorrente testualmente recita: "*Nel caso di esercizio del diritto di opzione [...], la banca chiede istruzioni al cliente e provvede all'esecuzione dell'operazione soltanto a seguito di ordine scritto, secondo le modalità previste dalla banca e previo versamento dei fondi occorrenti. In mancanza di istruzioni in tempo, la banca provvede alla vendita dei diritti di opzione per conto del cliente l'ultimo giorno di trattazione. [...] il termine ultimo entro il quale il cliente deve far pervenire alla banca le sue istruzioni viene fissato entro le ore 17:00 del giorno antecedente all'ultimo giorni di trattazione dei diritti stessi*".

In relazione alla citata clausola, il Collegio osserva che, con la comunicazione del 29 giugno 2013, la banca ha informato il ricorrente che l'ultimo giorno di trattazione dei diritti di opzione sarebbe stato l'11 luglio 2013 e che per evitare la vendita d'ufficio dei titoli il ricorrente medesimo avrebbe pertanto dovuto fornire istruzioni all'intermediario entro le ore 17:00 del 10 luglio 2013; ciò che invece ha omesso di fare.

In conclusione, il Collegio ritiene che l'intermediario, in occasione dell'operazione di aumento di capitale in questione, abbia agito in conformità a quanto previsto nel contratto quadro sottoscritto dal ricorrente e, pertanto, respinge il ricorso.

## **1.2. Esercizio dei diritti d'opzione**

### ***1.2.1. Operazione di aumento del capitale societario – Acquisto diritti di opzione – Vendita d'ufficio da parte della banca – Contestazione – Asserito mancato invio di idonea documentazione informativa – Fondatezza – Accoglimento del ricorso***

*E' da ritenere fondato il ricorso proposto dal ricorrente che abbia lamentato il mancato inoltro di qualsiasi comunicazione indicante il termine utile entro il quale far pervenire istruzioni alla banca in merito all'esercizio dei diritti di opzione, là dove la banca non abbia prodotto alcuna documentazione probatoria a sostegno di quanto affermato in sede di replica (ossia, che il*

*ricorrente aveva ricevuto la comunicazione informativa su un'operazione di aumento di capitale e che quindi era a conoscenza che, in mancanza di istruzioni specifiche, l'intermediario avrebbe disposto la vendita delle opzioni entro una determinata data) (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 548/2014).*

Il ricorrente espone di aver acquistato, in data 15 maggio 2014, centomila diritti di opzione "BPM", di cui cinquantamila al prezzo di €0,0454 e i restanti al prezzo di €0,0578; lamenta che la banca convenuta - in data 16 maggio 2014, alle ore 9:00:42 - aveva disposto la vendita d'ufficio dei diritti di opzione, impedendogli così di poter "trattare il titolo per tutto il giorno del 16 maggio 2014".

Il ricorrente aggiunge di aver immediatamente proposto reclamo all'intermediario e che quest'ultimo aveva replicato asserendo di aver inviato, in tempo utile, una comunicazione con la quale il ricorrente era reso edotto in merito all'operazione di aumento di capitale promossa dalla Banca Popolare di Milano e ai termini entro i quali fornire alla banca le istruzioni relative all'operazione in questione, affermando, inoltre, di aver avvertito il cliente che "in assenza di specifiche istruzioni [...], entro la data indicata, la procedura [avrebbe generato] in automatico gli ordini di vendita dei diritti di opzione"; con riferimento alla replica della banca, il ricorrente nega di aver ricevuto "alcuna comunicazione di questo tipo".

Il ricorrente chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di versargli la somma "di €1.897,77, quale differenza tra il valore di vendita e il valore massimo ottenuto nell'ultimo giorno di trattazione del titolo".

La banca replica, deducendo l'infondatezza del ricorso in esame.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la banca non ha prodotto documentazione probatoria a sostegno di quanto affermato in sede di replica (ossia, che il ricorrente aveva ricevuto la comunicazione informativa sull'operazione di aumento di capitale della Banca Popolare di Milano e che quindi era a conoscenza che, in mancanza di istruzioni specifiche, l'intermediario, in data 16 maggio 2014, avrebbe disposto, all'apertura del mercato, la vendita delle opzioni); in mancanza di detta evidenza, il Collegio ritiene fondato il ricorso proposto dal ricorrente e, conseguentemente, la banca responsabile del danno dallo stesso subito.

In ordine alla quantificazione del danno, il Collegio rileva che il ricorrente lo quantifica in € 1.898,77, assumendo come prezzo massimo raggiunto dal titolo in data 16 maggio 2014, l'importo unitario di €0,0535, mentre dalla documentazione in atti risulta che il menzionato prezzo massimo è stato pari ad €0,047.

Ad ogni modo, il Collegio, considerati tutti gli aspetti relativi alla vertenza, e ritenendo di non poter addivenire all'esatta determinazione del predetto danno economico – non risultando possibile conoscere *ex post* gli esiti di un eventuale vendita delle opzioni eseguita nel corso della giornata di negoziazione, nè tantomeno risultando attendibile la quantificazione del danno, così come prospettata dal ricorrente - ritiene di procedere alla quantificazione del risarcimento secondo una valutazione equitativa.

Il Collegio ritiene, quindi, la banca responsabile del danno subito dal ricorrente e la dichiara tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria – a versare al ricorrente medesimo l'importo di €1.200,00, a titolo di risarcimento.

### **1.3. Aumenti di capitale e offerte pubbliche di acquisto**

#### ***1.3.1. Acquisto di titoli azionari – Aumento del capitale sociale – Informativa ai clienti a mezzo e-mail – Modalità non contrattualizzata – Avviso a mezzo telefono confermato dal cliente – Validità della comunicazione***

*Anche qualora non vi sia evidenza, nella documentazione agli atti, di quanto affermato dall'intermediario in merito al fatto che i ricorrenti abbiano ricevuto l'informativa relativa all'avvio dell'aumento di capitale sociale, l'Ombudsman Giurì Bancario - non potendo tener conto dell'invio della predetta informativa tramite comunicazione e-mail, non essendo inserita nel contratto per la prestazione di servizi di investimento alcuna clausola che preveda l'utilizzazione da parte della banca della posta elettronica quale strumento per effettuare questo tipo di comunicazioni ai clienti – ritiene che l'intermediario abbia correttamente ottemperato ai propri obblighi informativi comunicando telefonicamente l'aumento del capitale sociale promosso dall'emittente, fornendo in tale occasione, come confermato dai clienti, le informazioni necessarie all'assunzione di una consapevole decisione di investimento/disinvestimento (ricorso n. 782/2013, decisione del 9 aprile 2014)*

Espongono i ricorrenti:

1. di aver stipulato con la banca, in data 25 giugno 2009, un contratto per la prestazione di servizi di investimento;
2. di aver acquistato, in data 24 settembre 2009, n. 28.000 azioni “Unipol” privilegiate, per un controvalore pari ad €18.888,43;
3. di essere stati informati dalla banca, in data 30 marzo 2012, che la società emittente, in data 19 marzo 2012, aveva deciso il raggruppamento delle azioni;
4. di essere stati informati dalla banca, in data 16 luglio 2012, tramite telefono, che la società emittente aveva deliberato di effettuare un'operazione di aumento di capitale e di aver comunicato all'interlocutore di non voler aderire all'iniziativa in questione;
5. di non aver ricevuto dalla banca, prima della suddetta comunicazione, “nessun prospetto informativo circa le modalità dell'aumento di capitale”;
6. di aver notato, in data 20 settembre 2012, che il documento “Analisi del Patrimonio” relativo ai propri investimenti “riportava un valore di carico delle azioni Unipol di € 4.478,43 contro un valore di acquisto di €18.888,43”.

Lamentano i ricorrenti che la perdita in questione è stata causata dalla condotta del promotore della banca che, nel corso della telefonata del 16 luglio 2012, a fronte del loro rifiuto di sottoscrivere l'aumento di capitale, non ha consigliato loro di vendere “anche nello stesso giorno della telefonata” i relativi diritti di opzione; i titoli, infatti, sono stati venduti automaticamente dalla banca nell'ultimo giorno di negoziazione, determinando così la lamentata minusvalenza.

Chiedono i ricorrenti la somma di €12.813,58 a titolo di risarcimento del danno.

Replica la banca, affermando:

- a. “che [i ricorrenti] hanno riconosciuto di aver ricevuto dalla banca l'informativa relativa all'avvio dell'operazione societaria citata, dando atto, inoltre, di essere stati anche contattati telefonicamente dal gestore di riferimento in data 16 luglio 2012”;
- b. che “l'asserita mancata consegna della documentazione informativa relativa all'operazione [di aumento di capitale] risulta contraddetta dal fatto che la stessa parte ricorrente ha allegato al ricorso copia della comunicazione datata 13 luglio 2012 con la quale la banca ha comunicato ai clienti gli estremi dell'operazione di aumento di capitale. In tale nota erano

- chiaramente riportati gli estremi dell'operazione: periodo di offerta, rapporto di concambio, prezzo di esercizio dei diritti e precisazione del termine ultimo per l'eventuale conferimento di ordini operativi”;
- c. che la suddetta informativa è stata recapitata al cliente anche “in formato elettronico direttamente sulla casella di posta riservata accessibile attraverso il contratto di Internet Banking”;
  - d. che la comunicazione in questione informava i ricorrenti che il periodo per aderire all'offerta era compreso tra il 16 luglio ed il 1° agosto e che la banca – alla data del 24 luglio 2012, in mancanza di istruzioni da parte dei clienti – avrebbe provveduto, in data 25 luglio 2012 (ultimo giorno di negoziazione dei titoli), a vendere “al meglio” i diritti di opzione non esercitati;
  - e. che i ricorrenti non hanno ordinato alla banca di vendere i diritti di opzione in loro possesso, limitandosi - in occasione della telefonata del 16 luglio 2012, con la quale l'intermediario aveva, nuovamente, informati i clienti circa l'operazione societaria in atto - a comunicare al gestore di riferimento di non voler aderire all'aumento di capitale;
  - f. che, con riferimento alla mancata consulenza contestata dai ricorrenti, l'intermediario “non può esimersi dall'evidenziare come il modello della consulenza non si traduca nel trasferimento dall'investitore all'intermediario dell'assunzione delle decisioni in materia di investimento e pertanto una siffatta aspettativa da parte dei clienti era e non può che essere infondata”; “al contrario, correttamente, il gestore di riferimento ha fornito ai clienti le informazioni necessarie all'assunzione di una consapevole decisione, senza chiaramente indirizzare i clienti ad assumere una qualche specifica decisione, come ad esempio quella di vendere immediatamente i diritti”; “tale eventuale indicazione operativa da parte della banca, oltre che non coerente rispetto al modello delle relazioni tra intermediario ed investitore introdotta nella normativa Mifid, sarebbe stata in ogni caso quanto meno arbitraria, non potendosi evidentemente delineare con certezza in modo preventivo l'andamento delle quotazioni che i diritti di opzione avrebbero segnato nel corso del periodo di negoziazione degli stessi sul mercato. La Banca ha quindi operato correttamente, in quanto, attenendosi alle norme di legge, dopo aver fornito ai clienti le necessarie informazioni e richiesto le istruzioni operative, ha provveduto alla vendita d'ufficio dei diritti durante l'ultimo giorno di negoziazione [25 luglio 2012], stante l'assenza di disposizioni da parte degli odierni ricorrenti”, [...]“realizzando un prezzo di eseguito di € 0,007”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

In primo luogo, il Collegio rileva che i ricorrenti lamentano il mancato invio da parte della banca della comunicazione informativa datata 13 luglio 2012 relativa all'operazione di aumento di capitale promossa da Unipol; sostiene, invece, la banca che i ricorrenti “hanno riconosciuto di aver ricevuto dalla banca l'informativa relativa all'avvio dell'operazione societaria” allegando, a comprova della correttezza del suo operato, il fatto che i ricorrenti stessi “hanno allegato al ricorso copia della comunicazione datata 13 luglio 2012 con la quale [la banca] ha comunicato ai clienti gli estremi dell'operazione di aumento di capitale”; aggiunge, inoltre, l'intermediario, a sostegno della propria difesa, “di aver inviato la suddetta comunicazione anche “in formato elettronico direttamente sulla casella di posta riservata accessibile attraverso il contratto di Internet Banking” ma che i ricorrenti avevano preso visione di detta e-mail solo “con significativo ritardo”.

A tal riguardo, il Collegio rileva che:

- non c'è evidenza, nella documentazione agli atti, di quanto affermato dall'intermediario in merito al fatto che i ricorrenti “abbiano riconosciuto di aver ricevuto dalla banca

l'informativa relativa all'avvio dell'operazione societaria"; al contrario i ricorrenti sostengono di non aver ricevuto alcuna comunicazione al riguardo;

- la comunicazione datata 13 luglio 2012 a cui fa riferimento la banca è stata inclusa dai ricorrenti nella documentazione del ricorso in quanto allegata alla lettera, datata 4 luglio 2013, inviata dalla banca ai clienti, in risposta al reclamo da questi presentato;
- la banca, a fronte della richiesta della Segreteria Tecnica di fornire la prova della ricezione da parte dei ricorrenti della comunicazione del 13 luglio 2012, non ha prodotto alcun documento;
- il "contratto per la prestazione di servizi di investimento" sottoscritto dai ricorrenti, non contempla alcuna clausola che preveda l'utilizzazione da parte della banca della posta elettronica quale strumento per effettuare questo tipo di comunicazioni ai clienti e, di conseguenza, non possono essere attribuite responsabilità a quest'ultimi per non aver letto tempestivamente la *e-mail* inviata dalla banca.

Premesso quanto sopra, il Collegio prende atto che i ricorrenti hanno affermato di essere stati informati telefonicamente dalla banca, in data 16 luglio 2012, circa l'aumento di capitale promosso da Unipol e ritiene, pertanto, che la banca abbia, se non altro in tale occasione, ottemperato agli obblighi informativi su di essa gravanti in qualità di depositaria.

In merito all'altra contestazione formulata dai ricorrenti, il Collegio osserva che i ricorrenti lamentano che l'addetto della banca che li aveva contattati, recepita la loro decisione di non aderire all'aumento di capitale, non ha consigliato loro di vendere i diritti di opzione; sul punto la banca replica evidenziando che "correttamente, il gestore di riferimento ha fornito ai clienti le informazioni necessarie all'assunzione di una consapevole decisione, senza chiaramente indirizzare i clienti ad assumere una qualche specifica decisione, come ad esempio quella di vendere immediatamente i diritti".

A tal riguardo il Collegio osserva che l'andamento della quotazione di un diritto di opzione, come d'altronde di qualsiasi altro titolo quotato, non può essere previsto *ex ante* in quanto molteplici ed imprevedibili sono i fattori che influenzano gli scambi in ogni momento; ciò detto, non ritiene che l'intermediario possa essere censurato per non aver suggerito ai ricorrenti di vendere immediatamente i titoli, posto che una raccomandazione in tal senso avrebbe avuto carattere di aleatorietà.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inaccoglibile.

### ***1.3.2. Acquisto azioni estere – Aumento del capitale sociale – Errore nel documento informativo – Adesione all'operazione societaria – Affidamento del cliente – Responsabilità della banca***

*Se l'adesione del cliente all'operazione di aumento del capitale di una società estera è stata determinata da un'erronea indicazione nel documento informativo redatto dalla banca - consistente, in particolare, nell'indicare il prezzo del titolo facendo riferimento alla valuta Euro invece che Sterlina - l'Ombudsman Giurì Bancario dichiara la banca responsabile del danno da ciò derivato (ricorso n. 1034/2013, decisione del 23 aprile 2014).*

Esponde il ricorrente (titolare di n. 2.500 azioni della Barclays Bank) di aver aderito all'operazione di aumento di capitale promossa dall'emittente nei mesi di settembre/ottobre 2013, sottoscrivendo ulteriori n. 625 titoli al prezzo di €1,85; lamenta che la banca, per l'esecuzione della suddetta operazione, ha prelevato dal suo conto corrente a somma di € 1.379,71 invece della corretta somma di €1.156,25.

Chiede il ricorrente che l'Ombudsman-Giurì Bancario obblighi la banca a restituire “la differenza pagata in più con relativi interessi e danni per il tempo perduto ed il logorio subito”.

Replica la banca affermando che:

- a. “nella fase pre-contrattuale sono state dettagliatamente illustrate dal personale addetto dell’Agenzia al [ricorrente] le caratteristiche, le modalità ed i termini dell’evento societario che riguardava il titolo azionario da lui posseduti [...]”;
- b. “[...] in particolare, è stato spiegato al cliente che l’offerta prevedeva l’assegnazione di n. 1 diritto ogni 4 azioni Barclays PLC possedute contro il pagamento di GBP 1,85 per ciascuna azione [...]”;
- c. “il cliente mostratosi particolarmente interessato alla suddetta operazione ne ha richiesto il costo e, risultando lo stesso, a quella data, possessore di n. 2.500 azioni [...], è stato comunicato al [ricorrente] che esercitando il diritto avrebbe acquisito n. 625 nuove azioni al prezzo in valuta GBP (non Euro come indicato) per un controvalore pari a 1.156,25 sul quale sarebbe stato applicato il cambio e le relative commissioni previste sulla negoziazione delle divise estere”, per un totale complessivo, al cambio del giorno dell’operazione, pari ad euro 1.379,71;
- d. “il cliente ne ha quindi consapevolmente disposto l’acquisto in data 24 settembre 2013 come risulta dalla «Attestazione di inserimento ordine» debitamente sottoscritta dal cliente”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che nell’ “Attestazione di inserimento dell’ordine” del 24 settembre 2013, relativa alla sottoscrizione di nuove azioni da parte del ricorrente, il “prezzo unitario” del titolo riportato è “EUR 1,85” e non GBP 1,85; osserva, pertanto, che la banca ha commesso un errore nel redigere il suddetto documento, riportando, con riferimento al prezzo del titolo, la valuta Euro invece che Sterlina.

Rileva altresì il Collegio che soltanto nella contabile relativa alle “operazioni perfezionate”, datata 14 ottobre 2013, è riportato il controvalore di 1.156,25, con la specificazione che trattasi di sterline, ed il costo totale di 1.379,71 (anche se la contabile non reca alcuna specificazione, la differenza scaturisce dall’applicazione del cambio e della commissione valutaria).

Stando così le cose, il Collegio ritiene plausibile quanto affermato dal ricorrente di aver accettato l’invito ad aderire all’aumento di capitale facendo affidamento sul costo dell’operazione di €1.156,25 comunicatogli in filiale; considerato quindi il disguido imputabile alla banca, il Collegio ritiene ad essa opponibile l’importo differenziale addebitato al cliente rispetto a quello prima indicato.

Quanto sopra considerato, il Collegio dichiara quindi la banca tenuta – entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman – Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente l’importo di €223,46, maggiorato degli interessi legali dall’8 ottobre 2013 alla data del pagamento.

### ***1.3.3. Operazione di aumento del capitale sociale – Asserito mancato avviso al cliente-azionista – Mancanza di trasparenza nel comportamento della banca – Risarcimento del pregiudizio subito dal ricorrente***

*Qualora il ricorrente lamenti di non essere stato avvisato dell’inserimento, nella sezione del portale della banca a ciò dedicata, della comunicazione relativa ad un’operazione di aumento di capitale – là dove dall’estratto di deposito titoli risulta esplicitamente che “ogni volta in cui un nuovo documento è on-line, è cura della banca inviare un avviso via e-mail all’indirizzo dell’investitore – l’Ombudsman ritiene che il ricorrente abbia fatto legittimo affidamento sul fatto*



*che, in materia di servizi di investimento, l'inserimento di nuove comunicazioni on-line dovesse essere preceduto dall'invio di un avviso via e-mail; considerato che gli intermediari hanno l'obbligo di relazionarsi con la clientela con la massima trasparenza e che l'inserzione di detta indicazione nell'estratto conto deposito titoli, per i motivi sopra esposti, costituisce violazione di siffatto obbligo, l'Ombudsman ritiene la banca responsabile per il pregiudizio subito dal ricorrente, il quale, in attesa di ricevere un'e-mail che l'informasse dell'inserimento on-line della comunicazione contenente raggugli circa l'operazione in questione, non ha esercitato, in tempo utile, le opzioni al fine di aderire all'aumento di capitale (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 307/2014).*

Il ricorrente espone:

1. che, alla data del 4 giugno 2013, era titolare di n. 3.000 azioni della società "Maire Tecnimont", la quale, nel mese di luglio 2013, aveva promosso un'operazione di aumento di capitale;
2. che, in ragione di detta operazione, gli erano stati "assegnati d'ufficio n. 3.000 diritti di opzione";
3. che "durante il periodo di contrattazione dei diritti (dall'1 luglio 2013 all'11 luglio 2013 estremi compresi) ed essendo interessato ad aderire all'aumento di capitale, [aveva] provveduto ad acquistare direttamente sul mercato altri n. 17.000 diritti d'opzione arrivando quindi ad avere in totale n. 20.000 diritti d'opzione con l'intenzione di prendere parte all'operazione di aumento di capitale approfittando anche del notevole sconto offerto dalla società. Ad ogni diritto esercitato sarebbero state assegnate n. 8 azioni ordinarie al prezzo di €0,496";
4. di non aver potuto aderire all'aumento di capitale in questione in quanto la banca "aveva provveduto a vendere tutti i diritti in [suo] possesso nella giornata del 10 luglio 2014 per mancanza di disposizioni".

Il ricorrente lamenta di non essere stato informato dalla banca che, in mancanza di sue disposizioni comunicate entro il 9 luglio 2013, la stessa avrebbe provveduto d'ufficio a vendere, se possibile, i diritti di opzione in suo possesso.

Al riguardo, sottolinea di aver aderito, nel corso dell'anno 2009, al servizio "Documenti on-line" e che, in relazione a detto servizio, l'"Estratto della situazione finanziaria relativa al [suo] conto deposito titoli al 30 giugno 2009" riportava la seguente frase: "Ogni volta in cui un nuovo documento è on-line, sarà cura [della banca] inviarle un avviso via email all'indirizzo che può essere indicato o variato in qualsiasi momento".

Ciò posto, osserva che la banca non aveva provveduto ad avvisarlo, "né via e-mail, né telefonicamente", che era stata resa disponibile on-line la comunicazione contenente le informazioni relative all'operazione societaria in questione e, di conseguenza, egli non era a conoscenza del termine entro il quale era obbligato a dare istruzioni alla banca.

Considerato che era sua intenzione aderire all'aumento di capitale con l'esercizio di "almeno n. 9.000 diritti di opzione" e ritenendo di aver subito un danno a causa della condotta della banca, il ricorrente chiede la somma di € 93.672,00 a titolo di risarcimento, calcolata prendendo come riferimento il "prezzo medio delle azioni" (pari ad €1,797) nel periodo compreso tra il 19 luglio 2013 e la data di presentazione del ricorso.

La banca replica, affermando:

- a. che "alla data del 1° luglio 2013 (data inizio offerta) risultavano caricati 3.000 diritti «Maire Tec. DD» in quanto il ricorrente risultava alla data in possesso di n. 3.000 azioni «Maire Tecnimont»";

- b. che, in data 4 e 5 luglio 2013, il ricorrente ha acquistato, tramite il servizio Banca Multicanale, complessivamente n. 15.000 diritti con prezzo limitato, arrivando così a detenere n. 18.000 opzioni;
- c. che, in data 9 luglio 2013, il ricorrente ha immesso, in due diverse occasioni, l'ordine di vendita di n. 17.000 diritti; le operazioni sono risultate, tuttavia, "ineseguite";
- d. che "in data 10 luglio 2013 la banca, in ossequio a quanto comunicato e in assenza di qualsivoglia comunicazione del ricorrente, ha d'iniziativa proceduto alla vendita di n. 20.000 diritti al prezzo di €0,2537";
- e. che "il [ricorrente] ha aderito al servizio Banca Multicanale in data 3 aprile 2009 ed in data 5 aprile 2009 alle ore 23:03 ha attivato la domiciliazione in Banca Multicanale della documentazione (estratti conto ed avvisi) relativa al rapporto di conto corrente n. [...] e di deposito titoli n. [...]" (Servizio Documenti On Line);
- f. che l'art. 3, comma 2 del regolamento di detto servizio, vigente al momento dell'adesione, prevedeva che "Il Cliente è a conoscenza ed accetta che è suo onere e cura provvedere alla tempestiva e periodica consultazione delle comunicazioni oggetto del Servizio e che la Banca non è tenuta a dargliene preavviso o comunicazione"; che il comma 5 del medesimo articolo stabiliva che "Il Cliente può fornire un indirizzo di posta elettronica, al quale la Banca, relativamente ad una o più delle tipologie di comunicazione oggetto del Servizio, potrà inviare un messaggio e-mail di avviso ogniqualvolta la o le comunicazioni stesse siano disponibili. Resta comunque inteso che, in relazione a quanto disposto al comma 2, tali messaggi non rappresentano un impegno della Banca e quindi il loro mancato invio non è causa di responsabilità per la Banca stessa"; che quanto previsto nei citati commi 2 e 5 dell'art. 3 è ribadito nell'art. 31, comma 3 del contratto per la prestazione del servizio "Banca Multicanale", che è stato oggetto di modifica unilaterale da parte dell'intermediario;
- g. che le suddette modifiche erano state comunicate al cliente con l'"Estratto Conto al 30 giugno 2011";
- h. che "in data 28 giugno 2013 la banca ha provveduto ad inviare dettagliata comunicazione che informava il ricorrente sulle caratteristiche dell'operazione societaria e le relative tempistiche da rispettare per poter aderire all'offerta";
- i. che la suddetta comunicazione "denominata «avviso operazioni societarie», [...] è stata inserita nei documenti on-line della Banca Multicanale del ricorrente e resa disponibile per la visione alle ore 12:12 del 1° luglio 2013";
- j. che, con riferimento alla dichiarata intenzione del ricorrente di esercitare almeno n. 9.000 diritti di opzione nel corso dell'operazione di aumento di capitale, lo stesso, possessore di n. 20.000 diritti, ha effettuato "tramite la Banca Multicanale, in data 9 luglio 2013, due tentativi di vendita con prezzo limitato per n. 17.000 diritti (rispettivamente €1,20 per il primo tentativo di vendita e €0,95 per il secondo tentativo di vendita), ambedue ineseguiti in quanto, come da rilevazione Bloomberg, in tale data la quotazione massima è stata €0,7785";
- k. che "la volontà del ricorrente di esercitare n. 9.000 diritti non risulta coerente con la disposizione di vendita di n. 17.000 diritti impartita in data 9 luglio 2013 in quanto, se tale disposizione fosse stata eseguita, non sarebbero rimasti nella disponibilità del [ricorrente] n. 9.000 diritti bensì solo 3.000";
- l. che, "neppure nella giornata dell'11 luglio 2013, il ricorrente [ha] inserito operazioni di acquisto/vendita di azioni e/o diritti della società in parola [...] al fine di poter esercitare n. 9.000 diritti, come da lui affermato nel ricorso essere la sua volontà ed eventualmente aderire all'offerta";

m. che l'art. 3, comma 2, del “Contratto per il servizio di custodia e amministrazione di titoli e strumenti finanziari e per servizi di ricezione e trasmissione ordini, di esecuzione di ordini per conto dei clienti mediante negoziazione per conto proprio di strumenti finanziari, di collocamento e distribuzione di strumenti finanziari e prodotti finanziari assicurativi e bancari nonché di consulenza in materia di investimento” (sottoscritto dal ricorrente in data 3 aprile 2009) stabilisce che: “Nel caso di esercizio del diritto di opzione [...] la Banca chiede istruzioni al cliente e provvede all'esecuzione dell'operazione soltanto a seguito di ordine scritto e previo versamento dei fondi occorrenti. In mancanza di istruzioni in tempo utile, la Banca cura la vendita dei diritti di opzione per conto del cliente stesso [...]”; che il ricorrente non ha mai “contattato l'agenzia di riferimento al fine di far togliere l'automatismo per cui i diritti sarebbero stati venduti dalla banca in assenza di istruzioni impartite dal cliente in tempo utile e poter pertanto disporre della completa disponibilità a trattare tali diritti sino al termine ultimo di negoziazione”.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che il ricorrente era a conoscenza del fatto che l'emittente delle azioni in suo possesso aveva promosso, nel periodo in questione, un'operazione di aumento di capitale (tant'è che aveva provveduto ad acquistare n. 17.000 ulteriori diritti di opzione con l'intenzione, a suo dire, di esercitarne “almeno n. 9.000”); osserva, inoltre, che l'art. 3, comma 2, del contratto quadro per la prestazione dei servizi di investimento, sottoscritto dal ricorrente in data 3 aprile 2009, avverte il cliente che “In mancanza di istruzioni in tempo utile, la Banca cura la vendita dei diritti di opzione per conto del cliente stesso [...]”.

Premesso quanto sopra, il Collegio prende atto che il ricorrente lamenta di non essere stato avvisato dell'inserimento, nella sezione del portale della banca a ciò dedicata, della comunicazione relativa all'operazione di aumento di capitale in questione.

A tal riguardo, il Collegio rileva che è vero che il testo del contratto relativo al servizio “Documenti On-Line” stabilisce che non sussiste obbligo a carico dell'intermediario di avvisare, tramite e-mail, il cliente dell'avvenuto inserimento di un documento; nondimeno dall'“Estratto della situazione finanziaria relativa al conto deposito titoli al 30 giugno 2009” risulta esplicitamente che “ogni volta in cui un nuovo documento è on-line, sarà cura [della banca] inviarle un avviso via email all'indirizzo che può essere indicato o variato in qualsiasi momento”. Ciò che appare comunque idoneo a provocare nel cliente il legittimo affidamento che, in materia di servizi di investimento, l'inserimento di nuove comunicazioni *on-line* dovesse essere preceduto dall'invio di un avviso via e-mail.

Considerato che gli intermediari hanno l'obbligo di relazionarsi con la clientela con la massima trasparenza e che l'inserzione di detta indicazione nell'estratto conto deposito titoli, per i motivi sopra esposti, costituisce violazione di siffatto obbligo, il Collegio ritiene la banca responsabile per il pregiudizio subito dal ricorrente, il quale, in attesa di ricevere un'email che l'informasse dell'inserimento *on-line* della comunicazione contenente ragguagli circa l'operazione in questione, non ha esercitato, in tempo utile, le opzioni al fine di aderire all'aumento di capitale.

Occorre allora passare a verificare la sussistenza dei danni lamentati dal ricorrente nei termini di cui al ricorso introduttivo.

In proposito il Collegio osserva che quanto affermato dal ricorrente (a fondamento della richiesta di risarcimento) circa l'intenzione di esercitare “almeno n. 9.000 diritti di opzione” non appare verosimile, considerato il fatto che quest'ultimo, in data 9 luglio 2013, ha effettuato due tentativi di vendere n. 17.000 diritti di opzione che, se fossero andati a buon fine, avrebbero ridotto a n. 3.000 i diritti esercitabili dal cliente; non ritiene, dunque, di poter aderire, ai fini della determinazione del danno, alla prospettazione del ricorrente.

Nondimeno, il Collegio ritiene che non sia possibile pervenire alla determinazione di un ammontare certo del danno subito dalla ricorrente, posto che risulta impossibile stabilire con

esattezza i plausibili scenari dell'operazione e del successivo sviluppo dell'investimento in relazione sia ai comportamenti dell'investitore circa la durata del possesso dei titoli sia alle eventuali perdite o utili derivanti dalla loro alienazione.

Pertanto, il Collegio ritiene che il danno debba essere liquidato in via equitativa, tenuto conto dei titoli di cui il ricorrente avrebbe potuto disporre e dei diritti di opzione che avrebbe potuto esercitare (il ricorrente ha tentato di vendere 17.000 diritti di opzione su 20.000 in suo possesso, e ha dichiarato che avrebbe inteso esercitare meno della metà del totale in suo possesso), nonché dell'andamento delle quotazioni dei titoli in questione nel periodo successivo all'operazione di aumento di capitale; dichiara pertanto l'intermediario tenuto - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria - a riconoscere al ricorrente il predetto importo di €6.000,00.

#### ***1.3.4. Operazione di aumento del capitale sociale – Attribuzione di nuove azioni agli azionisti – Esercizio dei diritti di opzione – Contestazione sul caricamento di nuove azioni – Verifica – Infondatezza del ricorso***

*Deve considerarsi infondata la doglianza del cliente che contesti l'errato numero di azioni assegnategli a seguito dell'esercizio dei diritti di opzione collegati ad un'operazione di aumento del capitale sociale, qualora, in sede di istruttoria del ricorso, emerga che il numero di nuove azioni accreditate al ricorrente è stato determinato applicando in modo corretto il rapporto di opzione stabilito dall'emittente (decisione del 26 novembre 2014, ricorso n. 610/2014).*

Il ricorrente espone:

1. che, nel mese di giugno 2014, era titolare di 916 azioni "MPS";
2. che, nel suddetto mese, l'emittente promuoveva un'operazione di aumento di capitale in che contemplava l'attribuzione di 214 nuove azioni ogni 5 diritti di opzione esercitati;
3. di aver aderito, in data 18 giugno 2014, all'aumento di capitale, esercitando 145 diritti dei 183 di cui era intestatario;
4. che, in data 27 giugno 2014, erano stati caricati sul suo dossier 6.206 nuove azioni della banca emittente.

Il ricorrente lamenta che "la banca anziché moltiplicare per 214 nuove azioni i diritti espressamente indicati nel modulo di adesione, ha proceduto ad una incomprensibile divisione per 5 degli stessi avendoli considerati azioni anziché diritti"; chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

La banca replica, deducendo l'infondatezza delle contestazioni del ricorrente.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva che i termini dell'operazione di aumento di capitale in questione prevedevano l'attribuzione all'azionista aderente di 214 nuove azioni ogni 5 diritti esercitati, al prezzo di €1,00 ciascuna.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che, a fronte dell'esercizio di 145 diritti d'opzione, sono stati caricati sul dossier del ricorrente 6.206 nuove azioni, coerentemente con i seguenti calcoli: divisione per 5 del numero di diritti esercitati ( $145/5=29$ ) e moltiplicazione del quoziente per 214 ( $29 \times 214 = 6.206$  nuove azioni).

Ciò posto, il Collegio rileva che al ricorrente è stato accreditato un numero esatto di nuove azioni, determinato applicando in modo corretto il "Rapporto di opzione" stabilito dall'emittente; pertanto, respinge il ricorso.

## 2. SERVIZIO DI INVESTIMENTI FINANZIARI

### 2.1. Gestioni patrimoniali

#### 2.1.1. *Sottoscrizione di gestione patrimoniale – Decesso della contraente – Richiesta di una coerede di sospendere la gestione – Inidoneità di tale domanda – Necessità del concorso di tutti gli eredi – Mancata attivazione della banca nel “pretendere” tale concorso – Responsabilità della banca per la mancata informativa*

*E' tenuta al rimborso delle “commissioni di gestione” per l'attività di gestione patrimoniale intestata ad un cliente deceduto, la banca che avendo ricevuto da una coerede la richiesta di “sospendere qualsivoglia attività di compravendita di titoli di qualsiasi specie facenti capo alla defunta”, non abbia eseguito tale disposizione e non abbia comunicato agli altri coeredi la necessità, al fine di recedere validamente dalla gestione, del “concorso di tutti gli eventuali eredi”, così come disposto dalla normativa contrattuale, omettendo, in tal modo, di informarli della volontà manifestata dalla ricorrente; l'intermediario, infatti, avrebbe dovuto chiedere agli eredi le loro determinazioni in merito alla predetta richiesta di svincolo, facendo anche presente che, in assenza di ricezione di tali decisioni, la gestione, a norma di contratto, avrebbe continuato ad avere il suo corso (decisione del 12 maggio, ricorso n. 974/2013).*

Espongono la ricorrente:

1. di essere coerede legittima, insieme a due nipoti, della sorella deceduta in data 18 maggio 2011;
2. che la *de cuius* era intestataria di un “Contratto per il servizio di gestione patrimoniale”, stipulato con la banca convenuta in data 17 novembre 2009;
3. che “in forza di tale contratto alla banca veniva quindi conferito l'incarico di gestire il patrimonio mobiliare [della *de cuius*] per un importo iniziale di €630.000,00, importo, che nei mesi successivi a seguito di ulteriori accrediti affluiti verso tale Istituto, veniva incrementato sino a aggiungere, alla data del decesso, alla cifra €876.209,16”;
4. di aver comunicato alla banca - in seguito al decesso della sorella, in data 24 giugno 2011 tramite telegramma ed in data 25 giugno 2011 tramite raccomandata A/R – “l'invito a sospendere qualsivoglia attività di compravendita di titoli di qualsiasi specie” presenti nel dossier della *de cuius*, manifestando, in questo modo, alla banca “l'intenzione di revocare il mandato e quindi di recedere dal contratto [...]”;
5. di aver richiesto alla banca, unitamente agli altri coeredi, con lettera datata 21 novembre 2011, il trasferimento dei titoli contenuti nel portafoglio intestato alla defunta e, contestualmente, la chiusura di ogni rapporto bancario;
6. di aver riscontrato, dall'esame degli estratti conto inoltrati alla banca, che “nonostante la completa cessazione di ogni attività bancaria di negoziazione titoli successivamente alla comunicazione del 24 giugno 2011, [la banca] aveva continuato ad addebitare agli eredi le commissioni per «spese di gestione»”;
7. di aver richiesto, con lettera raccomandata del 16 aprile 2012, “la restituzione di tutte le somme trattenute dalla banca quale compenso per «spese di gestione» con decorrenza dal 24 giugno 2011”;

8. che la banca, a seguito di detto reclamo, aveva restituito la somma di €1.698,42 a titolo di “rimborso delle «spese di gestione» esclusivamente per il periodo dal 24 novembre 2011 al 31 marzo 2012”.

Lamenta la ricorrente il mancato rimborso da parte della banca della somma di €4.006,45 relative alle “spese di gestione” addebitate nel periodo compreso tra il 24 giugno 2011 ed il 25 novembre 2011; ritiene, infatti, che la banca - non avendo prestato, nel periodo suddetto, alcun servizio di gestione di portafogli – non abbia maturato il diritto ad ottenere alcuna commissione e, pertanto, chiede la restituzione di detto importo ovvero, in subordine, la restituzione della somma di €2003,25 corrispondente al 50% della quota di sua spettanza nella sua qualità di erede legittima della *de cuius*.

Replica la banca, affermando:

- a. che “l’art. 14 del contratto, ai commi 9 e 10, prevede che «nel caso di morte o di sopravvenuta incapacità di agire dell’unico intestatario, il rapporto ed il diritto di disporre del patrimonio in gestione si conserva e continua nei confronti degli eredi del defunto (che saranno però tenuti ad esercitarlo tutti insieme) e/o del legale rappresentate dell’incapace. Nei casi di cui al comma precedente, la banca deve pretendere il concorso di tutti gli eventuali eredi quando da uno di essi o dal legale rappresentate dell’incapace le sia stata notificata opposizione anche solo con lettera raccomandata”;
- b. che “a fronte del decesso dell’unica intestataria del contratto [...], il rapporto di gestione è pertanto proseguito nei confronti dei coeredi, in assenza di una diversa disposizione da parte di tutti i coeredi, posto che entrambe le comunicazioni effettuate nel giugno 2011 dalla [ricorrente] non hanno trovato riscontro in altrettante comunicazioni [alla banca] da parte di tutti i coeredi”;
- c. che “nel periodo intercorrente tra giugno 2011 e novembre 2011, il contratto era pertanto valido e produceva i suoi effetti nei confronti dei coeredi, anche con riferimento al corrispettivo ivi previsto”;
- d. che “solo nel novembre 2011 i coeredi chiedevano congiuntamente alla [banca] di estinguere tutti i rapporti bancari facenti capo alla [*de cuius*]”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che l’art. 14, comma 9 del contratto per la prestazione del servizio di gestione di portafogli sottoscritto dalla *de cuius* è chiaro nello stabilire che, in caso di morte dell’intestatario, gli eredi succedono nella titolarità del contratto e che possono esercitare i diritti e le facoltà negoziali solo congiuntamente (il testo della citata disposizione, infatti, recita: “Nel caso di morte [...] dell’unico intestatario, il rapporto ed il diritto di disporre del patrimonio in gestione si conserva e continua nei confronti degli eredi del defunto (che saranno però tenuti ad esercitarlo tutti insieme)[...]”).

Non sfugge a tale disposizione anche l’esercizio del diritto dei contraenti di recedere dal contratto; recesso che può produrre i suoi effetti tipici solo nel caso in cui tutti i titolari manifestino la volontà di interrompere il rapporto negoziale con la banca.

Osserva ancora il Collegio che il comma 10 del citato articolo del contratto stabilisce altresì che: “Nei casi di cui al comma precedente, la Banca deve pretendere il concorso di tutti gli eventuali eredi quando da uno di essi o dal legale rappresentate dell’incapace le sia stata notificata opposizione anche solo con lettera raccomandata”.

Premesso quanto sopra, il Collegio, con riferimento al caso oggetto di ricorso, osserva che la richiesta formulata dalla sola ricorrente di “sospendere qualsivoglia attività di compravendita di titoli di qualsiasi specie facenti capo alla defunta [...]”, presentata in data 24 giugno 2011 tramite telegramma ed in data 25 giugno 2011 tramite raccomandata A/R, non era, di per sé, idonea a determinare l’interruzione del servizio prestato ma, per produrre l’effetto voluto, la richiesta avrebbe dovuto essere sottoscritta da tutti i cointestatari del rapporto.

Ciò non toglie, tuttavia, che proprio in virtù del citato comma 10 del contratto, la banca, a fronte della ricezione della suddetta richiesta (non riscontrata in alcun modo dall'intermediario) avrebbe dovuto attivarsi per "pretendere il concorso di tutti gli eventuali eredi", informandoli della volontà manifestata dalla ricorrente, chiedendo le loro determinazioni in merito alla richiesta in questione e avvertendoli che a norma di contratto la gestione avrebbe continuato ad avere il suo corso.

Sul punto il Collegio ritiene che la mancata esecuzione da parte della banca degli adempimenti previsti dalla clausola contrattuale in questione abbia procurato alla ricorrente, ed agli altri eredi, un danno meritevole di essere risarcito: se si considera, infatti, che gli eredi al completo, nel mese di novembre 2011, hanno esercitato il recesso dal contratto in questione, appare lecito presumere che se essi fossero stati informati nel mese di giugno 2011 della richiesta della ricorrente, avrebbero prestato in tempi più solleciti il loro consenso all'interruzione del rapporto, risparmiando, così, almeno in parte, il pagamento delle spese e delle commissioni addebitate per la gestione del patrimonio nel periodo tra il mese di giugno e quello di novembre 2011.

In conclusione, il Collegio ritiene fondata la domanda di risarcimento presentata dalla ricorrente (che deve ritenersi agente in proprio, non essendo prodotta agli atti alcuna procura da parte dei coeredi); non potendo, tuttavia, stabilire con certezza la data in cui gli eredi avrebbero esercitato il recesso dal contratto di gestione e, quindi, quantificare con esattezza l'ammontare della quota delle spese e delle commissioni che la banca è chiamata a restituire alla ricorrente, il Collegio ritiene di dover procedere ad una valutazione di tipo equitativo e, pertanto, dichiara, la banca, tenuta – entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman – Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a rimborsare alla ricorrente la somma di €1.000,00, come sopra determinata.

***2.1.2. Sottoscrizione gestione patrimoniale – Decesso dell'intestatario – Apertura della successione a favore dei coeredi – Vendita della gestione da parte della banca – mancata richiesta dell'assenso degli eredi – Piena e totale discrezionalità operativa della banca – Assenza di necessità di preventiva autorizzazione – Estinzione del mandato di gestione – Gestione non in perdita – Ritiro del controvalore da parte degli eredi – Legittimità del comportamento della banca***

*Stante la previsione contrattuale della piena e totale autonomia operativa e discrezionalità della banca nel gestire un contratto di gestione patrimoniale, la liquidazione totale dell'investimento, avvenuta appena ricevuta la notizia del decesso dell'intestatario, non può essere ritenuta illegittima, anche se effettuata in assenza di una preventiva autorizzazione da parte dei coeredi, considerato che il mandato si estingue per morte del mandante; tanto più, là dove, come nella specie, la gestione non presenti un andamento decrescente, né tantomeno risulti in perdita e là dove, infine, gli eredi abbiano ritirato il controvalore riveniente dal disinvestimento rilasciando debita quietanza (decisione del 12 dicembre 2014, ricorso n. 416/2014).*

I ricorrenti, eredi della Sig.ra (...), lamentano che, a seguito del decesso di quest'ultima, la banca aveva liquidato, in assenza di un loro ordine scritto a vendere, l'intero patrimonio della de cuius, per un controvalore di € 224.596,68; reputando del tutto illegittimo tale comportamento, chiedono il ristoro del danno patito, quantificabile in €29.403,32, oltre agli interessi legali maturati dalla data del disinvestimento a quella di dichiarazione di illegittimità del medesimo.

I ricorrenti specificano, infatti, che se la banca avesse atteso la naturale scadenza dei titoli presenti nella gestione patrimoniale liquidata, avrebbero ricavato una somma maggiore, ossia quella

di cui chiedono il risarcimento; sottolineano, infine, che la banca aveva violato i precetti della diligenza, correttezza e trasparenza posti a salvaguardia del cliente sui beni affidati.

La banca replica che la Sig.ra (...) aveva sottoscritto una gestione patrimoniale il 19 gennaio 2006, conferendo €230.000,00 che erano stati totalmente investiti in titoli di Stato CCT e BTP a scadenza variabile; a tal riguardo, precisa che il contratto prevedeva che la banca operasse “con discrezionalità piena e totale autonomia operativa (...) senza necessità di acquisire preventivamente l’autorizzazione del cliente”.

Considerato che il 18 giugno 2012 si era aperta la successione della *de cuius*, la banca precisa che aveva provveduto a liquidare la predetta gestione, ricavando €246.459,83; tale somma era stata trasferita su di un conto corrente cointestato ai coeredi che, in data 8 aprile 2013, avevano rilasciato la relativa quietanza.

La banca sottolinea, poi, che il contratto di gestione non prevedeva nulla in ordine alla possibilità di subentro nel rapporto di gestione patrimoniale degli eredi della *de cuius*, unico intestatario del rapporto, peraltro incompatibile con il carattere personale connotato alla prestazione del servizio di investimento; pertanto, il rapporto di gestione si era estinto con il decesso della mandante, non potendosi concedere agli eredi di subentrare nel mandato gestorio conferito dalla cliente.

Infine, la banca evidenzia che, per effettuare la liquidazione, non era necessario alcun ordine da parte di alcun soggetto, anche perché – posto che gli eredi non avevano alcun titolo per poter subentrare nel rapporto stipulato dalla *de cuius* – nessuno avrebbe potuto conferire tale ordine; del resto, la normativa vigente prevedeva che, in caso di urgenza ed al fine di tutelare i diritti del mandante, il mandatario potesse procedere alla vendita dei beni di proprietà del mandante.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva che la Sig.ra (...) ha sottoscritto, in data 19 gennaio 2006, un “Contratto di gestione di portafogli di investimento”, optando per la linea “Dedicata Obbligazionaria” e conferendo €230.000,00; l’art. 3 di tale contratto prevede che: “la banca opera, compatibilmente con le caratteristiche della linea di gestione prescelta dal cliente, con discrezionalità piena e totale autonomia operativa - che può essere limitata solo da specifiche istruzioni impartite dal cliente – senza necessità di acquisire preventivamente l’autorizzazione del cliente”.

A tal riguardo, il Collegio rileva che il 18 giugno 2012 si è aperta la successione della Sig.ra (...); prende atto che la banca ha dichiarato che “una volta a conoscenza di tale circostanza, la banca ha provveduto a liquidare i titoli in gestione ed a mettere a disposizione la somma ricavata agli eredi della *de cuius*”, ricavando l’importo di 246.459,83. Dalla documentazione agli atti, risulta che, in data 8 aprile 2013, i ricorrenti – in qualità di eredi della Sig.ra (...) – hanno richiesto il trasferimento della somma derivante dalla liquidazione della predetta gestione patrimoniale su di un conto corrente a loro cointestato; in pari data, hanno sottoscritto la quietanza con la quale hanno dichiarato di aver ritirato la somma di € 246.459,83 “riveniente dal conto corrente della GPM intestata a Quaia Rita”.

Il Collegio rileva, poi, che l’art. 1722 cod. civ. prevede, tra le cause di estinzione del mandato, anche la morte del mandante; il successivo art. 1728, comma 1, dispone che “quando il mandato si estingue per morte (...) del mandante, il mandatario che ha iniziato l’esecuzione deve continuarla, se vi è pericolo nel ritardo”.

A giudizio del Collegio detto pericolo appare nella specie insussistente anche in considerazione della circostanza che al momento dell’apertura della successione la gestione patrimoniale in questione non era in perdita rispetto al conferimento originario e non presentava un andamento decrescente tale da giustificare la continuazione della gestione da parte della banca, come richiesto dai ricorrenti (che, oltretutto, non hanno sollevato alcun tipo di obiezione nei



confronti dell'operato della banca al momento della sottoscrizione della quietanza relativa alle somme ritirate in occasione della liquidazione in loro favore della gestione in oggetto).

Ciò, a maggior ragione, ove si consideri che tale richiesta è volta ad ottenere il risarcimento di un danno commisurato al presumibile valore dei titoli al momento della loro scadenza naturale, compresa tra il 2015 e il 2020 (ossia tra circa 3 e 8 anni a far data dall'apertura della successione). Un lasso di tempo, questo, così esteso da risultare in ogni caso incompatibile con il preteso onere di gestione; onere che, ove pure sussistesse, non varrebbe comunque a fondare la richiesta di portare i titoli a naturale scadenza, posto che, per espressa previsione contrattuale, la banca opera in "discrezionalità piena e totale autonomia operativa".

In considerazione di quanto sopra, il Collegio respinge il ricorso.

## **2.2. Fondi comuni di investimento**

### ***2.2.1. Sottoscrizione di un fondo denominato in euro – Richiesta di disinvestimento - Mancata produzione della "certificazione" – Liquidazione a mezzo assegno bancario - Legittimità***

*Opera correttamente la banca che, in occasione della richiesta di liquidazione di un fondo comune di investimento, paghi il relativo controvalore a mezzo assegno bancario e non tramite accredito sul conto corrente dell'investitore, considerato che questi non ha fornito alcuna valida attestazione circa la riconducibilità dell'IBAN fornito alla sua persona, quale sottoscrittore del fondo, come invece prescritto nel prospetto informativo del fondo (ricorso n. 755/2013, decisione del 26 febbraio 2014).*

### ***2.2.2. Sottoscrizione di un fondo denominato in euro – Richiesta di disinvestimento - Richiesta di accredito su un conto in valuta estera – Incongruenza – Liquidazione a mezzo assegno bancario - Legittimità***

*Appare incongruente, e quindi non accoglibile, la richiesta del sottoscrittore di un fondo denominato in euro, di accreditare la somma riveniente dal disinvestimento su un conto corrente denominato in valuta estera (dollari americani), tanto più che il prospetto informativo dispone che il prezzo di riscatto deve essere pagato "nella valuta del comparto di riferimento" (ricorso n. 755/2013, decisione del 26 febbraio 2014).*

Esponde la ricorrente che, nel maggio 2013, aveva richiesto il rimborso di un fondo comune di investimento denominato in dollari americani e che, sebbene avesse un conto a lei intestato in tale valuta estera ed avesse richiesto l'accredito sul conto stesso, il disinvestimento era stato processato tramite assegno di traenza, spedito per via postale con tempistiche lente; tra l'altro, il valore delle quote era stato peggiorativo rispetto a quello di sua conoscenza.

Lamenta, poi, la ricorrente che il disinvestimento le era stato bonificato in euro, con connessi costi di cambio e tasso di conversione peggiorativo rispetto alle attese; lamenta, infine, che la richiesta di chiusura del conto corrente era stata "processata lentamente" e che erano stati addebitati costi per la chiusura, "cosa assolutamente non prevista dal regolamento bancario".

Chiede, quindi, la ricorrente la rettifica degli importi del disinvestimento (avendo anche contestato la tassazione del "capital gain" in quanto il ricavo di € 19.605,04 era stato inferiore all'importo investito di € 20.000,00) nonché la restituzione degli interessi passivi "per coprire

questo periodo latente, che va appunto dal momento del disinvestimento a oggi e l'accredito del saldo attivo presente al momento della chiusura del conto corrente”.

Replica la banca che, per effetto della direttiva sui servizi di pagamento PSD e per una maggiore tutela degli interessi dei clienti, riteneva necessario ricevere una certificazione che confermasse la corrispondenza tra il beneficiario del pagamento e l'intestatario del rapporto di conto corrente per procedere alla liquidazione mediante bonifico bancario; non essendo presente, all'interno della richiesta di liquidazione della ricorrente, la certificazione del codice Iban, “Mediolanum International Fund Ltd” ha disposto il pagamento tramite assegno di traenza, spedito al domicilio della ricorrente.

Allega, poi, la banca la documentazione contrattuale in cui sono esplicitate le commissioni dalla stessa applicate; precisa, infine, che, al termine dell'investimento in questione, si era generata sul fondo una plusvalenza di €75,20.

Osserva preliminarmente il Collegio che le domande della ricorrente relative alla tassazione del *capital gain* ed alla lamentata lentezza nelle operazioni di chiusura del conto corrente, ed ai costi a lei addebitati nell'occasione, attiene a materia di competenza di altro organismo alternativo di risoluzione delle controversie; dichiara pertanto la inammissibilità di questo punto della domanda.

Rileva poi il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, che la ricorrente, in data 2 agosto 2012, ha sottoscritto il fondo “Mediolanum Best Brands – Classe Mediolanum ‘S’ – Global High Yield”, conferendo €20.004,00; come risulta dal Prospetto Informativo, la valuta di denominazione di tale fondo è in euro. Il 18 aprile 2013 la ricorrente ha sottoscritto la seguente richiesta di rimborso: “(...) siamo ad impartirvi ordine irrevocabile di disinvestire il totale delle quote fondi, giacenti nel dossier titoli (...) a me intestato acceso presso di voi, accreditando il controvalore riveniente in USD (non applicare il cambio) sul conto corrente della medesima valuta, identicamente intestato, aperto presso Banca Intermobiliare di investimenti e gestioni SpA di Pavia, IBAN IT52F0304311300 ESO 0202590401 SWIFT BIMTTTT”; (con lettera del 24 gennaio 2014, inviata all'Ombudsman, la ricorrente ha confermato che tale conto era intestato alla stessa e che era in valuta estera “dollari americani”). Osserva, poi, il Collegio che la richiesta di disinvestimento è pervenuta all'ufficio competente della banca il 23 aprile 2013.

Rileva, in merito, il Collegio che la banca non ha accettato la modalità di esecuzione ordinata dalla cliente (vale a dire, accredito del controvalore tramite bonifico su conto), ed ha invece proceduto, d'ufficio, ad effettuare il pagamento del controvalore tramite assegno di traenza (emesso il 30 aprile 2013 e valido per l'incasso sino al 29 giugno 2013), spedito all'indirizzo della ricorrente. L'importo corrisposto alla ricorrente è stato pari ad €19.605,04 ed il disinvestimento è avvenuto con “data negoziazione” al 26 aprile 2013.

In relazione a tale *modus operandi*, la banca ha prodotto copia della nota inviatale in data 19 aprile 2013 dall'intermediario destinatario del richiesto bonifico, con la quale si comunicava l'avvenuto “scarto” (mancata esecuzione del bonifico) con la seguente motivazione: “IBAN non certificato – carica con modalità assegno”; a seguito di ciò, la banca ha operato come sopra richiamato, senza peraltro alcuna previa comunicazione alla cliente.

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva innanzi tutto che, essendo il fondo in questione denominato in euro, la somma riveniente dal disinvestimento dello stesso era ovviamente espressa anch'essa nella medesima valuta; pertanto, appare incongruente la richiesta della ricorrente di accreditare la somma riveniente dal rimborso del fondo su un conto corrente denominato in valuta estera (dollari americani). Nota, del resto, il Collegio che la sezione “Rimborso di quote”, contenuta nel Prospetto Informativo, prevede che “il prezzo di riscatto spettante al Sottoscrittore sarà pagato

nella valuta del Comparto di riferimento a mezzo bonifico o assegno bancario, a spese del Sottoscrittore; ciascuno di tali bonifici e assegni bancari sarà in favore di tale Sottoscrittore”.

A giustificazione del proprio operato, la banca richiama anche le disposizioni contenute nel decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010 (di attuazione della Direttiva europea in materia di sistemi di pagamento, cosiddetta PSD), riferendosi alle specifiche seguenti previsioni:

- Sezione V: “l’utente non può revocare un ordine di pagamento una volta che questo sia stato ricevuto dal suo prestatore di servizi di pagamento”;
- Sezione VI, paragrafo 2: “l’utente che impartisce un ordine di pagamento deve fornire al proprio prestatore di servizi l’identificativo unico della controparte del pagamento e deve prestare particolare attenzione a che il codice fornito sia esatto”.
- Sezione VI, paragrafo 2.1: “i prestatori di servizi di pagamento (...) devono adoperarsi affinché l’operazione di pagamento venga eseguita correttamente.

Ritiene il Collegio che dalle citate disposizioni non discenda alcun obbligo dell’utente di fornire la “certificazione” di corrispondenza tra IBAN e persona dell’utente; la richiamata normativa prevede soltanto che l’utente debba fornire l’identificativo unico, prestando la massima attenzione a che esso sia esatto.

E’ invece conferente il richiamo fatto dalla banca alle modalità operative contenute nel Prospetto Informativo, che prevede che il pagamento debba essere effettuato esclusivamente in favore del sottoscrittore. Alla luce di tale ultima normativa, il Collegio ritiene fondato, in linea di principio, quanto sostenuto dalla banca, vale a dire che fosse necessaria la produzione, da parte della ricorrente, di una “certificazione” che riconducesse l’IBAN da lei fornito alla sua persona, quale sottoscrittrice del fondo.

Ritiene peraltro il Collegio che la banca, nell’occasione – avendo riscontrato sia la inesatta formulazione della richiesta della cliente (che dimostrava l’errato convincimento della stessa circa la valuta di riferimento del fondo) e sia la mancanza della certificazione attestante la coincidenza IBAN-Sottoscrittore - avrebbe dovuto immediatamente contattare la cliente per informarla della situazione e definire di comune intesa il da farsi; ciò, oltre che in osservanza del principio di buona fede nell’esecuzione del contratto, anche ai sensi della specifica disposizione di cui all’articolo 1710, secondo comma, c.c. Conseguentemente, gli eventuali danni rivenienti da tale comportamento andrebbero ristorati alla cliente.

In merito, il Collegio rileva che la domanda di disinvestimento è pervenuta alla banca il 23 aprile 2013 e che il fondo è stato liquidato ai valori del 26 aprile 2013; considerato che il 25 aprile era un giorno festivo, osserva il Collegio che sono stati impiegati due giorni lavorativi per la valorizzazione delle quote del fondo in questione e che l’assegno è stato emesso in data 30 aprile 2013. Osserva, tra l’altro, il Collegio che il 26 aprile 2013 è stato registrato il valore unitario di € 8,413, ovvero superiore a quello dei giorni precedenti (€ 8,367 del 23 aprile ed € 8,392 del 24 aprile).

Riscontrato che la tempistica per la liquidazione del fondo è stata in linea con quanto disposto dalla regolamentazione del fondo; riscontrato altresì che, essendosi rivelata comunque di maggior favore, rispetto ai valori dei giorni precedenti, la valorizzazione riferita al giorno 26 aprile 2013; il Collegio, rilevato che dal comportamento, pur censurabile, della banca, come sopra richiamato, non sono derivate conseguenze produttive di danno per la ricorrente, dichiara la inaccogliabilità dei punti di domanda rientranti nella propria competenza per materia.

### **2.2.3. Sottoscrizione fondo comune – Prestazione del servizio di consulenza – Disinvestimento Addebito commissioni di rimborso – Previsione nel KIID – Opponibilità all’investitore**

*Qualora il cliente, in sede di sottoscrizione di un fondo comune di investimento, abbia sottoscritto, all’interno del modulo di acquisto, la clausola con la quale dichiara di “approvare specificamente” le norme regolamentari disciplinanti gli oneri a carico del sottoscrittore, l’Ombudsman Giurì Bancario - verificato che tali clausole prevedono l’applicazione “a favore del fondo” di “commissioni di rimborso” in caso di rimborso anticipato delle quote, disciplinando nel dettaglio le modalità di calcolo di detto onere - ritiene non sussistente la responsabilità della banca, avendo questa correttamente fornito le pertinenti informazioni in merito ai costi di un’eventuale richiesta di liquidazione anticipata (ricorso n. 945/2013, decisione del 23 aprile 2014).*

Espongono i ricorrenti:

1. di aver sottoscritto, dietro consulenza della banca, in data 6 febbraio 2013, quote del fondo comune di investimento aperto “Gestielle Cedola Più”, per un importo complessivo pari ad € 30.000,00;
2. che, in occasione della sottoscrizione dei titoli in questione, il consulente della banca li aveva rassicurati sul fatto che “l’investimento era a «capitale garantito», remunerato con cedole semestrali e con spese di gestione zero, salvo la perdita degli interessi maturati durante il periodo pre-cedola in caso di vendita anticipata”;
3. di aver richiesto, in data 18 giugno 2013, il rimborso delle suddette quote, realizzando, a seguito dell’operazione, una somma di € 1.200,00 inferiore rispetto al “valore reale” dei titoli;
4. di aver presentato reclamo alla banca al fine di ottenere la restituzione del l’ammanto in questione;
5. che la banca aveva risposto dichiarando “che l’importo mancante era stato trattenuto direttamente dalla società di gestione quale commissione spese di rimborso con un’aliquota pari al 4% così come previsto dal KIID [...], sostenendo falsamente che i colleghi della filiale di Ragusa, in sede di collocamento del prodotto finanziario [avevano] dettagliatamente illustrato le caratteristiche del fondo evidenziando costi e rischi”.

Lamentano i ricorrenti, contrariamente a quanto affermato dalla banca, di non essere stati informati, in occasione della sottoscrizione dei titoli, riguardo alle suddette spese di rimborso e, pertanto, chiedono la restituzione della somma di €1.200,00.

Replica la banca, ribadendo:

- a. “che l’importo contestato è stato trattenuto direttamente da Gestielle SGR quale «commissione/spese di rimborso» - con un’aliquota pari al 4% - così come previsto dal KIID consegnato al cliente prima della sottoscrizione”;
- b. di aver adempiuto correttamente agli obblighi informativi previsti dalla legislazione di settore.

Esaminata la documentazione agli atti, il Collegio rileva:

- che i ricorrenti sono cointestatari, a firma disgiunta, di un deposito titoli e titolari di un contratto per la prestazione di servizi di investimenti stipulato con la banca convenuta;
- che uno dei ricorrenti, in data 6 febbraio 2013, ha sottoscritto il “Modulo di sottoscrizione del fondo Gestielle Gest. Cedola Più”;
- che detto ricorrente ha sottoscritto la seguente clausola presente nel modulo in questione: “Il sottoscrittore dichiara a norma degli artt. 1341 e 1342 c.c. di approvare specificamente le

seguenti norme contenute nel regolamento: [...] oneri a carico del sottoscrittore (Parte B, art. 3.1) [...]”;

- che il citato articolo del regolamento prevede l’applicazione “a favore del fondo” di “commissioni di rimborso” in caso di rimborso anticipato delle quote entro 5 anni dalla “prima data regolamento successiva al termine del periodo di sottoscrizione”, e disciplina nel dettaglio le modalità di calcolo di detto onere.

Premesso quanto sopra (e ricordato che l’acronimo KIID sta per *Key Investor Information Document*), il Collegio ritiene infondata la contestazione formulata dal ricorrente di non essere stato informato, in occasione della sottoscrizione delle quote, dell’esistenza di commissioni in caso di rimborso anticipato dei titoli; aggiunge, inoltre, che, essendo le commissioni in questione previste dal Regolamento del fondo e incassate dalla SGR che gestisce l’investimento, la banca convenuta risulta priva di legittimazione passiva a stare in giudizio in una controversia attinente la legittimità dell’applicazione di dette commissioni.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inaccoglibile.

#### **2.2.4. Mancato pagamento imposta di bollo – Vendita d’ufficio di quote del fondo comune – Assenza di preavviso al cliente – Mancanza di legittimazione della banca – Violazione del principio di buona fede - Rimborso**

*Stante il fatto che la banca non intrattiene “uno stabile rapporto” col cliente - né di conto corrente, né di deposito titoli - non è legittimata ad effettuare il disinvestimento di quote di un fondo comune d’investimento al fine di pagare la ritenuta per l’imposta di bollo, considerando anche il mancato preavviso al ricorrente circa la vendita d’ufficio che avrebbe effettuato; la banca, infatti, avrebbe dovuto offrire al cliente modalità alternative di pagamento, avvertendolo che, se non fossero stati forniti in tempo i necessari mezzi di pagamento, si sarebbe potuta avvalere della facoltà prevista dalla legge (decisione del 27 maggio 2014, ricorso n. 1058/2013).*

Esponde il ricorrente che, nella primavera del 2013, aveva ricevuto dalla banca la nota col titolo “Imposta di bollo, decreto Salva Italia” e che aveva comunicato verbalmente al proprio promotore finanziario che non acconsentiva al pagamento tramite vendita di quote di fondi, ma che intendeva pagare la citata imposta direttamente (assegni, contanti, etc.) o facendo prelevare l’importo dovuto dal suo conto corrente (domiciliazione bancaria), già in essere presso altra banca; il 30 giugno 2013 aveva, invece, ricevuto una comunicazione di (...) SGR, con la quale veniva informato della vendita d’ufficio di quote del fondo “(...) Alto Potenziale Globale”. Il 13 agosto aveva, di nuovo, ricevuto un’ulteriore avviso di vendita ed un altro nel gennaio 2014.

Precisa il ricorrente che, a seguito di reclamo scritto sia alla banca che alla SGR, gli erano state ribadite le modalità di pagamento dell’imposta di bollo (tramite disponibilità esistenti sul c/c presso Deutsche Bank o tramite la vendita di quote dei fondi).

Chiede, pertanto, di poter pagare l’imposta di bollo tramite altre forme possibili di pagamento (contanti, assegni, RID, etc.) e che le quote disinvestite siano reinvestite a totale carico della banca.

Replica la banca di prestare il servizio di collocamento senza assunzione a fermo, né assunzione di garanzia nei confronti dell’emittente, mediante offerta fuori sede ed avvalendosi dell’ausilio di promotori finanziari; sottolinea, poi, di non intrattenere alcun rapporto di deposito (custodia ed amministrazione) con il ricorrente.

Afferma inoltre la banca – in qualità di sostituto di imposta - che, al fine del pagamento dell’imposta di bollo, si era avvalsa della disposizione del “Decreto Salva Italia”, ai sensi della

quale, in assenza di un conto corrente di regolamento, l'imposta poteva essere pagata ricorrendo al disinvestimento di quote dai fondi in portafoglio; precisa che, per evidenti motivi organizzativi, anche tesi a limitare i costi a carico del cliente, si trovava impossibilitata ad acquisire la provvista per l'assolvimento dell'imposta con le modalità suggerite dal cliente (ovvero, addebito su conto corrente del cliente acceso presso altra banca, previa specifica comunicazione scritta a lui indirizzata e successiva autorizzazione all'addebito).

Rileva innanzi tutto il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti, che il ricorrente non ha un rapporto di conto corrente, né tantomeno di deposito titoli con la banca convenuta; il ricorrente è attualmente intestatario del fondo "(...) Alto Potenziale Globale", emesso e gestito dalla "(...) SGR SpA". La banca, ai fini del pagamento della ritenuta per l'imposta di bollo, ha provveduto, in tre *tranches*, a disinvestire quote del citato fondo, per un controvalore complessivo di €322,55 (n. 8,39 quote il 18 giugno 2013, per un controvalore di €122,05; n. 6,257 quote il 13 agosto 2013, per un controvalore di €95,80; n. 6,797 quote il 21 gennaio 2014, per un controvalore di €104,70).

Per quanto concerne tali pagamenti, il Collegio riscontra che l'art. 19, comma 3 bis, del Decreto Legge n. 201 del 6 dicembre 2011, dispone che "per le comunicazioni relative a quote o azioni di organismi di investimento collettivo del risparmio, per le quali sussista uno stabile rapporto con l'intermediario in assenza di un formale contratto di custodia o amministrazione, in essere alla data del 31 dicembre 2011, in caso di mancata provvista da parte del cliente per il pagamento dell'imposta di bollo (...), l'intermediario può effettuare i necessari disinvestimenti".

Premesso quanto sopra, nota innanzi tutto il Collegio che la banca non ha provveduto ad avvertire previamente il ricorrente – in occasione di ciascuna delle sopra citate vendite d'ufficio - che avrebbe proceduto a tali operazioni; ritiene, in merito, che la banca avrebbe dovuto comunque offrire al cliente modalità alternative di pagamento, avvertendolo che, se non fossero stati forniti in tempo i necessari mezzi di pagamento, la banca avrebbe potuto avvalersi della facoltà prevista dalla legge.

Osserva, in merito, il Collegio che la vendita d'ufficio di quote di fondi o Sicav, incidendo su attività finanziarie di pertinenza del cliente, deve essere considerata come procedura residuale rispetto alle ordinarie forme di pagamento; l'intermediario, disponendo, nel caso di specie, con autonoma decisione, di una parte, sia pur piccola, del possesso azionario del cliente, viola il diritto di questi di disporre del proprio patrimonio, nonché, più in generale, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a reintegrare il compendio delle quote del fondo comune d'investimento possedute dal ricorrente di un numero di quote pari a quelle disinvestite per il pagamento dell'imposta di bollo, contro versamento, da parte del ricorrente, di quanto dovuto per il rimborso alla banca dell'imposta medesima.

#### **2.2.5. *Sottoscrizione di fondi comuni di investimento – Applicazione di commissioni di entrata – Presunta mancata informativa – Esibizione dei moduli di sottoscrizione – Dichiarazione del cliente di ricezione della documentazione contrattuale – Commissioni d'ingresso previste in contratto – Inaccogliibilità del ricorso***

*Sono opponibili al cliente – e, quindi, validamente applicabili – le commissioni di sottoscrizione relative a fondi comuni di investimento che risultino previste e determinate nella loro entità nella documentazione contrattuale che il cliente dichiara di aver ricevuto in sede di*

*perfezionamento del contratto di sottoscrizione (decisione del 26 giugno 2014, ricorso n. 140/2014).*

Esponde la ricorrente:

1. di essersi recata, in data 9 settembre 2013, presso la filiale di riferimento della banca convenuta e di aver deciso, in tale occasione, di disinvestire n. 3.883, 107 quote del fondo “Pioneer Obbl. Eur” e di “effettuare una sottoscrizione successiva al rimborso di € 80.000,00 complessivi distribuiti per € 25.000,00 sul fondo Pioneer Global Bilance 50, € 25.000,00 sul fondo Pioneer Strategic Bond e € 30.000,00 sul fondo Pioneer Euroland Equity”;
2. di aver accertato, dall’esame dei documenti relativi alle operazioni effettuate e dell’estratto conto trimestrale, che “le operazioni di sottoscrizione, disposte temporalmente dopo l’operazione di rimborso, provocavano uno scoperto di conto corrente per valuta pari a tre giorni ed una imputazione di costi pari ad € 19,46” e “costi di sottoscrizione pari a € 1.625,00 (€ 1.000,00 sul fondo Pioneer Global Bilance 50 e € 625,00 sul fondo Pioneer Strategic Bond)”.

Lamenta la ricorrente 1) che “le operazioni di sottoscrizione dei fondi erano subordinate al rimborso e [di non aver] mai autorizzato uno scoperto di conto”; 2) che “nessuno [le] ha mai esplicitato la presenza di costi di sottoscrizione e [che] da nessuna parte sui moduli a [lei] consegnati dopo la firma venivano citati tali costi”; 3) che “non [avrebbe] mai effettuato le operazione se [fosse] venuta a conoscenza della creazione di uno scoperto di conto e dell’applicazione dei costi di sottoscrizione”; chiede, pertanto, “il rimborso immediato di € 1.644,46”.

Replica la banca, affermando:

- a. con riferimento allo scoperto di valuta verificatosi “a seguito della sfasata compensazione dei controvalori rinvenienti dal rimborso e dalle coeve sottoscrizioni di fondi comuni, che tale evento è “stato il frutto di un mero fraintendimento” e di rendersi disponibile a rimborsare alla cliente gli interessi a debito calcolati;
- b. in relazione, invece, alle contestate spese di sottoscrizione, che la ricorrente, avendo preso visione della documentazione obbligatoria, era informata in merito all’esistenza delle commissioni gravanti sull’investitore in occasione della sottoscrizione delle quote dei suddetti fondi.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Con riferimento allo scoperto di conto corrente, con relativo addebito di interessi da parte della banca, lamentato dalla ricorrente, il Collegio prende atto che l’intermediario si è reso “disponibile a rimborsare alla cliente gli interessi a debito calcolati”; per quanto riguarda, dunque, tale punto della domanda dichiara cessata la materia del contendere.

Riguardo, invece, alle contestate commissioni di sottoscrizione delle quote dei suddetti fondi, il Collegio osserva che la ricorrente, sottoscrivendo i moduli relativi all’operazione in questione, ha dichiarato, con riferimento ai fondi “Pioneer Strategic Bond” e “Pioneer Global Bilance 50”, “di aver ricevuto, in occasione della prima sottoscrizione, la copia cartacea della documentazione obbligatoria predisposta dalla Società di gestione/Sicav [...]”.

Considerato che la suddetta documentazione prevede l’applicazione, a carico dell’investitore, di commissioni di sottoscrizione, determinandone in percentuale l’entità dell’importo, il Collegio non ritiene fondata la contestazione della ricorrente nei confronti della banca - colpevole, a dire della cliente, di non averla informata circa l’esistenza di dette commissioni – e, di conseguenza, dichiara tale punto del ricorso inaccoglibile.

## **2.2.6. Sottoscrizione di fondi - Costituzione in garanzia per un affidamento - Disposizione di disinvestimento - Contestazione sulla tempistica di liquidazione – Necessità di valutazione dei rischi – Congruità del tempo impiegato per lo svincolo**

*Deve considerarsi congruo il tempo impiegato dalla banca (4 giorni lavorativi) per autorizzare lo svincolo di fondi comuni di investimento costituiti a garanzia di un’apertura di credito, ove tale operazione richieda, da parte della banca medesima, un’idonea valutazione dei rischi derivanti dallo svincolo di somme poste a garanzia di un affidamento di importo particolarmente cospicuo (decisione del 23 luglio 2014, ricorso n. 1049/2014).*

Espongono i ricorrenti che, nel mese di giugno 2011, avevano richiesto un affidamento in conto corrente che sarebbe stato garantito da comparti della società (...) Investimenti Sim; il 10 giugno 2013 avevano richiesto la vendita dei citati titoli con contestuale disposizione di estinzione dell’affidamento.

Lamentano i ricorrenti che il disinvestimento era avvenuto solo il 18 giugno 2013 e che, richieste spiegazioni in merito alla banca, era stato loro risposto che la procedura di rimborso delle quote vincolate non era temporalmente disciplinata; non potendo accettare che l’operazione suddetta fosse stata rimessa alla prassi bancaria o alla discrezionalità operativa della banca, chiedono un accertamento circa la responsabilità di tale ritardo nel disinvestimento

Chiedono, inoltre, i ricorrenti spiegazioni in merito all’addebito di €588,88 – con valuta 31 dicembre 2012 – e di €337,40 – con valuta 26 giugno 2013 – entrambi effettuati a titolo di ritenuta sul capital gain; precisano, infatti, che tutti i disinvestimenti effettuati avevano generato perdite fiscali.

Replica (...) Investimenti Sim SpA che i ricorrenti dovevano rivolgersi al Banco (...) in merito alle ritenute fiscali applicate dalla banca.

Replica la banca, in merito alla prima contestazione, che la richiesta di disinvestimento era giunta in data 12 giugno 2013 (mercoledì) e che l’autorizzazione - avvenuta da parte dell’organo deliberante, a seguito di un’apposita valutazione dei rischi derivanti – era stata deliberata il 18 giugno 2013, per poi essere trasmessa ad (...) il 19 giugno 2013 (giorno della vendita); la tempistica era, dunque, da considerarsi ragionevole, data la particolarità dell’operazione, l’importo e la modalità di chiusura.

In relazione alla seconda lamentela, la banca precisa che gli addebiti in contestazione si riferivano alla tassazione di capital gain a fronte dei “rimborsi parziali previsti dal piano di ristrutturazione proposto da Lehman Brothers Holding INTL sulle proprie obbligazioni”; le somme erogate costituivano la base imponibile sulla quale era stata calcolata la relativa imposta dovuta.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva, in relazione al disinvestimento dei fondi “Emerging Market Europe” e “Emerging Market Latin America B”, che il 16 giugno 2011 i ricorrenti hanno sottoscritto un “Mandato a vendere” con il quale veniva concessa dalla banca una linea di credito di € 320.000,00 per “ristrutturazione villa”; a garanzia di tale apertura di credito venivano vincolati i due predetti fondi. Nota che, all’art. 3 del citato mandato, è stabilito che il cliente può recedere dal contratto “con effetto di chiusura dell’operazione mediante pagamento di quanto dovuto”, mentre non risulta presenta alcuna clausola che disciplini la tempistica circa il disinvestimento dei fondi vincolati.

Nota, in merito, il Collegio che, in base alle concordi dichiarazioni delle parti, la questione circa il ritardato disinvestimento dei predetti fondi riguarda fatti verificatisi nel mese di giugno 2013; in particolare, la richiesta di svincolo dei fondi è pervenuta presso la banca il 12 giugno 2013 (mercoledì) e la relativa autorizzazione è stata deliberata il 18 giugno 2013 (martedì), per poi essere trasmessa ad (...) il 19 giugno 2013. In pari data, la SGR ha provveduto alla vendita dei fondi.



Stante quanto sopra, il Collegio che il tempo impiegato dalla banca per autorizzare lo svincolo delle predette somme appare congruo, in considerazione del fatto che si trattava di svincolare fondi costituiti in garanzia e vincolati a fronte di un affidamento, situazione che richiede, da parte della banca, un'idonea valutazione dei rischi derivanti dallo svincolo di somme poste a garanzia di una linea di credito di importo particolarmente cospicuo.

Il Collegio, di conseguenza, conclude per l'inaccogliabilità di tale capo della domanda.

Per quanto concerne poi gli addebiti di €588,88 (valuta 31 dicembre 2012) e di €337,40 (con valuta 26 giugno 2013), il Collegio – richiamata l'ovvia considerazione che non è il mero rimborso del capitale che è assoggettato all'imposta, bensì l'eventuale plusvalenza realizzata all'atto del rimborso - ha richiesto all'intermediario, per il tramite della Segreteria Tecnica, chiarimenti in merito ai suddetti prelievi fiscali e, in particolare, di conoscere nel dettaglio i valori di riferimento per il calcolo della base imponibile a cui è stato applicato il prelievo fiscale contestato; la banca, a fronte di detta richiesta, ha affermato che tali addebiti si riferivano "alla ritenuta effettuata in qualità di sostituto d'imposta ai sensi del D.Lgs. n. 461/97 "Tassazione capital gain", a fronte dei rimborsi parziali previsti dal piano di ristrutturazione proposta da "Lehman Brothers" sulle proprie obbligazioni; le somme erogate costituiscono la base imponibile sulla quale è stata calcolata la relativa imposta dovuta.

Osserva, in merito, il Collegio che il trattamento fiscale di cui è caso si applica alle plusvalenze derivanti da investimenti di natura finanziaria e che gli importi sui quali è stato effettuato il prelievo fiscale non costituiscono "guadagni da capitale" bensì rimborsi di parte della somma conferita in un investimento che ha prodotto, com'è noto, consistenti minusvalenze; ritiene, dunque, non sussistenti i presupposti per assoggettare i rimborsi in questione al suddetto trattamento fiscale.

Ritenuti, quindi, ingiustificati gli importi addebitati ai ricorrenti a titolo di *capital gain*, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a rimborsare ai ricorrenti i predetti importi di €588,98 e di €337,40, maggiorati degli interessi legali dalla data dei singoli addebiti fino alla data del pagamento.

#### **2.2.7. Sottoscrizione fondi comuni di investimento – Asserita carenza informativa in sede precontrattuale – Investimenti preceduti dal questionario Mifid e dal contratto quadro – Operazioni in linea con il profilo finanziario dichiarato – Consegnai dei KIID – Informazioni essenziali sui fondi – Rigetto della domanda**

*Non può ritenersi meritevole di accoglimento il ricorso con il quale il cliente lamenta una mancanza di informativa in sede precontrattuale nonché l'inadeguatezza in merito ad operazioni di sottoscrizione di fondi comuni di investimento, là dove – alla stregua della documentazione acquisita – risulti la previa compilazione del questionario Mifid, la sottoscrizione del contratto per la prestazione dei servizi di investimento, e l'avvenuta consegna dei KIID (Key Investor Information Document, contenenti le informazioni essenziali sui predetti fondi) e gli investimenti effettuati risultino coerenti con il profilo del cliente (decisione del 2 ottobre 2014, ricorso n. 981/2013).*

Il ricorrente lamenta di aver sottoscritto il contratto "pro AWA n. 2709" che riguardava principalmente investimenti in Sicav specializzate sui paesi emergenti; precisa che la banca non gli aveva rappresentato quanto segue: 1) l'estrema volatilità del portafoglio; 2) la scarsa qualità delle Sicav e dei fondi; 3) l'incidenza spropositata dei fondi ubi pramerica; 4) il peso sproporzionato del

comparto paesi emergenti; 5) la mancata copertura del rischio di cambio; 6) la possibilità di “affrancamento”; lamenta, poi, che gli era stato attribuito un profilo Mifid “artatamente” e che gli investimenti effettuati non prevedevano la possibilità di compensare le minusvalenze precedentemente accantonate.

Atteso che aveva subito un raggio da parte della banca, il ricorrente chiede il rimborso di € 97.186,34, pari alla perdita registrata in seguito ai predetti investimenti.

La banca replica che il ricorrente era stato correttamente e dettagliatamente informato delle caratteristiche e della natura degli investimenti effettuati.

Il Collegio rileva, innanzi tutto, che, come risulta dalla documentazione in atti, il ricorrente, in data 16 aprile 2013, ha compilato il questionario Mifid, risultando con un “profilo di tolleranza al rischio: dinamico”, un “orizzonte temporale prevalente: medio termine” (ovvero, tra due e cinque anni) ed un’esperienza e conoscenza di livello “massimo”; all’interno del questionario ha dichiarato di non utilizzare il suo patrimonio “per mantenere-migliorare” il suo tenore di vita e di non avere in previsione spese “per i prossimi due anni”, per cui non ritiene di aver bisogno di parte dei suoi investimenti; infine, ha dichiarato di essere “consapevole del rischio di subire piccole perdite nel breve periodo per andamenti avversi dei mercati”. Il 19 aprile 2013 ha, poi, sottoscritto il contratto per la prestazione dei servizi di investimento, optando per il servizio di “consulenza PRO AWA” (valido fino al 23 aprile 2014).

Il ricorrente ha effettuato i seguenti investimenti:

1. €327.000 nel fondo “Invesco Pan European Structured Eq. A”, in data 16 maggio 2013; nel modulo di sottoscrizione, ha dichiarato di prendere atto ed accettare che “la presente sottoscrizione è effettuata in conformità al vigente Prospetto Informativo, al Documento contenente le informazioni chiave agli investitori (KIID) del fondo”; ha, poi, dichiarato di “aver ricevuto, prima della sottoscrizione del presente modulo di sottoscrizione, il predetto Documento conferente le informazioni chiave per gli investitori (KIID) su supporto duraturo non cartaceo, unitamente alla restante documentazione cartacea”; ha, infine, dichiarato che tale investimento è stato effettuato “in piena autonomia”, senza “raccomandazioni personalizzate o consigli specifici (...) della banca”. Nel prospetto informativo, tale fondo è definito: “adatto per gli investitori che mirano a conseguire l’apprezzamento del capitale su un periodo di 5-10 anni e disposti ad accettare il rischio sul capitale investito e un livello almeno moderato di volatilità del valore dei propri investimenti”. Tale fondo è stato disinvestito il 12 dicembre 2013, per un controvalore di € 333.698,090, pertanto, sebbene l’orizzonte temporale del fondo non corrisponda a quello del ricorrente, stante che egli non ha subito alcun danno economico, bensì ha conseguito un guadagno di oltre € 6.000,00, il Collegio conclude per l’infondatezza di tale capo del ricorso.
2. €584.000,00 nel comparto “Oyster Euro Liquidity”, in data 16 maggio 2013; sul modulo di sottoscrizione, il ricorrente ha dichiarato di prendere atto e di accettare che l’investimento viene effettuato in base ed in conformità al vigente Prospetto della Sicav ed allo Statuto; ha, poi, dichiarato di aver conservato una copia del modulo di sottoscrizione, che comprende anche un allegato in cui sono dettagliatamente descritte le caratteristiche del comparto in oggetto (oneri commissionali, regime fiscale, etc.). Il ricorrente, in data 28 maggio 2013, ha effettuato un versamento aggiuntivo di € 200.000,00 ed il 24 luglio 2013 ha disinvestito l’intero ammontare conferito, ricavando € 784.131,14. Tale investimento ha un profilo di rischio “basso” ed un orizzonte temporale di “breve periodo”; di conseguenza, essendo in linea con il profilo finanziario del ricorrente, il Collegio respinge tale capo del ricorso.
3. € 1.372.000,00 nel fondo “Pramerica Euro Cash (Ex liq)” il 16 maggio 2013; il profilo di rischio di tale fondo è medio-basso, quindi in linea con il profilo finanziario del ricorrente. Sul modulo di sottoscrizione il ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto copia del KIID (*Key*

*Investor Information Document*); il KIID fornisce informazioni essenziali (obiettivo e politica d'investimento del fondo, profilo di rischio e rendimento, spese, risultati ottenuti nel passato e altre informazioni pratiche), sostituendo il prospetto semplificato. Tale fondo è stato rimborsato il 25 luglio 2013, per un controvalore di €1.370.167,89; di conseguenza, il Collegio ritiene infondato tale capo del ricorso.

4. €611.000,00 nel fondo “Ubi Pramerica Obbligazioni Globali Alto Rendimento”, in data 16 maggio 2013; tale fondo, con profilo di rischio “medio”, è stato disinvestito il 12 novembre 2013, con un controvalore di € 611.590,38. Sul modulo di sottoscrizione il ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto copia del KIID; di conseguenza, essendo tale fondo in linea con il profilo finanziario del ricorrente, il Collegio ritiene infondato tale capo del ricorso.
5. €200.000,00 nel fondo “Ubi Pramerica Azioni Mercati Emergenti”, in data 16 maggio 2013, disinvestito il 12 novembre 2013 per un controvalore di € 185.900,04; sul modulo di sottoscrizione il ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto copia del KIID; il fondo ha un profilo di rischio “medio-alto”. Di conseguenza, essendo tale fondo in linea con il profilo finanziario del ricorrente, il Collegio respinge tale capo del ricorso.
6. € 620.000,00 nel fondo “ Ubi Emerging Markets Bond” il 16 maggio 2013; il disinvestimento è avvenuto il 12 novembre 2013, con un ricavo di €533.548,85. Sul modulo di sottoscrizione il ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto copia del KIID; il fondo ha un profilo di rischio “medio-alto”. Di conseguenza, essendo tale fondo in linea con il profilo finanziario del ricorrente, il Collegio ritiene infondato tale capo del ricorso.
7. €490.000,00 nel fondo “ Ubi Euro M/L Termine” il 16 maggio 2013; il disinvestimento è avvenuto il 12 novembre 2013, con un ricavo di €482.564,82. Sul modulo di sottoscrizione il ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto copia del KIID; il fondo ha un profilo di rischio “medio-basso”. Di conseguenza, essendo tale fondo in linea con il profilo finanziario del ricorrente, il Collegio respinge tale capo del ricorso.

Premesso tutto quanto sopra, il Collegio, non ravvisando alcuna irregolarità da parte della banca nello svolgimento dell'attività di collocamento dei sopra citati fondi, conclude per l'infondatezza del ricorso.

#### **2.2.8. Ordine di switch tra fondi comuni di investimento – Malfunzionamenti della piattaforma di trading on-line – Impossibilità di esecuzione della disposizione impartita dal cliente – Responsabilità della banca – Risarcimento del danno**

*Accertato che la mancata esecuzione di un ordine di switch impartito dal ricorrente sia stata conseguenza di un'anomalia riscontrata nel funzionamento della piattaforma informatica utilizzata per la negoziazione on line, la banca deve considerarsi responsabile degli eventuali danni subiti dal cliente, essendo imputabile all'intermediario stesso - in quanto erogatore del servizio di trading on-line - il malfunzionamento della piattaforma che ha determinato l'evento dannoso, ovvero l'impossibilità di avvantaggiarsi delle quotazioni favorevoli presenti sul mercato al momento del verificarsi delle anomalie informatiche (decisione del 2 ottobre 2014, ricorso n. 196/2014).*

Il ricorrente espone:

1. di aver disposto – in data 6 febbraio 2014, tramite la piattaforma di *trading on-line* della banca convenuta – lo *switch* dal fondo “ANIMA Valore Globale” al fondo “ANIMA Traguado Cedola Europa”;
2. che detta operazione non era andata a buon fine per cause imputabili alla banca;

3. che, alla data del 17 marzo 2014, non era stato ancora possibile effettuare lo *switch* in questione.

Il ricorrente lamenta che la mancata esecuzione dell'operazione desiderata, determinata da un disservizio imputabile alla banca convenuta, gli ha procurato "significativi danni economici derivanti dal non aver potuto avvantaggiarsi delle favorevoli condizioni di investimento" e chiede, pertanto, la somma di €5.000,00 a titolo di risarcimento del danno subito.

La banca replica, affermando:

- a. che, "in data 6 febbraio 2014, il cliente ha contattato telefonicamente il Servizio Clienti [della banca], lamentando di non riuscire ad immettere on line sul proprio deposito una disposizione di switch dal fondo Anima Valore Globale Classe A verso il fondo Anima Traguardo Cedola Europa", e che "in particolare, veniva segnalato come, successivamente alla compilazione delle schermate necessarie per l'immissione della disposizione, il sistema non dava corso all'esecuzione dell'ordine";
- b. che, "a fronte delle verifiche effettuate, è stata inizialmente confermata, in data 7 febbraio 2014 dal Servizio Clienti tramite posta elettronica l'assenza di problematiche, suggerendo, in particolare, alcuni interventi relativi al browser utilizzato e richiedendo al cliente di allegare il messaggio di errore ricevuto dal sistema";
- c. che "il cliente ha dato riscontro alla comunicazione del Servizio Clienti in data 10 febbraio 2014 provvedendo ad effettuare gli interventi suggeriti e ribadendo tuttavia il persistere dell'anomalia";
- d. che, "a seguito della risposta del cliente, sono stati possibili ulteriori controlli che hanno confermato la sussistenza di una anomalia nello switch tra il fondo Anima Valore Globale Classe A ed il fondo Anima Traguardo Cedola Europa, dovuta alla diversa categoria di appartenenza degli strumenti (ad accumulo e a distribuzione)";
- e. che "alla data del 5 marzo, a seguito degli interventi risolutivi posti in essere, l'anomalia risulta quindi definitivamente rientrata, così come coerentemente comunicato nell'e-mail inviata al ricorrente dal Servizio Clienti in data 28 febbraio, nella quale si confermava la risoluzione entro i primi dieci giorni di marzo";
- f. che "non è stato tuttavia successivamente possibile per il ricorrente provvedere all'operazione di switch poiché la sottoscrizione delle quote del fondo Anima Traguardo Cedola Europa era possibile esclusivamente nel periodo di collocamento, dal 2 gennaio 2014 al 28 febbraio 2014, come indicato nel relativo prospetto informativo del fondo";
- g. che, "con riferimento all'istanza di rimborso avanzata dal ricorrente per un importo di € 5.000,00 [...], pur confermando la sussistenza delle anomalie evidenziate dal cliente, preme sottolineare che [non si riscontrano] elementi per poter individuare un nesso di causalità immediata e diretta tra l'impossibilità dell'esecuzione dell'operazione e la consistenza del danno lamentato dal ricorrente, il quale, peraltro, non risulta sostenuto da alcuna prova documentale";
- h. che "l'importo richiesto non trova parimenti giustificazione dall'analisi dell'andamento del valore degli strumenti oggetto di contestazione, dalla data in cui è stata espressa la volontà di procedere all'operazione da parte del cliente, alla data di ultima quotazione disponibile";
- i. che "il cliente intendeva disporre il rimborso in data 6 febbraio 2014 di 165,446 quote del fondo Anima Valore Globale Classe A. La quotazione, del 7 febbraio 2014, alla quale il rimborso avrebbe potuto essere ragionevolmente registrato ammontava a € 27,523: l'accredito derivante sarebbe pertanto stato pari a €4.553,57. Il valore del rimborso avrebbe quindi permesso la sottoscrizione di 909,4408 quote del fondo Anima Traguardo Cedola Europa al valore quota di €5,007 (quotazione del 14 febbraio 2014)";

- j. che “alla luce dei dati sopra esposti [è possibile] riscontrare un mancato guadagno per il cliente, determinato sulla base della quotazione massima al momento disponibile e pari a € 5,116 (valore del 4 aprile 2014), per l’importo di €99,12905”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva quanto segue.

La banca ha ammesso che la mancata esecuzione dell’ordine di *switch* impartito dal ricorrente è conseguenza di un’anomalia riscontrata nel funzionamento della piattaforma informatica di *trading on line*; considerato che - sebbene la banca, in seguito, abbia provveduto a rimuovere il suddetto impedimento - il ricorrente non ha potuto effettuare lo *switch*, poichè erano scaduti i termini entro i quali era possibile eseguire detta operazione, il Collegio ritiene l’intermediario convenuto responsabile per gli eventuali danni subiti dal ricorrente, essendo imputabile all’intermediario stesso, in quanto erogatore del servizio di *trading on-line*, il malfunzionamento della piattaforma che ha determinato l’evento dannoso.

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva che il ricorrente sostiene di aver subito, a causa del malfunzionamento del portale, “significativi danni economici derivati dal non aver potuto avvantaggiarsi delle favorevoli condizioni di investimento” e quantifica detto pregiudizio in € 5.000,00, senza peraltro fornire elementi di prova a sostegno della congruità della domanda.

Inoltre, la banca, con le indicazioni fornite (sopra riassunte alle lettere i e j), sostiene che la mancata esecuzione dello *switch* abbia causato al ricorrente un pregiudizio economico di circa € 100,00.

In conclusione, il Collegio ritiene che, non essendo possibile ipotizzare i plausibili scenari del successivo sviluppo, in termini economici, di una operazione di investimento come quella progettata dal ricorrente, il danno da questi lamentato possa essere liquidato in via equitativa nell’importo di €500,00; dichiara, pertanto, la banca tenuta - entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria - a versare al ricorrente la somma di €500,00, come sopra determinata.

### **2.2.9. Sottoscrizione fondo comune estero – Questionario Mifid – Caratteristiche del fondo in linea con il profilo di rischio del cliente – Consegna della scheda sintetica e del KIID – Legittimità del comportamento della banca**

*Qualora il cliente abbia dichiarato di avere una propensione al rischio “speculativa” e di voler effettuare investimenti con orizzonte temporale di “lungo termine”, deve ritenersi in linea con tale profilo di rischio il fondo comune estero con rischio “alto” ed obiettivo temporale di “lungo periodo”; peraltro – considerato che il cliente ha ricevuto in consegna la scheda sintetica (indicante dettagliatamente natura, caratteristiche e rischi connessi all’operazione finanziaria) ed ha dichiarato di aver ricevuto il documento KIID relativo all’investimento, nonché di averne preso visione in ogni sua parte, prima di procedere all’acquisto – è da ritenere che la banca abbia correttamente assolto ai propri obblighi informativi ai sensi della normativa vigente in materia (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 315/2014).*

Il ricorrente espone di aver sottoscritto un prodotto finanziario e che, apponendo la firma sui documenti consegnatigli dalla banca, non aveva preso conoscenza del loro contenuto, fidandosi delle indicazioni orali che gli erano state date dal funzionario preposto; chiesto il rimborso di tale prodotto, aveva riscontrato che aveva subito una perdita di €3.200,00.

Atteso che l’investimento “non era adatto alla sua propensione al rischio”, il ricorrente chiede il rimborso della predetta “minusvalenza”, stante che non era stato messo in grado di

conoscere la reale rischiosità del prodotto. Sottolinea, infine, che la banca, a seguito di una sua contestazione, gli aveva rimborsato integralmente le commissioni percepite.

La banca replica sostenendo che il prodotto era in linea con il profilo finanziario del ricorrente e che quest'ultimo aveva regolarmente sottoscritto tutta la documentazione contrattuale; precisa che aveva rimborsato al cliente le commissioni contabilizzate in fase di sottoscrizione solo per motivi di natura prettamente commerciale, per cui alcun nesso causale era rilevabile tra tale rimborso di € 1.280,00 e la paventata mancanza di informazioni in merito alle caratteristiche dell'investimento.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva che il ricorrente ha compilato il questionario Mifid, in data 25 maggio 2010, dichiarando di avere una propensione al rischio "speculativa (disponibilità a rischiare perdite anche superiori al patrimonio investito)" e di voler effettuare investimenti con orizzonte temporale di "lungo termine"; in data 30 maggio 2013, ha sottoscritto il fondo comune estero "Unipol Performance Euro", emesso dalla "Unipol Fondi LTD", con rischio "alto" ed obiettivo temporale di "lungo periodo".

A tal riguardo, il Collegio rileva che il ricorrente ha sottoscritto la seguente clausola: "dichiaro di aver preso visione e di aver ricevuto una copia della scheda sintetica" del prodotto finanziario; tale scheda, descrive dettagliatamente natura, caratteristiche e rischi connessi all'investimento in questione. Inoltre, sul modulo di sottoscrizione, il ricorrente ha dichiarato: "di essere pienamente in grado di valutare i rischi connessi con l'acquisto delle quote del comparto sottoscritto"; ha, altresì, sottoscritto la dichiarazione seguente: "dichiaro di aver ricevuto informazioni adeguate su natura, rischi e implicazioni della specifica operazione da me disposta". Infine, ha dichiarato di: "aver ricevuto il documento KIID relativo all'investimento e di averne preso visione in ogni sua parte, prima di procedere all'investimento".

Tanto premesso, il Collegio, stante che il prodotto in questione è in linea con il profilo di rischio del ricorrente e che la banca ha assolto ai propri obblighi informativi ai sensi della normativa vigente in materia, respinge il ricorso.

## **2.3. Prodotti assicurativi**

### ***2.3.1. Sottoscrizione polizza assicurativa – Anticipata liquidazione – Applicazione della penale di riscatto – Contestazione – Fascicolo informativo consegnato al cliente – Previsione della penale – Legittimità del comportamento della banca***

*Non è imputabile a responsabilità della banca il pagamento della penale di riscatto, corrisposta dal cliente alla società assicuratrice, avendo l'intermediario consegnato all'investitore, in occasione della sottoscrizione della polizza, il fascicolo informativo contenente le pertinenti informazioni (ricorso n. 681/2013, decisione del 12 febbraio 2014).*

Esponde il ricorrente di aver sottoscritto la polizza "Unidiamond Plus New Tariffa UG4", "BTP 1° Feb 2037 4%", nonché la polizza "Unigarantito Special Bonus Codice 740" e che tali investimenti gli avevano causato una perdita complessiva di € 26.000,00; lamenta, infatti, che la banca non si era comportata in maniera trasparente. Inoltre, tali investimenti non erano in linea con il suo profilo finanziario; in particolare, la polizza Unigarantito Special Bonus Codice 740" non corrispondeva all'effettivo orizzonte temporale da lui dichiarato nel questionario Mifid.

Chiede, quindi, il ricorrente la restituzione della predetta perdita economica, considerato che non era stato informato in maniera adeguata, al momento della sottoscrizione, dei predetti prodotti finanziari.

Replica la banca che la citata perdita si era verificata a seguito di disinvestimenti effettuati di iniziativa del ricorrente e senza alcuna costrizione da parte della banca stessa.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, in data 26 novembre 2007, ha sottoscritto la polizza "Unidiamond Plus New UG4", disinvestita il 26 gennaio 2010. Inoltre, il 23 febbraio 2010 ha sottoscritto i "BTP 1° Feb 2037 4%", disinvestiti l'11 dicembre 2012.

Pertanto, atteso che il reclamo è stato presentato all'Ufficio Reclami della banca il 26 febbraio 2013 e che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento, la clientela può rivolgersi all'ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo, il Collegio dichiara inammissibile i predetti capi di ricorso, in quanto le relative contestazioni riguardano la stipulazione di due contratti di investimento che sono stati perfezionati in data antecedente al 26 febbraio 2011.

Rileva, poi, il Collegio che il ricorrente, in data 21 dicembre 2011, ha sottoscritto la polizza "Unigarantito Special Bonus Codice 740", conferendo €245.000,00; tale polizza è stata liquidata il 10 gennaio 2013, per un controvalore di € 238.577,80. Al momento del disinvestimento, al ricorrente è stata applicata un "diritto fisso/penalizzazione" di € 6.802,80. Tale somma è stata percepita dalla "CNP Unicredit Vita S.p.A." (società non chiamata in causa nel ricorso in esame e, comunque, non aderente all'Ombudsman Giurì Bancario), ovvero dalla compagnia assicuratrice che ha emesso la predetta polizza.

Rileva, poi, il Collegio che la polizza "Unigarantito Special Bonus Codice 740", investendo in titoli di Stato ed obbligazioni a tasso fisso denominati in euro, presenta un profilo di rischio in linea con la propensione al rischio dichiarata dal ricorrente ("media-bassa"); infine, nel modulo di sottoscrizione il ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto in consegna il Fascicolo Informativo, la Scheda Sintetica, la Nota Informativa e le Condizioni contrattuali; in tale ultimo documento, vengono, tra l'altro, riportate le percentuali delle penalità di riscatto da corrispondere alla Compagnia in caso di recesso entro i sette anni dalla sottoscrizione della polizza.

Inoltre, il Collegio riscontra che il 21 dicembre 2011, ovvero lo stesso giorno di sottoscrizione della polizza in questione, il ricorrente ha compilato il questionario Mifid, dichiarando di avere un orizzonte temporale di investimento "oltre sei anni e fino a 10 anni"; osserva, in merito, che la polizza non presenta penalità di riscatto dal settimo anno in poi.

Di conseguenza, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca – che, in qualità di soggetto collocatore, ha provveduto a fornire al ricorrente le informazioni attinenti al prodotto finanziario in esame – conclude per l'inaccogliabilità di tale capo della domanda.

Per quanto concerne, infine, il "promemoria non valido come estratto conto" fornito in copia dal ricorrente, il Collegio osserva che su tale documento è riportata la seguente dicitura, scritta a mano: "polizza vita vincolata per 12 mesi, tasso minimo 2%, cap garantito, senza commissioni"; tale indicazione non risulta sottoscritta da alcuno e, inoltre, l'accento alle commissioni rimane indefinito. Di conseguenza, non risultando possibile stabilire la provenienza di tale dichiarazione scritta, né determinare con certezza a quali commissioni essa faccia riferimento, il Collegio conclude per l'inaccogliabilità del ricorso.

### **2.3.2. Richiesta di riscatto di polizza assicurativa – Inoltro da parte della banca collocatrice – Trasmissione non tempestiva – Incompletezza della documentazione – Risarcimento del danno**

*Nel caso in cui la banca non abbia fornito alcuna prova circa la trasmissione “tempestiva” alla compagnia assicurativa della richiesta di riscatto di una polizza, né abbia tantomeno provato di aver prontamente informato la cliente della necessità di integrare la documentazione indispensabile per procedere alla predetta liquidazione, la banca è tenuta a risarcire il danno derivante dalla tardività con la quale è stata eseguita l’operazione di liquidazione del prodotto dalla stessa collocato (ricorso n. 833/2013, decisione del 26 febbraio 2014)*

### **2.3.3. Richiesta di riscatto di polizza assicurativa – Inoltro da parte della banca collocatrice – Specifica diligenza del professionista – Non mero obbligo di cortesia**

*Anche qualora nelle condizioni di polizza non vi sia alcuna disposizione che preveda obblighi a carico della banca collocatrice di una polizza assicurativa di ricevere e trasmettere la richiesta di riscatto relativa al citato prodotto finanziario, è naturale che il cliente, facendo affidamento sulla professionalità dell’intermediario, si attenda che la prestazione venga effettuata non per mero obbligo di cortesia, ma fornendo la specifica diligenza richiesta al professionista nell’assolvimento dell’incarico; appare, quindi, inaccoglibile la tesi della banca volta a sostenere che la stessa si sia prestata alla trasmissione della documentazione alla compagnia assicurativa “in un’ottica di particolare attenzione nei confronti della cliente” (ricorso n. 833/2013, decisione del 26 febbraio 2014)*

Esponde la ricorrente - ex titolare della polizza vita “Eagle Star Investments III” emessa dalla “Zurich Life Insurance S.p.A.” e collocata dalla banca convenuta:

1. di aver inviato, in data 31 maggio 2013, alla filiale di riferimento della banca, una raccomandata con la richiesta di riscatto totale del prodotto assicurativo in questione;
2. che la suddetta raccomandata è stata ricevuta dalla banca in data 4 giugno 2013;
3. che, alla data del 27 giugno 2013, la sua richiesta non era ancora stata evasa;
4. che la banca, in data 8 luglio 2013, l’aveva contattata telefonicamente per chiedere ulteriore documentazione, necessaria per eseguire l’operazione richiesta;
5. di aver consegnato, in data 9 luglio 2013, la documentazione richiesta;
6. di aver ricevuto, in data 16 luglio 2013, la notifica dell’avvenuto riscatto della polizza con accredito della somma di €31.833,27.

Lamenta la ricorrente che il suddetto importo, “al netto della penale già trattenuta, risulta notevolmente inferiore al valore della polizza alla data della ricezione della raccomandata (4 giugno 2013) [...]” e chiede la somma di €3.000,00 a titolo di risarcimento della perdita subita a causa del ritardo con cui la banca ha provveduto ad evadere la sua richiesta di riscatto della polizza.

Replica la banca, affermando che:

- a. l’istanza di riscatto della polizza, ai sensi dell’art. 15, lett. b) del contratto di assicurazione stipulato dalla ricorrente, doveva essere inviata direttamente alla compagnia di assicurazione;
- b. l’intermediario, “in un’ottica di particolare attenzione nei confronti dell’odierna ricorrente”, ha provveduto a ricevere e trasmettere la predetta istanza alla compagnia in questione;
- c. l’istanza è stata trasmessa tempestivamente alla compagnia assicuratrice, la quale, riscontrando l’incompletezza della documentazione inviata dalla ricorrente, ha chiesto un’integrazione;



- d. l'operazione di riscatto è stata eseguita in data 16 luglio 2013, a seguito dell'invio, in data 9 luglio 2013, della documentazione richiesta;
- e. la ricorrente, "già dal 10 giugno 2013, non risultava più correntista [della banca], avendo provveduto da prima ad estinguere ogni rapporto".

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva:

- che, ai sensi dell'art. 15, lett. b) del contratto di assicurazione stipulato dalla ricorrente, l'istanza di riscatto anticipato della polizza deve essere inviata dall'assicurato, insieme ad altra documentazione, direttamente alla compagnia assicuratrice;
- che la ricorrente ha presentato la suddetta istanza alla banca convenuta, con raccomandata ricevuta in data 4 giugno 2013;
- che la banca afferma di aver inoltrato l'istanza alla compagnia assicuratrice "con immediatezza, tramite posta interna";
- che la banca, in data 26 giugno 2013, ha ricevuto dalla compagnia assicuratrice una comunicazione con cui si richiedeva l'invio di alcuni documenti necessari ai fini della liquidazione del prodotto in questione ma non forniti dalla ricorrente insieme all'istanza;
- che la ricorrente afferma, e la banca non contesta, che l'intermediario, in data 8 luglio 2013, l'abbia contattata per richiedere i suddetti documenti;
- che la banca, in data 9 luglio 2013, ha provveduto ad inviare alla compagnia assicuratrice i documenti ricevuti dalla ricorrente.

Premesso quanto sopra, il Collegio non concorda con quanto dichiarato dalla banca, di essersi prestata alla trasmissione della documentazione in un'ottica di particolare attenzione nei confronti della cliente; infatti – pur prendendo atto che, nelle condizioni di polizza, non vi è alcuna disposizione che preveda obblighi a carico della banca di ricevere e trasmettere la richiesta di riscatto – il Collegio ritiene che, qualora la banca, che aveva già svolto la funzione di collocatrice del prodotto, si presti a tale incombenza, sia naturale che il cliente, facendo affidamento sulla professionalità dell'intermediario, si attenda che la prestazione venga effettuata non per mero obbligo di cortesia, ma fornendo la specifica diligenza richiesta al professionista nell'assolvimento dell'incarico.

Rileva inoltre il Collegio che la banca non ha fornito alcuna prova circa la trasmissione "tempestiva" (come dalla stessa affermato) della richiesta di riscatto, ancorché incompleta, alla compagnia assicuratrice né, tantomeno, di aver prontamente informato la ricorrente della necessità di integrare la documentazione indispensabile per procedere al riscatto della polizza (le risultanze istruttorie sembrerebbero indicare, infatti, che la compagnia assicuratrice abbia contattato la banca in data 26 giugno 2013 per richiedere la suddetta integrazione e che la banca abbia trasmesso detta istanza alla ricorrente solo in data 8 luglio 2013).

D'altro canto, rileva ancora il Collegio, è risultata comunque pacifica la circostanza che la domanda di riscatto pervenuta alla banca il 4 giugno 2013 non fosse corredata dalla documentazione richiesta dal contratto di assicurazione (art. 15), negligenza, questa, imputabile alla cliente, di cui va tenuto conto, ai sensi dell'art. 1227 c.c., nella valutazione del concorso alla causazione del danno.

In conclusione, il Collegio, in una visione globale della controversia e delle rispettive responsabilità attribuibili alle parti, ritiene di riconoscere il diritto della ricorrente al risarcimento del danno; non essendo peraltro possibile addivenire ad una esatta quantificazione del danno subito (infatti non è possibile determinare quale sviluppo avrebbe preso l'iter di liquidazione anche nella ipotesi di una tempestiva presentazione della documentazione completa alla compagnia e quindi a quale data riferire la valorizzazione della polizza), il Collegio, adottando il criterio di valutazione secondo equità ai sensi dell'art. 1226 c.c., dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario

di idonea documentazione a comprova - a riconoscere alla ricorrente l'importo complessivo di € 1.000,00, come sopra determinato.

**2.3.4. Sottoscrizione polizza assicurativa sulla vita – Ricorrente quale beneficiario – Coniuge del ricorrente quale soggetto assicurato – Decesso della consorte – Comunicazione tardiva alla banca – Assenza di comunicazione alla compagnia assicurativa – Prescrizione del diritto del beneficiario - Banca non legittimata a ricevere la comunicazione in oggetto – Necessità di informativa alla compagnia – Infondatezza della domanda di risarcimento**

*Qualora le norme di un contratto assicurativo prevedano che, in caso di premorienza dell'assicurato, la comunicazione del decesso debba essere inviata dal beneficiario direttamente alla compagnia di assicurazione - che contrattualmente è incaricata della gestione amministrativa delle polizze - e non alla banca collocatrice la quale, esaurita la fase del collocamento e della sottoscrizione dei contratti, risulta del tutto estranea al rapporto tra cliente e assicuratore, il beneficiario non può validamente comunicare il decesso del contraente alla banca al fine di ottenere la liquidazione della polizza sottoscritta; tanto più se non ha fornito prova di aver effettuato tale comunicazione in modo tempestivo (decisione del 12 maggio 2014, ricorso n. 1077/2013).*

**2.3.5. Sottoscrizione polizza vita – Decesso del contraente – Richiesta di liquidazione alla banca da parte del beneficiario – Eccezione di incompetenza sollevata dalla banca – Infondatezza**

*L'eccezione di incompetenza ratione materiae sollevata dalla banca – basata sull'assunto che la contestazione del ricorrente richiede la definizione di una problematica concernente un adempimento attinente alla “gestione amministrativa delle polizze” – deve essere rigettata, là dove il beneficiario della polizza abbia contestato la condotta dell'intermediario che, secondo quanto dal medesimo prospettato, gli avrebbe impedito di realizzare una operazione di disinvestimento della polizza finanziaria a suo tempo sottoscritta dalla contraente deceduta (decisione del 12 maggio 2014, ricorso n. 1077/2013).*

Espono il ricorrente:

1. di essersi recato, nel mese di febbraio 2005, insieme alla moglie, “presso l'agenzia di riferimento [...], per ottenere informazioni dal promotore finanziario ivi preposto circa le varie possibilità di investimento dei propri risparmi”;
2. che, in quella occasione, il “promotore finanziario ha proposto la possibilità di stipulare un'assicurazione sulla vita con la (...) (già ... SPA.) [...]”;
3. di aver stipulato, in data 18 febbraio 2005, una polizza “Intesa Obiettivo 24”, versando un premio unico di € 30.000,00 ed indicando come soggetto assicurato la moglie e quale beneficiario caso morte se stesso;
4. che, nella medesima data, la moglie ha stipulato un'altra polizza “Intesa Obiettivo 24”, versando un premio unico di €10.000,00 ed indicando, come soggetto assicurato, se stessa e come beneficiario caso morte il coniuge;
5. di aver parzialmente riscattato, in data 13 marzo 2006, la polizza di cui era contraente ottenendo la somma di €1.195,00;
6. che, in data 12 settembre 2009, sua moglie era deceduta;

7. di avere “tempestivamente” informato la banca ed il “promotore finanziario di riferimento” dell’avvenuto decesso del coniuge, “al fine di procedere con i relativi incombenzi”;
8. di aver appreso solamente nel mese di maggio 2013 che, a seguito del decesso della moglie, avrebbe dovuto inviare alla compagnia di assicurazione la richiesta di liquidazione delle polizze di cui era beneficiario in caso di morte dell’assicurato;
9. di aver provveduto, nel mese di luglio 2013, all’invio della suddetta istanza e di aver ricevuto, in data 23 luglio 2013, una comunicazione con la quale era informato dell’“intervenuta prescrizione del diritto vantato in quanto non azionato nel termine di due anni decorrente dal giorno di morte dell’assicurato”.

Lamenta il ricorrente di non essere stato informato dalla banca, in occasione dei contatti avvenuti nel corso dell’anno 2009, della necessità di richiedere la liquidazione della polizza entro il termine biennale, pena la prescrizione del diritto alla prestazione assicurativa e chiede, pertanto, la somma complessiva di € 38.805,00 “a titolo di premio” per le due polizze assicurative di cui è beneficiario.

Replica la banca, affermando:

- a. che, in data 18 febbraio 2005, la moglie del ricorrente “sottoscriveva quale contraente ed assicurato la polizza «Intesa Obiettivo 24» n. 3664924, indicando quale beneficiario caso morte il coniuge [...] e versando un premio unico iniziale di € 10.000,00. Nella medesima data [il ricorrente] sottoscriveva altra polizza «Intesa Obiettivo 24», identificata dal n. 3665047, indicando quale assicurato la [moglie] e quale beneficiario caso morte se stesso, versando un premio unico di € 30.000,00. In seguito, in data 24 settembre 2007, veniva disposta la variazione del contraente della polizza n. 3665047, originariamente intestata al [ricorrente], individuando quale nuovo contraente la [moglie]”;
- b. che “in data 12 settembre 2009 si verificava il decesso della [moglie del ricorrente], ma tale notizia non veniva comunicata alla banca” e che “al momento del decesso la [moglie del ricorrente] non risultava più titolare presso la banca di alcun rapporto bancario”;
- c. che “soltanto in data 15 maggio 2013, nel corso di un incontro proposto dal personale della filiale [...], il cliente comunicava al gestore l’avvenuto decesso della consorte. La filiale provvedeva quindi immediatamente ad acquisire la necessaria documentazione e ad inoltrare alla Compagnia assicurativa [...] la richiesta di liquidazione caso morte delle polizze [...]”;
- d. che “tale richiesta veniva tuttavia riscontrata negativamente dalla [Compagnia assicurativa] evidenziando come il diritto del [ricorrente] [...] fosse prescritto, essendo ormai trascorso il termine biennale previsto dalla normativa”.

Premesso quanto sopra, la banca eccepisce, in via pregiudiziale, l’incompetenza *ratione materiae* “in quanto i rilievi sollevati dal ricorrente e lo stesso *petitum* del ricorso attengono alla gestione amministrativa delle polizze e all’adempimento degli obblighi contrattualmente sottoscritti dalle parti contraenti, tra le quali non è compresa la banca”; eccepisce, inoltre, “la carenza di legittimazione passiva dell’intermediario convenuto in quanto “la controparte ha indirizzato le istanze di cui al corrente ricorso nei soli confronti della Compagnia [assicurativa], come inequivocabilmente attestato dalle conclusioni espone in calce alla nota introduttiva del ricorso”; eccepisce, infine, che “eventuali contestazioni attinenti le circostanze dell’originaria sottoscrizione degli investimenti assicurativi o il successivo cambio di contraenza – ancorchè all’attualità non espressamente sollevati dalla controparte – risultano comunque sottratti alla competenza dell’Ombudsman-Giurì Bancario *ratione temporis* ai sensi dell’art. 7, c. 1 sub a) del Regolamento, in quanto tali operazioni sono state disposte ben oltre il termine dei due anni precedenti la presentazione del reclamo nei confronti dell’intermediario”.

Aggiunge la banca, nel merito, che “il cliente non [ha] in alcun modo fornito alla banca la notizia del decesso del coniuge [...] prima del colloquio intervenuto con il personale della filiale nel

maggio 2013. Le verifiche condotte dalla banca non hanno infatti permesso di rinvenire alcun documento o registrazione procedurale che possa suffragare le affermazioni della controparte. In proposito comunque è bene rimarcare che l'onere di fornire la prova degli argomenti proposti ricade inevitabilmente sulla controparte; ma il [ricorrente] si è limitato ad affermare di aver comunicato alla banca il decesso della [moglie], senza tuttavia fornire alcun elemento probatorio a supporto. Al contrario, la [banca] è in grado di esibire [...] copia del certificato di morte della [moglie del ricorrente] emesso in data 14 settembre 2009, ma consegnato dall'odierno ricorrente solo a seguito di richieste della filiale, recante sul retro il timbro di ricezione con data 29 maggio 2013".

In via preliminare, il Collegio – presa in esame l'eccezione di incompetenza *ratione materiae* sollevata dalla banca – osserva che la contestazione in oggetto non richiede la definizione di una problematica concernente un adempimento attinente alla “gestione amministrativa delle polizze”, bensì la valutazione della condotta dell'intermediario, la quale - secondo l'assunto del ricorrente - avrebbe impedito allo stesso di realizzare una operazione di disinvestimento della polizza finanziaria a suo tempo sottoscritta.

Tale prospettazione del *petitum* - per cui la “gestione amministrativa” assume rilievo quale attività della banca, nella sua qualità di intermediario, finalizzata ad una operazione di disinvestimento – consente che la questione oggetto di causa resti attratta nell'ambito di competenza per materia dell'Ombudsman.

Premesso quanto sopra, il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, rileva:

- che la banca convenuta, in occasione della stipulazione delle polizze, ha svolto esclusivamente il ruolo di soggetto collocatore dei prodotti assicurativi;
- che, stando alle previsioni del testo dei contratti assicurativi in questione, in caso di premorienza dell'assicurato, la comunicazione del decesso deve essere inviata dal beneficiario direttamente alla compagnia di assicurazione, che contrattualmente è incaricata della gestione amministrativa delle polizze, e non alla banca collocatrice la quale, esaurita la fase del collocamento e della sottoscrizione dei contratti, risulta del tutto estranea al rapporto tra cliente e assicuratore;
- che quanto affermato dal ricorrente in merito alla sua “tempestiva” comunicazione alla banca della notizia del decesso del coniuge è stato smentito dall'intermediario il quale, al contrario, sostiene di aver avuto la suddetta notizia solo nel mese di maggio 2013, quando il ricorrente, per la prima volta, ha consegnato il certificato di morte della moglie;
- che il ricorrente non ha fornito elementi di prova a sostegno della suddetta affermazione.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene prive di fondamento le contestazioni formulate e, pertanto, dichiara inaccoglibile la domanda del ricorrente nei confronti della banca convenuta.

Per quanto riguarda l'altro soggetto convenuto, il Collegio osserva che la compagnia di assicurazione (...) S.p.A. non aderisce all'Ombudsman-Giurì Bancario e, di conseguenza, dichiara inammissibile la domanda del ricorrente nei confronti di detta società.

## 2.4. Sicav

### 2.4.1. *Sottoscrizione comparto di Sicav – Mutamento in itinere della situazione economica del ricorrente – Mancata nuova profilatura del cliente – Invalidità del contratto*

*Là dove il cliente, titolare di una Sicav, abbia informato il personale della banca degli intervenuti mutamenti della propria situazione finanziaria, ma l'intermediario non abbia ritenuto*

*opportuno far compilare nuovamente il questionario Mifid – sostenendo che non è stata, comunque, intaccata l'idoneità del ricorrente ad effettuare l'investimento oggetto di causa, senza tuttavia fornire alcuna prova a supporto –, deve essere dichiarata l'invalidità del contratto di sottoscrizione se il cliente medesimo aveva dichiarato alla banca di avere nuovi obiettivi, nonché l'esigenza di non dover sopportare alcuna minima perdita di denaro e di non investire per lunghi periodi (condizioni alle quali certamente non corrisponde la Sicav in questione)(decisione del 12 maggio 2014, ricorso n. 1050/2013).*

Espone il ricorrente:

1. di aver stipulato con la banca, in data 22 ottobre 2009, un contratto per la prestazione del “servizio di negoziazione per conto proprio integrato con il servizio di consulenza in materia di investimenti”;
2. di aver compilato e sottoscritto, nella medesima data, il questionario MIFID;
3. che, nei primi giorni del mese di maggio 2013, il direttore della filiale di riferimento della banca lo aveva convocato per proporgli un investimento;
4. di aver comunicato, in tale occasione, al direttore della filiale che la sua situazione economica era peggiorata rispetto a quella descritta nel questionario MIFID compilato nell'anno 2009 e di non poter sopportare “alcuna minima perdita di denaro” né “investire per lunghi periodi”;
5. che la banca gli ha consigliato di investire nel comparto “Amundi Global Aggregate CL FH” della sicav “CAAM Funds”, garantendo “un investimento sicuro al 100% anche per brevi periodi”;
6. di aver sottoscritto, in data 13 maggio 2013, n. 1.143,173 azioni della suddetta sicav;
7. di aver richiesto, in data 20 agosto 2013, il rimborso totale delle azioni precedentemente sottoscritte;
8. di aver subito, a seguito del disinvestimento, una perdita pari ad €4.115,00.

Lamenta il ricorrente che la banca, considerata la sua mutata situazione economica, avrebbe dovuto eseguire una nuova profilatura MIFID e valutare, alla luce del nuovo questionario, l'adeguatezza dell'investimento proposto; ritenendo la banca responsabile per le perdite subite, chiede “il rimborso della totale perdita di € 4.115,00 dovuti al cattivo e superficiale consiglio sull'investimento”.

Replica la banca, affermando:

- a. che “in data 22 ottobre 2009, il ricorrente sottoscriveva apposita richiesta del servizio di negoziazione per conto proprio integrato con il servizio di consulenza in materia di investimenti per l'apertura di un dossier titoli [...], con la contestuale compilazione del questionario MIFID”;
- b. che nel “maggio 2013, il [ricorrente], a seguito di numerosi incontri intrattenuti con il personale della banca e di telefonate di precisazione inerenti il prodotto consigliato, decideva di sottoscrivere €120.000,00 di Fondo Global Aggregate FHE – MD”;
- c. che “la banca ha compiutamente informato il [ricorrente] riguardo i rischi connessi all'investimento in occasione dei summenzionati colloqui con egli intrattenuti, illustrandogli l'informativa precontrattuale della quale lo stesso avrebbe successivamente preso visione”;
- d. che “il giorno 20 agosto 2013 il ricorrente, che sin dal mese di luglio esternava il proprio disagio nel verificare l'andamento negativo del fondo, ricevendo peraltro le rassicurazioni del caso compendiabili nella raccomandazione di attendere il mese di settembre per verificare alla ripresa dei normali volumi borsistici, chiedeva di liquidare le quote”;
- e. che “la banca procedeva alla restituzione del capitale tramite bonifico bancario [...] con valuta 23 agosto 2013, per un importo pari ad €115.859,20”;

- f. che “il 10 ottobre 2013, il ricorrente elevava reclamo per contestare le modalità con le quali si era addivenuti alla sottoscrizione dell’investimento e chiedeva il rimborso della differenza fra il capitale investito e quello liquidato”;
- g. che “in tema di informativa della banca in favore del cliente, nell’ipotesi di acquisto di strumenti finanziari, l’adozione di tutte le incombenze deve rispondere a criteri non burocratici, ma di effettività e concretezza: da ciò consegue che un’avvertenza di adeguatezza dell’operazione formulata in maniera compiuta, a dispetto della mancata ricompilazione del questionario MIFID lamentata dal ricorrente, possa essere considerata tale da porre il cliente in grado di comprendere l’effettiva portata dell’operazione posta da lui in essere, e la sua conformità rispetto ai propri obiettivi di investimento”;
- h. che “da un lato, il ricorrente è stato correttamente profilato all’atto dell’apertura del dossier titoli tramite il questionario MIFID, che egli stesso ha contribuito, nella sostanza ad aggiornare riferendo alla scrivente gli intervenuti mutamenti della propria condizione economica, che, comunque, non ha intaccato la propria idoneità ad effettuare l’investimento in parola, dall’altro la banca gli ha dettagliatamente illustrato, nella fase antecedente la sottoscrizione, le caratteristiche del prodotto tra cui anche il mantenimento nel tempo dell’investimento ed il profilo di rischio dello stesso”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva quanto segue.

Osserva preliminarmente il Collegio che l’art. 39, comma 1 del “Regolamento intermediari” impone all’intermediario, che intenda prestare il servizio di consulenza, di acquisire determinate informazioni dal cliente in merito alle sue conoscenze ed esperienze in materia di investimenti, la situazione finanziaria e gli obiettivi di investimento; a tal riguardo, il questionario MIFID assolve la funzione di raccogliere e documentare le informazioni ottenute o fornite dal cliente all’intermediario e consentire a quest’ultimo di eseguire il test di adeguatezza al fine di proporre al cliente raccomandazioni personalizzate.

La compilazione del questionario MIFID, inoltre - consentendo di verificare l’adeguatezza e l’appropriatezza delle operazioni di investimento, raccomandate dall’intermediario o disposte dal cliente, al profilo di investitore di quest’ultimo e, quindi, di valutare la correttezza dell’operato dell’intermediario - garantisce quel necessario livello di trasparenza richiesto all’intermediario nello svolgimento dell’attività di prestatore di servizi di investimento.

Considerato, poi, che l’art. 39, comma 5 del Regolamento dispone che: “gli intermediari possono fare affidamento sulle informazioni fornite dai clienti o potenziali clienti a meno che esse non siano manifestamente superate, inesatte o incomplete”, l’obbligo a carico degli intermediari di richiedere le suddette informazioni alla clientela non sorge solo in occasione della stipulazione del contratto per la prestazione dei servizi di investimento, bensì anche nel corso del rapporto, ogniquale volta le informazioni già fornite risultino superate e si renda, quindi, necessario procedere ad una nuova profilatura.

Con riferimento al caso in esame, il Collegio rileva che la banca ha dichiarato che “il ricorrente è stato correttamente profilato all’atto dell’apertura del dossier titoli tramite il questionario MIFID, che egli stesso ha contribuito, nella sostanza ad aggiornare riferendo alla scrivente gli intervenuti mutamenti della propria condizione economica, che, comunque, non ha intaccato la propria idoneità ad effettuare l’investimento in parola [...]”; osserva, dunque, che la banca ha ammesso che il ricorrente ha informato il personale della filiale degli intervenuti mutamenti della propria situazione finanziaria, ma non ha ritenuto opportuno far compilare nuovamente il questionario MIFID al ricorrente.

Ritiene, in merito, il Collegio che, pur in assenza di una prescrizione *ad hoc* riguardante specificamente la previa profilatura del cliente, dal complesso della normativa in materia si evinca il principio che debbano essere registrate su supporto duraturo tutte le informazioni fornite dalla

clientela, in modo che esse siano sempre verificabili (basti, sul punto, ricordare che, in caso di contestazione da parte del cliente, spetta all'intermediario l'onere della prova di aver agito con la specifica diligenza richiesta: articolo 23, comma 6, TUF).

Ciò premesso, il Collegio rileva che la valutazione di adeguatezza espressa dalla banca, in occasione della consulenza fornita al ricorrente nel maggio 2013, non risulta rispondente alla mutata situazione finanziaria ed ai nuovi obiettivi esposti dal cliente, dei quali la banca ammette di aver preso atto; la conclusione, alla quale perviene la banca, che gli intervenuti mutamenti della condizione economica non avrebbero intaccato l'idoneità del cliente ad effettuare l'investimento oggetto di causa, non è supportata da alcuna prova ed è smentita dalla dichiarata esigenza del cliente di non poter sopportare alcuna minima perdita di denaro né investire per lunghi periodi, condizioni alle quali certamente non corrisponde il consigliato investimento.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene non validamente perfezionata l'operazione di investimento di cui è causa e, pertanto, dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman – Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a rimborsare al ricorrente la somma corrispondente alla differenza tra l'importo investito in occasione della sottoscrizione delle azioni della sicav "CAAM Funds" e quanto ricavato dalla vendita dei suddetti titoli, maggiorata 1) degli interessi legali maturati sull'intero importo dalla data dell'investimento fino alla data della vendita; 2) degli interessi legali maturati sulla predetta differenza dalla data della vendita dei titoli fino a quella dell'effettivo pagamento.

**2.4.2. Sottoscrizione comparti Sicav – Successiva liquidazione – Maturazione di minusvalenze – Richiesta di compensazione con plusvalenze realizzate presso altro intermediario – Diverso regime fiscale dei due intermediari – Compensazione non effettuabile – Asserita mancata informativa al momento della sottoscrizione – Infondatezza – Rigetto della domanda**

*Deve reputarsi infondata la doglianza del cliente di non aver ricevuto - sia in fase di sottoscrizione che "nelle successive comunicazioni annuali per la distribuzione dei dividendi" - l'informazione circa il regime fiscale applicato dalla banca in relazione ai comparti Sicav da lui acquistati, qualora l'intermediario convenuto abbia allegato alla documentazione prodotta copia della schermata della pagina del portale web (sezione "Posizione Fondi") dedicata al ricorrente, nella quale, alla voce "Regime fiscale fondi", è riportata la dicitura "dichiarativo"; infatti, attraverso la consultazione della pagina in questione, la banca ha reso disponibile al cliente la predetta informazione, dimostrando che, in qualsiasi momento, quest'ultimo avrebbe potuto verificare il regime fiscale applicato ai fondi sottoscritti (decisione del 27 maggio 2014, ricorso n. 818/2013).*

Espongono il ricorrente:

1. di aver liquidato, nell'anno 2012, le azioni della "(...) Sicav", del comparto "Dividendo (...)", da lui precedentemente sottoscritte;
2. che la minusvalenza (€ 1.819,00) prodottasi a causa della suddetta operazione è stata certificata dalla banca "con nota datata 4 febbraio 2013";
3. di aver deciso di portare detta minusvalenza a compensazione di plusvalenze realizzate a seguito di investimenti effettuati presso un altro intermediario;

4. di aver appreso che tale compensazione non poteva essere effettuata in quanto il rapporto instaurato con la banca convenuta era sottoposto al regime fiscale dichiarativo mentre quello in essere con l'altro intermediario è regolato secondo il regime amministrato.

Lamenta il ricorrente di non essere mai stato informato dalla banca convenuta "con sufficiente chiarezza, né in fase di sottoscrizione dell'investimento né nelle successive comunicazioni annuali per la distribuzione dei dividendi, che la posizione era in regime di risparmio dichiarativo" e che "se fosse stato a conoscenza che l'unica opzione disponibile era quella del risparmio dichiarativo non avrebbe aderito all'investimento"; ritenendo che "[...] l'impossibilità di compensare la minusvalenza in questione sia da addebitare ad una [...] precisa responsabilità [della banca]", chiede la somma di "€ 363,80 (20% della minusvalenza)" a titolo di risarcimento del danno subito.

Replica la banca, affermando che:

- a. "i comparti di (...) Sicav, ovvero i prodotti Investimento (...), appartengono alla categoria delle cosiddette «Sicav di diritto estere armonizzate UE» conformi alla Direttiva UE del 20 dicembre 1985 n. 85";
- b. "per questa tipologia di strumenti, in base alla vigente normativa fiscale, gli utili conseguiti dalla vendita delle azioni dei comparti di (...) Sicav (NAV di vendita maggiore del prezzo medio di carico) sono classificabili quali Redditi da capitale (come indicato dall'art. 44, comma 1, lett. G del TUIR «Sono redditi di capitale: [...] i proventi derivanti dalla gestione, nell'interesse collettivo di una pluralità di soggetti, di masse patrimoniali costituite con somme di denaro e beni affidati da terzi o provenienti da relativi investimenti»). In quanto tali non possono quindi essere compensati con eventuali minusvalenze in precedenza conseguite presso altri intermediari, che hanno invece natura di redditi diversi", precisando "infatti che i guadagni sono sempre tassati, in base all'aliquota vigente, anche in presenza di eventuali minusvalenze in precedenza realizzate";
- c. "le minusvalenze realizzate, in caso di vendita in perdita, vengono certificate annualmente da (...) N.V. e possono essere utilizzate, solo in sede di dichiarazione dei redditi, per compensare eventuali successive plusvalenze purchè non realizzate nell'ambito di rapporti per i quali si è optato per il regime del risparmio amministrato";
- d. "tale compensazione potrà avvenire a cura del cliente nella propria dichiarazione dei redditi dell'anno in cui la minusvalenza è stata realizzata ovvero nei successivi quattro [...]";
- e. "ai sensi dell'art. 5 del D.lgs n. 461/1997, il regime per default applicato alle plusvalenze ed agli altri redditi diversi di cui all'art. 67 del TUIR è quello dell'applicazione dell'imposta sostitutiva dell'imposta dei redditi con obbligo di indicazione della dichiarazione dei redditi (ccdd regime della dichiarazione o regime ordinario) salvo che il cliente non eserciti «con comunicazione sottoscritta contestualmente al conferimento dell'incarico e dell'apertura del deposito o del conto corrente e, per i rapporti in essere, anteriormente al periodo dell'imposta» l'opzione del regime del risparmio amministrato prevista dall'art. 6 del D.lgs n. 461/1997. In mancanza di tale opzione, il regime applicabile è, pertanto, quello della dichiarazione";
- f. nello specifico della posizione Investimenti (...) intestata al [ricorrente], avendo quest'ultimo aperto la posizione Investimenti (...) nel 2005, la banca applicava per default a tali posizione come unico regime fiscale quello dichiarativo". Tale indicazione era sempre chiaramente verificabile dal [ricorrente], consultando la propria posizione tramite l'accesso all'area a lui riservata";
- g. "nel merito invece delle osservazioni esposte dal [ricorrente], secondo cui la banca, indicando che la tassazione è operata direttamente dalla stessa lo abbia indotto a ritenere la propria posizione Investimenti (...) regolata in base al regime amministrato", "i redditi da



capitale conseguibili attraverso i comparti di (...) SICAV nonché i dividendi distribuiti, sono tassati integralmente dal (...) N.V. – Succursale italiana, che applica in via definitiva l’aliquota prevista. (...) N.V. – Succursale italiana agisce infatti in qualità di sostituto di imposta e provvede ad accreditare i proventi già al netto delle ritenute fiscali”; “l’applicazione della tassazione da parte della banca sui redditi da capitale conseguiti dai clienti Investimenti (...), è infatti materia distinta dall’applicazione del regime fiscale e non è inoltre indice della tipologia di regime fiscale attribuito”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Con riferimento alla contestazione del ricorrente di non essere stato informato “con sufficiente chiarezza”, in occasione della sottoscrizione delle azioni in questione, che la banca avrebbe applicato al rapporto il regime fiscale dichiarativo, il Collegio osserva che il ricorrente ha effettuato detto investimento nel mese di dicembre 2006 e che lo stesso ha presentato reclamo all’ufficio reclami della banca in data 13 maggio 2013.

A tal riguardo, il Collegio rileva che, ai sensi dell’art. 7, comma 1, lett. a) del Regolamento, “All’Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all’articolo 1, purché: [...] il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo”; alla luce della citata disposizione regolamentare, il Collegio dichiara, sul punto, inammissibile il ricorso.

Con riferimento, poi, alla doglianza del ricorrente di non aver ricevuto la suddetta informazione neanche “nelle successive comunicazioni annuali per la distribuzione dei dividendi”, il Collegio rileva che la banca convenuta ha allegato alla documentazione prodotta copia della schermata della pagina del portale web (sezione “Posizione Fondi”) dedicata al ricorrente, nella quale, alla voce “Regime fiscale fondi”, è riportata la dicitura “dichiarativo”; da tale evidenza risulta, dunque, come la banca abbia reso disponibile al cliente questa informazione, attraverso la consultazione della pagina in questione, e come questi, in qualsiasi momento, avrebbe potuto verificare il regime fiscale applicato ai fondi a lui intestati.

Considerato quanto sopra, il Collegio non ritiene fondata la contestazione del ricorrente e, pertanto, dichiara tale punto della domanda non accoglibile.

## **2.5. Prestiti obbligazionari**

### ***2.5.1. Acquisto obbligazioni “Lehman Brothers” – Successiva vendita – Addebito del capital gain – Errore della banca – Non assoggettabilità al prelievo fiscale - Storno degli importi addebitati***

*Stante che è l’eventuale plusvalenza realizzata all’atto della liquidazione dell’investimento ad essere assoggettata all’imposta di capital gain e non il mero rimborso del capitale, il prelievo fiscale deve effettuarsi sugli importi che costituiscono “guadagni da capitale” e non sui rimborsi di parte della somma conferita in un investimento che, come nel caso di specie relativo alle obbligazioni “Lehman Brothers”, ha notoriamente prodotto consistenti minusvalenze (ricorso n. 793/2013, decisione del 19 febbraio 2014).*

Contesta la ricorrente gli addebiti eseguiti dalla banca, a titolo di versamento dell’imposta di *capital gain*, in occasione del “rimborso parziale” delle obbligazioni “Lehman Bros”, avvenuto in 6 diverse occasioni tra l’anno 2012 e 2013, in quanto “contrariamente a quanto previsto dalla

procedura di liquidazione che sta rimborsando il capitale, la banca ha considerato gli accrediti quali dividendi realizzati applicando, quindi, la tassazione prevista per legge del 20%”; chiede la restituzione di quanto indebitamente prelevato dalla banca.

Replica la banca, affermando che:

- a. “i valori risultati sono stati considerati rimborsi di capitale e, solo a causa di un disguido, sugli estratti conto è stata erroneamente riportata la dicitura «dividendi»”;
- b. “il *capital gain* o guadagno in conto capitale, identifica la differenza tra il prezzo di rimborso di uno strumento finanziario ed il suo prezzo di sottoscrizione. Si ha dunque un *capital gain* quando il prezzo di rimborso è superiore al prezzo di sottoscrizione. Pertanto, sia in caso di rimborso capitale sia in caso di dividendi realizzati (come previsto dal decreto Salva Italia), la cliente deve pagare il *capital gain*”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che:

- le obbligazioni “Lehman Bros” di cui è caso sono state acquistate dal fratello della ricorrente nell’anno 2003 per un controvalore pari ad €125.000,00;
- la ricorrente, in seguito al decesso del fratello, ha ereditato i titoli nell’anno 2011;
- il *default* della “Lehman Bros” ha determinato l’impossibilità da parte dell’emittente di far fronte agli obblighi assunti con l’emissione dei titoli in questione;
- la ricorrente, nell’ambito della procedura concorsuale alla quale l’emittente è assoggettata, ha ottenuto il parziale rimborso del capitale investito attraverso accrediti effettuati, in varie *tranches*, sul proprio conto corrente;
- i suddetti rimborsi sono stati oggetto di prelievo fiscale (tassazione del *capital gain*) da parte della banca;
- la ricorrente, in sede di reclamo, ha contestato l’operato della banca con riferimento ai prelievi fiscali eseguiti, lamentando il fatto che la banca avesse erroneamente considerato i rimborsi di capitale in questione come dei “dividendi” (la parola “dividendi” compariva, infatti, nelle comunicazioni informative inviate alla cliente) sottoponendo gli stessi a dei prelievi fiscali non dovuti;
- la banca, a tal riguardo, in un primo momento (lettera del 23 luglio 2013) ha replicato alla ricorrente “che gli importi accreditati sul suo conto corrente [...] non si riferivano al rimborso di parte del capitale, ma bensì ai dividendi realizzati”, salvo poi affermare, nel testo delle controdeduzioni al ricorso, che “i valori risultanti sono stati considerati rimborsi di capitale e, solo a causa di un disguido, sugli estratti conto è stata erroneamente riportata la dicitura «dividendi»” e che anche ai suddetti rimborsi, ai sensi della normativa fiscale, si dovesse applicare la tassazione sul *capital gain*.

Premesso quanto sopra, il Collegio – richiamata l’ovvia considerazione che non è il mero rimborso del capitale che è assoggettato all’imposta, bensì l’eventuale plusvalenza realizzata all’atto del rimborso - ha richiesto all’intermediario, per il tramite della Segreteria Tecnica, chiarimenti in merito ai suddetti prelievi fiscali ed, in particolare, di conoscere nel dettaglio i valori di riferimento per il calcolo della base imponibile a cui è stato applicato il prelievo fiscale contestato, e prende atto che la banca, a fronte di detta richiesta, si è limitata a produrre nuovamente gli “estratti fiscali” inviati alla cliente, che non contengono le informazioni richieste.

Osserva, inoltre, il Collegio che il trattamento fiscale di cui è caso si applica alle plusvalenze derivanti da investimenti di natura finanziaria e che gli importi sui quali è stato effettuato il prelievo fiscale non costituiscono “guadagni da capitale” bensì rimborsi di parte della somma conferita in un investimento che ha prodotto, com’è noto, consistenti minusvalenze; ritiene, dunque, non sussistenti i presupposti per assoggettare i rimborsi in questione al suddetto trattamento fiscale.

Ritenuti quindi del tutto ingiustificati gli importi addebitati alla ricorrente a titolo di *capital gain*, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da

parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a rimborsare alla ricorrente i predetti importi, maggiorati degli interessi legali dalla data dei singoli addebiti fino alla data del pagamento.

La banca dovrà altresì ricostituire l'importo delle minusvalenze erroneamente utilizzati a compensazione.

### **2.5.2. *Acquisto obbligazioni – Prodotto finanziario illiquido – Mancata indicazione nella documentazione contrattuale – Violazione obblighi Consob - Risarcimento del danno***

*Considerati i dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo stabiliti dalla Consob in materia di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi, deve considerarsi non validamente perfezionata l'operazione di sottoscrizione di titoli obbligazionari, la cui documentazione contrattuale non indichi chiaramente che si tratta di un investimento rientrante nella predetta tipologia di strumenti finanziari (ricorso n. 923/2013, decisione del 19 febbraio 2014)*

Esponde la ricorrente di aver acquistato, su consiglio della banca, obbligazioni denominate "Palladium" il 25 marzo 2013, senza essere stata informata chiaramente sui rischi e sulla durata dell'investimento; precisa di essersi fidata della banca. Dopo circa un anno, recatasi in banca, aveva scoperto che la banca aveva destinato i soldi da lei versati in titoli completamente diversi da quelli a lei esposti tempo prima.

Chiede, quindi, la ricorrente l'intervento dell'Ombudsman a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca che la ricorrente aveva regolarmente sottoscritto tutta la documentazione contrattuale e che alla stessa erano state fornite tutte le informazioni circa la natura e le caratteristiche del prodotto acquistato.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 25 gennaio 2013 la ricorrente ha sottoscritto nominali € 100.000,00 titoli Zero Coupon con scadenza 2017, denominati "Palladium"; l'acquisto è stato effettuato in regime di consulenza.

Riscontra, poi, il Collegio che la ricorrente, in data 8 febbraio 2012, aveva compilato il questionario Mifid, risultando con il seguente obiettivo di investimento "bilanciato", ovvero "crescita del capitale investito nel medio/lungo periodo"; ha poi dichiarato di voler conservare l'investimento per il "breve termine (fino a 18 mesi)". Infine, la ricorrente ha dichiarato di avere conoscenza ed esperienza solo dei seguenti strumenti finanziari: obbligazioni e pronti contro termine. Dopo aver sottoscritto l'"Offerta al pubblico" relativa all'investimento in oggetto, il Collegio riscontra che la ricorrente ha dichiarato di "aver preso visione e di aver ricevuto copia del prospetto e della traduzione in lingua italiana della Nota di Sintesi".

Ciò premesso, il Collegio riscontra che, all'interno dell'"Offerta", è contenuta una sezione relativa alla "Quotazione e ammissione alla negoziazione"; tale sezione recita: "sarà presentata domanda di quotazione dei titoli (...) e di ammissione alle negoziazioni nel mercato regolamentato di (...) e sul sistema multilaterale di negoziazione (...); l'emittente non garantisce l'ammissione alla negoziazione dei titoli sul mercato regolamentato (...) e non può essere fornita alcuna garanzia che tale richiesta di ammissione sarà accettata".

Osserva, quindi, il Collegio che la banca, pur essendo le obbligazioni in oggetto un prodotto finanziario illiquido, non ha chiaramente indicato in alcun documento contrattuale che si trattava di un investimento rientrante nella predetta tipologia di strumenti finanziari. Osserva, infatti, che per prodotti finanziari illiquidi si intendono quelli che determinano per l'investitore ostacoli o

limitazioni allo smobilizzo entro un lasso di tempo ragionevole, a condizioni di prezzo ragionevoli. In merito, la ricorrente, nella lettera di ricorso, ha dichiarato di aver tentato la vendita dei titoli in oggetto per ben due volte nel corso del mese di giugno 2013, ma che l'esito era stato negativo attesa la scarsissima ricollocabilità dei titoli in esame.

Rammenta, in proposito, il Collegio che, con comunicazione n. 9019104 del 2 marzo 2009 intitolata "Il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi", la Consob ha disposto "misure di trasparenza" riferite proprio a questa specifica tipologia di prodotti. In primo luogo, ha previsto obblighi di trasparenza *ex ante*, in secondo luogo, ha disposto che gli intermediari trasmettono ai clienti informazioni in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto, "con evidenziazione espressa delle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione"; inoltre, la citata comunicazione stabilisce che l'intermediario è tenuto ad inviare al cliente una rendicontazione periodica che contenga informazioni dettagliate sul prodotto detenuto. Rileva il Collegio che i summenzionati dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo non risultano essere stati soddisfatti dalla banca.

Nota, poi, il Collegio che i fattori di rischio elencati nel documento relativo all' "Offerta" (rischi relativi alla società: escussione limitata, ripartizione delle passività tra tutti i portatori degli strumenti, conseguenze dei procedimenti di liquidazione, commissioni e spese; rischi relativi agli strumenti; fattori attinenti al mercato: tassi di cambio, tassi di interesse, valore di mercato; rischi relativi al collaterale: prezzo di mercato del collaterale, rimborso anticipato, rischio di credito, esposizione ai rischi di credito, rischio paese, rimborso finale; rischi attinenti al *rating* ed al regime fiscale) non appaiono in linea con il profilo di rischio della ricorrente.

Tra l'altro, il Collegio osserva che, nella citata sezione, è contenuta una speciale avvertenza che recita: "gli strumenti possono subire una diminuzione di valore e voi dovrete essere preparati a sostenere la perdita totale del vostro investimento negli strumenti"; un'ulteriore avvertenza afferma che: "dovreste inoltre leggere attentamente le informazioni contenute in altre parti del prospetto di base e formarvi una vostra opinione prima di investire negli strumenti, chiedendo quelle consulenze che riteneste necessarie ed appropriate". In merito a tali avvertenze, il Collegio nota che la ricorrente ha dichiarato che "anche se avesse letto attentamente tutte le carte consegnate alla sottoscrizione dei titoli, non credo che sarei riuscita a comprenderne il significato fino in fondo".

Pertanto, il Collegio – in considerazione del fatto che l'orizzonte temporale dell'investimento in questione non coincide con quello dichiarato dalla ricorrente nel questionario Mifid, nonché della circostanza che, in nessuna documento contrattuale, era contenuto l'avviso relativo al fatto che si trattava di un prodotto finanziario illiquido, tenuto anche conto che il livello di rischio delle obbligazioni di cui è caso non risulta in linea con il profilo di rischio della ricorrente – ritiene che l'investimento in questione non possa considerarsi adeguato al profilo finanziario della ricorrente, con conseguente invalidità del contratto d'acquisto del 25 gennaio 2013.

Tale contratto, infatti, è stato sottoscritto in violazione dell'art. 31, comma 1, del Regolamento Intermediari - ai sensi del quale la banca è tenuta a fornire all'investitore una descrizione generale degli strumenti finanziari trattati, descrizione che deve illustrare "le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate" - e dell'art. 21, comma 1, del TUF – che dispone che "nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti e per l'integrità dei mercati, b) acquisire, le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre

adeguatamente informati”; tutto ciò, a maggior ragione, quando trattasi di prestazione resa in regime di consulenza.

Pertanto, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere alla ricorrente l’importo pagato per l’acquisto dei titoli, oltre agli interessi legali maturati su tale somma dalla data di acquisto sino a quella dell’effettivo pagamento, dietro retrocessione dei titoli (e di eventuali interessi percepiti) da parte della ricorrente.

### **2.5.3. Acquisto obbligazioni estere – Successiva variazione di rating – Mancata comunicazione – Violazione obblighi informativi – Comportamento causativo di danno**

*Deve ritenersi causativa di danno la mancata comunicazione della variazione significativa di rating sui titoli obbligazionari esteri giacenti sul dossier del cliente, stante quanto stabilito dalla normativa Consob in materia di doveri informativi a carico dell’intermediario circa “qualsiasi modifica rilevante” subita dai titoli acquistati dall’investitore; non può, quindi, accogliersi la tesi della banca in merito all’assenza di un obbligo di comunicazione collegato al servizio di “custodia e amministrazione titoli” (ricorso n. 855/2013, decisione del 26 febbraio 2014).*

Esponde il ricorrente di aver acquistato nominali €32.000,00 obbligazioni emesse dallo Stato Greco, scadenti il 20 agosto 2012; precisa che l’emittente aveva lanciato un’OPS nel marzo 2012 e che lui aveva scelto di non aderire a tale iniziativa.

Chiede il ricorrente il rimborso nominale del *bond* in questione, maggiorato degli interessi relativi alla cedola scaduta, considerando che non aveva accettato lo scambio proposto.

Sottolinea, infatti, il ricorrente che la banca aveva aderito per la quota di sua spettanza alla predetta OPS, contribuendo a far raggiungere la percentuale minima di adesioni necessaria per far scattare lo scambio forzato anche per i non aderenti (comportamento che evidenziava un palese conflitto di interessi); lamenta, infine, che nel periodo compreso tra l’acquisto dei titoli e il lancio dello *swap*, la banca non l’aveva mai informato dei numerosi *downgrades* intervenuti sui titoli in esame tra il momento dell’acquisto e l’avvio dell’operazione di *swap*.

Replica innanzi tutto la banca che le tempistiche previste per la gestione dell’offerta non rientravano nella disponibilità degli intermediari; comunque, l’OPS promossa dal Governo Greco aveva avuto formalmente inizio il 24 febbraio 2012 e prevedeva come data ultima di adesione l’8 marzo 2012. Aveva, in merito, diramato presso la sua clientela un’informativa *ad hoc*.

Sottolinea, poi, la banca di non essersi trovata in una situazione di conflitto di interessi rispetto alla predetta iniziativa lanciata dalla Repubblica Ellenica. Precisa infine, in relazione alla lamentela circa le CAC (clausole di azione collettiva), che tali clausole erano state introdotte dalla Repubblica Ellenica per riservarsi la possibilità di estendere le conseguenze dell’OPS anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione, in caso di raggiungimento di una percentuale minima di adesione allo *swap*.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, tra l’8 febbraio 2010 ed il 2 marzo 2012, ha acquistato in tre *tranches*, avvalendosi del servizio di mera esecuzione fornito dalla banca, nominali € 32.000,00 obbligazioni “Greece 12 4,1%”, tramite *home banking*, per un controvalore di €16.269,00.

Rileva il Collegio che il 2 marzo 2012, la banca ha inviato, via *e-mail*, una comunicazione al ricorrente in merito allo *swap* sui titoli ellenici, mettendogli a disposizione la documentazione utile per conoscere i dettagli dell’iniziativa promossa a valere sui predetti titoli. Come concordemente dichiarato dalle parti, il ricorrente non ha fornito alcuna istruzione alla banca in merito alla volontà

di aderire o meno alla predetta offerta di scambio. Il 23 marzo 2012, sempre con apposita comunicazione via *e-mail*, la banca ha informato il ricorrente che, essendo stato raggiunto il *quorum* del 91% del valore nominale dei titoli in circolazione, il Governo Greco aveva attivato le CAC; di conseguenza, lo *swap* era stato reso obbligatorio nei confronti di tutti i possessori di titoli emessi dalla Grecia; la data regolamento veniva fissata per il 12 marzo 2012.

Rileva, poi, il Collegio che, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca versasse in una situazione di conflitto di interessi in relazione alla predetta operazione di offerta di scambio; la banca ha, inoltre, dichiarato che non era presente alcuna situazione di conflitto di interessi, mentre il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale che avvalorasse la sua affermazione circa la presenza di un conflitto di interessi della banca nell'operazione di *swap*.

Premesso quanto sopra, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca in relazione alle iniziative assunte dall'emittente circa l'offerta pubblica di scambio, conclude per l'inaccogliabilità delle censure relative a tale capo del ricorso.

Per quanto attiene, poi, al contributo fornito dalla banca per il raggiungimento dei *quorum* previsti per l'estensione automatica dell'accordo alla minoranza, rileva, in merito, il Collegio che il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto sostenuto; del resto, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia potuto, in qualche modo, partecipare al processo decisionale che ha condotto il Governo Greco a delineare le caratteristiche dell'OPS in discorso.

Riscontra, infine, il Collegio – in merito alla censura sollevata dal ricorrente sull'applicazione delle clausole CAC - che l'offerta in discorso ha raggiunto la percentuale di adesione del 95,70%, per cui la Grecia ha approvato l'attivazione delle clausole di azione collettiva (CAC) e, come previsto dal documento sull'offerta predisposto dall'emittente, si è effettuato, anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all'offerta, il concambio delle obbligazioni in loro possesso.

Riscontra, quindi, il Collegio che le obbligazioni intestate al ricorrente sono state sottoposte al concambio obbligatorio. Infatti, il 9 marzo 2012 la Repubblica Greca ha comunicato che era stato raggiunto il *quorum* minimo di adesioni per poter esercitare le CAC (clausole di azione collettiva), avvisando che sarebbero state attivate tali clausole, con la conseguenza che l'OPS in discorso si sarebbe estesa anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione.

Di conseguenza, il Collegio osserva che l'applicazione delle CAC (clausole di azione collettiva) – introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica (cd. *Greek Bondholder Act*) – deve essere ricondotta alla sovranità della Repubblica stessa; rileva, in merito, il Collegio che l'accertamento circa la legittimità della previsione e dell'applicazione delle CAC nell'ambito della legislazione italiana esula dalla competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario.

Considerato, inoltre, che la banca è rimasta estranea all'introduzione ed all'attivazione delle CAC - limitandosi a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari di diritto estero assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli - il Collegio, visto che l'attività di depositaria svolta dalla banca rientra nella competenza di altra giurisdizione alternativa, conclude per l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto riguarda, infine, la lagnanza circa la mancata informativa sui “numerosi *downgrades*” intervenuti sui titoli in questione tra la data di acquisto e quella dello *swap*, il Collegio riscontra che, al momento del primo acquisto (8 febbraio 2010) del valore nominale di € 10.000,00, il *rating* dei titoli era pari a “BBB+” per le agenzie *S&P* e *Fitch* e pari ad “A3” per *Moody's*; all'epoca del secondo acquisto (4 aprile 2011, per un valore nominale di €6.000,00), il *rating* era “BB+” per *Fitch*, “BB-“ per *S&P* e “B1” per *Moody's*; infine, al momento del terzo ed

ultimo acquisto (2 marzo 2012, ore 16,46, per nominali €16.000,00), era “C” per *Fitch*, “D” per *S&P* e “C” per *Moody’s*. Tale ultima transazione è avvenuta successivamente all’invio dell’*e-mail* (del 2 marzo 2012, ore 16,24) con la quale il ricorrente era stato informato del lancio dell’OPS da parte del Governo Greco; pertanto, per tale ultima operazione di acquisto il ricorrente non può lamentare di non essere stato correttamente informato dalla banca circa il *downgrade* del titolo tra la data dell’acquisto e quella del lancio dell’offerta di scambio.

Per quanto concerne, invece, gli altri due acquisti, il Collegio nota che la prima variazione significativa di *rating* sui titoli è avvenuta nel mese di giugno 2011 (“CCC” per *S&P* e *Fitch* e “Caa1” per “*Moody’s*”). In merito, la banca ha dichiarato che “nessuna comunicazione relativa al *downgrade* del *rating* del titolo è stata trasmessa al ricorrente, in quanto il servizio accessorio ‘custodia e amministrazione’ non prevede alcun obbligo di informativa in tal senso”.

Rammenta, in merito, il Collegio che l’art. 34 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 27 ottobre 2007, prevede, al comma 6, che “gli intermediari notificano al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite ai sensi degli articoli da 29 a 32; la notifica viene fatta su supporto duraturo, se le informazioni alle quali si riferisce erano state fornite su supporto duraturo”.

Di conseguenza, il Collegio, ritiene il comportamento della banca causativo di danno per il ricorrente.

Considerato, peraltro, che il danno non risulta determinabile nel suo preciso ammontare, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente in caso di corretta informativa da parte della banca (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, con esito economico di incerta valutazione *a posteriori*) il Collegio ritiene di poter procedere, ai sensi dell’articolo 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno.

In conclusione, premesso che il ricorrente ha già venduto parte dei titoli riveneriti dall’operazione di *swap* riferibile ai due acquisti (con un ricavo di €2.388,57) ed ha incassato - per rimborsi alla scadenza sempre riferibili ai due acquisti in questione - €336,92, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria tecnica e con invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l’importo, equitativamente determinato, di € 10.000,00, contro retrocessione alla banca del quantitativo residuo dei nuovi titoli ricevuti in cambio delle vecchie obbligazioni di cui ai richiamati primo e secondo acquisto.

#### **2.5.4. Acquisto di obbligazioni estere – Negoziazione over the counter – Soglia minima di investimento – Clausola pattizia generica – Violazione equilibri contrattuali – Clausola vessatoria – Non opponibilità al cliente**

*Deve ritenersi vessatoria la clausola contrattuale che conferisca alla banca la facoltà di non eseguire un ordine impartito dal cliente (pur dandone immediata comunicazione allo stesso), attribuendo una clausola pattizia siffatta - dal contenuto del tutto generico e la cui attuazione è affidata esclusivamente alla volontà di uno dei contraenti senza alcuna specificazione, nemmeno sommaria, o a titolo esemplificativo, di quali cause possano dar luogo alla mancata esecuzione - un potere troppo ampio ad uno solo dei contraenti, in violazione del principio del rispetto dell’equilibrio degli interessi contrattuali (ricorso n. 756/2013, decisione del 9 aprile 2014).*

Espongono il ricorrente (titolare di un contratto per la prestazione di servizi di investimento stipulato con la banca):

1. di aver acquistato, in data 3 giugno 2013, obbligazioni “Bank Nederland 23/01/23 2,50%”, per un controvalore pari ad USD 66.000,00 (€50.000,00);
2. di aver richiesto alla banca, in data 25 giugno 2013, di acquistare un ulteriore quantitativo per un controvalore complessivo pari a USD 20.000,00;
3. che la banca si era rifiutata di prendere in carico l’ordine di negoziazione da lui richiesto, argomentando che l’intermediario, considerato che il titolo in questione non è negoziato su un mercato regolamentato né su un sistema multilaterale di negoziazione (“*over the counter*”), ha previsto “che la negoziazione possa avvenire unicamente per operazioni di importo nominale pari o superiore a €50.000,00, a prescindere dal taglio minimo previsto dal regolamento dei titoli interessati (che, in questo caso specifico, è pari a USD 2.000,00) e dal rating dei medesimi”;
4. di aver contestato, in occasione del reclamo, il suddetto limite imposto dalla banca, la quale, in risposta, ha sostenuto di aver “ritenuto subordinare la raccolta di ordini di acquisto impartiti su titoli obbligazionari non quotati sui mercati regolamentati al rispetto di parametri qualitativi e quantitativi anche in considerazione dei rischi connessi a tali tipologie di titoli in alcuni casi caratterizzati da minor trasparenza informativa - in quanto collocati in assenza di prospetto informativo – o da scarsa liquidità”, evidenziando, inoltre, che “l’operatività segnalata si è in ogni caso svolta in ottemperanza delle condizioni contrattuali, che prevedono la facoltà della Banca di non eseguire un ordine impartito dalla clientela purchè ne dia immediata comunicazione al cliente”.

Lamenta il ricorrente l’illegittimità del limite alla negoziazione del titolo imposto dalla banca, rilevando: 1) la vessatorietà della clausola contrattuale che consente alla banca di non eseguire un ordine impartito dal cliente in quanto, “conferendo un potere troppo ampio ad uno solo dei contraenti”, viola il “principio del rispetto dell’equilibrio degli interessi contrattuali”; 2) la mancanza di una “giusta causa” che legittimi il rifiuto della banca, nella sua qualità di mandataria, di eseguire l’ordine in questione, posto che egli aveva “già in portafoglio per un controvalore di USD 66.000,00 il titolo di cui chiedeva di procedere all’acquisto di un’ulteriore tranche” e che “si tratta di un titolo della massima affidabilità con un rating emittente AAA da parte di tutte e tre le principali società di rating (Standard & Poor’s, Moody’s e Fitch)”.

In conclusione, il ricorrente, ritenendo che “l’obbligo di imporre un taglio minimo di acquisto, al di là di quello stabilito nel Regolamento del bond, è solo una richiesta vessatoria volta a costringere l’investitore ad effettuare un acquisto superiore, con un esborso commissionale ovviamente maggiore o, alternativamente, a comprare il lotto imposto per poi rivenderne una parte, con un esborso commissionale doppio ed un aggravio delle commissioni di concambio valutario”, chiede che “l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla suddetta banca di “consentire all’istante di poter procedere all’acquisto di quote del bond [...] in misura pari o multipla del taglio minimo stabilito nel Regolamento di emissione (USD 2.000,00)” nonché di “rimborsare all’istante il controvalore degli interessi sul USD 20.000,00 del bond che avrebbe acquistato dalla data della richiesta alla filiale (25/6 u.s.) alla data dell’attuazione della decisione, per un importo pari ad USD 1,10 pro-die ( $20.000 * 2,50\% / 365 = 1,37 - 20\% - \text{aliquota fiscale applicabile} = 1,10$ )”.

Replica la banca, osservando che:

- a. il limite imposto alla clientela di negoziare lo strumento finanziario in questione se non per un controvalore minimo di € 50.000,00 “non costituisce un parametro di negoziazione intrinseco del titolo, ma attiene invece alle modalità operative adottate dalla banca per l’acquisto di obbligazioni quotate sul mercato OTC”; “Tale modalità operativa non risultava peraltro contrattualizzata, dal momento che essa costituisce un requisito tecnico operativo che attiene alle concrete modalità di dettaglio di esecuzione della negoziazione dei titoli e



- che non comporta comunque alcuna preclusione nell'erogazione del servizio nei confronti del cliente”;
- b. la suddetta modalità operativa è giustificata dal fatto che “i titoli negoziati al di fuori dei mercati regolamentati presentano fattori di rischio specifici connessi alle caratteristiche e ai limiti del mercato di negoziazione – anche a prescindere dai fattori di rischio intrinseci del titolo” ed ha la finalità “ di limitare la circolazione di tali strumenti finanziari fra la clientela [...]” nonché “di incentivare la preferenza per strumenti negoziati su mercati che consentono di garantire una più agevole liquidabilità dell’investimento, nonché la presenza di appropriate informazioni sul titolo”.
  - c. il ricorrente, già in occasione dell’operazione eseguita in data 3 giugno 2013, era stato informato dell’impossibilità di negoziare lo strumento finanziario in questione se non per un controvalore minimo di €50.000,00;
  - d. il ricorrente, in data 25 giugno 2013, “si è limitato a manifestare presso la filiale di radicamento dei rapporti l’interesse per l’acquisto di un titolo”, ricevendo immediata comunicazione del limite previsto alla negoziabilità dello strumento finanziario in questione;
  - e. il ricorrente, pertanto, “non ha conferito alcun ordine e, di conseguenza, nessun mandato si è instaurato tra le parti”; di conseguenza, risultano prive di fondamento le contestazioni formulate dal ricorrente con riferimento al mancato rispetto dal parte dell’intermediario della normativa sul mandato, né risulta essere stato applicato l’articolo del contratto per la prestazione di servizi di investimento di cui il ricorrente eccepisce la vessatorietà.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, osserva quanto segue.

Il ricorrente chiede che sia ordinato alla banca:

- di consentirgli di poter procedere all’acquisto delle sopra richiamate obbligazioni in misura pari o multipla del taglio minimo;
- di rimborsargli gli interessi sull’importo di USD 20.000,00 v.n. dette obbligazioni, che avrebbe voluto acquistare in data 25 giugno 2013;

quanto sopra, previo accertamento della illegittimità del comportamento della banca, con riferimento alla “facoltà della banca di non eseguire un ordine impartito dalla clientela”, prevista dall’articolo 29, comma 2, Sezione C, Condizioni Generali, del contratto di prestazione dei servizi di investimento del 17.03.08, clausola denunciata quale vessatoria dal ricorrente.

Il Collegio prende atto che la banca, a giustificazione del proprio comportamento, ha essenzialmente fatto riferimento, oltre che alla prescrizione dell’articolo 29, comma 2, sopra richiamato, alla “presenza di requisiti operativi ai quali la banca subordina la presa in carico di operazioni di acquisto di titoli negoziati su mercati non regolamentati”, precisando che, “dal momento che i titoli negoziati al di fuori dei mercati regolamentati presentano fattori di rischio specifici connessi alle caratteristiche ed ai limiti del mercato di negoziazione”, la banca ha ritenuto di introdurre come requisito per l’acquisto ... la soglia minima di controvalore pari a 50.000,00”.

Osserva in proposito il Collegio che, alla luce dei principi di trasparenza introdotti dalla normativa Mifid e dalla relativa disciplina di attuazione (Regolamento Consob n. 16190 del 29 ottobre 2007), rientra nella discrezionalità operativa di ciascun intermediario, insindacabile in questa sede, introdurre particolari cautele e condizioni alla negoziazione da parte della clientela degli strumenti finanziari.

Ma ciò che qui rileva è di accertare se le richiamate limitazioni, introducendo modalità di approccio al mercato modificative della previsione di “lotto minimo” negoziabile dei titoli in questione, siano state oggetto di contrattazione con il cliente, ovvero se esse siano rimaste confinate nella sfera interna di “istruzioni” destinate a dettare comportamenti operativi al personale della banca.

Dall'esame della documentazione acquisita agli atti istruttori, risulta evidente che unica clausola oggetto di pattuizione, per quanto qui interessa, è quella contenuta nel citato secondo comma dell'articolo 29, del quale giova richiamare per intero il testo: "E' facoltà della banca non eseguire un ordine impartito dal Cliente; in tal caso la Banca ne dà immediata comunicazione al Cliente".

Una clausola siffatta, dal contenuto del tutto generico e la cui attuazione è affidata esclusivamente alla volontà di uno dei contraenti senza alcuna specificazione, nemmeno sommaria, o a titolo esemplificativo, di quali possano essere le cause che possano dar luogo alla mancata esecuzione, conferendo un potere troppo ampio ad uno solo dei contraenti, in violazione del principio del rispetto dell'equilibrio degli interessi contrattuali, assume, a parere del Collegio, carattere vessatorio.

Va anche incidentalmente osservato che appare invero poco comprensibile il fatto che, in presenza di intenzioni di acquisto di titoli considerati a più alto rischio, l'intermediario, "al fine di limitare la circolazione di tali strumenti finanziari tra la clientela", finisca in realtà per proporre una "soglia minima" di investimento più elevata rispetto al valore del lotto minimo consentito dal regolamento; ciò in via generale; ma, per venire al caso di specie, appare anche singolare che la banca abbia inteso applicare nuovamente il criterio limitativo nei confronti di un cliente che avendo già, con un primo acquisto, raggiunto la predetta soglia minima, esprimeva la volontà di incrementare l'originario investimento.

E' pur vero, come rappresentato dalla banca, che non vi è evidenza del formale conferimento di ordini da parte del cliente nella data da lui citata del 25 giugno 2013; ma il Collegio ritiene che quanto dichiarato dalla banca ("a seguito dell'interesse manifestato dal cliente al personale della filiale in relazione a tale strumento finanziario, era stato evidenziato che, ..., per l'acquisto era richiesto un controvalore minimo di 50.000 €"; "il cliente si è limitato a manifestare presso la filiale di radicamento l'interesse per l'acquisto di un titolo, ricevendo immediata comunicazione dell'impossibilità di negoziare tale strumento finanziario ...";) appare atto a confermare l'intenzione del cliente di procedere ad un incremento dell'investimento nelle obbligazioni in questione, ed è quindi plausibile che egli si sia poi astenuto dal presentare un ordine scritto, stante la evidente inutilità di tale ordine, considerate le risposte ricevute dal personale della banca; ciò che farebbe, in simili circostanze, secondo la comune esperienza, qualsiasi persona dotata di buon senso.

Il Collegio ritiene quindi causativo di danno per il ricorrente il diniego della banca di corrispondere alla richiesta da lui formulata di procedere all'acquisto di un ulteriore quantitativo delle obbligazioni in questione; diniego non giustificato da alcuna valida pattuizione intervenuta tra le parti.

Peraltro, tenuto conto che, anche se fosse stato reso possibile l'acquisto, non è possibile ipotizzare né l'effettivo ammontare dell'investimento né i possibili scenari del successivo sviluppo dell'investimento stesso, il Collegio ritiene che il danno lamentato dal ricorrente possa essere liquidato in via equitativa nell'importo di €1.000,00; dichiara pertanto la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo, come sopra determinato, di €1.000,00.

### **2.5.5. Sottoscrizione prestito obbligazionario – Asserito mancato rispetto delle condizioni pregiudiziali – Annullamento dell’operazione da parte del collocatore – Illegittimità del comportamento della banca**

*In caso di richiesta di adesione ad un’OPS relativa ad un prestito obbligazionario - per la cui valida sottoscrizione sia necessario rispettare alcune condizioni pregiudiziali stabilite nel prospetto informativo (tra le quali, il divieto di “trasferimenti” tra i libretti di deposito e i conti correnti) - la banca non può legittimamente annullare un’operazione di investimento qualora il cliente abbia prima “prelevato” una somma dal libretto e successivamente l’abbia “versata” a credito sul proprio conto corrente; nella fattispecie in esame, infatti si è in presenza dello svolgersi di due tipologie di operazioni, alle quali, nel loro complesso, non può darsi la definizione di “trasferimento” (ricorso n. 843/2013, decisione del 23 aprile 2014).*

### **2.5.6. Sottoscrizione prestito obbligazionario – Asserito mancato rispetto delle condizioni pregiudiziali – Annullamento dell’operazione da parte del collocatore – Interpretazione letterale delle clausole regolamentari - Illegittimità del comportamento della banca**

*Qualora la banca collocatrice annulli un’operazione di sottoscrizione di un prestito obbligazionario sostenendo che il lancio dell’OPS era riservato ai soli investitori che avessero apportato nuova liquidità (ma l’espressione “apporto di nuova liquidità” sia contenuta, in caratteri minuscoli, nel “modulo di adesione”, e non nelle “Condizioni definitive”), l’Ombudsman Giurì Bancario ritiene che - oltre al fatto che sia le disposizioni di legge che quelle di vigilanza impongono che le informazioni da fornirsi dagli intermediari bancari debbano rispondere a criteri di trasparenza - in caso di contestazione circa l’esatto significato delle condizioni dell’offerta, ci si debba attenere alla stretta interpretazione letterale delle parole usate nella descrizione delle condizioni stabilite per poter validamente accedere all’investimento; di conseguenza, poiché la modalità operativa utilizzata dal ricorrente per aderire all’OPS non confligge con la condizione ostantiva posta dal regolamento, il versamento da questi effettuato deve considerarsi come afflusso di “denaro fresco”, maturando il ricorrente il diritto al risarcimento della perdita subita (ricorso n. 843/2013, decisione del 23 aprile 2014).*

Esponde il ricorrente di aver ritirato un deposito postale di €9.000,00 nell’ambito di una più generale diversificazione e riordino degli investimenti di tutti i propri risparmi e segnatamente al fine dell’acquisto di BTP tramite altra banca presso la quale era titolare di un dossier titoli; precisa che aveva sottoscritto titoli “IMI SpA” utilizzando il denaro trasferitogli mediante un bonifico sul proprio conto corrente postale (quale conto di regolamento del deposito titoli acceso presso Poste Italiane).

Atteso che Poste Italiane aveva annullato l’operazione di investimento asserendo la non conformità della sottoscrizione – in quanto non sarebbe stata utilizzata “nuova liquidità”, come richiesto dalle condizioni di acquisto – il ricorrente, stante il semplice sospetto delle Poste, fondata su una mera presunzione, chiede che venga dato corso all’operazione da lui richiesta.

Replca Poste Italiane che la sottoscrizione del prestito obbligazionario “Banca IMI 13/19 TassoMisto” era avvenuta in maniera non conforme alle condizioni alle quali era subordinata l’offerta; pertanto, la sottoscrizione era stata annullata.

Precisa, infatti, Poste Italiane che, per poter validamente sottoscrivere il citato prestito, era necessario apportare nuova liquidità mediante versamento di denaro contante, assegni bancari o circolari e accredito di stipendi e pensioni sul libretto di risparmio e sul conto corrente collegati al

deposito titoli utilizzato per la sottoscrizione, nonché per il solo conto corrente, tramite bonifici bancari e, in ogni caso, al netto di eventuali prelievi. Non era possibile utilizzare somme di denaro già depositate sul conto di regolamento collegato al deposito titoli, né somme di denaro derivanti da eventuali operazioni di disinvestimento e/o rimborso e/o pagamento di proventi finanziari detenuti presso Poste Italiane, versamenti in contanti rivenienti dal rimborso di buoni fruttiferi postali cartacei, trasferimento di somme tra rapporti (conti correnti e libretti) accesi presso Poste Italiane, cambio assegni, versamenti di assegni postali/vidimati e vaglia circolari.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 27 maggio 2013 il ricorrente ha sottoscritto l'Offerta Pubblica di Sottoscrizione del prestito obbligazionario "Banca IMI S.p.A. 2013/2019, Tasso Misto Cap&Floor Banco Posta" per nominali €9.000,00; nella scheda prodotto è previsto che: "l'investitore non potrà utilizzare per la sottoscrizione delle Obbligazioni somme di denaro già depositate sul conto di regolamento collegato al deposito titoli utilizzato per la sottoscrizione prima del 1° aprile 2013 ovvero rivenienti dalle operazioni elencate di seguito: disinvestimento e/o rimborso e/o pagamento di proventi di prodotti finanziari detenuti presso Poste Italiane; versamenti in contanti, rivenienti da rimborso di Buoni Fruttiferi Postali cartacei; trasferimenti di somme tra rapporti (conti correnti e libretti) accesi presso Poste Italiane; cambio assegni e versamenti di assegni postali/vidimati e vaglia circolari".

Il Collegio rileva, poi, che Poste Italiane ha annullato la sottoscrizione di nominali € 9.000,00 obbligazioni "Banca IMI 13/19 TassoMisto", avvenuta il 17 maggio 2013, asserendo che "i due bonifici di €3.500,00 e di €6.000,00 in entrata sul conto corrente 5325168 in data 16 maggio 2013 sono stati preceduti da un prelievo di €9.000,00 eseguito in data 15 maggio dal libretto di risparmio n. 31311510 e pertanto non possono essere considerati apporto di nuova liquidità".

Rileva, in merito, il Collegio che il 15 maggio 2013 il ricorrente ha effettuato un prelievo in contanti dal libretto di deposito acceso presso Poste Italiane di €9.000,00 (tale libretto, acceso il 20 febbraio 2009, risulta cointestato con altre due persone e sullo stesso è possibile operare "a firma disgiunta"); con valuta 16 maggio 2013, sul conto corrente acceso presso Poste Italiane ed intestato al ricorrente, sono stati accreditati € 3.500,00 ed € 6.000,00 tramite due operazioni di bonifico recanti la causale "bonifico a vostro favore da Faranda Santi" (per il bonifico da € 3.500,00) e "bonifico a vostro favore da Faranda Giovanna per regalo" (per il bonifico da €6.000,00).

Rileva il Collegio che l'offerta pubblica di sottoscrizione dei titoli in questione (v. "Condizioni definitive", Sezione III, punto 8, pagine 24-25) ha stabilito alcune condizioni pregiudiziali all'accesso alla sottoscrizione stessa, stabilendo, per quanto qui interessa, che il sottoscrittore non potrà utilizzare somme di denaro già depositate sul conto di regolamento collegato al deposito titoli utilizzato per la sottoscrizione prima dell'1 aprile 2013, né somme di denaro derivanti da eventuali:

- (i) operazioni di disinvestimento, di rimborso o di pagamento di proventi di prodotti finanziari detenuti presso il Responsabile del Collocamento
- (ii) versamenti in contanti, rivenienti dal rimborso di buoni fruttiferi postali cartacei collocati dal Responsabile del Collocamento,
- (iii) trasferimenti di somme tra rapporti (conti correnti e libretti) accesi presso il Responsabile del Collocamento
- (iv) cambio assegni
- (v) versamento di assegni postali/vidimati e vaglia circolari.

Osserva il Collegio che il divieto relativo ai disinvestimenti e ai reinvestimenti di somme rivenienti da rimborsi o incassi riguarda varie categorie di prodotti, ma non i "libretti", per i quali è soltanto previsto il divieto di "trasferimenti" tra essi e i conti correnti.

Orbene, il termine adoperato (trasferimenti) non può che riferirsi esclusivamente all'operazione consistente nel passaggio diretto di somme di denaro dal libretto al conto corrente, evento non ravvisabile nel caso di specie, che ha riguardato non una sola, ma due distinte operazioni: la prima, di "prelievo" dal libretto (tra l'altro cointestato a più persone: il prelievo quindi potrebbe essere servito per esigenze, oltre che del ricorrente, anche dei cointestatari) e la successiva, di "versamento" a credito del conto corrente intestato al ricorrente; si è quindi in presenza dello svolgersi di due tipologie di operazioni, alle quali, nel loro complesso, non può darsi la definizione di "trasferimento".

Il Collegio può anche ipotizzare che l'intento dell'intermediario, nel presentare l'offerta, sia stato quello di riservare l'offerta stessa al solo apporto di nuova liquidità (si noti, incidentalmente, che l'espressione "apporto di nuova liquidità" è contenuta, in caratteri minuscoli, nel "modulo di adesione", ma non nelle "Condizioni definitive") ma ha anche presente le disposizioni di legge e di vigilanza che impongono che le informazioni da fornirsi dagli intermediari bancari debbano rispondere a criteri di trasparenza.

Pertanto, in una fattispecie come quella qui rappresentata, e sulla quale è sorta contestazione circa l'esatto significato delle condizioni dell'offerta, il Collegio non può che attenersi alla stretta interpretazione letterale delle parole usate nella descrizione della condizione stabilita per le movimentazioni dei libretti di deposito; interpretazione che, contraddicendo quella sostenuta dall'intermediario (che si è rifiutato di ritenere concluso il contratto di acquisto di titoli da parte del cliente) ha il pregio, oltretutto, di sgombrare il campo dalla altrimenti inevitabile censura di mancanza di trasparenza della clausola.

Il Collegio ritiene pertanto che le suddette operazioni, così come avvenute nei due tempi di prelievo da libretto e di versamento su conto, non configurando un passaggio diretto (trasferimento) dalle disponibilità del primo a quelle del secondo, non confliggano con la condizione ostativa posta dal Regolamento, con la conseguenza che il controverso versamento di complessivi € 9.500,00 avrebbe dovuto essere considerato come afflusso di "denaro fresco" sul conto di regolamento.

Ritenuto quindi causativo di danno il comportamento dell'intermediario, il Collegio considera peraltro che non è possibile pervenire alla determinazione di un ammontare certo del danno subito dal ricorrente, tenuto conto che, anche se l'acquisto fosse avvenuto, non è possibile ipotizzare con ragionevole precisione i plausibili scenari del successivo sviluppo dell'investimento, relativi sia ai comportamenti dell'investitore circa la durata del possesso dei titoli e le eventuali perdite o utili da cessione, sia alle stesse condizioni economiche del prestito (che, dopo i primi due anni di remunerazione a tasso fisso, passa ad un regime a tasso variabile con livelli di salvaguardia (*cap e floor*) a tutela di ambedue le parti).

Quanto sopra considerato, il Collegio ritiene che il danno lamentato dal ricorrente possa essere liquidato in via equitativa nell'importo di €500,00; dichiara pertanto la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente il predetto importo di €500,00.

#### **2.5.7. Acquisto obbligazioni estere – Successivo azzeramento del valore – Decisione del governo straniero – Mancanza di preventive notizie – Assenza di responsabilità della banca**

*Qualora l'acquisto di obbligazioni estere sia stato effettuato poco prima della decisione del governo straniero di nazionalizzare la società emittente e di espropriare gli azionisti ed i creditori "subordinati", essendo stata tale decisione resa pubblica (con la trasmissione al Parlamento del rapporto del Ministro delle finanze) successivamente all'acquisto, l'Ombudsman Giurì Bancario –*

*non risultando che siano circolate preventive informazioni o indiscrezioni su quanto andava maturando in relazione ai predetti eventi (tant'è che le notizie in merito sulla stampa specializzata, e perfino la revisione dei rating dell'emittente e dei suoi prestiti, sono tutte intervenute successivamente alla data di acquisto) –, non può accogliere la doglianza del cliente con la quale venga asserita la presunta conoscenza, da parte dell'intermediario, della critica situazione economico-finanziaria dell'emittente estero (decisione dell'11 giugno 2014, ricorso n. 1059/2013).*

**2.5.8. Acquisto obbligazioni estere – Livello di rischio “alto” – Titolo subordinato e illiquido – Valutazione di non adeguatezza – Assenza di raccomandazioni da parte della banca – Assenza di responsabilità dell'intermediario**

*Deve considerarsi pienamente valido l'acquisto di obbligazioni estere, qualora sulla scheda informativa consegnata al cliente sia stato indicato che si trattava di un “titolo subordinato, titolo strutturato”, con rating “BB- S&P” e livello di rischio “molto alto”, stante anche il fatto che, sulla stessa scheda, era riportata la raccomandazione della banca “di non procedere con l'investimento” stante l'inadeguatezza dell'operazione in ragione della circostanza che “il prodotto finanziario selezionato è illiquido” e non è in linea con il profilo di rischio del cliente e che “l'investimento in oggetto non è stato raccomandato dalla banca e che deriva unicamente da una specifica e autonoma scelta” del ricorrente (decisione dell'11 giugno 2014, ricorso n. 1059/2013).*

**2.5.9. Acquisto obbligazioni estere – Operazione in contropartita diretta con la banca – Finalità di adempiere alla disposizione di acquisto del cliente – Assenza del conflitto di interessi – Correttezza del comportamento dell'intermediario**

*Non è accoglibile l'eccezione sollevata dal cliente circa il fatto che l'operazione di acquisto di obbligazioni estere (poi azzerate nel loro valore per decisione del governo straniero dove ha sede la società emittente) sia da ritenere invalida in quanto effettuata “in contropartita diretta con la banca”, posto che l'intermediario ha inviato idonea documentazione dalla quale risulta che l'acquisto sul mercato e la successiva vendita dei titoli al ricorrente sono stati effettuati unicamente al fine di adempiere alla disposizione di acquisto conferita dal cliente stesso, e quindi, in assenza di conflitto di interessi (decisione dell'11 giugno 2014, ricorso n. 1059/2013).*

Esponde il ricorrente che un consulente della banca gli aveva consigliato di acquistare obbligazioni emesse dalla “SNS REAAL”, specificandogli che si trattava di “una grande opportunità”; il 28 gennaio 2013 aveva sottoscritto tali obbligazioni per un controvalore di € 44.207,25.

Lamenta che, trascorsi pochi giorni, era stato informato dell'azzeramento totale delle obbligazioni a causa della scelta del governo olandese di nazionalizzare la società emittente per salvarla dal fallimento; sottolinea che il citato consulente era tenuto a conoscere la situazione della banca olandese ed avrebbe dovuto sconsigliarlo dall'effettuare l'investimento in titoli emessi da tale società. Del resto le predette obbligazioni, fino a quel momento, erano detenute dalla banca. Chiede, quindi, il rimborso della perdita subita, anche in considerazione del fatto che “fino a quel momento” le obbligazioni erano detenute dalla banca e che “sarebbero state azzerate a breve”.

Replica la banca che il ricorrente aveva ricoperto ruoli di alta responsabilità in ambito bancario e finanziario e che il suo portafoglio titoli era stato caratterizzato dalla presenza di titoli ad

alto profilo di rischio; tra l'altro, le obbligazioni in questione rappresentavano l'11% del totale del patrimonio investito in strumenti finanziari.

Precisa, poi, la banca che non era proprietaria dei titoli in questione e che li aveva comprati unicamente al fine di adempiere agli ordini di acquisto conferiti dalla clientela; pertanto, non sussisteva alcuna situazione di conflitto di interessi. Sottolinea, infine, che le obbligazioni in esame erano state acquistate in regime di ricezione e trasmissione ordini, senza la prestazione del servizio di consulenza.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, in data 28 gennaio 2013, ha acquistato obbligazioni "SNS REAAL Vrem. 07" per nominali €100.000,00, con un controvalore di €44.207,250; sulla scheda informativa è indicato che si tratta di "obbligazioni estero, titolo subordinato, titolo strutturato", con *rating* "BB- S&P" e livello di rischio "molto alto". Sulla stessa scheda, è riportato che "la banca raccomanda di non procedere con l'investimento" in quanto trattasi di investimento non adeguato perché "il prodotto finanziario selezionato è illiquido" e perché non è in linea con il profilo di rischio del cliente. Infine, nella scheda, è anche indicato che "l'investimento in oggetto non è stato raccomandato dalla banca e che deriva unicamente da una mia/nostra specifica e autonoma scelta" (segue sottoscrizione del ricorrente).

Riscontra, poi, il Collegio che, nel documento di conferma dell'ordine, è indicato che "l'operazione è eseguita in contropartita diretta con la banca"; in merito, la banca ha inviato documentazione dalla quale risulta che l'operazione è stata eseguita in contropartita diretta con la banca stessa, ma che l'acquisto sul mercato e la successiva vendita dei titoli al ricorrente sono stati effettuati unicamente al fine di adempiere alla disposizione di acquisto conferita dal ricorrente stesso. Rileva, inoltre, che il ricorrente, come risulta dal questionario Mifid compilato il 13 giugno 2011, ha un profilo di rischio "dinamico" e un profilo di appropriatezza "medio alta".

Riscontra il Collegio che il ricorrente, in sede di sottoscrizione del contratto per la prestazione dei servizi di investimento, ha sottoscritto anche il "Documento informativo – classificazione della clientela"; infine, come risulta dagli estratti conto inviati in copia dalla banca, il ricorrente, all'epoca dell'acquisto in contestazione deteneva in portafoglio svariati titoli con profilo di rischio alto e le obbligazioni in contestazione rappresentavano una minima parte dell'intero patrimonio investito in prodotti finanziari.

Nota inoltre il Collegio che il titolo in questione aveva subito, nell'ultimo periodo, escursioni molto accentuate dei corsi: ad esempio, tra le più significative, dalla quotazione di 36,92 del 25.11.11 a 64,36 del 02.03.12; da 37,00 del 14.06.12 a 47,78 del 04.07.12 e poi a 56,25 del 09.01.13.

Nell'ultima settimana di gennaio 2013, le quotazioni sono rimaste intorno ai minimi storici (tra 37,00 e 41,42), a livelli tali, quindi, da poter invogliare investitori adusi ad assumere rischi su titoli di scarsa affidabilità (e, come nel caso di specie, non "raccomandati" dalla banca), nella prospettiva del ripetersi di un "rimbalzo" delle quotazioni, come già avvenuto in precedenza.

E' noto, del resto, che uno degli indici più significativi della potenziale pericolosità dell'investimento è costituito dall'apprezzamento che il mercato dà al titolo, essendo il valore della quotazione inversamente proporzionale al grado di affidabilità riconosciuto al titolo stesso e/o all'emittente; ad un investitore esperto, quale risulta essere il ricorrente - sia sulla base del suo profilo, sia con riferimento al portafoglio posseduto - non può essere sfuggito il significato implicito di una quotazione che si aggirava intorno al 40% del valore nominale.

Per quanto riguarda la prossimità - rispetto alla data di acquisto dei titoli - della decisione del governo olandese di nazionalizzare la società emittente, e di espropriare gli azionisti ed i creditori "subordinati", il Collegio rileva che tale decisione è stata resa pubblica con la trasmissione al Parlamento olandese del rapporto del Ministro delle finanze, datato 1° febbraio 2013; né risulta

che siano circolate preventive informazioni, o indiscrezioni, su quanto andava maturando in relazione agli eventi di cui sopra: notizie in merito sulla stampa specializzata, e perfino la revisione dei *rating* dell'emittente e dei suoi prestiti, sono tutte intervenute successivamente al 1° febbraio 2013.

Considerato quanto sopra, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca, conclude per l'inaccogliabilità del ricorso.

#### **2.5.10. Disinvestimento di titoli obbligazionari – Informazioni inesatte fornite dalla banca – Induzione in errore dell'investitore – Mancata diligenza da parte della banca - Responsabilità dei danni conseguenti**

*Posto che il TUF impone agli intermediari che prestano servizi e attività di investimento di “acquisire, le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati”, la banca che abbia indotto, con informazioni rivelatesi inesatte, il cliente in errore (in particolare, influenzando le sue scelte di disinvestimento con la rappresentazione di un ricavo non realizzabile) è responsabile dei danni conseguenti, non avendo agito con la diligenza richiesta ad un operatore professionale del settore finanziario (decisione del 9 luglio 2014, ricorso n. 31/2014).*

Espone il ricorrente:

1. di aver ordinato alla banca convenuta, in data 18 maggio 2012, di vendere i titoli “BEI 99/190C EURO STAB-B”, per nominali €94.000,00, depositati presso l'intermediario;
2. di aver deciso di effettuare la suddetta operazione confidando, come garantito dal personale della banca in occasione della sua visita presso la filiale di riferimento avvenuta nella medesima data, che la compravendita sarebbe stata eseguita “a prezzo di mercato, più interessi”;
3. che, nella medesima data, a fronte dell'esecuzione dell'operazioni in questione, gli erano stati accreditati “capitale più interessi per un valore di €110.347,11”;
4. che, in data 20 maggio 2012, la banca aveva stornato dalla suddetta somma la quota di interessi maturati e riaccreditato un importo pari ad €100.711,11;
5. di aver chiesto alla banca chiarimenti in merito al suddetto storno, ricevendo, in risposta, la spiegazione che “il giorno successivo alla vendita, in data 19 maggio 2012, il Servizio Amministrazione Titoli [aveva avvisato] l'agenzia che l'accredito della vendita del titolo era errato in quanto l'anagrafe dello stesso riportava un piano cedolare mentre, in effetti, tale obbligazione è un cosiddetto «zero coupon»; provvedeva pertanto a stornare l'operazione e a riaccreditare l'importo della corretta quotazione di €107,25110”.

Lamentando la condotta tenuta dalla banca nella vicenda in questione, chiede “[...] il danno da interessi che [gli] hanno procurato, interessi promessi e poi negati, per un ammontare di € 9.300,00 o un danno da capitale tra prezzo di vendita storico e il prezzo attuale di circa €12,00, [per una cifra totale complessiva pari ad] €11.300,00 “per un titolo che oggi [potrebbe] avere ancora in portafoglio, se non fosse stato per il grave comportamento [della banca]”.

Replica la banca, affermando:

- a. “in data 18 maggio 2012 a causa di un disguido tecnico, la procedura ha contabilizzato la vendita del menzionato titolo, avvenuta al prezzo di € 107,25110, conteggiando anche un rateo di interessi che, date le caratteristiche dello strumento finanziario, non doveva essere presente”;



- b. “in data 22 maggio 2012, in seguito alle normali operazioni di quadratura e spunta con il depositario, avendo riscontrato l’errore e avendo preventivamente dato comunicazione al cliente, veniva rettificata l’operazione con il riaccredito del netto ricavo privo del rateo”;
- c. l’operazione di compravendita in questione era stata disposta dal ricorrente senza avvalersi del servizio di consulenza in materia di strumenti finanziari ed attività di investimento.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, preliminarmente rileva che il “Regolamento” del titolo in questione prevede, a partire dall’anno 2000 fino all’anno 2008, la distribuzione di cedole annuali di importo predeterminato e, per gli anni successivi: 1) “se il rendimento lordo dei BTP con scadenza costante a 10 anni [...] non avrà mai superato il 4,70% in ciascuno dei nove anni del Periodo di osservazione, le obbligazioni avranno cedole pari al 4,50% annuo lordo [...] fino alla data di scadenza”; 2) “nel caso che il rendimento lordo dei BTP con scadenza costante a 10 anni [...] avrà superato il 4,70% in almeno uno dei nove anni del periodo di osservazione, le obbligazioni pagheranno un’unica cedola alla data di scadenza pari al 30,00%”.

Rileva, dunque, il Collegio che, a partire dall’anno 2008 e fino alla scadenza, il titolo, a seconda che si siano verificate o meno determinate condizioni, può trasformarsi in un’obbligazione *cd. zero-coupon*.

Riscontra ancora il Collegio che la banca, alla richiesta di chiarimenti formulata dalla Segreteria tecnica in data 16 maggio 2014 circa le modalità in cui è espressa la quotazione del titolo sul mercato di riferimento (prezzo secco/tel quel), ha risposto che “l’obbligazione non è quotata a prezzo secco, bensì a tel/quel, pertanto, nel prezzo [...] sono già compresi i ratei della cedola in corso”; dai chiarimenti forniti dalla banca, dunque, è possibile desumere che il titolo in questione, a partire dall’anno 2008, si sia trasformato in *cd. zero-coupon*.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che la banca ha riconosciuto l’errore commesso in occasione della contabilizzazione dell’operazione di compravendita eseguita dal ricorrente, giustificandosi con il fatto che “la procedura non gestisce però le obbligazioni quotate a tel/quel ma solo a prezzo secco; da qui la prima nota informativa con l’aggiunta del rateo cedola al prezzo (già tel/quel ma considerato dalla procedura come secco) a cui è seguito storno e riproposizione da parte del Servizio Contabilità Titoli azzerando la cedola del rateo interessi”.

Sul punto la banca sostiene che la ricostruzione dei fatti avvenuti presso la filiale di riferimento in data 18 maggio 2013 formulata dal ricorrente (il quale, si ricorda, sostiene che il motivo decisivo per cui aveva deciso di vendere le obbligazioni è che l’intermediario gli aveva garantito che l’operazione sarebbe stata eseguita a prezzo di mercato e che gli sarebbero stati accreditati gli interessi maturati) “non corrisponderebbe al vero, anche se va oggettivamente riconosciuta l’impossibilità [della banca] di poter disporre di elementi certi a supporto delle risposte fornite [al ricorrente dal personale della filiale]”.

A tal riguardo il Collegio, dovendo accertare i fatti avvenuti in data 18 maggio 2013 basandosi esclusivamente sulle affermazioni, discordanti, formulate dal ricorrente e dalla banca convenuta, ritiene di poter dedurre che la banca abbia effettivamente garantito al ricorrente quanto da questi riferito e - considerato anche il fatto che il medesimo errore (ritenere che il titolo fosse quotato a prezzo secco) è stato compiuto perfino dal Servizio Contabilità Titoli in sede di contabilizzazione dell’operazione - che il personale della filiale non avesse ben chiaro il regime di pagamento degli interessi che caratterizza il titolo in questione.

Posto che l’art. 21, comma 1, lett. b del TUF impone agli intermediari che prestano servizi e attività di investimento di “acquisire, le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati”, il Collegio ritiene che la banca non abbia agito, nella vicenda in esame, con la diligenza richiesta ad un operatore professionale del settore finanziario, avendo indotto, con informazioni rivelatesi inesatte, il ricorrente in errore, e avendo influenzato le sue scelte di disinvestimento con la rappresentazione di un ricavo non realizzabile.

Quanto sopra considerato, il Collegio ritiene che la banca abbia procurato al ricorrente, che faceva legittimo affidamento sulla correttezza delle informazioni fornite dalla banca, un danno meritevole di essere risarcito; non essendo, tuttavia, possibile valutare con certezza – nel caso relativo a titoli “zero coupon” – quale sia la quota parte del prezzo di mercato riferibile agli interessi in corso di maturazione e quale quella riferibile al valore “capitale” del titolo, il Collegio ritiene di dover quantificare il danno con valutazione di tipo equitativo e, di conseguenza, dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman – Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente l’importo di €5.000,00, come sopra determinato.

**2.5.11. Iniziativa promozionale sul tasso di interesse creditore – Condizioni – Limiti alle movimentazioni del “patrimonio” investito in prodotti dell’intermediario – Adesione alla promozione – Successiva vendita di obbligazioni collocate dall’intermediario – Emittente diverso dall’intermediario stesso – Mancato riconoscimento del tasso promozionale – Illegittimità**

*Qualora la condizione per poter accedere al tasso creditore promozionale applicato al conto corrente consista in una limitazione alla riduzione del patrimonio investito in prodotti dell’intermediario (il cui saldo non deve diminuire di € 3.000,00 per il periodo di un anno), è illegittima la mancata applicazione del predetto tasso agevolato laddove l’intermediario - ai fini della verifica circa la sussistenza della condizione per ottenere il beneficio – abbia considerato la movimentazione avvenuta su titoli obbligazionari collocati, ma non emessi, dall’intermediario stesso, rilevando, nella valutazione in questione, il soggetto emittente dei titoli e non il soggetto distributore (decisione del 2 ottobre 2014, ricorso n. 194/2014).*

Il ricorrente espone:

1. che l’intermediario convenuto aveva lanciato una iniziativa promozionale in virtù della quale alla clientela sarebbe stato applicato, nel semestre 1° gennaio 2013 – 30 giugno 2013, un tasso d’interesse annuo lordo pari al 3% sugli importi depositati sul conto corrente, a condizione che, alla suddetta data di giugno 2013, “il patrimonio detenuto in prodotti del Gruppo Poste Italiane non si [fosse] ridotto di oltre €3.000,00 rispetto a quello detenuto al 30 novembre 2012”;
2. che, alla data del 30 novembre 2012, erano depositate sul proprio dossier obbligazione del “Credit Suisse” per un ammontare di €156.000,00;
3. di aver aderito, “su invito [dell’intermediario convenuto], all’OPA lanciata da Credit Suisse, a fine dicembre 2012”, cedendo così i titoli depositati.

Il ricorrente lamenta che l’intermediario non ha ritenuto che sussistessero le condizioni per applicargli la promozione in questione, adducendo come motivazione il fatto che, avendo egli ceduto le obbligazioni “Credit Suisse”, collocate dall’intermediario convenuto, il patrimonio detenuto nel periodo di riferimento si era ridotto oltre la soglia stabilita per accedere al beneficio; ritenendo errata la suddetta valutazione, chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all’intermediario di “corrisponder[gli] gli interessi del 3%, previsti dalla promozione, sulla somma depositata sul c/c, nel primo semestre 2013”.

L’intermediario replica, affermando che “si intendono Obbligazioni Poste Italiane tutte quelle obbligazioni che da Poste Italiane sono collocate sul mercato e, pertanto, la vendita delle obbligazioni Credit Suisse, collocate sul mercato da Poste Italiane, risulta un decremento del patrimonio detenuto [dal ricorrente] in prodotti del Gruppo Poste Italiane”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva quanto segue.

Come indicato nella comunicazione inviata dall'intermediario al ricorrente, nella quale erano indicate le condizioni per accedere alla promozione in questione, uno dei presupposti per ottenere l'applicazione del beneficio consisteva nella circostanza che, al 30 giugno 2013, "il patrimonio detenuto in prodotti Gruppo Poste Italiane non si deve ridurre di oltre €3.000,00 rispetto a quello detenuto al 30 novembre 2012", dovendosi considerare, a tal fine, "patrimonio" quello "composto da investimenti nei seguenti prodotti del Gruppo Poste Italiane: Obbligazioni Poste Italiane S.p.A. e Polizze Posta Vita (Ramo I e Ramo III) [...] e Fondi BancoPosta SGR [...]".

Considerato quanto sopra, il Collegio rileva che le obbligazioni del "Credit Suisse" non rientrano nelle tre categorie di strumenti finanziari indicati nella citata comunicazione, in quanto non emesse da alcuna società del "Gruppo Poste Italiane", né, tantomeno, possono essere considerate alla stregua di un "prodotto del Gruppo Poste Italiane", solo per il fatto che sono state collocate dall'intermediario convenuto, essendo, a tal riguardo, rilevante l'emittente dei titoli e non il distributore.

Ciò posto, il Collegio ritiene che la movimentazione della consistenza dei suddetti titoli non debba essere considerata ai fini della verifica circa la sussistenza della condizione per ottenere il beneficio e, quindi, non corretta la valutazione effettuata dalla banca sul punto in questione.

In conclusione, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione probatoria – a riconoscere al ricorrente il tasso promesso con la richiamata iniziativa promozionale; l'importo degli interessi così calcolato sarà maggiorato degli interessi legali dalla data prevista per l'accredito dell'importo come sopra riconosciuto fino alla data del pagamento.

#### ***2.5.12. Obbligazioni greche – Lancio OPS del Governo estero – Adesione obbligatoria - Asserita mancata informativa da parte della banca – Comportamento censurabile – Assenza di danno per il cliente – Non accoglibilità della richiesta di risarcimento***

*Vista l'obbligatorietà dell'Offerta Pubblica di Scambio, imposta dall'emittente (Governo greco) sulle obbligazioni di propria emissione, l'eventuale mancata informativa in merito da parte dell'intermediario – semmai censurabile con riguardo ai principi che regolano il mandato– non può essere considerata causativa di danno per il cliente (decisione del 2 ottobre 2014, ricorso n. 433/2014).*

Il ricorrente espone di aver acquistato obbligazioni emesse dalla Repubblica Ellenica tra il 4 novembre 2009 ed il 26 aprile 2010 e che, a seguito dello swap forzoso del 12 marzo 2012, aveva subito rilevanti perdite; lamenta che, tra la data di acquisto e quella dell'offerta di scambio, i titoli in questione avevano subito un continuo degradarsi della loro qualità, ma che la banca non lo aveva mai informato in merito.

Atteso che la banca era a conoscenza dei continui downgrade subiti dalle citate obbligazioni, il ricorrente chiede il rimborso della perdita subita. Infine, fa presente che non era stato avvertito che, all'interno dell'offerta di scambio, si sarebbero potute attivare le CAC, altrimenti non avrebbe aderito all'offerta.

La banca replica che non aveva affatto avuto accesso ad informazioni privilegiate, né tantomeno aveva agito per proprio tornaconto a discapito della clientela. Sottolinea, poi, che l'attivazione delle CAC non era dipesa da azioni riconducibili alla banca stessa.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, rileva che il ricorrente ha proposto reclamo all'ufficio reclami della banca il 3 marzo 2014; atteso che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento, la clientela può rivolgersi all'ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo, dichiara inammissibile il ricorso nella parte relativa ai fatti avvenuti antecedentemente al 3 marzo 2012.

Ciò premesso, il Collegio riscontra che, come da documentazione agli atti, dal 3 marzo al 12 marzo 2012 (data dello *swap* sui titoli greci), non è intervenuto alcun declassamento dell'emittente le obbligazioni in esame; il *rating* è sempre stato SD ("Default Selettivo", ovvero alcune obbligazioni non sono state rimborsate); di conseguenza, sulla banca non gravava alcun onere informativo circa qualsivoglia evento di *downgrade*.

In merito, poi, alla censura relativa all'applicazione delle clausole CAC, va rilevato che l'offerta in questione ha raggiunto la percentuale di adesione dell' 85,80%, per cui la Grecia ha approvato l'attivazione di dette clausole anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all'offerta.

Il 9 marzo 2012 la Repubblica Greca ha comunicato che era stato raggiunto il *quorum* minimo di adesioni per poter esercitare le CAC, avvisando che sarebbero state attivate tali clausole, con la conseguenza che l'OPS in discorso si sarebbe estesa anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione. La banca procedeva quindi al concambio obbligatorio, immettendo nel dossier del ricorrente le nuove obbligazioni.

Vista l'obbligatorietà di tale operazione, imposta dall'emittente, anche la eventuale mancata informativa in merito da parte dell'intermediario – pur censurabile con riguardo ai principi che regolano il mandato e più in generale a quello di buona fede nell'esecuzione dei contratti – non può essere considerata causativa di danno per il cliente.

Considerato infine che l'applicazione delle CAC – introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica (cd. *Greek Bondholder Act*) – deve essere ricondotta alla sovranità della Repubblica stessa, il Collegio non può che rilevare che l'accertamento circa la legittimità della previsione e dell'applicazione delle CAC nell'ambito della legislazione italiana esula dalla competenza dell'Ombudsman-Giurì Bancario.

In conclusione, considerato che la banca - rimasta estranea ad ogni decisione circa l'OPS e l'attivazione delle CAC – si è limitata a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli, il Collegio rileva che il danno lamentato dal ricorrente non può essere ricondotto a responsabilità della banca; respinge, pertanto, il ricorso.

## **2.6. Prodotti derivati**

### **2.6.1. *Contestazione sottoscrizione di certificati – Disconoscimento della firma – Assenza di denuncia penale – Necessità di verifica della scrittura disconosciuta – Incompetenza dell'Ombudsman Giurì Bancario – Rigetto della domanda***

*Stante il disposto dell'art. 2702 c.c., per cui la scrittura privata fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni ivi contenute da chi l'ha sottoscritta, se colui contro il quale la scrittura è prodotta ne riconosce la sottoscrizione e, considerato che, in caso di disconoscimento, la legge prevede modalità e termini per la verifica della scrittura*

*disconosciuta - da chiedersi con istanza della parte che intende valersi di detta scrittura, nell'ambito di un procedimento giudiziario ordinario - deve reputarsi infondato il ricorso volto a contestare l'autenticità della firma apposta su un contratto di acquisto di certificates, visto che, dalla documentazione agli atti, non risulta che il cliente abbia presentato alcuna denuncia circa la falsa sottoscrizione e posto che il risultato della predetta verifica si prospetta essenziale e pregiudiziale, ai fini della delibazione della vertenza (questione che, ovviamente, esula dalla competenza dell'Ombudsman, che può giudicare esclusivamente sulla base delle prove documentali fornite dalle parti) (decisione dell'11 giugno 2014, ricorso n. 127/2014).*

Esponde il ricorrente che la banca gli aveva addebitato in conto €5.000,00 per l'acquisto del titolo "(...) Bank SH 2/16 ZT" ed €3.400,00 per il titolo "BNP BSK IND ME 16 ZT", ma che non aveva mai effettuato alcun ordine relativo ai predetti investimenti; precisa che tali titoli non erano nemmeno in linea con il suo profilo di rischio e che non aveva mai ricevuto alcuna informativa in merito agli investimenti sopra menzionati.

Atteso che disconosceva le firme apposte in calce ai contratti d'acquisto in contestazione, il ricorrente chiede la restituzione delle somme addebitategli, oltre agli interessi legali maturati su tali importi ed €2.000,00 per il risarcimento dei danni contrattuali ed extracontrattuali subiti. Chiede, inoltre, che venga accertata la mala fede della banca nell'esecuzione di tali operazioni finanziarie.

Replica la banca che il ricorrente aveva correttamente sottoscritto tutti e due i contratti d'acquisto relativi ai sopra richiamati investimenti; inoltre, aveva compilato il questionario Mifid, risultando un investitore con profilo di rischio "alto".

Precisa, poi, la banca che il titolo "(...) Bank SH 2/16 ZT" era stato rimborsato per un controvalore di €5.400,00, mentre l'altro era tuttora nel portafoglio del cliente; infine, sottolinea che per poter giungere ad una decisione in merito all'autenticità di una sottoscrizione sarebbe stato necessario fornire una perizia redatta da un esperto della cui affidabilità non si possa dubitare. Il ricorrente, invece, non aveva fornito la prova della non autenticità di una sottoscrizione, non producendo alcun documento atto a corroborare il proprio assunto.

Rileva il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, che il ricorrente, in data 17 ottobre 2011, ha compilato il questionario Mifid, dichiarando di avere una propensione al "rischio molto elevato" ed un obiettivo di investimento di "massimizzazione della redditività".

Rileva, poi, il Collegio che il 31 gennaio 2012 è stato sottoscritto, a nome del ricorrente, il titolo "Eur 4 Year Best of Fast Bonus Certificates" per un valore di €5.000,00; tale investimento è stato rimborsato il 4 marzo 2014, con un controvalore di €5.400,00. Il 10 settembre 2012 è stato sottoscritto, sempre a nome del ricorrente, il titolo "4 Year Phoenix Worst-of su paniere di indici on CAC 40, DAX Price Index and FTSE MIB Index"; tale titolo è ancora depositato sul dossier intestato al ricorrente.

Il Collegio - premesso che, dalla documentazione agli atti, non risulta che il ricorrente abbia presentato alcuna denuncia circa la falsa sottoscrizione - osserva in merito che ai sensi dell'articolo 2702 c.c., la scrittura privata fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni ivi contenute da chi l'ha sottoscritta, se colui contro il quale la scrittura è prodotta ne riconosce la sottoscrizione. In caso di disconoscimento, come avvenuto nel caso di specie, la legge prevede modalità e termini per la verifica della scrittura disconosciuta, da chiedersi con istanza della parte che intende valersi di detta scrittura, nell'ambito di un procedimento giudiziario ordinario.

Ritiene il Collegio che il risultato di tale verifica si prospetta essenziale, e pregiudiziale, ai fini della delibazione della presente vertenza; è altrettanto evidente che tale

questione esula dalla competenza dell'Ombudsman, potendo questo Collegio giudicare esclusivamente sulla base delle prove documentali fornite dalle parti.

Pertanto il Collegio considera, allo stato degli atti, non fondato il ricorso e decide per la sua inaccogliabilità.

### **2.6.2. Trading on-line – Operatività su derivati – Funzionamento dello stop loss – Modifica delle condizioni - Non applicabilità dell'art. 118 del TUB – Applicabilità del Codice al consumo – mancato rispetto della normativa – Vessatorietà delle clausole – Inefficacia**

*La banca, all'interno della prestazione del servizio di trading on-line, non può procedere alla modifica delle condizioni contrattuali avvalendosi del disposto dell'art. 118 del TUB, non potendo tale speciale normativa - che consente integrazioni, emendamenti e abrogazione di clausole contrattuali attraverso il meccanismo delle "modifiche unilaterali" - trovare applicazione nel campo della contrattualistica riguardante la prestazione dei servizi di investimento; trova invece applicazione, nella specie, il disposto dell'art. 33 del Codice del consumo, ai sensi del quale nei contratti aventi ad oggetto la prestazione di servizi finanziari a tempo indeterminato il professionista può modificare, qualora sussista un giustificato motivo, le condizioni del contratto, preavvisando entro un congruo termine il consumatore, che ha diritto di recedere dal contratto. Non risultando che tali prescrizioni siano state rispettate dalla banca nel comunicare al cliente la variazione di condizioni contrattuali, le nuove clausole introdotte sono da considerarsi vessatorie, e quindi inefficaci (decisione del 9 luglio 2014, ricorso n. 964/2013).*

Espongono i ricorrenti:

1. che - in data 24 giugno 2013, all'apertura delle contrattazioni sui mercati – erano caricati sul proprio dossier titoli n. 7 lotti del "future FIB3I SEP13 quotati all'IDEM in posizione long al prezzo medio di €15.873,00";
2. che, collegato a detta posizione, era pendente un ordine automatico di chiusura (ordine di *stop loss*), che sarebbe stato automaticamente eseguito "al raggiungimento di un prezzo inferiore/uguale al 6% (€14.920,00)";
3. di aver immesso, nella medesima giornata, un ordine di acquisto di un ulteriore lotto "a protezione della posizione per abbassare il livello di intervento dello stop";
4. che detto ordine era stato eseguito alle ore 10:33:13 al prezzo di € 14.950,00 e "contestualmente veniva ricalcolato in € 15.755,62 il nuovo prezzo medio di carico, cui avrebbe dovuto associarsi il contestuale ed immediato ricalcolo del nuovo livello di *stop loss* collegato al raggiungimento di un prezzo inferiore/uguale al 6% (€14.810,28)";
5. che "inopinatamente alle ore 10:33:23 veniva eseguito dalla [banca] l'ordine automatico di vendita degli originari 7 lotti con condizione last (minore/uguale) di €14.920,00 (riferita alla situazione precedente il nuovo ordine di acquisto eseguito dell'ulteriore lotto che aveva incrementato la posizione abbassando il conseguente livello di stop)".

Lamentano i ricorrenti che "il sistema, che ha ricalcolato in tempo reale il nuovo prezzo medio di € 15.755,62, parimenti avrebbe dovuto aggiornare in tempo reale il corrispondente stop loss ad €14.810,28; viceversa dopo 10 secondi lo stop loss era rimasto fermo al precedente livello di €14.920,00, donde l'errato ordine automatico di vendita"; sostenendo di aver subito un danno a causa di detto errore, "imputabile ad esclusiva responsabilità [della banca]", chiedono la somma di €29.421,90, corrispondente alla perdita subita, nonché la somma di €39.375,00 a titolo di mancato guadagno.

Espongono ancora i ricorrenti:

- a) che - in data 24 giugno 2013, all'apertura delle contrattazioni sui mercati – erano caricati sul proprio dossier titoli n. 13 lotti del “future MINI3I SEP13 quotati all'IDEM in posizione long al prezzo medio di €15.867,00”;
- b) che, collegato a detta posizione, era pendente un ordine automatico di chiusura (ordine di stop loss), che sarebbe stato automaticamente eseguito “al raggiungimento di un prezzo inferiore/uguale al 6% (€14.920,00)”;
- c) di aver immesso, nella medesima giornata, un ordine di acquisto di 3 ulteriori lotti “a protezione della posizione per abbassare il livello di intervento dello stop”;
- d) che detto ordine era eseguito alle ore 10:33:13 al prezzo di € 14.950,00 e “contestualmente veniva ricalcolato in €15.697,50 il nuovo prezzo medio di carico, cui avrebbe dovuto associarsi il contestuale ed immediato ricalcolo del nuovo livello di stop loss collegato al raggiungimento di un prezzo inferiore/uguale al 6% (€14.755,55)”;
- e) che “inopinatamente alle ore 10:33:22 veniva eseguito dalla [banca] l'ordine automatico di vendita degli originari 7 lotti con condizione last (minore/uguale) di € 14.920,00 (riferita alla situazione precedente il nuovo ordine di acquisto eseguito dell'ulteriore lotto che aveva incrementato la posizione abbassando il conseguente livello di stop)”;

Lamentano i ricorrenti che “il sistema, che ha ricalcolato in tempo reale il nuovo prezzo medio di €15.697,50, parimenti avrebbe dovuto aggiornare in tempo reale il corrispondente stop loss ad €14.755,55; viceversa dopo 9 secondi lo stop loss era rimasto fermo al precedente livello di € 14.920,00, donde l'errato ordine automatico di vendita”; sostenendo di aver subito un danno a causa di detto errore, “imputabile ad esclusiva responsabilità [della banca]”, chiedono la somma di €10.107,50, corrispondente alla perdita subita, nonché la somma di €15.340,00 a titolo di mancato guadagno.

Replica la banca, sottolineando:

- a. “che i controlli disposti dalla scrivente non hanno evidenziato ritardi nell'esecuzione delle disposizione sopra menzionate; sia gli ordini di acquisto disposti dai ricorrenti ad incremento delle posizioni che gli stop loss automatici sono stati, infatti, tempestivamente eseguiti al raggiungimento dei corrispondenti prezzi sul mercato di riferimento”;
- b. che, “con riferimento alle tempistiche di ricalcolo del nuovo prezzo di stop loss, [...] nell'area *Help* (di seguito anche Area Riservata) del sito della banca, alla sezione derivati, è riportato quanto segue: *il ricalcolo del valore di stop avviene normalmente in modo immediato e automatico entro 30 secondi circa dalla formazione del nuovo prezzo medio. Questo non esclude che, in particolari condizioni di mercato, possano verificarsi dei ritardi di diversi secondi nella tempistica del ricalcolo*”;
- c. che “nella medesima sezione del sito i clienti vengono, inoltre, avvisati dell'eventualità che l'esecuzione di ordini con prezzi prossimi a quello della chiusura automatica di stop loss possa, in condizioni di volatilità del mercato, comportare un ricalcolo non immediato del nuovo valore di stop loss: *è possibile inserire ordini ad un prezzo prossimo allo stop loss automatico, ma nel caso si verificasse un movimento repentino di mercato, eventuali ordini eseguiti in prossimità dello stop loss automatico potrebbero non comportare l'immediato ricalcolo del nuovo livello di stop loss automatico, producendo come effetto l'apertura di una nuova posizione di segno contrario*”;
- d. che “tali previsioni sono espressamente richiamate dall' «Integrazione contrattuale avente ad oggetto i servizi di ricezione e trasmissione ordini, esecuzione ordini per conto di clienti anche mediante negoziazione per conto proprio di strumenti finanziari derivati» in essere con i clienti, nella versione in vigore dal 22 gennaio 2013 [...] che, all'art. 3 “Oggetto dell'accordo”, testualmente prevede: *1. L'Accordo disciplina i servizi di ricezione e trasmissione ordini, esecuzione ordini per conto di clienti anche mediante negoziazione per*

*conto proprio prestati dalla banca a favore del cliente e aventi ad oggetto gli strumenti finanziari derivati, nei limiti previsti dal presente accordo e dall'attuale offerta della banca [...]; 2. Le modalità, i termini e i limiti nella prestazione dei servizi di cui al comma 1 che precede, nonché gli strumenti finanziari derivati e i mercati di riferimento per l'operatività di cui all'accordo, sono indicati nell'Area Riservata e, ove previste, nelle Norme Operative»;*

- e. che, inoltre, “in tale integrazione contrattuale [...] “*Il Cliente attesta di aver preso esatta e completa cognizione delle condizioni contrattuali ed economiche di seguito riportate relative alla prestazione dei servizi di investimento aventi ad oggetto strumenti finanziari derivati di cui all'accordo che dichiara di accettare integralmente, nonché delle condizioni operative (ivi incluse le eventuali norme operative) rese disponibili nell'Area Riservata del sito*”;
- f. che “i clienti sono stati resi edotti delle modifiche unilaterali apportate alla precedente versione dell'Integrazione contrattuale, mediante apposita comunicazione inviata in data 11 gennaio 2013 all'indirizzo di posta elettronica certificato dai clienti; in tale comunicazione, tra l'altro, i clienti visualizzavano (tramite apposito link) l'Integrazione Contrattuale con chiara evidenza delle modifiche introdotte rispetto al contratto originario [...]”;
- g. che, premesso quanto sopra, “l'intervallo temporale intercorso tra l'esecuzione degli ordini di acquisto disposti dal cliente (con la formazione del nuovo prezzo medio della posizione) e l'attivazione degli stop loss automatici al prezzo originario (ancora in essere per il vecchio quantitativo) era pari a 11 secondi per la posizione sul FIB3I (10:33:13 – 10:33:24) e 9 secondi per la posizione sul MINI3I (10:33:14 – 10:33:23) e, quindi, inferiore ai 30 secondi necessari per l'aggiornamento del prezzo di stop loss”;
- h. che “i prezzi riferiti ai futures in esame rilevati dalla piattaforma Bloomberg, mostrano che, alle ore 10:33 del 24 giugno 2013, presentavano una forte volatilità. Dall'analisi degli scambi effettuati sul mercato di riferimento, infatti, appare evidente come la quotazione di entrambi i futures in esame, nell'intervallo temporale compreso tra le 10:33:00 e le 10:33:25 (25 secondi) sia scesa da 14.975 a 14.905 (14 tick [ndr. 1 tick = 5 punti] di scostamento, corrispondenti a una variazione negativa di circa lo 0,47% sul prezzo del future)”;
- i. che “il prezzo limite inserito dal cliente (14.950) si discostava dal prezzo di attivazione dello stop loss automatico (14.920) di soli 6 tick. In accordo con la sopra richiamata indicazione operativa presente nell'Area Riservata, tale limitato scostamento può non comportare, nella citata condizione di forte volatilità rilevata sul mercato di riferimento alle ore 10:33 del 24 giugno 2013, un tempestivo ricalcolo del valore di stop (che, comunque, nel caso di specie, è avvenuto entro le tempistiche normalmente previste ed indicate nell'Area Riservata”;
- j. che, “alla luce di quanto finora esposto, la banca non rileva anomalie o ritardi nell'esecuzione delle operazioni oggetto di contestazione, né nelle tempistiche di ricalcolo degli stop loss automatici (che risultano, nel caso di specie, del tutto coerenti con l'informativa contrattuale e operativa fornita ai clienti)”.
- k. che, “con specifico riferimento ai mancati guadagni lamentati dai ricorrenti, [...] gli stessi sono stati quantificati, a posteriori, sulla base del prezzo medio rilevato dal 5 al 9 agosto 2013 sui future in esame, secondo criteri del tutto arbitrari e non riscontrabili oggettivamente dall'esame delle evidenze in possesso della banca”;
- l. che “il giorno successivo ai fatti oggetto del ricorso (25 giugno 2013), il saldo disponibile presente sul conto intestato ai clienti era pari a € 194.682,01; tale importo avrebbe consentito agli stessi la ricostituzione delle posizioni oggetto di contestazione e, pertanto, il perseguimento delle asserite strategie di vendita”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.



In primo luogo, con riferimento all'argomentazione della banca secondo la quale il ricorrente era consapevole che l'aggiornamento dei prezzi di *stop loss* può, "in particolari condizioni mercato", subire dei ritardi, osserva il Collegio che la banca, a sostegno di tale affermazione, fa riferimento alla "Integrazione contrattuale avente ad oggetto i servizi di ricezione e trasmissione di ordini, esecuzione ordini per conto di clienti anche mediante negoziazione per conto proprio di strumenti finanziari derivati" (versione del 22.01.2013), in particolare alla clausola di cui all'articolo 3, comma 2, che recita: "Le modalità, i termini e i limiti nella prestazione dei servizi di cui al comma 1 che precede, ... sono indicati nell'AREA RISERVATA e, ove previste, nelle NORME OPERATIVE".

Sul punto, il Collegio rileva che nelle "Condizioni generali che regolano i rapporti e i servizi con Banca (...) spa", che la banca ha prodotto (pur se in copia non datata né sottoscritta) quali "condizioni approvate dai ricorrenti in sede di apertura del rapporto di conto corrente", l'articolo 28 prevede la facoltà della banca di modificare le condizioni economiche e non economiche, con espresso riferimento a quanto prescritto dall'art. 118 D.Lgs 385/93". Osserva in merito il Collegio che la speciale normativa che consente integrazioni, emendamenti e abrogazione di clausole contrattuali attraverso il meccanismo delle "modifiche unilaterali" di cui all'articolo 118 del Testo unico bancario non trova applicazione nel campo della contrattualistica riguardante la prestazione dei servizi di investimento (si veda la specifica esclusione di cui all'articolo 23, comma 4, del Testo unico della finanza).

E' pur vero che l'articolo 33 del Codice del consumo prevede che nei contratti aventi ad oggetto la prestazione di servizi finanziari a tempo indeterminato il professionista può modificare, qualora sussista un giustificato motivo, le condizioni del contratto, preavvisando entro un congruo termine il consumatore, che ha diritto di recedere dal contratto; tali prescrizioni non risultano rispettate nella comunicazione inviata al cliente il 10.01.13, infatti, il motivo è genericamente indicato nella introduzione dei CFD ("*Contract For Difference*": tipologia di contratti nella quale, tra l'altro, non sembrano rientrare quelli di cui alla presente vertenza) e, soprattutto la data entro la quale il cliente è tenuto a fornire la sua risposta viene indicato nel 22.01.13 (solo 7 giorni lavorativi, termine che non può certamente essere ritenuto congruo).

A seguito di tale irregolare prospettazione, deve ritenersi che le nuove clausole introdotte dalla banca siano da considerarsi vessatorie, e quindi inefficaci.

Ma, a prescindere da ciò, anche a voler considerare valida la pattuizione unilateralmente proposta dalla banca, va rilevato che nella "Integrazione contrattuale" di cui sopra, non vi è alcuna specifica indicazione circa i tempi di aggiornamento dello *stop loss* (v. articolo 8, comma 13); non vi è, in sostanza, alcun patto sottoscritto tra le parti che dia conto di una possibile dilazione dell'aggiornamento del valore dello *stop loss*; oltre al fatto che le previsioni citate dalla banca, per il loro tenore, appaiono contrarie al principio di ragionevolezza, per evidente contraddittorietà (per l'adeguamento, prima prospettato come "immediato e automatico", viene poi indicato un tempo massimo di 30 secondi e addirittura, nell'area riservata "Help" del sito della banca, alla sezione "derivati", viene indicata anche la possibilità che, in particolari condizioni di mercato, si creino "ritardi di diversi secondi").

Va anche rilevato che non è stata fornita dalla banca alcuna spiegazione circa il fatto che, mentre il valore medio di acquisto si aggiorna immediatamente, ciò non possa avvenire anche per i valori di *stop loss*, che si creano automaticamente proprio sulla base dei suddetti prezzi medi; in mercati caratterizzati da una operatività stringente (come è noto, nello spazio di un secondo arrivano sul mercato decine di offerte), la banca deve garantire la tempestività di esecuzione delle operazioni (sia che si tratti del computo dei valori di mercato e dei nuovi livelli di *stop loss*, sia che si tratti della pedissequa trasmissione al mercato degli ordini debitamente aggiornati).

Il Collegio ritiene quindi che il disservizio lamentato dai clienti sia imputabile a responsabilità della banca.

Non può peraltro essere accettata la prospettazione dell'entità del danno come ricostruita dai ricorrenti; il Collegio ritiene infatti che, nella specifica fattispecie, avendo la banca operato in violazione degli obblighi contrattuali, le operazioni di vendita del 24 giugno 2013 siano da considerarsi inefficaci e quindi come non avvenute: il danno va quindi computato sulla base di una valutazione di ciò che sarebbe potuto ragionevolmente accadere nella ipotesi di una continuazione del possesso dei titoli da parte dei ricorrenti dopo la data citata.

Premesso che non è possibile ipotizzare retrospettivamente i plausibili scenari del successivo esito dell'investimento, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione dei ricorrenti (in particolare, la scelta dei tempi e delle modalità di chiusura delle posizioni), e considerato che non è quindi possibile determinare l'entità del danno sulla base di elementi certi, il Collegio ritiene che il danno lamentato dai ricorrenti possa essere liquidato, con valutazione di tipo equitativo (avendo comunque, quale parametro di riferimento, la media dei prezzi giornalieri di chiusura dei suddetti derivati nel periodo dal 24 giugno al 9 agosto 2013, data entro la quale i ricorrenti avevano intenzione di chiudere le posizioni) in €15.000,00 per i *future* FIB3I Sept 13 e in € 6.000,00 per i MINI3I Sept13; dichiara pertanto la banca tenuta – entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a versare ai ricorrenti il complessivo importo di €21.000,00, come sopra determinato.

### ***2.6.3. Sottoscrizione di certificates su azioni – Prestazione del servizio di consulenza – Questionario Mifid – Risposte contraddittorie – Inesattezza del quadro informativo – Inattendibilità della valutazione di adeguatezza - Invalidità dell'acquisto – Risarcimento del danno***

*Qualora la banca abbia ingiustificatamente espresso un giudizio di adeguatezza, inducendo il cliente ad acquistare un titolo appartenente alla categoria degli strumenti finanziari derivati – considerato anche che il ricorrente, nel questionario MIFID, aveva dichiarato di non conoscere né di aver mai acquistato strumenti derivati – l'operazione di acquisto deve ritenersi invalida, risultando la stessa effettuata sulla base di una valutazione di adeguatezza inattendibile, poiché eseguita sulla base di un quadro informativo inesatto e contraddittorio (ricorso n. 907/2013, decisione del 19 febbraio 2014).*

Esponde il ricorrente di aver acquistato, dietro consulenza della banca, in data 12 aprile 2012, n. 100 certificati “BNPP Athena Fast Plus General 3Y”, al prezzo di €100,00 ciascuno e di aver venduto i medesimi titoli, in data 15 giugno 2012, realizzando una perdita rispetto al capitale investito pari ad €850,54; lamentando l'inadeguatezza del titolo in questione rispetto al proprio profilo di investitore e la carenza di informazioni circa l'investimento in generale ed, in particolare, la natura di strumento finanziario derivato del titolo, fornite dalla banca nella fase pre-contrattuale, chiede il risarcimento delle perdite subite.

Replica la banca affermando:

1. che il personale della banca che si è interessato dell'investimento di cui è caso ha operato “diligentemente illustrando in modo esaustivo, nella fase pre-contrattuale, le caratteristiche del prodotto e fornendo contestualmente anche il previsto materiale informativo utile ad una migliore comprensione del prodotto ed ai rischi ad esso connessi anche in un momento

successivo, come peraltro risulta nel modulo di conferimento dell'ordine e nel documento di descrizione della natura dei rischi consegnato”;

2. che, “ai sensi della normativa vigente al momento dell'investimento [il ricorrente] era stato compiutamente informato che la disposizione di acquisto veniva impartita a seguito della consulenza prestata dalla [banca] [...] con la quale era confermata l'adeguatezza e la coerenza dell'investimento con gli obiettivi dichiarati”;
3. che [il ricorrente], prima di acquistare i suddetti certificati già “possedeva titoli azionari il cui indicatore di rischio medio ISR (indicatore sintetico di rischio) era intorno al 16%, mentre l'ISR del Certificate viaggiava intorno al 5% ed era un investimento coerente con il suo profilo finanziario”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che:

- il ricorrente, in data 16 novembre 2011, ha compilato e sottoscritto il questionario MIFID relativo al contratto per la prestazione di servizi di investimento stipulato con la banca che ha modificato, aggiornandolo, il precedente questionario compilato in data 15 aprile 2010;
- in tale questionario, alla domanda “Ha mai investito in derivati regolamentati o strumenti di investimento innovativi (certificates, covered, warrant ...)?”, ha risposto di non aver mai investito e di non conoscere detti prodotti;
- alla domanda, relativa agli obiettivi di investimento, “In quali delle seguenti strategie di investimento intende allocare il suo capitale?”, il ricorrente ha fornito le seguenti risposte: 1) “ho bisogno di preservare il mio capitale per far fronte a delle spese nel breve termine (fino a 2 anni)”, 2) “ricerco una elevata protezione del capitale investito senza precludermi l'opportunità di ottenere una rivalutazione per quanto modesta nel medio periodo (tra 3 e 5 anni)”, 3) “voglio ottenere una crescita del capitale nel medio-lungo periodo potendo disporre eventualmente di un flusso finanziario periodico (es. cedole) (oltre 5 anni)”, 4) “desidero conseguire una crescita significativa del mio capitale, accettando anche il rischio di una consistente volatilità nel breve termine”;
- il ricorrente - in data 12 aprile 2012, su raccomandazione personalizzata della banca fornita nell'ambito del servizio di consulenza prestato al cliente – ha acquistato n. 100 certificati “BNPP Athena Fast Plus General 3Y”;
- il titolo “BNPP Athena Fast Plus General 3Y”, sottoscritto dal ricorrente dietro consulenza della banca, è uno strumento finanziario derivato (*certificate* su azioni), il cui sottostante è rappresentato dalle azioni “Generali”; tale prodotto ha un orizzonte temporale di 3 anni e, alla scadenza, se il valore di Generali è superiore o pari al 55% del valore iniziale, l'investitore riceve il capitale investito più un premio pari al 15%, mentre se il valore del sottostante è inferiore a detta soglia, “l'investitore riceve un importo commisurato alla performance di “Generali” (con conseguente perdita sul capitale investito)”. Tuttavia il titolo in questione può scadere anche anticipatamente: 1) alla fine del primo anno, “se il valore di Generali è superiore o pari al valore iniziale” (in tal caso l'investitore riceve il capitale versato più il 5%, mentre, se il valore del sottostante è inferiore a quello iniziale, l'investitore riceve solo il premio del 5%); 2) alla fine del secondo anno, “se il valore di Generali è superiore o pari al 90% del valore iniziale” (in tal caso l'investitore riceve il capitale versato più il 7,5%, mentre, se il valore del sottostante è inferiore a detta soglia, l'investitore non riceve alcun premio);
- il ricorrente ha venduto in perdita i suddetti titoli in data 15 giugno 2012.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che il ricorrente, compilando il questionario MIFID, alla domanda relativa agli obiettivi ed alle strategie di investimento, ha indicato più risposte tra quelle fornito dal questionario, di cui almeno una in palese contraddizione rispetto alle altre.

Posto che la valutazione di adeguatezza effettuata dagli intermediari sulle scelte di investimento della clientela si basa sulle informazioni fornite in occasione della compilazione del questionario MIFID e che l'art. 39, comma 5 del "Regolamento Intermediari" prescrive che "Gli intermediari possono fare affidamento sulle informazioni fornite dai clienti o potenziali clienti a meno che esse non siano manifestamente superate, inesatte o incomplete", il Collegio ritiene che l'inesattezza del quadro informativo ricavabile dal questionario MIFID renda impossibile formulare un attendibile giudizio sull'adeguatezza di una operazione finanziaria e, pertanto, avrebbe dovuto indurre la banca convenuta ad astenersi dal prestare al ricorrente il servizio di consulenza.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca abbia ingiustificatamente espresso il giudizio di adeguatezza dell'investimento che ha indotto il cliente ad acquistare i certificati "BNPP Athena Fast Plus General 3Y" (titolo appartenente alla categoria degli strumenti finanziari derivati i quali, peraltro, il ricorrente, nel questionario MIFID, aveva dichiarato di non conoscere né di aver mai acquistato) e, di conseguenza, che l'operazione di investimento in questione sia da considerarsi, a tutti gli effetti, invalida, con l'obbligo della banca di risarcire il ricorrente del capitale impiegato nell'operazione.

In conclusione, il Collegio - preso atto che il ricorrente, in data 15 giugno 2012, ha venduto i titoli in questione - dichiara la banca tenuta, entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova, a versare al ricorrente un importo corrispondente alla differenza tra la somma investita nell'acquisto dei certificati e quella ricavata dal disinvestimento dei detti titoli, a cui va aggiunta: 1) una somma corrispondente agli interessi legali maturati su tale importo a partire dal 15 giugno 2012 fino alla data del pagamento; 2) una somma corrispondente agli interessi legali maturati sull'intero capitale investito, a partire dal 12 aprile 2012 fino al 15 giugno 2012.

#### **2.6.4. Acquisto certificato su azioni – Mancanza di chiarezza e trasparenza del prospetto informativo – Inadeguata informativa circa il pagamento del premio – Risarcimento del danno**

*Se la documentazione contrattuale non è stata sufficientemente chiara e trasparente nel descrivere le modalità e le condizioni per aver diritto a percepire il premio corrisposto in relazione ad un investimento in strumenti finanziari derivati, la banca, non avendo adempiuto agli obblighi informativi stabiliti dalla normativa Consob in materia, è tenuta al risarcimento del danno subito dall'investitore, non essendo stato chiaramente esplicitato che tale premio sarebbe stato pagato solo nel caso in cui il titolare del derivato avesse mantenuto lo stesso in portafoglio fino ad una determinata data non distintamente indicata (ricorso n. 757/2013, decisione del 26 febbraio 2014).*

Chiede il ricorrente che siano corretti i documenti pubblicitari informativi, nonché le Condizioni Definitive, in quanto oggetto di pubblicità ingannevole; precisa, infatti, di aver acquistato tramite il servizio di trading on-line il certificato "Athena Plus Relax" e di averlo venduto anticipatamente alla sua scadenza naturale, senza essere stato, tuttavia, informato sulle regole vincolanti per ottenere il pagamento del premio.

Precisa, infatti, il ricorrente che la "Brochure prodotto" e i "Final Terms" non prevedevano alcuna clausola relativa alle condizioni per poter beneficiare del suddetto premio. Chiede, quindi, il pagamento del premio spettantegli in quanto aveva effettuato una vendita prematura del titolo senza conoscere la regola per ottenerlo.

Replica la banca che, dalla documentazione sul sito, il ricorrente aveva avuto la possibilità di comprendere perfettamente le modalità e le condizioni per la corresponsione del premio previsto

per il 7 agosto 2013, anche in considerazione della sua approfondita competenza in materia finanziaria.

Rileva il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, che il 4 gennaio 2008 il ricorrente ha sottoscritto il contratto per la prestazione dei servizi di investimento ed il 13 maggio 2011 ha compilato il questionario Mifid, risultando un investitore con esperienza/conoscenza "approfondita" e con profilo di investimento "moderato"; ha poi dichiarato di avere il seguente obiettivo di investimento "ricercare un'elevata protezione del capitale investito, senza precludersi l'opportunità di ottenere una rivalutazione per quanto modesta nel medio periodo (tra i 3 e i 5 anni).

Rileva il Collegio che l'11 luglio 2013 il ricorrente, tramite servizio di *home banking*, ha acquistato il titolo "BNPP Athena PL.RLX E.ON" (con scadenza 27 luglio 2015) per un controvalore di € 4.520,00; il 17 luglio 2013 ha acquistato, sempre tramite canale telematico, un'altra *tranche* del titolo "BNPP Athena PL.RLX E.ON", per un controvalore di €4.550,00; il 29 luglio 2013 ha venduto l'intero pacchetto detenuto riguardante il citato titolo, con un ricavo, al netto di spese e commissioni, di €9.400,00. Tali operazioni sono avvenute in regime di "ricezione ed esecuzione ordini".

Premesso quanto sopra, il Collegio riscontra che, nell'e-mail inviata alla banca il 13 agosto 2013, il ricorrente ha affermato quanto segue: "io acquisto e vendo certificati da ormai più di due anni e sono molto soddisfatto di questo strumento finanziario: leggo con attenzione i documenti proprio per non commettere errori e anche in questo caso ho operato secondo le vostre regole"; rileva, poi, che il ricorrente, come risulta dalla documentazione inviata dalla banca, nel corso degli ultimi due anni, ha operato sui seguenti certificati "BNP Athena": "BNP Athena Relax Eni"; "BNPP Ath.D.F.P.Gener"; "BNPP Ath.Doub.Saipem"; "BNPP Ath.Rel.Intesa"; "BNPP Athena Doub.Ch."; "BNPP Athena Rel. Enel"; "BNP Athen. DC Bancari"; "Athena D.C. France T."; "BNP Ath.Rel.Generali". Tutti i predetti certificati, unitamente a quelli acquistati dal ricorrente, sono disciplinati dal medesimo "Prospetto di Base" – pubblicato sulla pagina *web* della banca relativa alla descrizione dei certificati di cui è ricorso – e si caratterizzano per avere la stessa società di emissione ( .....), società di diritto olandese), nonché per il fatto di prevedere il pagamento di un "Importo Premio".

Nel caso in esame, il Collegio osserva che, nella Nota di Sintesi (che lo stesso ricorrente afferma di aver visionato), è previsto che il certificato in questione paghi un "premio certo del 7,10% alla fine del 1° e del 2° anno"; sempre nello stesso documento, è indicato che la "data di pagamento" del predetto premio è il 7 agosto 2013 ed il 7 agosto 2014. Inoltre, in calce alla Nota è riportata la seguente avvertenza: "Messaggio pubblicitario con finalità promozionali, prima dell'adesione leggere attentamente il Prospetto (approvato dall'Afm in data 01/06/2012 con relativi supplementi), la relativa Nota di Sintesi e le Condizioni Definitive (Final Terms) e, in particolare, le sezioni dedicate ai fattori di rischio connessi all'investimento, ai costi e al trattamento fiscale. Tale documentazione è disponibile presso le filiali BNL nonché nell'area trading-on line del sito [www.bnl.it](http://www.bnl.it) e sul sito [www.prodottidiborsa.com](http://www.prodottidiborsa.com). Il presente documento e le informazioni in esso contenute non costituiscono una consulenza, né un'offerta al pubblico di Certificates. Gli importi e scenari riportati sono meramente indicativi ed a scopo esclusivamente esemplificativo e non esaustivo. L'investimento nell'Athena Plus Relax Certificate su azioni E.On comporta il rischio di perdita totale o parziale del capitale inizialmente investito. Ove il Certificate venga negoziato prima della scadenza l'investitore può incorrere anche in perdite in conto capitale e il rendimento potrà essere diverso da quello sopra descritto".

Nota, poi, il Collegio che le "Condizioni Definitive" – di cui il ricorrente afferma di aver preso visione – indicano quale "giorno di pagamento" il 7 agosto 2013 ed il 7 agosto 2014; indicano, poi, quale "giorno di registrazione dell'importo premio" il 1° agosto 2013 ed il 1° agosto

2014; infine, all'interno del documento "Domande frequenti" – pubblicato sulla sopra citata pagina *web* relativa alla descrizione dei titoli in questione – è presente la seguente domanda e risposta: "quando posso vendere o comprare un certificato per aver diritto ad un eventuale premio fisso o condizionato? Successivamente alla Data di Valutazione in cui è verificata la condizione per il pagamento del premio, il cliente per avere diritto a ricevere tale premio non deve vendere (se possessore) / deve acquistare (se non possessore) il certificate in questione entro 3 giorni lavorativi antecedenti la Data di Registrazione (indicata nelle Condizioni Definitive). Inoltre il prezzo del certificate viene decurtato dell'ammontare del premio 2 giorni lavorativi antecedenti la Data di Registrazione".

Come emerge, infine, dal grafico sull'andamento del titolo sul mercato, il Collegio osserva che, in prossimità della data di pagamento del premio, la quotazione del titolo tende ad alzarsi per poi subire una flessione successivamente alla predetta data; nota, il Collegio che il ricorrente ha venduto il titolo in suo possesso il 29 luglio 2013 al prezzo di 94,00, con un ricavo lordo di € 9.400,00. Alla data del 2 agosto 2013, ovvero dopo la "data di registrazione", il titolo aveva registrato un prezzo medio di 86,45.

Premesso tutto quanto sopra, il Collegio ritiene che il prospetto informativo redatto dall'emittente (".....", società di diritto olandese) non sia sufficientemente chiaro e trasparente nel descrivere le modalità e le condizioni per aver diritto a percepire l' "Importo Premio"; in particolare, non risulta chiaramente esplicitato che il premio viene pagato solo nel caso in cui il titolare del titolo in oggetto abbia mantenuto lo stesso in portafoglio fino alla cosiddetta "data di registrazione", ovvero il 1° agosto 2013 e 1° agosto 2014.

Del resto, il Collegio riscontra che anche la documentazione messa a disposizione dalla banca (messaggio pubblicitario, nota di sintesi e informazioni sul sito *web*) non stabilisce in modo esplicito, se non all'interno delle "domande frequenti", che la detenzione del titolo al 1° agosto 2013 e 2014 rappresenta la *conditio sine qua non* per il pagamento del premio in contestazione; sembra inoltre, ad avviso del Collegio, che l'indicazione di tale presupposto per aver diritto al premio non possa considerarsi sufficiente al fine di soddisfare quanto previsto dall' art. 31 del Regolamento Intermediario, ai sensi del quale: "gli intermediari forniscono ai clienti o potenziali clienti una descrizione generale della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati, tenendo conto in particolare della classificazione del cliente come cliente al dettaglio o cliente professionale; la descrizione illustra le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate". Tantomeno, sembra soddisfatto il disposto dell'art. 21, comma 1, del TUF, che prevede che "nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti e per l'integrità dei mercati"; b) acquisire, le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati; c) utilizzare comunicazioni pubblicitarie e promozionali corrette, chiare e non fuorvianti".

Di conseguenza, il Collegio ritiene che il ricorrente non sia stato adeguatamente informato sulle condizioni alle quali era sottoposta la corresponsione del premio; considerato che tale premio sarebbe ammontato ad € 710,00, il Collegio considera, comunque, che l'aver venduto il titolo proprio pochi giorni prima della "data di registrazione" abbia comportato un vantaggio economico per il ricorrente. Infatti, già il 2 agosto 2013 il titolo aveva registrato un prezzo medio di 86,45; quindi, se la vendita fosse avvenuta a tale data, il ricavo lordo sarebbe stato di €8.645,00, ovvero di €755,00 inferiore a quanto ricavato con la vendita del 29 luglio. Tuttavia, osserva il Collegio che non risulta possibile conoscere quale sarebbe stato il comportamento che il ricorrente avrebbe posto

in essere, in quanto molteplici avrebbero potuto essere le scelte a sua disposizione, come anche la scelta di non vendere il titolo.

Pertanto, in considerazione di quanto sopra esposto, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente la somma, determinata in via equitativa, di €100,00.

### ***2.6.5. Sottoscrizione Covered Warrant – Contestazione circa la mancata costituzione di margini di garanzia – Condizione operativa non richiesta dalla normativa – Infondatezza del ricorso***

*Risulta infondata la contestazione circa la mancata costituzione di margini di garanzia per poter avviare l’operatività su covered warrant, posto che la normativa vigente in materia – pur stabilendo che i covered warrant rientrano nella categoria degli strumenti derivati – prevede che tali titoli sono negoziati sul mercato SEDEX e non prevedono il versamento di margini di garanzia, contrariamente a quanto indicato per gli altri derivati negoziati sul mercato IDEM (decisione del 12 dicembre 2014, ricorso n. 325/2014).*

Il ricorrente chiede l’annullamento delle operazioni in strumenti derivati per “mancanza della forma scritta”; precisa, infatti, che non era mai esistita la seguente documentazione: 1) il contratto quadro per la prestazione dei servizi di investimento; 2) il contratto quadro relativo agli strumenti derivati; 3) il contratto di deposito titoli. L’assenza di tali documenti comportava, secondo il ricorrente, la nullità delle operazioni sopra menzionate.

Il ricorrente contesta, poi, che la banca non aveva rispettato la “soglia massima indicata” da lui stesso per l’operatività in strumenti derivati; infine, lamenta che la banca non gli aveva mai comunicato le perdite superiori al 50% sulle posizioni in essere, né lo aveva avvisato della facoltà del diritto di recesso come previsto dalla normativa in materia. Chiede, quindi, il risarcimento delle perdite subite, pari ad €8.490,58.

La banca replica asserendo che la normativa contrattuale era stata regolarmente sottoscritta dal ricorrente; precisa, poi di aver inviato a quest’ultimo la comunicazione circa il superamento delle perdite oltre il 50%. Infine, sottolinea che il ricorrente aveva operato in *covered warrant* e che tali titoli non richiedevano la costituzione di margini di garanzia, come per tutti gli altri derivati

La banca evidenzia, infatti che i *covered warrant* appartengono alla macrocategoria dei derivati, ma sono quotati in un mercato a parte (SEDEX), nel quale non è previsto il versamento di margini di garanzia, contrariamente a quanto indicato per gli altri derivati negoziati sul mercato IDEM

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva che il ricorrente, in data 26 gennaio 2011, ha sottoscritto il “Modulo di adesione ai servizi” prestati da IW Bank; in tale documento, ha dichiarato “di aver letto attentamente, di accettare e di approvare il contratto in tutte le sue parti; di aver ricevuto su supporto duraturo, attraverso il sito *internet* della banca, l’informativa precontrattuale in tempo utile prima della prestazione dei servizi di investimento e accessori. Tale contratto è costituito, tra le altre, dalle seguenti parti: 1) parte A), “Disposizioni generali del servizio di banca telematica”; 2) parte C), norme relative al servizio di deposito di strumenti finanziari a custodia e amministrazione; 3) parte D), disposizioni generali per la negoziazione in conto proprio, l’esecuzione di ordini per conto dei clienti, la ricezione e la trasmissione di ordini e il collocamento di strumenti finanziari.

Il Collegio rileva, inoltre, che il ricorrente, in data 30 giugno 2011, ha sottoscritto il modulo per l’adesione all’operatività in derivati; in tale documento, ha dichiarato di aderire “ai servizi IW

Bank di ricezione e trasmissione di ordini e/o esecuzione di ordini per conto dei clienti aventi ad oggetto strumenti finanziari derivati e *warrant*". Ha poi dichiarato di aver preso atto che "le operazioni effettuate saranno regolate dalle 'Condizioni generali di contratto relative all'operatività in strumenti finanziari derivati e *warrant*'".

Il Collegio, pertanto, respinge il capo del ricorso relativo all'asserita mancanza di forma scritta dei contratti relativi alla prestazione dei servizi di investimento.

Per quanto concerne poi il capo del ricorso relativo all'assenza di comunicazioni circa le perdite superiori al 50%, il Collegio prende atto che la banca ha inviato copia del messaggio trasmesso via *e-mail* al ricorrente in data 27 giugno 2011, con il quale l'intermediario ha comunicato quanto segue: "ai sensi dell'art. 55 del Regolamento Consob n. 16190, la informiamo che l'operatività relativa al rapporto intestato a David Codognotto risulta aver generato una perdita (...) superiore al 50% del capitale di riferimento all'uopo convenuto (...)".

Ritenuto, pertanto, infondata la doglianza del ricorrente, il Collegio respinge anche questo capo del ricorso.

Per quanto concerne il capo del ricorso relativo alla mancata informativa circa il diritto di recesso, il Collegio osserva che il documento "Principali diritti del cliente" relativo al conto corrente ed al deposito titoli – e facente parte degli allegati che il ricorrente ha dichiarato di aver letto ed approvato sottoscrivendo, in data 26 gennaio 2011, il modulo di adesione sopra citato - prevede, nella sezione "Subito dopo la conclusione del contratto", che "il cliente ha diritto di recedere dal contratto, senza penali e senza dover indicare il motivo, entro 14 giorni lavorativi, ai sensi del Codice del consumo". Di seguito, vengono indicate le modalità per esercitare il diritto di recesso.

Di conseguenza, il Collegio, preso altresì atto che tale documento viene reso disponibile sul sito della banca, respinge anche tale capo del ricorso.

Per quanto concerne, infine, la contestazione circa il mancato rispetto della "soglia massima indicata" dal ricorrente per l'operatività in strumenti derivati, il Collegio prende atto che la banca ha dichiarato che "l'acquisto e la vendita di titoli *covered warrant* non richiede la costituzione di margini di garanzia, come per tutti gli altri derivati"; a tal riguardo, il Collegio osserva che, come risulta dal paragrafo IA.7 delle "Istruzioni al Regolamento di Borsa Italiana", i *covered warrant*, pur rientrando nella categoria degli strumenti derivati, sono negoziati sul mercato SEDEX e non prevedono il versamento di margini di garanzia, contrariamente a quanto indicato per gli altri derivati negoziati sul mercato IDEM. Inoltre, sul sito della Consob, è presente una scheda informativa sui *covered warrant* in cui è spiegato che: "l'obbligo di versare i margini esiste solo per chi, nel contratto, assume l'obbligo di adempiere e non per chi acquista la facoltà di comprare o vendere (posizione, quest'ultima, assimilabile a quella del portatore di un *covered warrant*, rispettivamente, *call e put*); la ragione è intuitiva: solo il primo rischia di essere chiamato ad adempiere in misura non determinabile a priori; il secondo rischia solamente di perdere il premio che, in ogni caso, ha già pagato al momento della conclusione del contratto". Pertanto, anche tale capo del ricorso risulta infondato.

Considerato quanto sopra esposto, il Collegio respinge il ricorso.



## **2.7. Prodotti finanziari illiquidi**

### ***2.7.1. Sottoscrizione prodotto finanziario illiquido – Carezza informativa nei confronti del cliente – Mancanza di chiara descrizione del rischio liquidità – Invalidità del contratto***

*Qualora l'intermediario, in sede di sottoscrizione di un prodotto finanziario, non abbia adempiuto ai dettagliati e precisi obblighi di carattere informativo previsti in materia di strumenti illiquidi, l'Ombudsman Giurì Bancario, rilevata l'assenza di una chiara descrizione del "rischio liquidità", dichiara il contratto invalidamente perfezionato, stante la violazione, oltre che dei principi generali in materia di trasparenza, correttezza, diligenza e informazione di cui al TUF e al Regolamento Intermediari, anche delle specifiche tutele di cui alla normativa Consob in materia (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 187/2014).*

Il ricorrente chiede il rimborso integrale del capitale investito (pari a complessivi € 55.000,00), "trattandosi di investimenti disposti in condizioni di assoluto dispregio delle regole minime di trasparenza e correttezza, dopo aver ricevuto dalla banca informazioni parziali ed incomplete, senza preventiva ricezione del prospetto informativo, né corretta valutazione dell'adeguatezza degli stessi in relazione al profilo di rischio dichiarato"; precisa, tra l'altro, che gli era stato garantito che il capitale sarebbe rimasto inalterato anche in caso di preventivo smobilizzo dell'investimento.

Il ricorrente, inoltre, sottolinea di non aver ricevuto, in sede di stipula dei contratti, alcuna documentazione informativa e che, solo dopo l'acquisto, era emerso che "il valore di titoli acquistati era soggetto ad oscillazioni che comportavano una perdita in conto capitale".

La banca replica che il ricorrente aveva preso piena e completa contezza di ogni caratteristica degli investimenti effettuati; precisa, poi, che tali investimenti risultavano in linea con la profilatura Mifid del cliente.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva che il ricorrente ha effettuato un primo investimento il 15 dicembre 2011, sottoscrivendo il "Modulo di adesione all'offerta al pubblico *Fixed to Leveraged Rate Notes*", per nominali €30.000,00; su tale documento ha dichiarato di aver preso conoscenza e di accettare i termini e le condizioni dell'offerta, così come descritti nel Prospetto Informativo e nella Nota di Sintesi. Ha, inoltre, dichiarato di essere stato avvisato circa i "Fattori di rischio" relativi all'investimento.

Inoltre, in pari data, il ricorrente ha compilato il questionario Mifid, risultando con un profilo di rischio "Bilanciato", definito come segue: "investimenti in grado di rivalutare il capitale investito a fronte di un rischio medio". Ha dichiarato, inoltre, di avere obiettivi di investimento con orizzonte temporale di lungo termine (oltre 60 mesi) e di avere "conoscenza ed esperienza" solo in materia di: obbligazioni, titoli di stato, azioni, pct, fondi e sicav.

Atteso che il predetto investimento risulta avere un orizzonte temporale di 7 anni ed un grado di rischio "medio-basso", il Collegio, stante l'adeguatezza del prodotto in questione rispetto al profilo Mifid del ricorrente, ritiene infondato tale capo del ricorso.

Il Collegio rileva, poi, che il ricorrente, in data 26 aprile 2012, ha effettuato un successivo investimento sottoscrivendo nominali € 25.000,00 in titoli denominati "FRN GL BD X 12-19", collocati dalla banca; sul modulo di sottoscrizione ha dichiarato quanto segue: "confermo di aver ricevuto la scheda con le informazioni relative allo strumento finanziario oggetto dell'ordine o il prospetto informativo (solo in fase di collocamento); dichiaro di aver preso atto del documento 'Strategia di esecuzione' ed accettarne i contenuti".

Il Collegio prende, inoltre, atto che la banca ha inviato copia del contratto di acquisto che – seppur sottoscritto dal ricorrente - non reca, in tutte le pagine del contratto, ma solo nella prima, l’indicazione della data in cui la sottoscrizione sarebbe avvenuta; tale contratto contiene in allegato il documento relativo all’ “Offerta al pubblico” del titolo “FRN GL BD X 12-19” e la “Tabella riepilogativa dei titoli”, dove vengono dettagliatamente descritti, in un apposito paragrafo, i fattori di rischio dell’investimento. All’interno di tale paragrafo, vengono elencati i rischi connessi all’investimento: 1) rischio di credito di Deutsche Bank; 2) rischio derivante dal fatto che i titoli potrebbero diminuire di valore; 3) rischio della perdita totale dell’investimento a causa del mancato adempimento da parte dell’emittente delle proprie obbligazioni; 4) possibilità di rimborso anticipato; 5) variazione del valore di mercato dei titoli; 6) possibilità che non si crei alcun mercato secondario per i titoli nel corso della durata degli stessi; 7) possibilità che i titoli rappresentino un “investimento non immediatamente liquidabile”; 8) il patrimonio dell’emittente costituisce l’unica garanzia a supporto dei diritti dei portatori dei titoli; 9) i titoli non sono coperti dalla garanzia del Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi. Al termine di tale elenco, è indicato quanto segue: “i potenziali acquirenti dei titoli sono pregati di assicurarsi di comprendere appieno la natura dei titoli, nonché la misura della loro esposizione a rischi associati ad un investimento nei titoli e sono invitati ad esaminare l’idoneità di un investimento nei titoli alla luce delle proprie particolari condizioni finanziarie, fiscali e di altro tipo; i potenziali acquirenti dei titoli sono pregati di fare riferimento ai fattori di rischio sopra riportati”.

Infine, sempre sullo stesso documento, è specificato che i titoli in esame hanno una “Componente Derivativa” pari al “14,20%” e che, al momento dell’emissione, non risultano quotati su alcun mercato; anzi, è previsto che “l’emittente non garantisce né sarà responsabile per l’ammissione alla negoziazione dei titoli sul mercato regolamentato (...) e non può essere fornita alcuna garanzia che tale richiesta di ammissione sarà accettata”.

Premesso quanto sopra, il Collegio ritiene che il prodotto in questione non possa ritenersi adeguato al profilo finanziario del ricorrente; inoltre, è chiaro che, essendo stato prestato il servizio di consulenza, la banca avrebbe dovuto accertarsi del fatto che il ricorrente avesse pienamente compreso la natura ed i rischi dell’investimento in oggetto, dichiararne la non adeguatezza e procedere all’acquisto, previa specifica autorizzazione del ricorrente, in regime di esecuzione di ordini.

Inoltre, il Collegio rileva che, sebbene non indicato nella documentazione relativa all’offerta, il prodotto in questione risulta qualificabile come “prodotto finanziario illiquido”, ai sensi della comunicazione Consob n. 9019104 del 2 marzo 2009, rispetto al quale pertanto operano: specifici obblighi di trasparenza ex ante (ad esempio quello di indicare la scomposizione delle diverse componenti che concorrono al complessivo esborso finanziario sostenuto dal cliente per l’assunzione della posizione nel prodotto illiquido, nonché quello di indicazione il valore di smobilizzo dell’investimento nell’istante immediatamente successivo alla transazione, ipotizzando una situazione di invarianza delle condizioni di mercato); altrettanto specifici obblighi informativi in merito a prodotti di analoga durata, liquidi e a basso rischio finalizzati a rendere possibile un confronto, nonché in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto (ad esempio: in merito alle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione; fissando regole di pricing là dove l’unica fonte di liquidità sia costituita dallo stesso intermediario); e, infine, obblighi di invio di rendicontazione periodica (con indicazione, ad esempio, del presumibile valore di realizzo).

Il Collegio rileva che i summenzionati dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo non risultano essere stati soddisfatti nella fattispecie in esame, stante la mancata adozione delle sopra richiamate “misure di trasparenza” e l’assenza – sia nel documento relativo all’

“Offerta al pubblico”, che nella “Tabella riepilogativa dei titoli” – di una chiara descrizione del “rischio liquidità”.

Con conseguente violazione, oltre che dei principi generali in materia di trasparenza, correttezza, diligenza e informazione di cui agli art. 21, comma 1, lett. a) del TUF, e l’art. 31, comma 1, del Regolamento Intermediari, anche delle specifiche tutele di cui alla già richiamata comunicazione Consob n. 9019104; violazione che risulta essere a maggior ragione censurabile se si tiene conto dei più stringenti obblighi che l’intermediario assume con la stipulazione di un contratto di consulenza, come nel caso di specie (art. 39 e 40 del Regolamento Intermediari).

Quanto sopra considerato, il Collegio, tenuto conto della mancanza di trasparenza nelle informazioni fornite al cliente e della inadeguatezza dello strumento finanziario rispetto al profilo di rischio del ricorrente, ritiene che l’operazione di sottoscrizione in esame non possa considerarsi validamente perfezionata; di conseguenza, dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione probatoria – a rimborsare al ricorrente, previa consegna da parte di questi dei titoli, la somma investita nell’operazione del 26 aprile 2012, maggiorata degli interessi legali maturati dalla data dell’operazione fino alla data dell’effettivo pagamento.

## **2.8. Promotore finanziario**

### ***2.8.1. Fatto illecito del promotore – Nesso di occasionalità necessaria con l’incarico svolto – Promotore strumento nell’organizzazione dell’impresa - Conseguente responsabilità della banca***

*Stante quanto disposto dall’art. 31 del Testo Unico della Finanza - in base al quale “il soggetto abilitato che conferisce l’incarico è responsabile in solido dei danni arrecati a terzi dal promotore finanziario, anche se tali danni siano conseguenti a responsabilità accertata in sede penale” - la responsabilità dell’intermediario trova la sua ragion d’essere nel fatto che l’agire del promotore è uno degli strumenti dei quali l’intermediario si avvale nell’organizzazione della propria impresa, traendone benefici cui è ragionevole far corrispondere i rischi; in particolare, deve trattarsi di un collegamento che, pur non risolvendosi in un vero e proprio nesso di causalità, si giustifichi in un rapporto di “occasionalità necessaria”, nel senso cioè che l’incarico svolto debba aver determinato una situazione tale da rendere possibile ed agevole il fatto illecito (ricorso n. 1073/2013, decisione del 23 aprile 2014).*

### ***2.8.2. Acquisto fondo comune di investimento – Pagamento con modalità difformi da quanto previsto – Esclusione del concorso colposo del cliente – Sussistenza del nesso di causalità tra incarico svolto e fatto illecito del promotore – Responsabilità solidale della banca***

*Poiché le disposizioni in ordine alle regole che i promotori devono osservare nel ricevere somme di denaro dai loro clienti sono dirette a porre obblighi di comportamento in capo al promotore e traggono la propria fonte da prescrizioni di legge espressamente volte a tutelare gli interessi del risparmiatore, non è logicamente postulabile che esse si traducano in un onere di diligenza in capo a quest’ultimo, tale per cui l’eventuale violazione di detta prescrizione ad opera*

*del promotore si risolva in un addebito di colpa concorrente o esclusiva a carico del cliente danneggiato dall'altrui illecito; di conseguenza, la circostanza che il cliente abbia consegnato al promotore somme di denaro con modalità difformi da quelle con cui quest'ultimo sarebbe legittimato a riceverle non vale - neppure in caso di indebita appropriazione di dette somme da parte del promotore - ad interrompere il nesso di causalità esistente tra lo svolgimento dell'attività dello stesso e la consumazione dell'illecito, non precludendo, quindi, la possibilità di invocare la responsabilità solidale dell'intermediario preponente (ricorso n. 1073/2013, decisione del 23 aprile 2014).*

### **2.8.3. Acquisto fondo comune di investimento – Prodotto non collocato dalla banca – Appropriazione indebita della somma pagata – Sussistenza del nesso di occasionalità necessaria – Tutela dell'investitore – Responsabilità oggettiva della banca**

*Considerato che la responsabilità dell'intermediario preponente presuppone unicamente che il fatto illecito del promotore sia legato da un nesso di occasionalità necessaria all'esercizio delle incombenze - trattandosi, quindi, di responsabilità oggettiva, che presuppone esclusivamente che i rapporti tra promotore e cliente siano riconducibili ad attività espletata e rappresentata come attività del promotore per conto del soggetto abilitato e rientrante nella sua sfera di azione - la responsabilità solidale della banca non può escludersi neppure nel caso in cui il risparmiatore abbia consegnato al promotore denaro per effettuare operazioni di investimento in prodotti diversi rispetto a quelli normalmente proposti sul mercato dalla banca; infatti, il TUF tende a responsabilizzare l'intermediario nei riguardi dei soggetti - quali sono i promotori - che egli medesimo sceglie, della cui opera si avvale per il perseguimento dei suoi interessi imprenditoriali e sui quali, conseguentemente, nessuno meglio dell'intermediario è concretamente in grado di esercitare efficaci forme di controllo, e per ciò nulla consente di limitare la tutela dell'investitore alle sole operazioni aventi ad oggetto strumenti finanziari dell'intermediario preponente (ricorso n. 1073/2013, decisione del 23 aprile 2014).*

Espone la ricorrente che il 6 febbraio 2013 aveva sottoscritto una polizza assicurativa tramite il promotore della banca (Sig. A. M...), consegnandogli un assegno bancario di €10.000,00 tratto dalla Banca di Credito Cooperativo di San Marco dei Cavoti e del Sannio a favore del promotore stesso; precisa che, non ricevendo contezza del perfezionamento del predetto investimento, si era recata in filiale nel mese di giugno 2013 ed aveva appreso che il promotore non aveva effettuato alcuna operazione di investimento a suo nome.

Precisa la ricorrente che il promotore le aveva successivamente rilasciato una cambiale di € 10.000,00, ma che, recatasi in banca per l'incasso, aveva appreso che l'indirizzo del promotore indicato sul titolo era errato; effettuata una visura, aveva scoperto che il Sig. M... aveva diversi protesti. Infine, era venuta a conoscenza del fatto che il citato promotore era stato cancellato dall'Albo il 22 ottobre 2013 per "omesso pagamento dei contributi" e che, nel 1999, era stato radiato dall'albo stesso per fatti identici a quelli oggetto di ricorso. Dal 1° aprile 2013, il Sig. M... aveva cessato di essere un promotore della banca, ma, all'epoca dei fatti, era ancora ufficialmente un promotore della banca con regolare contratto di mandato.

Ciò premesso, la ricorrente chiede che la banca, in virtù della responsabilità in solido con il promotore, le restituisca la somma di €10.000,00, oltre agli interessi legali ed alle spese legali.

Replica la banca che non aveva mai collocato prodotti assicurativi; inoltre, la ricorrente non aveva provato che l'assegno di € 10.000,00 fosse stato rilasciato al promotore allo scopo di

sottoscrivere una polizza assicurativa. Disconosce, poi, la banca la stampa (fornita dalla ricorrente) della schermata del sito della banca stessa, fornendo quella realmente esistente.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata dalle parti in corso di istruttoria, rileva che, in data 6 febbraio 2012, la ricorrente ha sottoscritto la polizza assicurativa che investiva nel fondo "Jesolo 3000", conferendo € 10.000,00; sul modulo di sottoscrizione è indicato che il pagamento del premio sarebbe avvenuto tramite assegno bancario n. 000106650700, tratto, all'ordine della ricorrente, sulla Banca di Credito Cooperativo di San Marco dei Cavoti e del Sannio. La ricorrente ha esibito in copia detto assegno, che risulta essere dell'importo di € 10.000,00, con beneficiario il Sig. A. M...; tale assegno è stato incassato dal beneficiario il 12 febbraio 2013. Sulla copia della ricevuta dell'assegno da parte del Sig. M..., quest'ultimo ha sottoscritto la seguente dichiarazione: "ricevo per sottoscrizione Jesolo 3000, Molinara 6 febbraio 2012". La ricorrente ha, infine, esibito copia della cambiale emessa il 4 giugno 2013 dal Sig. M... per l'importo di € 10.200,00 a favore della ricorrente; sulla copia del predetto titolo di credito, il Sig. M... ha sottoscritto la seguente dichiarazione: "a fronte reso importo assegno di € 10.000,00 n. 0001066507, per mancato investimento fondo Jesolo 3000, € 200,00 spese cartacee + bollo". Tale effetto cambiario (con indirizzo dell'emittente diverso da quello reale) non è stato pagato ed il Sig. M... risulta iscritto nel "Registro Informatico dei Protesti" per mancato pagamenti di diversi assegni bancari dovuto a "difetto di provvista nel momento in cui il titolo viene presentato per il pagamento".

Rileva, poi, il Collegio che il Sig. M... aveva consegnato alla ricorrente copia del mandato rilasciatogli dalla banca; in tale documento è indicato che il Sig. M... "svolge l'attività di promozione e collocamento presso il pubblico di prodotti e servizi bancari e finanziari, nonché di strumenti finanziari e servizi di investimento per conto della (...), in forza del contratto di mandato senza rappresentanza stipulato in data 12 marzo 2008; alla ricorrente è stata anche esibita copia dell'iscrizione del Sig. M... all'Albo Nazionale ed all'Elenco regionale Promotori Finanziari, nonché copia della lettera di presentazione, stampata sulla carta intestata della banca, nella quale si dichiara che il Sig. M... svolge "l'attività di promotore finanziario con rapporti di agente per conto di (...)". Tale promotore ha rilasciato alla ricorrente documentazione, che egli asseriva di aver stampato dal sito *internet* della banca, dalla quale si evinceva che la banca collocava prodotti assicurativi e previdenziali della "(S...)".

Rileva, infine, il Collegio che il Sig. M... era stato radiato dall'Albo dei promotori finanziari con delibera Consob n. 11778 del 7 gennaio 1999 ed ha cessato di svolgere l'attività di promotore della banca il 1° aprile 2013; la ricorrente, in data 26 luglio 2013, ha presentato atto di denuncia-querela presso la Procura della Repubblica di Benevento per i fatti esposti nel ricorso.

Premesso quanto sopra, il Collegio rammenta che l'art. 31 del Testo Unico della Finanza (D.Lgs. n. 58/1998) prevede che "il soggetto abilitato che conferisce l'incarico è responsabile in solido dei danni arrecati a terzi dal promotore finanziario, anche se tali danni siano conseguenti a responsabilità accertata in sede penale"; come più volte sottolineato dalla Corte di cassazione, la responsabilità dell'intermediario, la quale pur sempre presuppone che il fatto illecito del promotore sia legato da un nesso di occasionalità necessaria all'esercizio delle incombenze a lui facenti capo, trova la sua ragion d'essere nel fatto che l'agire del promotore è uno degli strumenti dei quali l'intermediario si avvale nell'organizzazione della propria impresa, traendone benefici cui è ragionevole far corrispondere i rischi. Si deve trattare di un collegamento che, pur non risolvendosi in un vero e proprio nesso di causalità, si giustifica in un rapporto di "occasionalità necessaria", nel senso cioè che l'incarico svolto deve aver determinato una situazione tale da rendere possibile ed agevole il fatto illecito (Cass. Civ., sez. III, sent. n. 24004 del 16 novembre 2011).

Sempre la Corte di Cassazione ha affermato che le disposizioni regolamentari in ordine alle regole che i promotori devono osservare nel ricevere somme di denaro dai loro clienti sono dirette a

porre obblighi di comportamento in capo al promotore e traggono la propria fonte da prescrizioni di legge espressamente volte a tutelare gli interessi del risparmiatore, di talché non è logicamente postulabile che esse si traducano in un onere di diligenza in capo a quest'ultimo, tale per cui l'eventuale violazione di detta prescrizione ad opera del promotore si risolva in un addebito di colpa concorrente o esclusiva a carico del cliente danneggiato dall'altrui illecito. Resta, quindi, esclusa la possibilità di poter configurare un concorso colposo del danneggiato per il fatto illecito del promotore. Di conseguenza, la circostanza che il cliente abbia consegnato al promotore somme di denaro con modalità difformi da quelle con cui quest'ultimo sarebbe legittimato a riceverle non vale - neppure in caso di indebita appropriazione di dette somme da parte del promotore - ad interrompere il nesso di causalità esistente tra lo svolgimento dell'attività dello stesso e la consumazione dell'illecito, non precludendo, pertanto, la possibilità di invocare la responsabilità solidale dell'intermediario preponente (Cass. Civ., sez I, sent. n. 6829 del 24 marzo 2011).

La stessa Cassazione ha altresì affermato il principio che la responsabilità dell'intermediario preponente presuppone unicamente che il fatto illecito del promotore sia legato da un nesso di occasionalità necessaria all'esercizio delle incombenze, trattandosi, quindi, di responsabilità oggettiva, che presuppone esclusivamente che i rapporti tra promotore e cliente siano riconducibili ad attività espletata e rappresentata come attività del promotore per conto del soggetto abilitato e rientrante nella sua sfera di azione. Di conseguenza, tale responsabilità non può escludersi neppure nel caso in cui il risparmiatore abbia consegnato al promotore denaro per effettuare operazioni di investimento in prodotti diversi rispetto a quelli normalmente proposti sul mercato dalla banca; le norme de Testo Unico della Finanza sono strutturate in modo da responsabilizzare l'intermediario nei riguardi dei soggetti - quali sono i promotori - che egli medesimo sceglie, della cui opera si avvale per il perseguimento dei suoi interessi imprenditoriali e sui quali, conseguentemente, nessuno meglio dell'intermediario è concretamente in grado di esercitare efficaci forme di controllo, e per ciò nulla consente di limitare la tutela dell'investitore alle sole operazioni aventi ad oggetto strumenti finanziari dell'intermediario preponente.

In considerazione di tutto quanto sopra detto, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere alla ricorrente la somma di €10.000,00, oltre agli interessi legali maturati su tale importo dal 6 febbraio 2012 fino alla data dell'effettivo pagamento.

Per quanto concerne, infine, la richiesta di rimborso delle spese legali sostenute per la presentazione del ricorso, il Collegio rammenta che l'art. 14 del Regolamento prevede che "eccettuate le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman, le procedure di cui al presente Regolamento sono gratuite per il cliente; il cliente può, a sue spese, farsi assistere o rappresentare nella redazione del ricorso e delle memorie". Di conseguenza, il Collegio conclude per l'inaccogliabilità di tale capo della domanda.

### 3. SERVIZIO DI NEGOZIAZIONE TITOLI

#### 3.1. Prestazione dei servizi di investimento

##### 3.1.1. *Operatività in marginazione – Inserimento di ordini di stop loss – Modifiche unilaterali contrattuali – Ottemperanza alla normativa del TUB – Inapplicabilità*

*La speciale normativa che consente integrazioni, emendamenti e abrogazione di clausole contrattuali attraverso il meccanismo delle “modifiche unilaterali” di cui all’art. 118 del TUB non trova applicazione nel campo della contrattualistica riguardante la prestazione dei servizi di investimento; di conseguenza, l’intermediario non può validamente informare, via e-mail, l’investitore delle modifiche unilaterali alla normativa contrattuale relativa ai servizi finanziari resi dalla banca stessa (ricorso n. 639/2013, decisione del 26 febbraio 2014).*

Esponde il ricorrente:

1. di aver aperto, in data 17 aprile 2013, una posizione “intraday” in marginazione con riferimento al titolo “FDAX0613”, inserendo, sul portale di trading on-line della banca, alle ore 9:46:16, l’ordine di acquisto di un “lotto”, ad un prezzo limite di 7.642,50. La banca eseguiva l’ordine alle ore 9:47:36;
2. di aver modificato la suddetta posizione relativa al derivato in questione, inserendo, alle ore 9:47:58, l’ordine di acquisto di n. 2 lotti, al prezzo limite di 7.622,5. La banca eseguiva l’ordine alle ore 9:48:26;
3. di aver inserito, alle ore 9:48:39, l’ordine di acquisto di n. 4 lotti del medesimo strumento, al prezzo limite di 7.602,5. La banca eseguiva l’ordine alle ore 9:49:25;
4. di aver inserito, alle ore 9:49:46 l’ordine di acquisto di n. 8 lotti del medesimo strumento, al prezzo limite di 7.582,5. La banca eseguiva l’ordine alle ore 9:49:47;
5. che, a seguito dell’acquisto di 15 lotti, il prezzo di attivazione dell’ordine di *stop-loss* automatico, “alle ore 9:49:47 doveva essere 7.521,195 (l’1% sul prezzo medio che con gli acquisti progressivi [aveva] portato a 7.597,167)”;
6. che, alle ore 9:49:57, la banca aveva impartito l’ordine automatico di *stop loss*, vendendo n. 7 lotti del titolo in questione, “ad un prezzo medio di 7.535,285714”;
7. che il suddetto ordine di *stop loss* automatico non sarebbe dovuto essere attivato, in quanto “il minimo giornaliero toccato dallo strumento FDAX0613 dalle ore 8:00:00 alle ore 9:51:15 è stato di 7.541, [cioè] 20 punti sopra il [suo] livello di *stop*”;
8. che - nonostante alle ore 9:50:18 avesse inserito l’ordine di acquisto di n. 16 lotti, al prezzo limite di 7.541,00, (eseguito alle ore 9:51:15) e avesse così ridotto il prezzo di attivazione dell’ordine di *stop loss* automatico a 7.484,00 – la banca, alle ore 9:51:20 aveva attivato un nuovo ordine di *stop loss* automatico, vendendo n. 8 lotti.
9. di aver inserito, alle ore 9:54:38 l’ordine di vendita di n. 8 lotti. La banca eseguiva l’ordine alle ore 9:54:47 al prezzo di 7.572,00;
10. di aver inserito, alle ore 9:55:13 l’ordine di vendita di n. 8 lotti. La banca eseguiva l’ordine alle ore 9:55:13 al prezzo di 7.574,00.

Lamenta il ricorrente che la banca “facendo scattare scorrettamente lo *stop loss* per i primi 7 lotti [aveva] viziato e stravolto la [sua] posizione generando una tale confusione sulla posizione stessa che non [gli] ha permesso di fare i necessari aggiustamenti per evitare che andassero in *stop*

*loss* anche gli altri 8 lotti acquistati che comunque, anche a seguito della prima scorretta operazione di chiusura automatica dei primi 7 lotti, non dovevano [comunque] essere chiusi”; chiede la somma di €27.275,00 a titolo di risarcimento per la perdita subita.

Replica la banca, affermando che:

- a. in data 11 gennaio 2013 l’intermediario ha inviato al ricorrente una e-mail con la quale lo informava delle modifiche unilaterali apportate all’”Integrazione contrattuale avente ad oggetto i servizi di ricezione e trasmissione di ordini, esecuzione ordini per conto di clienti anche mediante negoziazione per conto proprio di strumenti finanziari derivati”;
- b. non avendo il ricorrente esercitato il diritto di recesso, la predetta versione del contratto è entrata in vigore, anche per quest’ultimo, a partire dal 22 gennaio 2013;
- c. l’art. 3, comma 2 del contratto in questione prevede che “le modalità, i termini e i limiti nella prestazione dei servizi [...] nonché gli strumenti finanziari derivati e i mercati di riferimento per l’operatività di cui all’accordo sono indicati nell’area riservata [...]” laddove con l’espressione “area riservata”, “si intende l’apposita sezione del sito Internet della banca dedicata agli strumenti finanziari derivati”;
- d. che nella predetta area riservata, nella sezione dedicata agli strumenti finanziari derivati, è riportata la seguente dichiarazione “il ricalcolo del valore di *stop* avviene normalmente in modo immediato e automatico entro 30 secondi circa dalla formazione del nuovo prezzo medio. Questo non esclude che, in particolari condizioni di mercato, possano verificarsi dei ritardi di diversi secondi nel tempistica del ricalcolo”;
- e. in data 17 aprile 2013, “si è verificato un problema tecnico che ha comportato dei ritardi nell’aggiornamento della posizione a seguito dell’esecuzione di ordini a valere sulla stessa (nello specifico quelli aventi trans ID 31060949462539 [operazione di acquisto di cui al punto 4.] e trans ID 31060950182572 [operazione di acquisto di cui al punto 8.]) e che “in tale frangente si è verificata l’attivazione ed esecuzione degli *stop loss* automatici [vedi punti 6. e 8.]”;
- f. considerato che il ricorrente ha sostenuto che “qualora il ritardo non si fosse verificato, l’esecuzione degli ordini [di acquisto di cui al precedente punto] avrebbe comportato una modifica del PMC della posizione e, quindi del prezzo degli ordini di *stop loss*, che a suo dire non si sarebbero attivati” – l’intermediario “ha effettuato una simulazione sulla Posizione considerando l’evenienza della mancata attivazione dei due ordini di *stop loss* automatici sopra citati”;
- g. “da tale simulazione è emerso che alle ore 9:51:15 (orario di esecuzione dell’ultimo ordine di acquisto di 16 contratti) la posizione sarebbe stata composta da 31 contratti, con PMC pari a 7.568 e con *stop loss* automatico pari a 7.492”;
- h. “analizzando l’andamento dei prezzi del derivato [in questione] in quegli orari, la [banca] ha rilevato che il prezzo di *stop loss* automatico – 7.492 – è stato raggiunto sul mercato alle ore 9:51:31, ossia 16 secondi dopo l’esecuzione dell’ultimo ordine di acquisto” e che “ciò avrebbe generato una perdita totale più elevata di quella effettivamente maturata a seguito dell’attivazione dei due *stop loss* sopra menzionati”;
- i. “con riferimento a quanto contestato dal cliente in ordine alla possibilità di inserimento [...] di altri ordini di acquisto, finalizzati all’ulteriore abbassamento del PMC, che una tempistica di 16 secondi può non essere sufficiente per l’inserimento ed esecuzione di un ulteriore ordine di acquisto ed il conseguente ricalcolo del prezzo di *stop loss*, in quanto, come anche riportato nell’area “Help/Derivati del sito [della banca] «il ricalcolo del valore di *stop* avviene normalmente in modo immediato e automatico entro 30 secondi circa dalla formazione del nuovo prezzo medio»”;



- j. “in conclusione [...] emerge come la perdita maturata sulla Posizione non sarebbe stata evitata in seguito al tempestivo aggiornamento della posizione (che, anzi, avrebbe causato una perdita maggiore), né in seguito agli ulteriori ipotetici interventi che il cliente afferma che avrebbe potuto effettuare”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva quanto segue.

In primo luogo, con riferimento all’argomentazione della banca secondo la quale il ricorrente era consapevole che l’aggiornamento dei prezzi di *stop loss* può, “in particolari condizioni mercato”, subire dei ritardi, osserva il Collegio che non è stata fornita prova dell’invio della *e-mail* con la quale la banca avrebbe comunicato al cliente, in data 11 gennaio 2013, le “modifiche unilaterali” alla normativa contenuta nella “Integrazione contrattuale” relativa ai servizi finanziari resi dalla banca. Ma, a prescindere da tale circostanza, rileva il Collegio che la speciale normativa che consente integrazioni, emendamenti e abrogazione di clausole contrattuali attraverso il meccanismo delle “modifiche unilaterali” di cui all’articolo 118 del Testo unico bancario, non trova applicazione nel campo della contrattualistica riguardante la prestazione dei servizi di investimento (si veda, in merito, la specifica esclusione di cui all’articolo 23, comma 4, del Testo unico della finanza).

Premesso ciò, osserva il Collegio che la banca ha comunque affermato che - a seguito dell’esecuzione degli ordini di acquisto rispettivamente di 8 e 16 titoli “FDAX0613”, immessi dal ricorrente nel portale di *trading on-line* della banca in data 17 aprile 2013 - si “è verificato un problema tecnico che ha comportato dei ritardi nell’aggiornamento della posizione [in marginazione del ricorrente]”; i suddetti “ritardi”, pertanto, come dichiarato dall’intermediario, non si sono prodotti a causa di “particolari condizioni di mercato”, bensì sono imputabili ad un malfunzionamento che ha interessato la piattaforma di *trading on-line* della banca.

A tal riguardo il Collegio ricorda che il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti con la stipulazione di un contratto per prestazione di servizi di investimento telematici comporta, a carico della banca, l’onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di *trading on-line* sulla quale la clientela opera; in un ambiente operativo nel quale i prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni, il malfunzionamento della piattaforma di *trading on-line*, impedendo, o rallentando, l’inserimento degli ordini e creando difficoltà nell’assunzione di tempestive decisioni operative, espone l’intermediario alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela per gli eventuali danni subiti.

Il Collegio ritiene, quindi, plausibile l’affermazione del ricorrente, che il disorientamento seguito agli indebiti, ed inaspettati, interventi degli *stop loss* automatici non gli abbia reso possibile il tempestivo proseguimento della strategia tendente ad abbassare il prezzo medio della posizione, e conseguentemente il livello dello *stop loss*, per profittare della fase di rimbalzo delle quotazioni (in effetti verificatosi a stretto giro di minuti).

Considerato, tuttavia, che non è possibile stabilire *ex post* quali sarebbero state le decisioni di investimento e disinvestimento del ricorrente né le dimensioni ed i tempi degli interventi nel caso in cui il malfunzionamento non si fosse verificato e, quindi, determinare l’esatto l’ammontare del risarcimento dovuto dalla banca, il Collegio ritiene di procedere in via equitativa alla quantificazione del danno (avendo comunque come parametri di riferimento sia la perdita netta registrata alla chiusura dell’intera posizione (€ 14.475,00), sia il mancato guadagno presumibilmente conseguibile nell’ipotesi che fosse stato possibile effettuare il disinvestimento dell’intero lotto intorno ai prezzi realizzati con la ricopertura degli ultimi 16 contratti); dichiara, pertanto, la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a corrispondere al ricorrente, a titolo di risarcimento del danno subito, l’importo di € 18.000,00 , come sopra determinato.

### **3.1.2. Acquisto obbligazioni estere – Negoziazione over the counter – Condizioni e cautele imposte dalla banca – Discrezionalità operativa dell’intermediario – Legittimità del comportamento**

*Considerato che, alla luce dei principi di trasparenza introdotti dalla normativa Mifid e dalla relativa disciplina di attuazione, rientra nella discrezionalità operativa di ciascun intermediario introdurre particolari cautele e condizioni alla negoziazione da parte della clientela degli strumenti finanziari – in particolare, negoziazione di obbligazioni estere over the counter – la banca può legittimamente imporre la presenza di requisiti operativi ai quali subordinare la presa in carico di operazioni di acquisto di titoli negoziati su mercati non regolamentati (ricorso n. 756/2013, decisione del 9 aprile 2014).*

Esponde il ricorrente (titolare di un contratto per la prestazione di servizi di investimento stipulato con la banca):

- di aver acquistato, in data 3 giugno 2013, obbligazioni “Bank Nederland 23/01/23 2,50%”, per un controvalore pari ad USD 66.000,00 (€50.000,00);
- di aver richiesto alla banca, in data 25 giugno 2013, di acquistare un ulteriore quantitativo per un controvalore complessivo pari a USD 20.000,00;
- che la banca si era rifiutata di prendere in carico l’ordine di negoziazione da lui richiesto, argomentando che l’intermediario, considerato che il titolo in questione non è negoziato su un mercato regolamentato né su un sistema multilaterale di negoziazione (“*over the counter*”), ha previsto “che la negoziazione possa avvenire unicamente per operazioni di importo nominale pari o superiore a €50.000,00, a prescindere dal taglio minimo previsto dal regolamento dei titoli interessati (che, in questo caso specifico, è pari a USD 2.000,00) e dal rating dei medesimi”;
- di aver contestato, in occasione del reclamo, il suddetto limite imposto dalla banca, la quale, in risposta, ha sostenuto di aver “ritenuto subordinare la raccolta di ordini di acquisto impartiti su titoli obbligazionari non quotati sui mercati regolamentati al rispetto di parametri qualitativi e quantitativi anche in considerazione dei rischi connessi a tali tipologie di titoli in alcuni casi caratterizzati da minor trasparenza informativa - in quanto collocati in assenza di prospetto informativo – o da scarsa liquidità”, evidenziando, inoltre, che “l’operatività segnalata si è in ogni caso svolta in ottemperanza delle condizioni contrattuali, che prevedono la facoltà della Banca di non eseguire un ordine impartito dalla clientela purchè ne dia immediata comunicazione al cliente”.

Lamenta il ricorrente l’illegittimità del limite alla negoziazione del titolo imposto dalla banca, rilevando: 1) la vessatorietà della clausola contrattuale che consente alla banca di non eseguire un ordine impartito dal cliente in quanto, “conferendo un potere troppo ampio ad uno solo dei contraenti”, viola il “principio del rispetto dell’equilibrio degli interessi contrattuali”; 2) la mancanza di una “giusta causa” che legittimi il rifiuto della banca, nella sua qualità di mandataria, di eseguire l’ordine in questione, posto che egli aveva “già in portafoglio per un controvalore di USD 66.000,00 il titolo di cui chiedeva di procedere all’acquisto di un’ulteriore tranche” e che “si tratta di un titolo della massima affidabilità con un rating emittente AAA da parte di tutte e tre le principale società di rating (Standard & Poor’s, Moody’s e Fitch)”.

In conclusione, il ricorrente, ritenendo che “l’obbligo di imporre un taglio minimo di acquisto, al di là di quello stabilito nel Regolamento del bond, è solo una richiesta vessatoria volta a costringere l’investitore ad effettuare un acquisto superiore, con un esborso commissionale ovviamente maggiore o, alternativamente, a comprare il lotto imposto per poi rivenderne una parte, con un esborso commissionale doppio ed un aggravio delle commissioni di concambio valutario”,

chiede che “l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla suddetta banca di “consentire all’istante di poter procedere all’acquisto di quote del bond [...] in misura pari o multipla del taglio minimo stabilito nel Regolamento di emissione (USD 2.000,00)” nonché di “rimborsare all’istante il controvalore degli interessi sul USD 20.000,00 del bond che avrebbe acquistato dalla data della richiesta alla filiale (25/6 u.s.) alla data dell’attuazione della decisione, per un importo pari ad USD 1,10 pro-die ( $20.000 * 2,50\% / 365 = 1,37 - 20\% - \text{aliquota fiscale applicabile} = 1,10$ )”.

Replica la banca, osservando che:

- il limite imposto alla clientela di negoziare lo strumento finanziario in questione se non per un controvalore minimo di € 50.000,00 “non costituisce un parametro di negoziazione intrinseco del titolo, ma attiene invece alle modalità operative adottate dalla banca per l’acquisto di obbligazioni quotate sul mercato OTC”; “Tale modalità operativa non risultava peraltro contrattualizzata, dal momento che essa costituisce un requisito tecnico operativo che attiene alle concrete modalità di dettaglio di esecuzione della negoziazione dei titoli e che non comporta comunque alcuna preclusione nell’erogazione del servizio nei confronti del cliente”;
- la suddetta modalità operativa è giustificata dal fatto che “i titoli negoziati al di fuori dei mercati regolamentati presentano fattori di rischio specifici connessi alle caratteristiche e ai limiti del mercato di negoziazione – anche a prescindere dai fattori di rischio intrinseci del titolo” ed ha la finalità “ di limitare la circolazione di tali strumenti finanziari fra la clientela [...]” nonché “di incentivare la preferenza per strumenti negoziati su mercati che consentono di garantire una più agevole liquidabilità dell’investimento, nonché la presenza di appropriate informazioni sul titolo”.
- il ricorrente, già in occasione dell’operazione eseguita in data 3 giugno 2013, era stato informato dell’impossibilità di negoziare lo strumento finanziario in questione se non per un controvalore minimo di €50.000,00;
- il ricorrente, in data 25 giugno 2013, “si è limitato a manifestare presso la filiale di radicamento dei rapporti l’interesse per l’acquisto di un titolo”, ricevendo immediata comunicazione del limite previsto alla negoziabilità dello strumento finanziario in questione;
- il ricorrente, pertanto, “non ha conferito alcun ordine e, di conseguenza, nessun mandato si è instaurato tra le parti”; di conseguenza, risultano prive di fondamento le contestazioni formulate dal ricorrente con riferimento al mancato rispetto dal parte dell’intermediario della normativa sul mandato, né risulta essere stato applicato l’articolo del contratto per la prestazione di servizi di investimento di cui il ricorrente eccepisce la vessatorietà.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, osserva quanto segue.

Il ricorrente chiede che sia ordinato alla banca:

- di consentirgli di poter procedere all’acquisto delle sopra richiamate obbligazioni in misura pari o multipla del taglio minimo;
- di rimborsargli gli interessi sull’importo di USD 20.000,00 v.n. dette obbligazioni, che avrebbe voluto acquistare in data 25 giugno 2013;

quanto sopra, previo accertamento della illegittimità del comportamento della banca, con riferimento alla “facoltà della banca di non eseguire un ordine impartito dalla clientela”, prevista dall’articolo 29, comma 2, Sezione C, Condizioni Generali, del contratto di prestazione dei servizi di investimento del 17.03.08, clausola denunciata quale vessatoria dal ricorrente.

Il Collegio prende atto che la banca, a giustificazione del proprio comportamento, ha essenzialmente fatto riferimento, oltre che alla prescrizione dell’articolo 29, comma 2, sopra richiamato, alla “presenza di requisiti operativi ai quali la banca subordina la presa in carico di operazioni di acquisto di titoli negoziati su mercati non regolamentati”, precisando che, “dal momento che i titoli negoziati al di fuori dei mercati regolamentati presentano fattori di rischio

specifici connessi alle caratteristiche ed ai limiti del mercato di negoziazione”, la banca ha ritenuto di introdurre come requisito per l’acquisto ... la soglia minima di controvalore pari a 50.000,00”.

Osserva in proposito il Collegio che, alla luce dei principi di trasparenza introdotti dalla normativa Mifid e dalla relativa disciplina di attuazione (Regolamento Consob n. 16190 del 29 ottobre 2007), rientra nella discrezionalità operativa di ciascun intermediario, insindacabile in questa sede, introdurre particolari cautele e condizioni alla negoziazione da parte della clientela degli strumenti finanziari.

Ma ciò che qui rileva è di accertare se le richiamate limitazioni, introducendo modalità di approccio al mercato modificative della previsione di “lotto minimo” negoziabile dei titoli in questione, siano state oggetto di contrattazione con il cliente, ovvero se esse siano rimaste confinate nella sfera interna di “istruzioni” destinate a dettare comportamenti operativi al personale della banca.

Dall’esame della documentazione acquisita agli atti istruttori, risulta evidente che unica clausola oggetto di pattuizione, per quanto qui interessa, è quella contenuta nel citato secondo comma dell’articolo 29, del quale giova richiamare per intero il testo: “E’ facoltà della banca non eseguire un ordine impartito dal Cliente; in tal caso la Banca ne dà immediata comunicazione al Cliente”.

Una clausola siffatta, dal contenuto del tutto generico e la cui attuazione è affidata esclusivamente alla volontà di uno dei contraenti senza alcuna specificazione, nemmeno sommaria, o a titolo esemplificativo, di quali possano essere le cause che possano dar luogo alla mancata esecuzione, conferendo un potere troppo ampio ad uno solo dei contraenti, in violazione del principio del rispetto dell’equilibrio degli interessi contrattuali, assume, a parere del Collegio, carattere vessatorio.

Va anche incidentalmente osservato che appare invero poco comprensibile il fatto che, in presenza di intenzioni di acquisto di titoli considerati a più alto rischio, l’intermediario, “al fine di limitare la circolazione di tali strumenti finanziari tra la clientela”, finisca in realtà per proporre una “soglia minima” di investimento più elevata rispetto al valore del lotto minimo consentito dal regolamento; ciò in via generale; ma, per venire al caso di specie, appare anche singolare che la banca abbia inteso applicare nuovamente il criterio limitativo nei confronti di un cliente che avendo già, con un primo acquisto, raggiunto la predetta soglia minima, esprimeva la volontà di incrementare l’originario investimento.

E’ pur vero, come rappresentato dalla banca, che non vi è evidenza del formale conferimento di ordini da parte del cliente nella data da lui citata del 25 giugno 2013; ma il Collegio ritiene che quanto dichiarato dalla banca (“a seguito dell’interesse manifestato dal cliente al personale della filiale in relazione a tale strumento finanziario, era stato evidenziato che, ..., per l’acquisto era richiesto un controvalore minimo di 50.000 €”; “il cliente si è limitato a manifestare presso la filiale di radicamento l’interesse per l’acquisto di un titolo, ricevendo immediata comunicazione dell’impossibilità di negoziare tale strumento finanziario ...”;) appare atto a confermare l’intenzione del cliente di procedere ad un incremento dell’investimento nelle obbligazioni in questione, ed è quindi plausibile che egli si sia poi astenuto dal presentare un ordine scritto, stante la evidente inutilità di tale ordine, considerate le risposte ricevute dal personale della banca; ciò che farebbe, in simili circostanze, secondo la comune esperienza, qualsiasi persona dotata di buon senso.

Il Collegio ritiene quindi causativo di danno per il ricorrente il diniego della banca di corrispondere alla richiesta da lui formulata di procedere all’acquisto di un ulteriore quantitativo delle obbligazioni in questione; diniego non giustificato da alcuna valida pattuizione intervenuta tra le parti.

Peraltro, tenuto conto che, anche se fosse stato reso possibile l’acquisto, non è possibile ipotizzare né l’effettivo ammontare dell’investimento né i possibili scenari del successivo sviluppo

dell'investimento stesso, il Collegio ritiene che il danno lamentato dal ricorrente possa essere liquidato in via equitativa nell'importo di €1.000,00; dichiara pertanto la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo, come sopra determinato, di €1.000,00.

### **3.1.3. Acquisto obbligazioni – Prestazione del servizio di esecuzione ordini – Informazioni essenziali fornite alla cliente – Comportamento in linea con la normativa Consob**

*Qualora la banca, nello svolgimento del servizio di esecuzione ordini - che si sostanzia esclusivamente nella ricezione degli ordini dei clienti aventi ad oggetto strumenti finanziari e nella loro esecuzione presso una sede alla quale la banca ha accesso diretto - abbia fornito al ricorrente, al momento dell'acquisto di obbligazioni domestiche, le informazioni essenziali relative ai predetti titoli (mercato di esecuzione, rating del titolo, frequenza e tipo di cedola, prezzo di emissione e di rimborso, modalità di calcolo per la corrisponsione degli interessi, etc.), il ricorrente medesimo non può lamentare alcuna carenza informativa in sede precontrattuale (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 548/2013).*

La ricorrente espone che tra il 5 ed il 14 luglio 2011 aveva acquistato complessivamente n. 21.291 obbligazioni "BPEL CV 16 7%", per un controvalore di €21.711,60, tramite il servizio di home banking; precisa di non aver sottoscritto alcun contratto quadro e che l'investimento in questione non era risultato adeguato al suo profilo finanziario.

La ricorrente sottolinea, inoltre, che non le erano stati mai chiariti tempi e modi relativi all'operazione di conversione; chiede, quindi, l'annullamento dell'operazione, con restituzione della somma versata oltre agli interessi legali maturati.

La banca replica che non aveva riscontrato la presenza di alcun danno derivante dalla mancata informativa preventiva sull'operazione di riscatto; era, infatti, emerso che la valorizzazione del titolo di nuova assegnazione era stata, nel mese successivo alla stessa, addirittura superiore a quella registrata nei giorni antecedenti l'operazione di conversione.

La banca precisa, poi, che la ricorrente aveva acquistato le obbligazioni in questione in regime di "esecuzione ordini" e che, effettuata la valutazione di appropriatezza, i titoli erano risultati in linea con la conoscenza e l'esperienza della ricorrente.

Il Collegio rileva, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, che il 2 luglio 2010 la ricorrente ha sottoscritto il contratto per la prestazione dei servizi di investimento; il 23 maggio 2011 ha compilato il questionario Mifid, dichiarando di avere una propensione al rischio come segue: "ottenere un rendimento massimo alto con rischio di perdita media". Ha poi dichiarato di avere un livello di esperienza e conoscenza in materia di investimenti "media/alta" ed obiettivi di investimento a "lungo termine (oltre 60 mesi)", con "incremento del capitale accettando il correlato rischio".

Rileva, poi, che la ricorrente, in data 3 luglio 2011, ha disposto, tramite servizio di *home banking*, l'acquisto di obbligazioni "BCA Etruria CV 16 7%" per un controvalore di €1.561,80; il 13 luglio 2011 ha, inoltre, acquistato ulteriori tre *tranches* di obbligazioni della stessa specie per un controvalore di €6.004,48, di €2.001,49 e di €12.143,83.

Il Collegio prende atto che la banca, con lettera del 27 settembre 2013, ha dichiarato quanto segue: "la banca ha svolto il servizio di esecuzione ordini che si sostanzia appunto esclusivamente nella ricezione degli ordini dei clienti aventi ad oggetto strumenti finanziari e nella loro esecuzione presso una sede alla quale la banca ha accesso diretto; nessuna informativa è dovuta rispetto agli

strumenti oggetto di tali ordini da parte della banca, essendo i medesimi quotati su un mercato regolamentato presso il quale l'investitore può ottenere tutte le informazioni rilevanti". Riscontra, comunque, che, come risulta dalla stampa della pagina del portale apparsa alla ricorrente al momento dell'esecuzione dell'operazione, la banca aveva fornito alcune informazioni essenziali relative alle obbligazioni in oggetto: mercato di esecuzione, *rating* del titolo (AAA), frequenza e tipo di cedola, prezzo di emissione e di rimborso, modalità di calcolo per la corresponsione degli interessi, etc.

Il Collegio rileva, inoltre, che il 28 dicembre 2012 la banca ha comunicato, via *e-mail*, alla ricorrente che l'emittente aveva esercitato l'opzione di riscatto anticipato del prestito obbligazionario, ai sensi dell'art. 10 del Regolamento del prestito stesso; a seguito dell'operazione di conversione alla ricorrente sono state riconosciute n. 37.293 azioni "BPEL", oltre all'accredito di € 675,74 in conto corrente, con valuta 3 gennaio 2013. Successivamente, in esecuzione della deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'emittente (12 aprile 2013), il 29 aprile 2013 è stata eseguita l'operazione di raggruppamento delle azioni ordinarie, nel rapporto di n. 1 nuova azione ordinaria per ogni n. 5 azioni ordinarie possedute; di conseguenza, alla ricorrente sono state assegnate n. 7.458 nuove azioni e sono stati liquidati €1,03. Infine, il 6 giugno 2013 il Consiglio di Amministrazione dell'emittente ha definito le modalità e le caratteristiche dell'aumento di capitale a pagamento; alla ricorrente sono stati riconosciuti n. 7.458 diritti che potevano essere venduti sul mercato, oppure esercitati nel rapporto di n. 17 nuove azioni ordinarie ogni n. 5 azioni "BPEL" possedute, al prezzo di €0,60 ciascuna. La ricorrente ha esercitato n. 7.455 diritti, ottenendo n. 25.347 nuove azioni "BPEL" e con addebito in conto corrente dell'importo complessivo di € 15.208,2.

Il Collegio rileva, infine, che alla ricorrente, dal momento dell'acquisto fino alla data di conversione, sono stati riconosciuti € 1.844,34 a titolo di cedole maturate sulle obbligazioni in contestazione.

Tutto ciò premesso, il Collegio osserva, innanzitutto, che la ricorrente, avendo ancora i titoli in contestazione in portafoglio, non ha riportato alcun danno effettivo dalla sottoscrizione dell'investimento in questione; non rileva, poi, irregolarità nel comportamento della banca – all'atto di acquisto - nel fornire alla ricorrente informazioni sul titolo, tantomeno rileva carenze informative in occasione dell'operazione di conversione. Di conseguenza, il ricorso deve essere respinto.

### ***3.1.4. Acquisto obbligazioni greche – Contestazione sul declassamento dell'emittente – Insussistenza – Assenza di oneri informativi a carico dell'intermediario***

*Qualora nel periodo interessato dal ricorso (dall'acquisto del titolo all'avvio dell'operazione di swap) non sia intervenuto alcun declassamento dell'emittente le obbligazioni elleniche (id est: il Governo Greco), sulla banca non grava alcun onere informativo nei confronti dell'obbligazionista, ove il rating, nel medesimo periodo, sia rimasto immutato (nella specie, restando sempre classificabile come SD, ossia "Default Selettivo") (decisione del 12 novembre, ricorso n. 492/2014).*

Il ricorrente espone di aver acquistato obbligazioni emesse dallo Stato greco, per le quali l'emittente aveva proposto un'offerta di scambio comunicatagli il 23 marzo 2012, "ormai a swap avvenuto da quasi un mese"; censura, quindi, sia la mancata "adeguatezza dell'investimento in titoli greci, nonché l'assenza di un'informativa circa il degradarsi della qualità dello stesso" prima del lancio dell'offerta pubblica di scambio.

Il ricorrente chiede, quindi, di essere ristorato del danno subito, pari ad € 12.041,00, corrispondente alla perdita in conto capitale ed alle cedole non corrisposte.

La banca replica eccependo l'inammissibilità del ricorso per tardività, stante che l'acquisto dei titoli era avvenuto il 24 settembre 2010 ed il deterioramento del rating dell'investimento si era verificato tra il mese di giugno e luglio 2011.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, rileva, innanzi tutto, che il ricorrente, in data 24 settembre 2010, ha sottoscritto obbligazioni "Hellenic 19 6,5%", per un valore nominale di €20.000,00.

Il Collegio rileva, poi, che il ricorrente ha proposto reclamo all'ufficio reclami della banca il 28 febbraio 2014; atteso che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento, la clientela può rivolgersi all'ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo, il Collegio dichiara inammissibile il ricorso con riferimento al capo relativo alla contestazione in merito alla mancata adeguatezza dell'investimento in questione, stante che il contratto è stato perfezionato in data antecedente al 28 febbraio 2012.

Il Collegio rileva, inoltre, che, come da documentazione agli atti, dal 28 febbraio 2012 al 12 marzo 2012 (data dello *swap* sui titoli greci), non è intervenuto alcun declassamento dell'emittente le obbligazioni in esame; il *rating* è sempre stato SD ("Default Selettivo", ovvero alcune obbligazioni non sono state rimborsate); di conseguenza, sulla banca non gravava alcun onere informativo circa qualsivoglia evento di *downgrade* sicché anche per tale capo il ricorso è da ritenere infondato.

Il Collegio, pertanto, respinge il ricorso.

### **3.2. Obblighi informativi**

#### ***3.2.1. Acquisto obbligazioni estere – Addebito commissioni – Foglio informativo non corrispondente al Documento di sintesi – Scarsa trasparenza - Applicazione dell'interpretazione più favorevole al consumatore – Mancata previa informativa e accettazione del cliente – Non addebitabilità delle spese***

*Non sono opponibili al cliente le spese e le commissioni applicate in sede di negoziazione di obbligazioni estere qualora le stesse risultino descritte in modo contraddittorio e scarsamente trasparente sia sul foglio informativo che sul documento di sintesi; ritiene, quindi, l'Ombudsman che sia lecito attenersi all'interpretazione più favorevole al consumatore, non essendo stato quest'ultimo informato previamente circa la debenza delle commissioni e non avendo nemmeno accettato specificatamente tali voci di spesa (ricorso n. 759/2013, decisione del 12 febbraio 2014).*

Contesta il ricorrente l'addebito a suo carico di spese e commissioni con riferimento all'acquisto di 2.500 azioni "Barclays", perfezionato in data 3 aprile 2013; chiede la restituzione delle somme illegittimamente addebitategli "con relativi interessi".

Replica la banca, affermando che:

- a. il ricorrente, in data 2 aprile 2013, si è recato presso l'agenzia di riferimento della banca ed ha impartito l'ordine di acquistare 2.500 azioni della "Barclays PLC";
- b. l'ordine in questione è stato eseguito in data 3 aprile 2013;

- c. la banca, a seguito del perfezionamento della predetta operazione, ha addebitato al ricorrente le seguenti spese/commissioni: 1) €2,50 a titolo di commissione per “ordini non eseguiti o revocati su iniziativa del cliente”, con riferimento all’ordine impartito, ma non eseguito, in data 2 aprile 2013; 2) €13,15 a titolo di “Commissioni di intervento”, pari allo 0,15% “sul controvalore delle operazioni in titoli che comportino negoziazione di valuta estera in assenza di conto corrente valutario”; 3) € 60,93 ed € 10,00 a titolo, rispettivamente, di commissione (0,70%) sul controvalore dell’operazione e di rimborso delle spese, addebitati in ragione del servizio di “ricezione e trasmissione ordini – esecuzione ordini per conto dei clienti” prestato al ricorrente.

La banca, confermando “la regolarità delle commissioni applicate [al ricorrente] in base a quanto riportato dal Foglio Informativo in vigore al momento dell’investimento”, ritiene infondata la richiesta del ricorrente.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva quanto segue.

Il documento di sintesi allegato al contratto prevede, per quanto attiene alla tipologia delle operazioni della specie, le seguenti commissioni e rimborsi spese:

1. per i titoli azionari quotati su mercati esteri, una “commissione sul controvalore dell’operazione” dello 0,70%, con un minimo di €30,00 e un “rimborso spese” di €10,00;
2. per gli “ordini non eseguiti o revocati su iniziativa del cliente”, un rimborso spese massimo per ogni ordine di €2,50;
3. per tutte le operazioni che comportino erogazione di valuta estera (extra euro), in assenza di conto corrente valutario, l’applicazione di “eventuali commissioni d’intervento, nella misura dello 0,15% del controvalore”.

In merito al punto 1, la banca con lettera del 25.07.13 ha fornito al cliente il seguente dettaglio: “commissioni €60,93 totali di cui €12,68 di spese bnl + €48,25 comm.ni controparte per un totale pari allo 0,70% dell’importo sottoscritto”; il Collegio rileva che detta descrizione introduce riferimenti non corrispondenti alle informazioni fornite nel documento di sintesi, risultando, in particolare, ingiustificato il rimborso spese di €12,68, considerato che, a tale titolo, risulta già addebitato al cliente il previsto importo forfettario di €10,00.

In relazione al punto 2, rileva il Collegio la scarsa trasparenza della voce di riferimento di cui al documento di sintesi; non è chiaro infatti se l’espressione “ad iniziativa del cliente” debba riferirsi ad ambedue le espressioni “non eseguiti” e “revocati” o soltanto alla seconda, come sembra intendere la banca; a parere del Collegio, la prima interpretazione è da preferirsi, anche perché la mancata apposizione di un limite temporale alla fase della “mancata esecuzione” potrebbe rendere eccessivamente oneroso il costo dovuto a tale voce; nel dubbio, comunque, è lecito attenersi alla interpretazione più favorevole al consumatore; non essendo intervenuta alcuna iniziativa del cliente in relazione alla mancata esecuzione dell’ordine, il Collegio ritiene che la commissione non possa essere addebitata.

Sul punto 3, va anche qui rilevata la scarsa trasparenza della voce descrittiva della commissione; si fa riferimento, infatti, ad “eventuali” commissioni; ciò può ingenerare la convinzione nel cliente che la commissione possa occorrere in alcuni casi e non in altri; la banca avrebbe dovuto quindi, nel caso di specie, informare preventivamente il cliente circa la debenza della commissione e ottenerne specifica preventiva accettazione, ciò che non risulta essere avvenuto.

Ma, al di là delle osservazioni di cui sopra, è da rilevare che mentre le commissioni e spese di cui ai numeri 1 e 2 sono riportate sotto il titolo “Condizioni praticate presso le dipendenze”, la commissione di cui al punto 3 è riportata sotto il titolo “Condizioni praticate sul canale banca via internet”.



A quanto risulta, l'acquisto delle azioni è avvenuto a mezzo ordine passato all'agenzia, pertanto tale ultima commissione risulta, comunque, erroneamente applicata.

In conclusione, il Collegio ritiene che, per i motivi sopra indicati, possa ritenersi legittima la pretesa della banca di percepire commissioni e rimborso spese nel limitato importo di €40,00 (in quanto importo riferibile a descrizioni di chiara comprensione: €30,00, "commissione minima", ed €10,00 "rimborso spese" (v. pag. 2 documento di sintesi citato).

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a restituire al ricorrente l'importo di €46,58, maggiorato degli interessi legali dall' 8 aprile 2013 alla data dell'effettivo pagamento.

### **3.2.2. Swap su obbligazioni estere – Informativa alla clientela – Comunicazione con invio della documentazione necessaria – Ulteriore informativa via e-mail – Congruità del comportamento**

*Deve reputarsi correttamente effettuata l'informativa della banca circa l'esistenza e le caratteristiche di un'operazione di swap su obbligazioni estere, qualora l'intermediario abbia inviato, tramite comunicazione scritta, un'idonea documentazione illustrativa della predetta offerta di scambio ed abbia provveduto a comunicare successivamente per e-mail la sopravvenuta obbligatorietà di adesione allo swap in discorso (ricorso n. 822/2013, decisione del 12 febbraio 2014).*

Espone la ricorrente di aver acquistato nominali €5.000,00 obbligazioni emesse dallo Stato Greco, scadenti il 20 agosto 2012; precisa che l'emittente aveva lanciato un'OPS nel marzo 2012 e che lei aveva scelto di non aderire a tale iniziativa.

Chiede la ricorrente il rimborso nominale del *bond* in questione, maggiorato degli interessi relativi alla cedola scaduta, considerando che non aveva accettato lo scambio proposto.

Sottolinea, infatti, la ricorrente che la banca aveva aderito per la quota di sua spettanza alla predetta OPS, contribuendo a far raggiungere la percentuale minima di adesioni necessaria per far scattare lo scambio forzato anche per i non aderenti (comportamento che evidenziava un palese conflitto di interessi); lamenta, infine, che nel periodo compreso tra l'acquisto dei titoli e il lancio dello *swap*, la banca non l'aveva mai informata dei numerosi *downgrades* intervenuti sui titoli in esame.

Replica innanzi tutto la banca che le tempistiche previste per la gestione dell'offerta non rientravano nella disponibilità degli intermediari; comunque, l'OPS promossa dal Governo Greco aveva avuto formalmente inizio il 24 febbraio 2012 e prevedeva come data ultima di adesione l'8 marzo 2012. Aveva, in merito, diramato presso la sua clientela un'informativa *ad hoc*.

Sottolinea, poi, la banca di non essersi trovata in una situazione di conflitto di interessi rispetto alla predetta iniziativa lanciata dalla Repubblica Ellenica. Precisa infine, in relazione alla lamentela circa le CAC (clausole di azione collettiva), che tali clausole erano state introdotte dalla Repubblica Ellenica per riservarsi la possibilità di estendere le conseguenze dell'OPS anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione, in caso di raggiungimento di una percentuale minima di adesione allo *swap*.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che la ricorrente, in data 8 aprile 2010, ha acquistato, avvalendosi del servizio di mera esecuzione fornito dalla banca, nominali €5.000,00 obbligazioni "Greece 12 4,1%", tramite *home banking*, per un controvalore di €4.792,69.

Rileva il Collegio che il 2 marzo 2012, la banca ha inviato, via *e-mail*, una comunicazione alla ricorrente in merito allo *swap* sui titoli ellenici, mettendole a disposizione la documentazione utile per conoscere i dettagli dell'iniziativa promossa a valere sui predetti titoli. Come concordemente dichiarato dalle parti, la ricorrente non ha fornito alcuna istruzione alla banca in merito alla volontà di aderire o meno alla predetta offerta di scambio. Il 23 marzo 2012, sempre con apposita comunicazione via *e-mail*, la banca ha informato la ricorrente che, essendo stato raggiunto il *quorum* del 91% del valore nominale dei titoli in circolazione, il Governo Greco aveva attivato le CAC; di conseguenza, lo *swap* era stato reso obbligatorio nei confronti di tutti i possessori di titoli emessi dalla Grecia; la data regolamento veniva fissata per il 12 marzo 2012.

Rileva, poi, il Collegio che, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca versasse in una situazione di conflitto di interessi in relazione alla predetta operazione di offerta di scambio; la banca ha, inoltre, dichiarato che non era presente alcuna situazione di conflitto di interessi, mentre la ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale che avvalorasse la sua affermazione circa la presenza di un conflitto di interessi della banca nell'operazione di *swap*.

Premesso quanto sopra, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca in occasione dell'informativa resa alla ricorrente, conclude per l'inaccoglibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto attiene, poi, al contributo fornito dalla banca per il raggiungimento dei *quorum* previsti per l'estensione automatica dell'accordo alla minoranza, rileva, in merito, il Collegio che la ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto sostenuto; del resto, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia potuto, in qualche modo, partecipare al processo decisionale che ha condotto il Governo Greco a delineare le caratteristiche dell'OPS in discorso.

Pertanto, il Collegio dichiara inaccoglibile anche tale capo del ricorso.

Riscontra, infine, il Collegio – in merito alla censura sollevata dalla ricorrente sull'applicazione delle clausole CAC - che l'offerta in discorso ha raggiunto la percentuale di adesione del 95,70%, per cui la Grecia ha approvato l'attivazione delle clausole di azione collettiva (CAC) e, come previsto dal documento sull'offerta predisposto dall'emittente, si è effettuato, anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all'offerta, il concambio delle obbligazioni in loro possesso.

Riscontra, quindi, il Collegio che le obbligazioni intestate alla ricorrente sono state sottoposte al concambio obbligatorio. Infatti, il 9 marzo 2012 la Repubblica Greca ha comunicato che era stato raggiunto il *quorum* minimo di adesioni per poter esercitare le CAC (clausole di azione collettiva), avvisando che sarebbero state attivate tali clausole, con la conseguenza che l'OPS in discorso si sarebbe estesa anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione.

Di conseguenza, il Collegio osserva che l'applicazione delle CAC (clausole di azione collettiva) – introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica (cd. *Greek Bondholder Act*) – deve essere ricondotta alla sovranità della Repubblica stessa; rileva, in merito, il Collegio che l'accertamento circa la legittimità della previsione e dell'applicazione delle CAC nell'ambito della legislazione italiana esula dalla competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario.

Considerato, inoltre, che la banca è rimasta estranea all'introduzione ed all'attivazione delle CAC - limitandosi a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari di diritto estero assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli - il Collegio, visto che l'attività di depositaria svolta dalla banca rientra nella competenza di altra giurisdizione alternativa, conclude per l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto riguarda, infine, la lagnanza circa la mancata informativa sui “numerosi *downgrades*” intervenuti sui titoli in questione tra la data di acquisto e quella dello *swap*, il Collegio riscontra che, al momento dell’acquisto, il *rating* dei titoli era pari a “BBB+” per le agenzie *S&P* e *Fitch* e pari ad “A3” per *Moody’s*; la prima variazione significativa di *rating* sui titoli è avvenuta nel mese di giugno 2011 (“CCC” per *S&P* e *Fitch* e “Caa1” per “*Moody’s*”). In merito, la banca ha dichiarato che “nessuna comunicazione relativa al *downgrade* del *rating* del titolo è stata trasmessa alla ricorrente, in quanto il servizio accessorio ‘custodia e amministrazione’ non prevede alcun obbligo di informativa in tal senso”.

Rammenta, in merito, il Collegio che l’art. 34 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 27 ottobre 2007, prevede, al comma 6, che “gli intermediari notificano al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite ai sensi degli articoli da 29 a 32; la notifica viene fatta su supporto duraturo, se le informazioni alle quali si riferisce erano state fornite su supporto duraturo”.

Pertanto, premesso quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca era tenuta a comunicare alla ricorrente la predetta variazione di *rating*, onde poter permettere a quest’ultima di adottare delle scelte di investimento/disinvestimento consapevoli e informate; del resto, il Collegio nota che, secondo le maggiori agenzie di *rating*, i titoli in questione avevano subito un *downgrading* di nove livelli, finendo in una classificazione di investimenti “estremamente speculativi” con “rischio considerevole”.

Di conseguenza, il Collegio, ritiene il comportamento della banca causativo di danno per la ricorrente.

Considerato, peraltro, che il danno non risulta determinabile nel suo preciso ammontare, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione della cliente in caso di corretta informativa da parte della banca (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, con esito economico di impossibile valutazione *a posteriori*), il Collegio ritiene di poter procedere, ai sensi dell’articolo 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno.

In conclusione, premesso che la ricorrente ha già venduto parte dei titoli rivenerenti dall’operazione di *swap* (con un ricavo di €485,07), il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria tecnica e con invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere alla ricorrente l’importo, equitativamente determinato, di € 3.500,00, contro retrocessione alla banca del quantitativo residuo dei nuovi titoli ricevuti in cambio delle vecchie obbligazioni a seguito dell’operazione di OPS.

### **3.2.3. Acquisto obbligazioni della Grecia – Mancata informativa del *downgrading* – Variazione di circa nove livelli – Risarcimento della perdita subita**

*Stante quanto disposto dall’art. 34 del Regolamento Intermediari – ai sensi del quale “gli intermediari notificano in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite” all’investitore al momento della sottoscrizione di un investimento – la banca risponde della perdita subita dal cliente per non essere stato quest’ultimo messo al corrente del fatto che i titoli in suo possesso avevano subito un *downgrading* di nove livelli; tale mancata informativa non ha, infatti, permesso al ricorrente di adottare delle scelte di investimento/disinvestimento consapevoli e informate conseguenti alla predetta variazione di *rating* (ricorso n. 822/2013, decisione del 12 febbraio 2014).*

Esponde la ricorrente di aver acquistato nominali €5.000,00 obbligazioni emesse dallo Stato Greco, scadenti il 20 agosto 2012; precisa che l'emittente aveva lanciato un'OPS nel marzo 2012 e che lei aveva scelto di non aderire a tale iniziativa.

Chiede la ricorrente il rimborso nominale del *bond* in questione, maggiorato degli interessi relativi alla cedola scaduta, considerando che non aveva accettato lo scambio proposto.

Sottolinea, infatti, la ricorrente che la banca aveva aderito per la quota di sua spettanza alla predetta OPS, contribuendo a far raggiungere la percentuale minima di adesioni necessaria per far scattare lo scambio forzato anche per i non aderenti (comportamento che evidenziava un palese conflitto di interessi); lamenta, infine, che nel periodo compreso tra l'acquisto dei titoli e il lancio dello *swap*, la banca non l'aveva mai informata dei numerosi *downgrades* intervenuti sui titoli in esame.

Replica innanzi tutto la banca che le tempistiche previste per la gestione dell'offerta non rientravano nella disponibilità degli intermediari; comunque, l'OPS promossa dal Governo Greco aveva avuto formalmente inizio il 24 febbraio 2012 e prevedeva come data ultima di adesione l'8 marzo 2012. Aveva, in merito, diramato presso la sua clientela un'informativa *ad hoc*.

Sottolinea, poi, la banca di non essersi trovata in una situazione di conflitto di interessi rispetto alla predetta iniziativa lanciata dalla Repubblica Ellenica. Precisa infine, in relazione alla lamentela circa le CAC (clausole di azione collettiva), che tali clausole erano state introdotte dalla Repubblica Ellenica per riservarsi la possibilità di estendere le conseguenze dell'OPS anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione, in caso di raggiungimento di una percentuale minima di adesione allo *swap*.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che la ricorrente, in data 8 aprile 2010, ha acquistato, avvalendosi del servizio di mera esecuzione fornito dalla banca, nominali €5.000,00 obbligazioni "Greece 12 4,1%", tramite *home banking*, per un controvalore di €4.792,69.

Rileva il Collegio che il 2 marzo 2012, la banca ha inviato, via *e-mail*, una comunicazione alla ricorrente in merito allo *swap* sui titoli ellenici, mettendole a disposizione la documentazione utile per conoscere i dettagli dell'iniziativa promossa a valere sui predetti titoli. Come concordemente dichiarato dalle parti, la ricorrente non ha fornito alcuna istruzione alla banca in merito alla volontà di aderire o meno alla predetta offerta di scambio. Il 23 marzo 2012, sempre con apposita comunicazione via *e-mail*, la banca ha informato la ricorrente che, essendo stato raggiunto il *quorum* del 91% del valore nominale dei titoli in circolazione, il Governo Greco aveva attivato le CAC; di conseguenza, lo *swap* era stato reso obbligatorio nei confronti di tutti i possessori di titoli emessi dalla Grecia; la data regolamento veniva fissata per il 12 marzo 2012.

Rileva, poi, il Collegio che, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca versasse in una situazione di conflitto di interessi in relazione alla predetta operazione di offerta di scambio; la banca ha, inoltre, dichiarato che non era presente alcuna situazione di conflitto di interessi, mentre la ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale che avvalorasse la sua affermazione circa la presenza di un conflitto di interessi della banca nell'operazione di *swap*.

Premesso quanto sopra, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca in occasione dell'informativa resa alla ricorrente, conclude per l'inaccogliabilità di tale capo del ricorso.

Per quanto attiene, poi, al contributo fornito dalla banca per il raggiungimento dei *quorum* previsti per l'estensione automatica dell'accordo alla minoranza, rileva, in merito, il Collegio che la ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto sostenuto; del resto, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia potuto, in qualche modo, partecipare al processo decisionale che ha condotto il Governo Greco a delineare le caratteristiche dell'OPS in discorso.

Pertanto, il Collegio dichiara inaccoglibile anche tale capo del ricorso.

Riscontra, infine, il Collegio – in merito alla censura sollevata dalla ricorrente sull'applicazione delle clausole CAC - che l'offerta in discorso ha raggiunto la percentuale di adesione del 95,70%, per cui la Grecia ha approvato l'attivazione delle clausole di azione collettiva (CAC) e, come previsto dal documento sull'offerta predisposto dall'emittente, si è effettuato, anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all'offerta, il concambio delle obbligazioni in loro possesso.

Riscontra, quindi, il Collegio che le obbligazioni intestate alla ricorrente sono state sottoposte al concambio obbligatorio. Infatti, il 9 marzo 2012 la Repubblica Greca ha comunicato che era stato raggiunto il *quorum* minimo di adesioni per poter esercitare le CAC (clausole di azione collettiva), avvisando che sarebbero state attivate tali clausole, con la conseguenza che l'OPS in discorso si sarebbe estesa anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione.

Di conseguenza, il Collegio osserva che l'applicazione delle CAC (clausole di azione collettiva) – introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica (cd. *Greek Bondholder Act*) – deve essere ricondotta alla sovranità della Repubblica stessa; rileva, in merito, il Collegio che l'accertamento circa la legittimità della previsione e dell'applicazione delle CAC nell'ambito della legislazione italiana esula dalla competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario.

Considerato, inoltre, che la banca è rimasta estranea all'introduzione ed all'attivazione delle CAC - limitandosi a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari di diritto estero assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli - il Collegio, visto che l'attività di depositaria svolta dalla banca rientra nella competenza di altra giurisdizione alternativa, conclude per l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto riguarda, infine, la lagnanza circa la mancata informativa sui “numerosi *downgrades*” intervenuti sui titoli in questione tra la data di acquisto e quella dello *swap*, il Collegio riscontra che, al momento dell'acquisto, il *rating* dei titoli era pari a “BBB+” per le agenzie S&P e Fitch e pari ad “A3” per Moody's; la prima variazione significativa di *rating* sui titoli è avvenuta nel mese di giugno 2011 (“CCC” per S&P e Fitch e “Caa1” per “Moody's”). In merito, la banca ha dichiarato che “nessuna comunicazione relativa al *downgrade* del *rating* del titolo è stata trasmessa alla ricorrente, in quanto il servizio accessorio ‘custodia e amministrazione’ non prevede alcun obbligo di informativa in tal senso”.

Rammenta, in merito, il Collegio che l'art. 34 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 27 ottobre 2007, prevede, al comma 6, che “gli intermediari notificano al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite ai sensi degli articoli da 29 a 32; la notifica viene fatta su supporto duraturo, se le informazioni alle quali si riferisce erano state fornite su supporto duraturo”.

Pertanto, premesso quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca era tenuta a comunicare alla ricorrente la predetta variazione di *rating*, onde poter permettere a quest'ultima di adottare delle scelte di investimento/disinvestimento consapevoli e informate; del resto, il Collegio nota che, secondo le maggiori agenzie di *rating*, i titoli in questione avevano subito un *downgrading* di nove livelli, finendo in una classificazione di investimenti “estremamente speculativi” con “rischio considerevole”.

Di conseguenza, il Collegio, ritiene il comportamento della banca causativo di danno per la ricorrente.

Considerato, peraltro, che il danno non risulta determinabile nel suo preciso ammontare, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione della cliente in caso di corretta informativa da parte della banca (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più

tempi, con esito economico di impossibile valutazione *a posteriori*), il Collegio ritiene di poter procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno.

In conclusione, premesso che la ricorrente ha già venduto parte dei titoli rivenienti dall'operazione di *swap* (con un ricavo di €485,07), il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria tecnica e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere alla ricorrente l'importo, equitativamente determinato, di € 3.500,00, contro retrocessione alla banca del quantitativo residuo dei nuovi titoli ricevuti in cambio delle vecchie obbligazioni a seguito dell'operazione di OPS.

### **3.2.4. Sottoscrizione obbligazioni – Obblighi informativi della banca – Descrizione generale dell'investimento – Caratteristiche e rischi – Cliente non adeguatamente informato – Invalidità del contratto – Condanna della banca – Effetti restitutori**

*Ai sensi del Regolamento Intermediari, la banca è tenuta a fornire all'investitore una descrizione generale degli strumenti finanziari trattati, descrizione che deve illustrare “le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate”; pertanto, deve considerarsi invalida la sottoscrizione di obbligazioni nel caso in cui la banca non abbia correttamente adempiuto a tali obblighi informativi, anche in considerazione del fatto che, ai sensi dell'art. 21, comma 1, del TUF, l'intermediario deve operare in modo che il cliente sia sempre adeguatamente informato (e ciò, a maggior ragione, quando presti il servizio di consulenza) (ricorso n. 923/2013, decisione del 19 febbraio 2014)*

Esponde la ricorrente di aver acquistato, su consiglio della banca, obbligazioni denominate “Palladium” il 25 marzo 2013, senza essere stata informata chiaramente sui rischi e sulla durata dell'investimento; precisa di essersi fidata della banca. Dopo circa un anno, recatasi in banca, aveva scoperto che la banca aveva destinato i soldi da lei versati in titoli completamente diversi da quelli a lei esposti tempo prima.

Chiede, quindi, la ricorrente l'intervento dell'Ombudsman a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca che la ricorrente aveva regolarmente sottoscritto tutta la documentazione contrattuale e che alla stessa erano state fornite tutte le informazioni circa la natura e le caratteristiche del prodotto acquistato.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 25 gennaio 2013 la ricorrente ha sottoscritto nominali €100.000,00 titoli Zero Coupon con scadenza 2017, denominati “Palladium”; l'acquisto è stato effettuato in regime di consulenza.

Riscontra, poi, il Collegio che la ricorrente, in data 8 febbraio 2012, aveva compilato il questionario Mifid, risultando con il seguente obiettivo di investimento “bilanciato”, ovvero “crescita del capitale investito nel medio/lungo periodo”; ha poi dichiarato di voler conservare l'investimento per il “breve termine (fino a 18 mesi)”. Infine, la ricorrente ha dichiarato di avere conoscenza ed esperienza solo dei seguenti strumenti finanziari: obbligazioni e pronti contro termine. Dopo aver sottoscritto l' “Offerta al pubblico” relativa all'investimento in oggetto, il Collegio riscontra che la ricorrente ha dichiarato di “aver preso visione e di aver ricevuto copia del prospetto e della traduzione in lingua italiana della Nota di Sintesi”.

Ciò premesso, il Collegio riscontra che, all'interno dell' “Offerta”, è contenuta una sezione relativa alla “Quotazione e ammissione alla negoziazione”; tale sezione recita: “sarà presentata

domanda di quotazione dei titoli (...) e di ammissione alle negoziazioni nel mercato regolamentato di (...) e sul sistema multilaterale di negoziazione (...); l'emittente non garantisce l'ammissione alla negoziazione dei titoli sul mercato regolamentato (...) e non può essere fornita alcuna garanzia che tale richiesta di ammissione sarà accettata”.

Osserva, quindi, il Collegio che la banca, pur essendo le obbligazioni in oggetto un prodotto finanziario illiquido, non ha chiaramente indicato in alcun documento contrattuale che si trattava di un investimento rientrante nella predetta tipologia di strumenti finanziari. Osserva, infatti, che per prodotti finanziari illiquidi si intendono quelli che determinano per l'investitore ostacoli o limitazioni allo smobilizzo entro un lasso di tempo ragionevole, a condizioni di prezzo ragionevoli. In merito, la ricorrente, nella lettera di ricorso, ha dichiarato di aver tentato la vendita dei titoli in oggetto per ben due volte nel corso del mese di giugno 2013, ma che l'esito era stato negativo attesa la scarsissima ricollocabilità dei titoli in esame.

Rammenta, in proposito, il Collegio che, con comunicazione n. 9019104 del 2 marzo 2009 intitolata “Il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi”, la Consob ha disposto “misure di trasparenza” riferite proprio a questa specifica tipologia di prodotti. In primo luogo, ha previsto obblighi di trasparenza *ex ante*, in secondo luogo, ha disposto che gli intermediari trasmettono ai clienti informazioni in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto, “con evidenziazione espressa delle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione”; inoltre, la citata comunicazione stabilisce che l'intermediario è tenuto ad inviare al cliente una rendicontazione periodica che contenga informazioni dettagliate sul prodotto detenuto. Rileva il Collegio che i summenzionati dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo non risultano essere stati soddisfatti dalla banca.

Nota, poi, il Collegio che i fattori di rischio elencati nel documento relativo all' “Offerta” (rischi relativi alla società: escussione limitata, ripartizione delle passività tra tutti i portatori degli strumenti, conseguenze dei procedimenti di liquidazione, commissioni e spese; rischi relativi agli strumenti; fattori attinenti al mercato: tassi di cambio, tassi di interesse, valore di mercato; rischi relativi al collaterale: prezzo di mercato del collaterale, rimborso anticipato, rischio di credito, esposizione ai rischi di credito, rischio paese, rimborso finale; rischi attinenti al *rating* ed al regime fiscale) non appaiono in linea con il profilo di rischio della ricorrente.

Tra l'altro, il Collegio osserva che, nella citata sezione, è contenuta una speciale avvertenza che recita: “gli strumenti possono subire una diminuzione di valore e voi dovrete essere preparati a sostenere la perdita totale del vostro investimento negli strumenti”; un'ulteriore avvertenza afferma che: “dovreste inoltre leggere attentamente le informazioni contenute in altre parti del prospetto di base e formarvi una vostra opinione prima di investire negli strumenti, chiedendo quelle consulenze che riteneste necessarie ed appropriate”. In merito a tali avvertenze, il Collegio nota che la ricorrente ha dichiarato che “anche se avesse letto attentamente tutte le carte consegnate alla sottoscrizione dei titoli, non credo che sarei riuscita a comprenderne il significato fino in fondo”.

Pertanto, il Collegio – in considerazione del fatto che l'orizzonte temporale dell'investimento in questione non coincide con quello dichiarato dalla ricorrente nel questionario Mifid, nonché della circostanza che, in nessuna documento contrattuale, era contenuto l'avviso relativo al fatto che si trattava di un prodotto finanziario illiquido, tenuto anche conto che il livello di rischio delle obbligazioni di cui è caso non risulta in linea con il profilo di rischio della ricorrente – ritiene che l'investimento in questione non possa considerarsi adeguato al profilo finanziario della ricorrente, con conseguente invalidità del contratto d'acquisto del 25 gennaio 2013.

Tale contratto, infatti, è stato sottoscritto in violazione dell'art. 31, comma 1, del Regolamento Intermediari - ai sensi del quale la banca è tenuta a fornire all'investitore una

descrizione generale degli strumenti finanziari trattati, descrizione che deve illustrare “le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate” - e dell’art. 21, comma 1, del TUF – che dispone che “nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti e per l’integrità dei mercati, b) acquisire, le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati”; tutto ciò, a maggior ragione, quando trattasi di prestazione resa in regime di consulenza.

Pertanto, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere alla ricorrente l’importo pagato per l’acquisto dei titoli, oltre agli interessi legali maturati su tale somma dalla data di acquisto sino a quella dell’effettivo pagamento, dietro retrocessione dei titoli (e di eventuali interessi percepiti) da parte della ricorrente.

### **3.2.5. Acquisto titoli esteri – Contestazione sulla carenza di informazioni sull’andamento dell’investimento - Ruolo di mera collocatrice della banca – Assenza di obblighi informativi in itinere – Rigetto della domanda**

*Qualora l’intermediario, nell’ambito di un’operazione di acquisto di titoli esteri, abbia svolto esclusivamente il ruolo di collocatore, non è accoglibile la contestazione del cliente circa la carenza di informazioni sull’andamento di tali titoli, posto che, oltre a non risultare che il ricorrente abbia richiesto alla banca aggiornamenti sull’andamento dei titoli stessi, non può comunque ritenersi sussistente nemmeno uno specifico obbligo giuridico che imponga al collocatore di fornire notizie in merito agli investimenti effettuati dalla clientela (decisione del 26 giugno 2014, ricorso n. 13/2014).*

Espone il ricorrente:

1. di aver acquistato – nel mese di febbraio 2008, dietro “consiglio” della banca convenuta – titoli “UBS Eur Diversified Alpha Notes”, collocati dall’intermediario, per un controvalore pari ad €100.000,00, con data di rimborso 8 gennaio 2013;
2. che dall’anno 2008 al 2013 “non è stato possibile avere notizie sull’andamento del prodotto”; inoltre, “inserendo l’ISIN nel sito [della banca] è sempre comparsa la scritta «La ricerca non ha prodotto risultati»”;
3. che il rimborso dei titoli, anziché essere effettuato nel mese di gennaio 2013, è stato eseguito, in due tranches, nel mese di agosto e settembre 2013;
4. che gli è stata rimborsata complessivamente la somma di € 90.838,00 a fronte degli € 100.000,00 investiti nel 2008.

Lamenta il ricorrente: 1) che “il prodotto in oggetto non doveva esser[gli] venduto essendo destinato ai soli investitori qualificati”; 2) che “il prodotto [gli] era stato prospettato dal funzionario [della banca] come molto sicuro «quasi a capitale garantito»”; 3) che “per 6 anni non è stato possibile ottenere informazioni sull’andamento del prodotto”; 4) che “dopo 6 anni, avendo investito € 100.000, [gli] sono stati rimborsati in totale € 90.838,00; 5) che “il rimborso è comunque avvenuto con circa 10 mesi di ritardo rispetto a quanto prospettato nel Final Term Sheet”.

Ritendo che la banca, nella vicenda in esame, non abbia tenuto una condotta corretta, il ricorrente chiede la somma di €9.162,00 corrispondente alla differenza tra l’importo investito e quello rimborsatogli nel corso del 2013, una somma corrispondente agli interessi legali dovuti per il



ritardato rimborso e la somma di €18.000,00 “per la mancata remunerazione del capitale investito per circa 6 anni (3% anno)”.

Replica la banca, affermando:

- a. “che lo strumento finanziario UBS Diversified Alpha Notes Eur è stato regolarmente sottoscritto dal [ricorrente] in data 14 febbraio 2008 nell’ambito di un rapporto relativo ai cosiddetti «servizi amministrati». Tale tipologia di rapporto prevede che le scelte di investimento di volta in volta ritenute più opportune siano effettuate dal cliente sotto la propria esclusiva responsabilità”;
- b. che il modulo di sottoscrizione firmato dal ricorrente “contiene tutte le informazioni utili a identificare la tipologia di prodotto, l’intermediario emittente, i rischi connessi all’investimento e l’informativa relativa al conflitto di interessi” e che “in allegato al predetto modulo venivano debitamente consegnati al cliente la scheda informativa contenente le condizioni indicative del prodotto e l’Indicative Termsheet predisposto dall’Emittente”;
- c. che “il Final Termsheet nella sezione «Selling Restrictions» per la «Republic Of Italy» prevedeva che lo strumento finanziario potesse essere venduto: o «ad investitori qualificati» o «in uno dei casi di esenzione previsti dall’allora vigente art. 33 del Regolamento Emittenti n. 11971»”; che “in tali casi di esenzione rientrano, tra gli altri, le emissioni aventi ad oggetto prodotti finanziari per un corrispettivo totale di €50.000,00 per investitore o di valore unitario minimo di almeno €50.000,00” e che “nel caso di specie o strumento finanziario in discussione presentava un valore unitario minimo di €50.000,00 ed, inoltre, veniva sottoscritto dal cliente per un valore complessivo pari ad €100.000,00”;
- d. che “nessun funzionario [della banca] ha mai definito lo strumento finanziario in discussione come «quasi a capitale garantito»” e che “il personale [della banca] ha, altresì, provveduto a prospettare al cliente i rischi tipicamente associati a tutti i prodotti finanziari strutturati”;
- e. che “nella scheda informativa contenente le condizioni indicative del prodotto, consegnata al cliente e dallo stesso sottoscritta per presa visione, è chiaramente specificato che «il certificato non offre protezione del capitale e gli investitori devono essere in grado di far fronte a perdite sostanziali del capitale investito»”;
- f. che, “come specificato a pag. 2 del modulo di sottoscrizione dello strumento finanziario in oggetto «[la banca] non assume alcuna responsabilità in merito all’accuratezza e/o completezza delle informazioni fornite dall’Emittente degli strumenti finanziari» nonché «che gli strumenti finanziari non sono emessi o garantiti in alcun modo da parte [della banca]»”;
- g. che “da tale documentazione emerge chiaramente che l’Emittente, e quindi responsabile del processo di liquidazione dello strumento finanziario in discussione è UBS AG London Branch, società avente personalità giuridica diversa [dalla banca convenuta]” e che, infatti, “[la banca] ha agito da mero collocatore del predetto strumento ed in tale veste ha provveduto a valutare l’adeguatezza dell’investimento rispetto al profilo di rischio «medio» del cliente, fornendo allo stesso la più ampia informativa sulla tipologia dello stesso e sui relativi rischi”;
- h. che “nel corso del 2009 veniva sottoposto al cliente un nuovo questionario e sulla base delle nuove risposte fornite il profilo di rischio veniva modificato in «alto»”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Con riferimento al capo del ricorso in merito alla responsabilità della banca convenuta per avergli venduto titoli destinati esclusivamente ad investitori qualificati e per aver affermato, in occasione dell’esecuzione dell’operazione di investimento, che lo strumento in questione fosse “quasi a capitale garantito”, il Collegio osserva che i fatti contestati dal ricorrente risalgono al mese

di febbraio 2008 e che il reclamo è stato presentato all'ufficio reclami della banca in data 22 ottobre 2013.

Ciò posto, il Collegio rileva che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. a) del Regolamento, "All'Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, purché: [...] il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo"; dichiara, pertanto, il punto in questione del ricorso inammissibile.

Per quanto riguarda, invece, la carenza di informazioni sull'andamento dell'investimento lamentata dal ricorrente, il Collegio osserva che, dalla documentazione agli atti, non risulta che il ricorrente abbia richiesto alla banca aggiornamenti sull'andamento dei titoli né, tantomeno, risulta a carico dell'intermediario, che nella vicenda in esame ha svolto esclusivamente il ruolo di collocatore, un specifico obbligo giuridico che imponga di fornire notizie in merito agli investimenti effettuati dalla clientela; dichiara, pertanto, inaccoglibile tale capo del ricorso.

Con riferimento, infine, alle contestazioni del ricorrente in merito al fatto che gli è stata liquidata, in sede di rimborso dei titoli, una somma inferiore rispetto a quella attesa e che le operazioni di liquidazione sono state eseguite senza rispettare i termini previsti, il Collegio riscontra la carenza di legittimazione passiva dell'intermediario convenuto, posto che le suddette doglianze riguardano un'attività (liquidazione titoli) posta in essere dall'emittente estero UBS AG London Branch (peraltro non aderente all'Ombudsman-Giurì Bancario) e non dalla banca convenuta che, come già ricordato, ha svolto solo la funzione di intermediario collocatore dei titoli sottoscritti.

Premesso quanto sopra, il Collegio dichiara, pertanto, inammissibile il suddetto capo del ricorso e, quale Organismo avente sede nel Paese di residenza del consumatore – considerata la propria adesione alla FIN-NET (Rete europea per la risoluzione delle controversie in materia finanziaria) e con riferimento a quanto previsto nel "Memorandum d'intesa sui reclami transfrontalieri" (Brussels, 30 marzo 1998) – dà incarico alla Segreteria Tecnica di fornire al ricorrente ogni informazione utile circa l'Organismo deputato alla soluzione conciliativa delle vertenze in materia finanziaria nel Paese dell'intermediario convenuto.

### ***3.2.6. Conferimento ordine di vendita di titoli azionari – Mancata esecuzione – Assenza di comunicazioni alla cliente – Esclusione di oneri informativi in capo alla banca in condizioni di normalità – Presenza di difficoltà rilevanti del mercato – Obbligo di comunicazione***

*Sebbene l'intermediario non abbia l'onere, in presenza di normali condizioni di mercato, di informare il cliente circa la non esecuzione di un ordine di vendita, tuttavia incombe sull'intermediario stesso l'obbligo di informare "il cliente al dettaglio circa eventuali difficoltà rilevanti che potrebbero influire sulla corretta esecuzione degli ordini non appena vengono a conoscenza di tali difficoltà"; pertanto, essendo, nel caso di specie, l'intermediario venuto a conoscenza dei motivi dell'ineseguito - prontamente comunicati da Borsa Italiana nella giornata stessa di trattazione e consistenti nella sospensione del titolo per l'eccessiva oscillazione della quotazione – esso deve considerarsi tenuto a comunicare alla cliente le motivazioni dell'ineseguito (decisione del 26 giugno 2014, ricorso n. 19/2014).*

Esponde la ricorrente che il 16 ottobre 2013 aveva richiesto la vendita "al meglio" delle azioni "A.S. Roma"; precisa che tale ordine non era stato eseguito e che le Poste non l'avevano immediatamente informata di tale esito negativo.

Sottolinea, infatti, la ricorrente che, nei giorni successivi al conferimento dell'ordine, aveva riscontrato il mancato accredito del valore delle azioni, ma la banca le aveva assicurato che a breve avrebbe ricevuto l'accredito, in quanto i titoli erano stati venduti "al meglio" al 100%; atteso che tale mancata vendita le aveva procurato un danno finanziario, chiede il risarcimento della perdita subita.

Replica l'intermediario che l'ordine in questione non aveva trovato esecuzione poiché, al momento dell'inserimento, la trattazione del titolo era sospesa per l'eccessiva oscillazione della quotazione; al verificarsi di tali eventi Borsa Italiana, in mancanza di una quotazione disponibile, provvede a restituire in automatico l'ineseguito.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che la ricorrente, in data 16 ottobre 2013, ha sottoscritto l'ordine di vendita "al meglio (senza limite di prezzo)" di n. 2.250 azioni "A.S. Roma"; tale ordine era valido per la sola giornata del 16 ottobre 2013.

Nota, in merito, il Collegio che dal "dettaglio ordini", stampato in data 16.10.13 (del quale non risulta che sia stata data comunicazione alla cliente) risulta "ineseguito totale"; riscontra poi che, in data 06.12.13, l'intermediario – essendo nel frattempo pervenuta lettera della cliente, che chiedeva copia della documentazione relativa alla richiesta di vendita e una "risposta ufficiale" circa la mancata vendita – comunicava che l'ordine "non ha trovato esecuzione poiché al momento dell'inserimento (16.10.13, ore 10.14.39) la trattazione del titolo era sospesa per l'eccessiva oscillazione della quotazione (asta di volatilità)".

Il Collegio prende atto della dichiarazione fornita dalla ricorrente in base alla quale "vedendo che con il trascorrere dei giorni non riceveva l'accredito per la vendita dei titoli si era recata all'ufficio postale per chiedere ulteriori chiarimenti, dove lo stesso responsabile dei servizi finanziari aveva controllato la situazione del suo deposito ed aveva visto che i titoli non erano stati venduti; (...) lo stesso riferiva di non saper dare una spiegazione e che avrebbe chiesto notizie in merito, chiedendole di attendere ancora qualche giorno"; prende, poi, atto che al banca ha asserito che la Borsa Italiana, in mancanza di una quotazione disponibile, provvede a restituire in automatico l'ineseguito. Infatti, il documento dal quale risulta l'ineseguito dell'ordine - trasmesso in copia in corso di istruttoria - reca la data del 16 ottobre 2013.

Nota, in merito, il Collegio che l'intermediario, non solo non ha replicato alle predette asserzioni della ricorrente circa una mancata tempestiva informativa, ma non ha nemmeno fornito alcuna prova di aver consegnato la conferma dell'ineseguito alla ricorrente in occasione della richiesta di chiarimenti da parte di quest'ultima.

Di conseguenza, il Collegio nota che, mentre la ricorrente si è tempestivamente attivata per conoscere l'esito dell'ordine di vendita conferito, l'intermediario, invece, non ha provveduto ad informare la ricorrente circa l'ineseguito dell'operazione, pur avendo a disposizione le relative informazioni. Infatti, se si può anche ritenere che l'intermediario non abbia l'onere di informare il cliente circa la non esecuzione di un ordine in presenza di normali condizioni di mercato, tuttavia incombe sull'intermediario l'obbligo di informare "il cliente al dettaglio circa eventuali difficoltà rilevanti che potrebbero influire sulla corretta esecuzione degli ordini non appena vengono a conoscenza di tali difficoltà" (articolo 49, Regolamento Intermediari Consob n. 16190/2007). Nel caso di specie, l'intermediario era venuto a conoscenza dei motivi dell'ineseguito, prontamente comunicati da Borsa Italiana nella giornata stessa di trattazione.

Premesso quanto sopra, il Collegio deve peraltro rilevare che, dalla documentazione acquisita agli atti, risulta che la ricorrente è ancora in possesso dei titoli, e non vanta, quindi, un danno attuale.

Allo stato dei fatti, e considerato quanto sopra, il Collegio conclude per la non accoglibilità del ricorso.

### **3.2.7. Acquisto obbligazioni della Grecia – Mancata informativa del downgrading – Variazione intervenuta tra l’acquisto e lo swap obbligatorio – Risarcimento della perdita subita**

*Stante quanto disposto dall’art. 34 del Regolamento Intermediari – ai sensi del quale “gli intermediari notificano in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite” all’investitore al momento della sottoscrizione di un investimento – la banca risponde della perdita subita dal cliente per non essere stato quest’ultimo messo al corrente del fatto che i titoli in suo possesso avevano subito numerosi downgrading; tale mancata informativa non ha, infatti, permesso al ricorrente di adottare delle scelte di investimento/disinvestimento consapevoli e informate conseguenti alla predetta variazione di rating (decisione del 25 giugno 2014, ricorso n. 33/2014).*

Lamenta il ricorrente che la banca non aveva eseguito la valutazione di appropriatezza in relazione all’acquisto di obbligazioni del governo greco; precisa, poi, che la banca si trovava in situazione di conflitto di interessi nell’operazione di swap lanciata dall’emittente nel 2012.

Lamenta, infine, il ricorrente che non aveva ricevuto una corretta e trasparente informativa sui titoli in questione né in sede di sottoscrizione, né tantomeno in occasione della successiva operazione di scambio; non aveva, del resto, ricevuto nemmeno specifiche e dettagliate informazioni nel periodo compreso tra l’acquisto e lo swap circa il deterioramento dei titoli e l’“esagerato aumento del rischio del suo investimento”, considerati i numerosi downgrades intervenuti.

Sottolinea il ricorrente che la banca aveva versato in una situazione di conflitto di interessi nell’operazione di swap, tant’è che la banca stessa aveva avuto un diretto vantaggio derivante da tale operazione, come, ad esempio, percepire i finanziamenti erogati dalla BCE; precisa, poi, che anche l’attivazione delle CAC era da ritenersi effettuata in modo illegittimo e l’accordo tra la Grecia e gli stati membri dell’Unione Europea doveva, senza dubbio essere considerato una truffa.

Chiede, quindi, il ricorrente il rimborso del valore di mercato delle obbligazioni acquistate (per un importo pari ad €5.600,00), dietro restituzione della seconda cedola percepita (€455,00), nonché delle somme accreditategli per il rimborso dei nuovi titoli (€1.471,72), oltre alla cessione dei titoli ottenuti in concambio a seguito dello swap e tuttora in suo possesso.

Replica la banca che le operazioni di acquisto erano state eseguite dal ricorrente nel corso del 2010, per cui doveva essere dichiarato inammissibile tale capo del ricorso (essendo trascorsi più di due anni tra gli eventi in questione e la presentazione del reclamo).

Precisa, poi, la banca di aver correttamente informato il ricorrente circa l’operazione di swap, con due distinte comunicazioni del 2 e del 23 marzo 2012 e che il ricorrente non aveva sottoscritto il modulo per aderire alla proposta di scambio; tuttavia, essendosi raggiunto il quorum previsto dal provvedimento legislativo greco, l’operazione di scambio è diventata obbligatoria per tutti i possessori delle obbligazioni coinvolte, indipendentemente dalla preferenza espressa in sede di offerta. Sottolinea, infine, la banca di non essersi trovata in una situazione di conflitto di interessi e di non aver prestato al ricorrente il servizio di consulenza, essendosi limitata ad agire in qualità di depositaria degli strumenti finanziari interessati dall’offerta.

Rileva, innanzi tutto, il Collegio che, come risulta dalla documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, il ricorrente ha acquistato obbligazioni “Hel Republic 6,5% 22 ottobre 2019” in due *tranches*: nominali €3.000,00 il 15 aprile 2010 (per un controvalore di €2.937,92) e nominali €5.000,00 il 20 aprile 2010 (per un controvalore di €4.692,39), per un controvalore complessivo di €7.630,31.

Pertanto, considerato che il reclamo è stato presentato all’Ufficio Reclami dell’intermediario il 30 gennaio 2013, il Collegio - atteso che, ai sensi dell’art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento, la clientela può rivolgersi all’ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di

operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo - dichiara inammissibile tale capo del ricorso, in quanto la contestazione riguarda sottoscrizioni di titoli perfezionatesi antecedentemente al 30 gennaio 2011.

Rileva il Collegio che, a seguito dell'operazione di *swap*, al ricorrente sono stati accreditati i nuovi titoli rivenienti da tale operazione, per un controvalore di €1.907,05.

Il 2 marzo 2012, la banca ha inviato, via *e-mail*, una comunicazione al ricorrente in merito allo *swap* sui titoli ellenici, mettendogli a disposizione la documentazione utile per conoscere i dettagli dell'iniziativa promossa a valere sui predetti titoli. Come concordemente dichiarato dalle parti, il ricorrente non ha fornito alcuna istruzione alla banca in merito alla volontà di aderire o meno alla predetta offerta di scambio. Il 23 marzo 2012, sempre con apposita comunicazione via *e-mail*, la banca ha informato il ricorrente che, essendo stato raggiunto il *quorum* del 91% del valore nominale dei titoli in circolazione, il Governo Greco aveva attivato le CAC (clausole di azione collettiva); di conseguenza, lo *swap* era stato reso obbligatorio nei confronti di tutti i possessori di titoli emessi dalla Grecia.

Rileva, poi, il Collegio che, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca versasse in una situazione di conflitto di interessi in relazione alla più volte citata operazione di *swap*; la banca ha, inoltre, dichiarato che non era presente alcuna situazione di conflitto di interessi, mentre il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale che avvalorasse la sua affermazione circa la presenza di un conflitto di interessi della banca nell'operazione di *swap*.

Premesso quanto sopra, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca in occasione dell'informativa resa al ricorrente, conclude per l'inaccoglibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto attiene, poi, alle presunte trattative avvenute tra la banca ed il Governo Greco per stabilire le condizioni della ristrutturazione del debito pubblico - contribuendo così al raggiungimento dei *quorum* previsti per l'estensione automatica dell'accordo alla minoranza - nonché alla lamentela circa la partecipazione della banca alle trattative sopra dette - manifestando l'evidente volontà di danneggiare i risparmiatori al fine di trasferire i costi della ristrutturazione in capo ad altri - rileva, in merito, il Collegio che il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto sostenuto; del resto, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia potuto, in qualche modo, partecipare al processo decisionale che ha condotto il Governo Greco a delineare le caratteristiche dell'OPS in discorso.

Pertanto, il Collegio dichiara inaccoglibile anche tale capo del ricorso.

Riscontra, infine, il Collegio - in merito alla censura sollevata dal ricorrente circa l'asserita approvazione da parte della banca delle clausole CAC - che l'offerta in discorso ha raggiunto la percentuale di adesione del 95,70%, per cui la Grecia ha approvato l'attivazione delle CAC e, come previsto dal documento sull'offerta predisposto dall'emittente, si è effettuato, anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all'offerta, il concambio delle obbligazioni in loro possesso. Al 31 marzo 2012, sul deposito titoli del ricorrente, risultano essere stati accreditati i nuovi titoli ellenici derivanti dall'operazione di scambio in discorso.

Riscontra, quindi, il Collegio che le obbligazioni intestate al ricorrente sono state sottoposte al concambio obbligatorio. Infatti, il 9 marzo 2012 la Repubblica Greca ha comunicato che era stato raggiunto il *quorum* minimo di adesioni per poter esercitare le CAC, avvisando che sarebbero state attivate tali clausole, con la conseguenza che l'OPS in discorso si sarebbe estesa anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione.

Di conseguenza, il Collegio osserva che l'applicazione delle CAC - introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica (cd. *Greek Bondholder Act*) - deve essere ricondotta alla sovranità della Repubblica stessa; rileva, in merito, il Collegio che

l'accertamento circa la legittimità della previsione e dell'applicazione delle CAC nell'ambito della legislazione italiana esula dalla competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario.

Considerato, inoltre, che la banca è rimasta estranea all'introduzione ed all'attivazione delle CAC - limitandosi a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari di diritto estero assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli - il Collegio, visto che l'attività di depositaria svolta dalla banca rientra nella competenza di altra giurisdizione alternativa, conclude per l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto riguarda, infine, la lagnanza circa la mancata informativa sui "numerosi *downgrades*" intervenuti sui titoli in questione tra la data di acquisto e quella dello *swap*, il Collegio riscontra che, al momento dei due acquisti (avvenuti nell'aprile del 2010), il *rating* dei titoli era pari a "BBB+" per l'agenzia S&P; nota che la prima variazione significativa di *rating* sui titoli è avvenuta nel mese di giugno 2011 ("CCC" per S&P). In merito, osserva che, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia informato il ricorrente circa tale variazione.

Rammenta, in merito, il Collegio che l'art. 34 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 27 ottobre 2007, prevede, al comma 6, che "gli intermediari notificano al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite ai sensi degli articoli da 29 a 32; la notifica viene fatta su supporto duraturo, se le informazioni alle quali si riferisce erano state fornite su supporto duraturo".

Di conseguenza, il Collegio, ritiene il comportamento della banca causativo di danno per il ricorrente.

Considerato, peraltro, che il danno non risulta determinabile nel suo preciso ammontare, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente in caso di corretta informativa da parte della banca (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, con esito economico di impossibile valutazione *a posteriori*) il Collegio ritiene di poter procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno.

In conclusione, premesso che il ricorrente ha già venduto parte dei titoli riveneriti dall'operazione di *swap* riferibile ai due acquisti (con un ricavo di €1.376,31), il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria tecnica e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo, equitativamente determinato, di €3.000,00, contro retrocessione alla banca del quantitativo residuo dei nuovi titoli ricevuti in cambio delle vecchie obbligazioni di cui ai richiamati primo e secondo acquisto.

### **3.2.8. Vendita si azioni e warrant – Previa consegna di documentazione informativa da parte della banca – Documentazione adatta ad investitori esperti – Colpa lieve della banca – Responsabilità per i danni causati al cliente**

*Qualora i clienti si siano determinati ad eseguire una specifica operazione di investimento (vendita di azioni e warrant) basandosi sulla documentazione fornita loro dalla banca in sede precontrattuale, deve ritenersi che quest'ultima - dato che tale documento, se letto da soggetti non esperti in materia, potrebbe indurre in errore la clientela falsandone i convincimenti - si sia comportata con colpevole leggerezza nel momento in cui ha consegnato il suddetto documento ai ricorrenti; pertanto, deve reputarsi responsabile degli eventuali danni subiti dagli investitori (decisione del 9 luglio 2014, ricorso n. 130/2014).*

Espongono i ricorrenti di aver venduto, in data 19 settembre 2013, n. 4.980 azioni “Parmalat” e n. 650 “warrant Parmalat 05/15”; aggiungono che tale operazione era stata disposta dopo aver analizzato il documento “sintesi di portafoglio” (dal quale “risulta[va] un carico di azioni che, al prezzo desumibile dal documento, [determinava] un capital gain negativo”) e dopo essere stati rassicurati dal promotore finanziario di riferimento della banca il quale garantiva che la compravendita non avrebbe comportato alcun addebito di natura fiscale.

Lamentano i ricorrenti che l’operazione in questione ha, invece, prodotto una plusvalenza che è stata oggetto di tassazione (*capital gain*); sostenendo che, se avessero appreso precedentemente che la compravendita avrebbe comportato un prelievo fiscale, non avrebbero deciso di vendere i titoli, chiedono la restituzione della somma (€1.285,82) addebitata a titolo di trattamento fiscale.

Replica la banca, affermando:

- a. che “la pretesa di risarcimento nasce da un dato riportato su un documento non ufficiale («la Sintesi Portafoglio» fornito come allegato dal ricorrente), che la banca fornisce ai suoi promotori tramite un’applicazione informatica predisposta per esaminare sotto vari aspetti la situazione patrimoniale della clientela. È fondamentale evidenziare che, proprio per evitare qualsiasi autonoma interpretazione fuorviante o incorretta, in calce ad ogni pagina di queste stampe è indicato chiaramente che essa è «destinata esclusivamente ad uso interno; non costituisce rendicontazione ufficiale della banca»”;
- b. che i ricorrenti “sembra abbiano utilizzato questa stampa in maniera impropria, ritenendo che nella colonna «versamenti» venga riportato il valore di carico da comparare al valore di cessione delle azioni e dei warrant Parmalat” e che “questo valore si sia rivelato non veritiero [...]”;
- c. che le rimostranze dei ricorrenti, come chiarito, si basano però “su presupposti errati” in quanto “la colonna «versamenti» non va utilizzata dal cliente come parametro di riferimento per calcolare il Capital Gain”, in essa, infatti, “viene indicato esclusivamente il totale versato su un prodotto e, se vi fosse una colonna di riferimento per il Capital Gain, essa avrebbe una titolazione ben diversa”;
- d. che il promotore finanziario citato dai ricorrenti ha confermato di aver incontrato i clienti, in data 19 settembre 2013, “perché avevano necessità di liquidi per far fronte a necessità familiari, ma non ha confermato di aver fornito «assicurazioni» di alcun genere circa la generazione di plus o minusvalenze da questa vendita”;
- e. che “per calcolare correttamente l’eventuale Capital Gain, come i clienti fanno, si deve utilizzare non la cifra spesa, ma il prezzo di acquisto da comparare al prezzo di vendita” e che “il prezzo di acquisto non è sul tabulato «Sintesi Portafoglio» del Private Banker, ma sulle lettere di conferma di acquisto titoli spedite dalla banca al cliente”;
- f. che, “poiché le azioni e i warrant erano stati assegnati [ai ricorrenti] in conseguenza del concambio dei titoli della Parmalat, secondo un provvedimento del Tribunale di Parma relativamente al fallimento dell’emittente, la banca ha ufficialmente comunicato al cliente il «carico» dei nuovi titoli e con esso i prezzi di riferimento, che sono stati stabiliti in €1,00 per le azioni e €0,000001 per i warrant” e, “tramite gli estratti conto, ha costantemente comunicato il valore dei titoli in relazione al periodo al quale gli estratti si riferiscono”;
- g. che, in data 19 settembre 2013, [i ricorrenti hanno] dato disposizione di vendita di 4.980 azioni Parmalat S.p.A. ordinarie e dei 650 warrant Parmalat 05/15 in loro possesso; la vendita al prezzo di €2,4633 per le azioni e di €1,4550 per i warrant ha quindi determinato una plusvalenza e la relativa applicazione del Capital Gain, con conseguente pagamento allo Stato dell’imposta dovuta”;

- h. che l'intermediario comprende "come tutto ciò possa apparire iniquo se la storia di questo investimento la si osserva dal punto di vista della clientela, che ha subito impotente le tremende conseguenze del default della Parmalat" ma ritiene che "il risarcimento chiesto alla banca in base ai motivi esposti nel reclamo e nel ricorso non abbia alcuna fondatezza";
- i. che la banca, "in base a tutto ciò e anche in virtù di questo ricorso, che conferma la comprensibile delusione dei clienti in merito alla vicenda Parmalat, ha eccezionalmente proposto di erogare loro il 50% di quanto richiesto, senza però che ciò sia frainteso, come una ammissione di colpa";
- j. che la banca, [ancora alla data del 13 giugno 2014], è in attesa di una risposta da parte dei clienti circa l'accettazione di questa iniziativa straordinaria".

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Rileva, innanzitutto, il Collegio che ricorrenti non hanno fornito elementi di prova a sostegno della loro affermazione circa il fatto che il promotore finanziario della banca avesse garantito loro la non esistenza di "presupposti per dover pagare tasse e affini", con riferimento all'operazione di compravendita in esame; sempre sul punto in questione, riscontra, inoltre, che la banca ha negato che il suddetto episodio sia mai avvenuto, senza, tuttavia, allegare anch'essa alcuna prova a fondamento della contestazione.

Osserva, inoltre, il Collegio che sul documento "Sintesi Portafoglio" citato dai ricorrenti risulta effettivamente riportato l'avvertimento "destinata esclusivamente ad uso interno; non costituisce rendicontazione ufficiale della banca", che ammonisce i possibili fruitori dal fare affidamento sulla correttezza dei dati ed delle informazioni in esso riportati.

D'altro canto rileva il Collegio che tale documento - che evidentemente è stato consegnato per errore ai ricorrenti - se letto da soggetti non esperti in materia, potrebbe indurre in errore la clientela, falsando i loro convincimenti.

A tal riguardo, il Collegio ritiene che la banca abbia dimostrato una colpevole leggerezza nel momento in cui ha consegnato il suddetto documento ai ricorrenti e, pertanto, ritiene la banca responsabile per gli eventuali danni subiti dai ricorrenti.

Sul punto, il Collegio, non potendo conoscere *ex post* quale sarebbe stata la decisione dei ricorrenti, circa l'esecuzione dell'operazione in questione, se non avessero ricevuto detto documento, ritiene di dover procedere alla quantificazione del danno secondo valutazione di tipo equitativo e, pertanto, dichiara la banca tenuta -entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova - a versare ai ricorrenti la somma di €642,91, come sopra determinata, facendo presente come questo importo corrisponda alla somma offerta spontaneamente dalla banca ai ricorrenti, e da questi rifiutata, quale segno di attenzione per la situazione di disagio sofferta a causa della vicenda "Parmalat".

### **3.2.9. Sottoscrizione azioni della banca convenuta – Obblighi informativi della banca – Mancata indicazione del rischio liquidità – Informativa non trasparente – Carenza di indicazioni dettagliate – Invalidità del contratto – Condanna della banca – Effetti restitutori**

*Deve considerarsi invalida la sottoscrizione di azioni emesse dalla banca convenuta, nel caso in cui l'intermediario non abbia correttamente adempiuto agli obblighi informativi previsti specificatamente dalla Consob per i prodotti finanziari illiquidi; fermo restando peraltro che, ai sensi dell'art. 21, comma 1, del TUF, l'intermediario medesimo deve operare in modo che il cliente sia sempre adeguatamente informato (e ciò, a maggior ragione, quando presti il servizio di consulenza) (decisione del 23 luglio 2014, ricorso n. 1031/2013).*



Esponde il ricorrente:

1. di aver stipulato con la banca convenuta, in data 15 maggio 2008, il “contratto di negoziazione per conto proprio, esecuzione ordini per conto del cliente, ricezione/trasmissione ordini su strumenti finanziari, collocamento”;
2. di aver acquistato, nel corso degli anni 2008 e 2009, un certo quantitativo di azioni della banca;
3. di aver stipulato con l’intermediario, in data 4 febbraio 2010, il “contratto di consulenza in materia di investimenti in strumenti finanziari”;
4. di aver aderito, nell’anno 2011, all’operazione di aumento di capitale promossa dall’intermediario, acquisendo nel proprio portafoglio n. 500 nuove azioni;
5. di aver tentato, nel corso dell’anno 2013, di vendere i suddetti titoli ma, non essendo quotate su alcun mercato regolamentato, di non essere riuscito a trovare un acquirente con cui concludere l’operazione.

Lamenta il ricorrente di non essere stato informato dalla banca che investire nelle suddette azioni era “molto rischioso” né che i titoli erano illiquidi, e quindi non negoziabili su nessun mercato regolamentato; chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca, affermando:

- a. che, “come esplicitato nei prospetti informativi emessi per tempo in sede di collocamento, preme innanzitutto ricordare che le azioni in questione presentano i rischi propri di un investimento in titoli non quotati in un mercato regolamentato”;
- b. che, “con particolare riferimento all’aumento di capitale del 2011, la documentazione contrattuale risulta corretta, compresa la scheda di adesione all’aumento di capitale con cui il cliente prendeva atto del conflitto di interesse dichiarando altresì di aver preso visione del prospetto informativo e di essere consapevole dei fattori di rischio relativi all’investimento effettuato”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Con riferimento agli acquisti dei titoli in questione effettuati nel periodo antecedente l’anno 2011, il Collegio osserva che i fatti contestati dal ricorrente risalgono a più di due anni dalla data di presentazione del reclamo (2 luglio 2013); considerato che, ai sensi dell’art. 7, comma 1, lett. a) del Regolamento, “All’Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all’articolo 1, purché: [...] il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo”, dichiara inammissibile la domanda del ricorrente con riferimento al periodo antecedente l’anno 2011.

Per quanto riguarda le doglianze del ricorrente relative all’operazione di aumento di capitale promossa dall’emittente nell’anno 2011, il Collegio rileva che il ricorrente – nel sottoscrivere, in data 4 luglio 2011, la scheda di adesione all’operazione in questione per n. 500 nuove azioni – ha dichiarato “di essere in particolare consapevole dei fattori di rischio relativi all’investimento, richiamati al Capitolo 2 della Nota di Sintesi, al Capitolo 4 del Documento di Registrazione ed al Capitolo 2 della Nota Informativa”, nonché “di conoscere ed accettare senza riserve le condizioni e le modalità dell’offerta contenute nel menzionato Prospetto Informativo”; riscontra, inoltre, che nella citata documentazione è riportato che le azioni non sarebbero state quotate su un mercato regolamentato e che, pertanto, si trattava di strumenti finanziari illiquidi.

A tal riguardo, rammenta il Collegio che, con comunicazione n. 9019104 del 2 marzo 2009 intitolata “Il dovere dell’intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi”, la Consob ha disposto “misure di trasparenza” riferite

proprio a questa specifica tipologia di strumenti finanziari illiquidi. In primo luogo, ha previsto – tra gli obblighi di trasparenza *ex ante* – quello di effettuare “la scomposizione delle diverse componenti che concorrono al complessivo esborso finanziario sostenuto dal cliente per l’assunzione della posizione nel prodotto illiquido, distinguendo tra *fair value* e costi che gravano, implicitamente o esplicitamente, sul cliente; a quest’ultimo è fornita indicazione del valore di smobilizzo dell’investimento nell’istante immediatamente successivo alla transazione, ipotizzando una situazione di invarianza delle condizioni di mercato”. In secondo luogo, ha disposto che gli intermediari trasmettono ai clienti informazioni in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto, “con evidenziazione espressa delle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione”; qualora “l’unica fonte di liquidità è costituita dallo stesso intermediario” devono essere precisate “le regole di *pricing* nel caso applicate”. Sono, di seguito, previsti “presidi di correttezza in relazione alle modalità di *pricing*”. Infine, l’intermediario è tenuto ad inserire “nell’apposito set informativo confronti con prodotti semplici, noti, liquidi ed a basso rischio di analoga durata e, ove esistenti, con prodotti succedanei di larga diffusione e di adeguata liquidità; (...) gli elementi informativi indicati potranno essere contenuti in una scheda prodotto”.

Stabilisce, infine, la citata comunicazione che l’intermediario è tenuto ad inviare al cliente una rendicontazione periodica che contenga informazioni dettagliate sul prodotto detenuto; in particolare, deve essere chiaramente esplicitato il *fair value* del prodotto, nonché “il presumibile valore di realizzo determinato sulla base delle condizioni che sarebbero applicate effettivamente al cliente in caso di smobilizzo”.

Rileva il Collegio che i summenzionati dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo non risultano essere stati soddisfatti nella fattispecie in esame, stante la mancata adozione delle sopra citate “misure di trasparenza” nel Prospetto informativo relativo all’operazione e l’assenza di qualsiasi riferimento al “rischio liquidità” nella scheda di adesione all’aumento di capitale. Per quanto attiene, in detta scheda, alla dichiarazione del ricorrente circa la consapevolezza dei fattori di rischio e di “conoscere ed accettare senza riserve le condizioni e le modalità dell’offerta contenute nel menzionato Prospetto Informativo”, il Collegio ritiene del tutto insufficiente il rinvio *per relationem* a detta documentazione, che non può certo soddisfare la prescrizione di fornire informazioni trasparenti e particolarmente dettagliate nel caso di offerta di prodotti illiquidi.

Ritiene, dunque, il Collegio che l’intermediario convenuto abbia tenuto, nella vicenda oggetto di parte del ricorso, una condotta in violazione dell’art. 21, comma 1, lett. a) del TUF, che impone agli intermediari di comportarsi, “nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori [...] con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti [...]”; tale comportamento, d’altronde, risulta essere a maggior ragione censurabile se si tiene conto dei più stringenti obblighi che l’intermediario assume con la stipulazione di un contratto di consulenza, come nel caso di specie.

Quanto sopra considerato, il Collegio, in considerazione della mancanza di trasparenza nelle informazioni fornite al cliente, ritiene che l’operazione di sottoscrizione in esame non possa considerarsi validamente perfezionata; di conseguenza, dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a rimborsare al ricorrente, previa consegna da parte di questi dei titoli acquisiti aderendo all’operazione di aumento di capitale, la somma investita nell’operazione, maggiorata degli interessi legali maturati dalla data-valuta dell’operazione fino alla data dell’effettivo pagamento.

### **3.2.10. Acquisto obbligazioni estere – Asserito declassamento dell'emittente – Mancata informativa – Accertata assenza di variazione di rating – Inaccogliabilità della domanda**

*Qualora l'investitore lamenti di non essere stato informato circa il declassamento dell'emittente le obbligazioni estere in suo possesso, l'Ombudsman Giurì Bancario, verificato che, nel periodo di interesse, non si è verificata alcuna variazione di rating riguardo allo stato straniero emittente i titoli in contestazione, dichiara il ricorso infondato (decisione del 2 ottobre 2014, ricorso n. 496/2014).*

I ricorrenti espongono che avevano acquistato obbligazioni emesse dalla Repubblica Ellenica il 16 marzo 2010 e che, a seguito dello swap forzoso del 12 marzo 2012, avevano subito rilevanti perdite; lamentano che, tra la data di acquisto e quella dell'offerta di scambio, i titoli in questione avevano subito un continuo degradarsi della loro qualità, ma che la banca non li aveva mai informati in merito.

Atteso che la banca era a conoscenza dei continui downgrading subiti dalle obbligazioni, i ricorrenti chiedono il rimborso della perdita subita.

La banca replica che non aveva avuto accesso ad informazioni privilegiate, né tantomeno aveva agito per proprio tornaconto a discapito della clientela.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, rileva che i ricorrenti hanno proposto reclamo all'ufficio reclami della banca il 6 marzo 2014; atteso che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento, la clientela può rivolgersi all'ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo, dichiara inammissibile il ricorso nella parte relativa ai fatti avvenuti antecedentemente al 6 marzo 2012.

Ciò premesso, il Collegio riscontra che, come da documentazione agli atti, dal 6 marzo al 12 marzo 2012 (data dello swap sui titoli greci), non è intervenuto alcun declassamento dell'emittente le obbligazioni in esame; il rating è sempre stato SD ("Default Selettivo", ovvero alcune obbligazioni non sono state rimborsate); di conseguenza, sulla banca non gravava alcun onere informativo circa qualsivoglia evento di downgrade.

Il Collegio, pertanto, respinge il ricorso.

### **3.2.11. Acquisto obbligazioni della Grecia – Mancata informativa del downgrading – Variazione intervenuta tra l'acquisto e lo swap obbligatorio – Risarcimento della perdita subita**

*Stante quanto disposto dall'art. 34 del Regolamento Intermediari – ai sensi del quale “gli intermediari notificano in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite” all'investitore al momento della sottoscrizione di un investimento – la banca risponde della perdita subita dal cliente per non averlo messo al corrente del fatto che i titoli in suo possesso avevano subito un abbassamento di rating di notevole rilievo (nella specie: di circa cinque livelli); tale mancata informativa non ha, infatti, permesso al ricorrente di adottare delle scelte di investimento/disinvestimento consapevoli e informate conseguenti al predetto downgrading (che, nella specie, ha comportato un mutamento della classificazione dei relativi investimenti in: “estremamente speculativi” con “rischio considerevole”) (decisione del 2 ottobre 2014, ricorso n. 221/2014).*

Il ricorrente espone di aver acquistato nominali € 33.000,00 obbligazioni emesse dal Governo greco; lamenta, in merito, che la banca non lo aveva mai avvisato dell'incombenza

“rischio-Paese” e delle variazioni di rating subite dai titoli in questione dalla data di acquisto fino a quella dello swap.

Atteso che la banca aveva l’onere di comunicargli il degradarsi della qualità del suo investimento, il ricorrente chiede il rimborso della perdita subita, pari ad €22.000,00.

La banca replica che i titoli in oggetto erano stati acquistati in regime di “appropriatezza” e non di “consulenza”, per cui non vi era alcun obbligo di informare la clientela circa il degradarsi dell’investimento in questione.

Il Collegio, dall’esame della documentazione prodotta dalle parti, rileva che il ricorrente, in data 22 febbraio 2010, ha acquistato nominali €11.000,00 obbligazioni “Greece 19 6% 19.7 EU”, per un controvalore di €11.292,87; il 9 aprile 2010 ha acquistato nominali €12.000,00 obbligazioni “Greece 18 4,60% EU”, per un controvalore di €10.502,56; il 16 marzo 2010 ha acquistato nominali €10.000,00 obbligazioni “Greece 18 4,60% EU”, per un controvalore di €9.465,23.

Il 24 febbraio 2012 la Repubblica Ellenica ha approvato un piano di ristrutturazione del proprio debito, rivolto ai possessori di obbligazioni emesse dalla Repubblica stessa; a seguito del raggiungimento del *quorum* previsto per l’attivazione delle CAC (Clausole di Azione Collettiva), l’operazione di scambio è diventata obbligatoria, coinvolgendo tutti i possessori di obbligazioni di titoli ellenici. Il 12 marzo 2012 la banca ha provveduto ad accreditare al ricorrente i nuovi titoli rivenienti dall’operazione di *swap*.

Nel periodo dei predetti tre acquisti, il *rating* emittente oscillava tra A2 e Ba1 per “*Moody’s*”, tra A- e BB+ per “*S&P*” e tra A- e BBB- per “*Fitch*”; osserva, poi, che il rating ha subito un abbassamento di notevole rilievo tra giugno e luglio 2011, diventando: Caa1 per “*Moody’s*”; CCC per “*S&P*” e CCC per “*Fitch*”.

A tal riguardo, il Collegio rileva che l’art. 34 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 27 ottobre 2007, prevede, al comma 6, che “gli intermediari notificano al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite ai sensi degli articoli da 29 a 32; la notifica viene fatta su supporto duraturo, se le informazioni alle quali si riferisce erano state fornite su supporto duraturo”.

Deve, pertanto, ritenersi che la banca fosse tenuta a comunicare al ricorrente la predetta variazione significativa di *rating*, al fine di consentire a quest’ultimo di adottare scelte di investimento/disinvestimento consapevoli e informate; del resto, secondo le maggiori agenzie di *rating*, i titoli in questione avevano subito un *downgrading* di circa cinque livelli, finendo in una classificazione di investimenti “estremamente speculativi” con “rischio considerevole”.

Al riguardo, va richiamato il disposto dell’art. 21 del Testo Unico della Finanza, ai sensi del quale, “nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti e per l’integrità dei mercati; b) acquisire le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati”.

In conseguenza, il Collegio ritiene sussistente la responsabilità della banca.

Considerato, peraltro, che il danno non risulta determinabile nel suo preciso ammontare, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente in caso di corretta informativa da parte della banca (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, con esito economico di impossibile valutazione *a posteriori*), il Collegio ritiene di poter procedere, ai sensi dell’articolo 1226 c.c., alla valutazione equitativa del danno stesso.

In conclusione, premesso che attualmente i titoli rivenienti dallo *swap* in possesso del ricorrente hanno un controvalore di €7.298,62, che al ricorrente sono stati rimborsati tre nuovi titoli (con un ricavo di €5.942,21) e che il 21 luglio 2011 sono stati accreditati €885,500 ed €577,500 per corresponsione cedole, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria tecnica e con invio all’Ombudsman

bancario di idonea documentazione probatoria – a riconoscere al ricorrente l’importo, equitativamente determinato, di €2.000,00.

### **3.3. Valutazione di adeguatezza**

#### ***3.3.1. Sottoscrizione di un fondo comune di investimento – Prestazione del servizio di consulenza – Fondo con livello di rischio “alto” – Profilo di rischio dell’investitore pari a “medio-basso” – Eccessiva rischiosità dell’investimento – Invalidità dell’acquisto – Risarcimento del danno***

*Non può considerarsi validamente effettuata la sottoscrizione di un fondo comune di investimento qualora il livello di rischio dell’investimento (“alto”) sia superiore rispetto al profilo di rischio (“medio-basso”) dell’investitore (così come risulta dal questionario Mifid dallo stesso compilato); stante, quindi, l’inadeguatezza del prodotto finanziario, la banca - quale soggetto collocatore che ha prestato il servizio di consulenza - è tenuta al risarcimento del danno (ricorso n. 792/2013, decisione del 15 gennaio 2014).*

Espongono le ricorrenti di aver sottoscritto – in data 4 luglio 2012, su raccomandazione della banca - quote del fondo “Mantex Sicav Cfm Alpha-R”, per un controvalore pari ad € 10.000,00, nonché un piano di accumulo, caratterizzato dal versamento iniziale della somma di € 600,00 e dal versamento mensile di una rata di ammontare pari ad €100,00, con il capitale investito sempre nel suddetto fondo.

Lamentano le ricorrenti l’inadeguatezza degli investimenti in questione rispetto al loro profilo di rischio e chiedono l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca eccependo l’infondatezza delle contestazioni formulate dalle ricorrenti.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che:

- gli investimenti oggetto di ricorso sono stati effettuati dalle ricorrenti dietro prestazione del servizio di consulenza da parte della banca;
- le ricorrenti, in data 4 luglio 2012, hanno compilato e sottoscritto il questionario MIFID;
- la banca, per formulare un giudizio sintetico sul “profilo di rischio” dei clienti, attribuisce un punteggio ad ogni risposta data alle domande previste nel suddetto questionario; il risultato derivante dalla somma di tutti i punteggi determina il profilo di rischio assegnato al cliente, secondo una scala che attribuisce: 1) al cliente che ha totalizzato da 0 a 1.000 punti, il profilo di rischio “basso”, 2) al cliente che ha totalizzato da 1.001 a 1.500 punti, il profilo di rischio “medio-basso”, 3) al cliente che ha totalizzato da 1.501 a 2.250 punti, il profilo di rischio “medio”, 4) al cliente che ha totalizzato da 2.251 a 3.250 punti, il profilo di rischio “medio alto”; 5) al cliente che ha totalizzato oltre 3.250 punti, il profilo di rischio “alto”;
- il punteggio ottenuto dalle ricorrenti (1.100) attribuisce loro, anche se per soli 100 punti, il profilo di rischio “medio-basso”;
- la scheda sintetica relativa al fondo “Mantex Sicav Cfm Alpha-R” descrive il profilo di rischio dello strumento in questione con il valore “4” che corrisponde, in una scala compresa tra 1 e 7, ad un profilo di rischio “medio”.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che l’investimento effettuato dalle ricorrenti risulti non essere adeguato al loro profilo Mifid in quanto eccessivamente rischioso rispetto alle indicazioni da queste fornite nel predetto questionario e che, pertanto, la banca, nell’erogazione del

servizio di consulenza, non abbia agito rispettando la normativa primaria e secondaria che disciplina il suddetto servizio; di conseguenza, dichiara invalide le operazioni di sottoscrizione delle quote del fondo “Mantex Sicav Cfm Alpha-R” da parte delle ricorrenti e responsabile la banca per i danni da queste subiti.

Preso atto che le ricorrenti, in data 10 ottobre 2013, hanno comunicato alla Segreteria Tecnica di aver liquidato le quote del fondo in questione, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a corrispondere alle ricorrenti, a titolo di risarcimento del danno subito, l’importo corrispondente alla differenza tra quanto da queste versato per sottoscrivere le quote del fondo (€ 10.000,00 più le somme conferite nel p.a.c.) e quanto ricavato in sede di liquidazione di detti strumenti finanziari, maggiorato di una somma corrispondente agli interessi legali calcolati: a) sugli importi investiti, a partire dalla data di esecuzione dei versamenti fino alla data di liquidazione dell’investimento; b) sull’importo della differenza di cui sopra, dalla data di liquidazione dell’investimento a quella di pagamento.

### **3.3.2. Sottoscrizione obbligazioni – Rischio non in linea con il profilo del cliente – Orizzonte temporale non compatibile con quello dichiarato nel questionario Mifid – Invalidità del contratto d’acquisto – Risarcimento del danno – Effetti restitutori**

*Deve reputarsi invalidamente sottoscritto il contratto di acquisto avente ad oggetto titoli obbligazionari, qualora l’orizzonte temporale dell’investimento non coincida con quello dichiarato dalla cliente nel questionario Mifid ed, inoltre, il livello di rischio delle obbligazioni non risulti in linea con il profilo di rischio della ricorrente, dovendosi, infatti, ritenere l’investimento non adeguato al profilo finanziario della cliente (ricorso n. 923/2013, decisione del 19 febbraio 2014).*

Esponde la ricorrente di aver acquistato, su consiglio della banca, obbligazioni denominate “Palladium” il 25 marzo 2013, senza essere stata informata chiaramente sui rischi e sulla durata dell’investimento; precisa di essersi fidata della banca. Dopo circa un anno, recatasi in banca, aveva scoperto che la banca aveva destinato i soldi da lei versati in titoli completamente diversi da quelli a lei esposti tempo prima.

Chiede, quindi, la ricorrente l’intervento dell’Ombudsman a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca che la ricorrente aveva regolarmente sottoscritto tutta la documentazione contrattuale e che alla stessa erano state fornite tutte le informazioni circa la natura e le caratteristiche del prodotto acquistato.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 25 gennaio 2013 la ricorrente ha sottoscritto nominali € 100.000,00 titoli Zero Coupon con scadenza 2017, denominati “Palladium”; l’acquisto è stato effettuato in regime di consulenza.

Riscontra, poi, il Collegio che la ricorrente, in data 8 febbraio 2012, aveva compilato il questionario Mifid, risultando con il seguente obiettivo di investimento “bilanciato”, ovvero “crescita del capitale investito nel medio/lungo periodo”; ha poi dichiarato di voler conservare l’investimento per il “breve termine (fino a 18 mesi)”. Infine, la ricorrente ha dichiarato di avere conoscenza ed esperienza solo dei seguenti strumenti finanziari: obbligazioni e pronti contro termine. Dopo aver sottoscritto l’ “Offerta al pubblico” relativa all’investimento in oggetto, il Collegio riscontra che la ricorrente ha dichiarato di “aver preso visione e di aver ricevuto copia del prospetto e della traduzione in lingua italiana della Nota di Sintesi”.

Ciò premesso, il Collegio riscontra che, all'interno dell' "Offerta", è contenuta una sezione relativa alla "Quotazione e ammissione alla negoziazione"; tale sezione recita: "sarà presentata domanda di quotazione dei titoli (...) e di ammissione alle negoziazioni nel mercato regolamentato di (...) e sul sistema multilaterale di negoziazione (...); l'emittente non garantisce l'ammissione alla negoziazione dei titoli sul mercato regolamentato (...) e non può essere fornita alcuna garanzia che tale richiesta di ammissione sarà accettata".

Osserva, quindi, il Collegio che la banca, pur essendo le obbligazioni in oggetto un prodotto finanziario illiquido, non ha chiaramente indicato in alcun documento contrattuale che si trattava di un investimento rientrante nella predetta tipologia di strumenti finanziari. Osserva, infatti, che per prodotti finanziari illiquidi si intendono quelli che determinano per l'investitore ostacoli o limitazioni allo smobilizzo entro un lasso di tempo ragionevole, a condizioni di prezzo ragionevoli. In merito, la ricorrente, nella lettera di ricorso, ha dichiarato di aver tentato la vendita dei titoli in oggetto per ben due volte nel corso del mese di giugno 2013, ma che l'esito era stato negativo attesa la scarsissima ricollocabilità dei titoli in esame.

Rammenta, in proposito, il Collegio che, con comunicazione n. 9019104 del 2 marzo 2009 intitolata "Il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi", la Consob ha disposto "misure di trasparenza" riferite proprio a questa specifica tipologia di prodotti. In primo luogo, ha previsto obblighi di trasparenza *ex ante*, in secondo luogo, ha disposto che gli intermediari trasmettono ai clienti informazioni in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto, "con evidenziazione espressa delle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione"; inoltre, la citata comunicazione stabilisce che l'intermediario è tenuto ad inviare al cliente una rendicontazione periodica che contenga informazioni dettagliate sul prodotto detenuto. Rileva il Collegio che i summenzionati dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo non risultano essere stati soddisfatti dalla banca.

Nota, poi, il Collegio che i fattori di rischio elencati nel documento relativo all' "Offerta" (rischi relativi alla società: escussione limitata, ripartizione delle passività tra tutti i portatori degli strumenti, conseguenze dei procedimenti di liquidazione, commissioni e spese; rischi relativi agli strumenti; fattori attinenti al mercato: tassi di cambio, tassi di interesse, valore di mercato; rischi relativi al collaterale: prezzo di mercato del collaterale, rimborso anticipato, rischio di credito, esposizione ai rischi di credito, rischio paese, rimborso finale; rischi attinenti al *rating* ed al regime fiscale) non appaiono in linea con il profilo di rischio della ricorrente.

Tra l'altro, il Collegio osserva che, nella citata sezione, è contenuta una speciale avvertenza che recita: "gli strumenti possono subire una diminuzione di valore e voi dovrete essere preparati a sostenere la perdita totale del vostro investimento negli strumenti"; un'ulteriore avvertenza afferma che: "dovreste inoltre leggere attentamente le informazioni contenute in altre parti del prospetto di base e formarvi una vostra opinione prima di investire negli strumenti, chiedendo quelle consulenze che riteneste necessarie ed appropriate". In merito a tali avvertenze, il Collegio nota che la ricorrente ha dichiarato che "anche se avesse letto attentamente tutte le carte consegnate alla sottoscrizione dei titoli, non credo che sarei riuscita a comprenderne il significato fino in fondo".

Pertanto, il Collegio – in considerazione del fatto che l'orizzonte temporale dell'investimento in questione non coincide con quello dichiarato dalla ricorrente nel questionario Mifid, nonché della circostanza che, in nessuna documento contrattuale, era contenuto l'avviso relativo al fatto che si trattava di un prodotto finanziario illiquido, tenuto anche conto che il livello di rischio delle obbligazioni di cui è caso non risulta in linea con il profilo di rischio della ricorrente – ritiene che l'investimento in questione non possa considerarsi adeguato al profilo finanziario della ricorrente, con conseguente invalidità del contratto d'acquisto del 25 gennaio 2013.

Tale contratto, infatti, è stato sottoscritto in violazione dell'art. 31, comma 1, del Regolamento Intermediari - ai sensi del quale la banca è tenuta a fornire all'investitore una descrizione generale degli strumenti finanziari trattati, descrizione che deve illustrare "le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate" - e dell'art. 21, comma 1, del TUF - che dispone che "nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti e per l'integrità dei mercati, b) acquisire, le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati"; tutto ciò, a maggior ragione, quando trattasi di prestazione resa in regime di consulenza.

Pertanto, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere alla ricorrente l'importo pagato per l'acquisto dei titoli, oltre agli interessi legali maturati su tale somma dalla data di acquisto sino a quella dell'effettivo pagamento, dietro retrocessione dei titoli (e di eventuali interessi percepiti) da parte della ricorrente.

### **3.3.3. *Sottoscrizione di strumento finanziario derivato – Prestazione del servizio di consulenza – Questionario Mifid – Risposte contraddittorie – Inesattezza del quadro informativo – Impossibilità di formulare un giudizio sull'adeguatezza – Astensione dal servizio di consulenza***

*Considerato che la valutazione di adeguatezza effettuata dagli intermediari sulle scelte di investimento della clientela si basa sulle informazioni fornite in occasione della compilazione del questionario MIFID e che il "Regolamento Intermediari" prescrive che le banche possono "fare affidamento sulle informazioni fornite dai clienti o potenziali clienti a meno che esse non siano manifestamente superate, inesatte o incomplete", l'intermediario, in caso di risposte contraddittorie all'interno del predetto questionario, deve astenersi dal prestare il servizio di consulenza, rendendo l'inesattezza del quadro informativo impossibile formulare un attendibile giudizio sull'adeguatezza di una operazione finanziaria (ricorso n. 907/2013, decisione del 19 febbraio 2014).*

Esponde il ricorrente di aver acquistato, dietro consulenza della banca, in data 12 aprile 2012, n. 100 certificati "BNPP Athena Fast Plus General 3Y", al prezzo di €100,00 ciascuno e di aver venduto i medesimi titoli, in data 15 giugno 2012, realizzando una perdita rispetto al capitale investito pari ad €850,54; lamentando l'inadeguatezza del titolo in questione rispetto al proprio profilo di investitore e la carenza di informazioni circa l'investimento in generale ed, in particolare, la natura di strumento finanziario derivato del titolo, fornite dalla banca nella fase pre-contrattuale, chiede il risarcimento delle perdite subite.

Replica la banca affermando:

1. che il personale della banca che si è interessato dell'investimento di cui è caso ha operato "diligentemente illustrando in modo esaustivo, nella fase pre-contrattuale, le caratteristiche del prodotto e fornendo contestualmente anche il previsto materiale informativo utile ad una migliore comprensione del prodotto ed ai rischi ad esso connessi anche in un momento successivo, come peraltro risulta nel modulo di conferimento dell'ordine e nel documento di descrizione della natura dei rischi consegnato";



2. che, “ai sensi della normativa vigente al momento dell’investimento [il ricorrente] era stato compiutamente informato che la disposizione di acquisto veniva impartita a seguito della consulenza prestata dalla [banca] [...] con la quale era confermata l’adeguatezza e la coerenza dell’investimento con gli obiettivi dichiarati”;
3. che [il ricorrente], prima di acquistare i suddetti certificati già “possedeva titoli azionari il cui indicatore di rischio medio ISR (indicatore sintetico di rischio) era intorno al 16%, mentre l’ISR del Certificate viaggiava intorno al 5% ed era un investimento coerente con il suo profilo finanziario”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che:

- il ricorrente, in data 16 novembre 2011, ha compilato e sottoscritto il questionario MIFID relativo al contratto per la prestazione di servizi di investimento stipulato con la banca che ha modificato, aggiornandolo, il precedente questionario compilato in data 15 aprile 2010;
- in tale questionario, alla domanda “Ha mai investito in derivati regolamentati o strumenti di investimento innovativi (certificates, covered, warrant ...)?”, ha risposto di non aver mai investito e di non conoscere detti prodotti;
- alla domanda, relativa agli obiettivi di investimento, “In quali delle seguenti strategie di investimento intende allocare il suo capitale?”, il ricorrente ha fornito le seguenti risposte: 1) “ho bisogno di preservare il mio capitale per far fronte a delle spese nel breve termine (fino a 2 anni)”, 2) “ricerco una elevata protezione del capitale investito senza precludermi l’opportunità di ottenere una rivalutazione per quanto modesta nel medio periodo (tra 3 e 5 anni)”, 3) “voglio ottenere una crescita del capitale nel medio-lungo periodo potendo disporre eventualmente di un flusso finanziario periodico (es. cedole) (oltre 5 anni)”, 4) “desidero conseguire una crescita significativa del mio capitale, accettando anche il rischio di una consistente volatilità nel breve termine”;
- il ricorrente - in data 12 aprile 2012, su raccomandazione personalizzata della banca fornita nell’ambito del servizio di consulenza prestato al cliente – ha acquistato n. 100 certificati “BNPP Athena Fast Plus General 3Y”;
- il titolo “BNPP Athena Fast Plus General 3Y”, sottoscritto dal ricorrente dietro consulenza della banca, è uno strumento finanziario derivato (*certificate* su azioni), il cui sottostante è rappresentato dalle azioni “Generali”; tale prodotto ha un orizzonte temporale di 3 anni e, alla scadenza, se il valore di Generali è superiore o pari al 55% del valore iniziale, l’investitore riceve il capitale investito più un premio pari al 15%, mentre se il valore del sottostante è inferiore a detta soglia, “l’investitore riceve un importo commisurato alla performance di “Generali” (con conseguente perdita sul capitale investito)”. Tuttavia il titolo in questione può scadere anche anticipatamente: 1) alla fine del primo anno, “se il valore di Generali è superiore o pari al valore iniziale” (in tal caso l’investitore riceve il capitale versato più il 5%, mentre, se il valore del sottostante è inferiore a quello iniziale, l’investitore riceve solo il premio del 5%); 2) alla fine del secondo anno, “se il valore di Generali è superiore o pari al 90% del valore iniziale” (in tal caso l’investitore riceve il capitale versato più il 7,5%, mentre, se il valore del sottostante è inferiore a detta soglia, l’investitore non riceve alcun premio);
- il ricorrente ha venduto in perdita i suddetti titoli in data 15 giugno 2012.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che il ricorrente, compilando il questionario MIFID, alla domanda relativa agli obiettivi ed alle strategie di investimento, ha indicato più risposte tra quelle fornito dal questionario, di cui almeno una in palese contraddizione rispetto alle altre.

Posto che la valutazione di adeguatezza effettuata dagli intermediari sulle scelte di investimento della clientela si basa sulle informazioni fornite in occasione della compilazione del questionario MIFID e che l’art. 39, comma 5 del “Regolamento Intermediari” prescrive che “Gli

intermediari possono fare affidamento sulle informazioni fornite dai clienti o potenziali clienti a meno che esse non siano manifestamente superate, inesatte o incomplete”, il Collegio ritiene che l’inesattezza del quadro informativo ricavabile dal questionario MIFID renda impossibile formulare un attendibile giudizio sull’adeguatezza di una operazione finanziaria e, pertanto, avrebbe dovuto indurre la banca convenuta ad astenersi dal prestare al ricorrente il servizio di consulenza.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca abbia ingiustificatamente espresso il giudizio di adeguatezza dell’investimento che ha indotto il cliente ad acquistare i certificati “BNPP Athena Fast Plus General 3Y” (titolo appartenente alla categoria degli strumenti finanziari derivati i quali, peraltro, il ricorrente, nel questionario MIFID, aveva dichiarato di non conoscere né di aver mai acquistato) e, di conseguenza, che l’operazione di investimento in questione sia da considerarsi, a tutti gli effetti, invalida, con l’obbligo della banca di risarcire il ricorrente del capitale impiegato nell’operazione.

In conclusione, il Collegio - preso atto che il ricorrente, in data 15 giugno 2012, ha venduto i titoli in questione - dichiara la banca tenuta, entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova, a versare al ricorrente un importo corrispondente alla differenza tra la somma investita nell’acquisto dei certificati e quella ricavata dal disinvestimento dei detti titoli, a cui va aggiunta: 1) una somma corrispondente agli interessi legali maturati su tale importo a partire dal 15 giugno 2012 fino alla data del pagamento; 2) una somma corrispondente agli interessi legali maturati sull’intero capitale investito, a partire dal 12 aprile 2012 fino al 15 giugno 2012.

### ***3.3.4. Sottoscrizione titoli obbligazionari – Servizio di consulenza – Profilo “prudente” del cliente – Esperienza/conoscenza “media” – Investimento con rischio “medio”- Adeguatezza dell’operazione***

*Risulta adeguato l’investimento in titoli obbligazionari di durata quinquennale, con livello di rischio “medio-basso” ed un livello di complessità “medio”, qualora il cliente, compilando il questionario Mifid, abbia dichiarato di avere un’esperienza/conoscenza “media” e di ricercare “un’elevata protezione del capitale investito senza precludersi l’opportunità di ottenere una rivalutazione per quanto modesta nel medio periodo (tra 3 e 5 anni) (ricorso n. 886/2013, decisione del 19 febbraio 2014).*

Espone il ricorrente di essere stato consigliato dalla banca ad acquistare obbligazioni “BNPP Fix Rate Range Accrual 11-14/10/2016” per un importo di €100.000,00; lamenta, in merito, che la durata dell’investimento non era in linea con le sue esigenze di investimento e che, dopo il primo anno, non era stata più pagata la cedola trimestrale.

Premesso che aveva avuto necessità di rientrare in possesso della liquidità, il ricorrente precisa di aver disposto la liquidazione dell’investimento, subendo una perdita di € 4.814,05; chiede, pertanto, il rimborso di tale somma, sottolineando, tra l’altro, la poca chiarezza e trasparenza nell’illustrazione del sistema di pagamento delle cedole.

Replica la banca che il ricorrente, in occasione della sottoscrizione delle obbligazioni in questione, aveva ricevuto in consegna tutto il materiale informativo relativo all’investimento; aveva, quindi, potuto acquisire piena contezza delle caratteristiche e della natura delle predette obbligazioni, compreso il sistema di pagamento delle cedole.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che, in data 21 settembre 2011, il ricorrente ha compilato il questionario Mifid, risultando un investitore con profilo “prudente” e con esperienza/conoscenza “media”; in

particolare, ha dichiarato di ricercare “un’elevata protezione del capitale investito senza precludersi l’opportunità di ottenere una rivalutazione per quanto modesta nel medio periodo (tra 3 e 5 anni)”. In pari data, ha sottoscritto il titolo “BNPP Fix Rate Range Accrual 11-14/10/2016”, conferendo un importo di €100.000,00; nel modulo di sottoscrizione è indicato che l’investimento ha un livello di rischio “medio-basso” ed un livello di complessità “medio”.

Di conseguenza, il Collegio, riscontrato che le obbligazioni strutturate in discorso risultano in linea con il profilo di rischio e con l’orizzonte temporale del ricorrente, conclude per l’inaccogliabilità di tale capo della domanda.

Rileva, poi, il Collegio che il 15 ottobre 2013 il ricorrente ha disposto la vendita del titolo in questione, ricavando €95.185,65; fino a tale data aveva incassato le cedole previste per un importo netto pari ad €3.263,59.

Rileva, infine, il Collegio che, nella scheda sintetica prodotto – allegata al modulo di sottoscrizione e fornita in copia dal ricorrente - è riportata la seguente indicazione: “tasso fisso 1° anno pari a 4,00% pagato trimestralmente; tasso variabile indicizzato a Euribor 3M da anno 2° a 5°”; l’informazione sul regime cedolare appare, quindi, fornita in modo trasparente. Ciò considerato, il Collegio conclude per l’inaccogliabilità anche di tale capo della domanda.

### **3.3.5. Sottoscrizione strumento finanziario – Rischio medio-basso – Orizzonte temporale di 7 anni – Profilo di rischio del cliente “bilanciato” – Orizzonte degli investimenti “lungo termine” – Adeguatezza del prodotto**

*Qualora l’investitore, nel questionario Mifid, abbia dichiarato di avere un profilo di rischio “bilanciato” (definito come segue: “investimenti in grado di rivalutare il capitale investito a fronte di un rischio medio”) ed obiettivi di investimento con orizzonte temporale di lungo termine (oltre 60 mesi), nonché una “conoscenza ed esperienza” in materia di obbligazioni, titoli di stato, azioni, pct, fondi e sicav, è da ritenere adeguato al cliente il prodotto finanziario che risulti avere un orizzonte temporale di sette anni ed un grado di rischio “medio-basso (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 187/2014).*

Il ricorrente chiede il rimborso integrale del capitale investito (pari a complessivi € 55.000,00), “trattandosi di investimenti disposti in condizioni di assoluto disprezzo delle regole minime di trasparenza e correttezza, dopo aver ricevuto dalla banca informazioni parziali ed incomplete, senza preventiva ricezione del prospetto informativo, né corretta valutazione dell’adeguatezza degli stessi in relazione al profilo di rischio dichiarato”; precisa, tra l’altro, che gli era stato garantito che il capitale sarebbe rimasto inalterato anche in caso di preventivo smobilizzo dell’investimento.

Il ricorrente, inoltre, sottolinea di non aver ricevuto, in sede di stipula dei contratti, alcuna documentazione informativa e che, solo dopo l’acquisto, era emerso che “il valore di titoli acquistati era soggetto ad oscillazioni che comportavano una perdita in conto capitale”.

La banca replica che il ricorrente aveva preso piena e completa contezza di ogni caratteristica degli investimenti effettuati; precisa, poi, che tali investimenti risultavano in linea con la profilatura Mifid del cliente.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva che il ricorrente ha effettuato un primo investimento il 15 dicembre 2011, sottoscrivendo il “Modulo di adesione all’offerta al pubblico *Fixed to Leveraged Rate Notes*”, per nominali €30.000,00; su tale documento ha dichiarato di aver preso conoscenza e di accettare i termini e le condizioni dell’offerta, così come descritti nel

Prospetto Informativo e nella Nota di Sintesi. Ha, inoltre, dichiarato di essere stato avvisato circa i “Fattori di rischio” relativi all’investimento.

Inoltre, in pari data, il ricorrente ha compilato il questionario Mifid, risultando con un profilo di rischio “Bilanciato”, definito come segue: “investimenti in grado di rivalutare il capitale investito a fronte di un rischio medio”. Ha dichiarato, inoltre, di avere obiettivi di investimento con orizzonte temporale di lungo termine (oltre 60 mesi) e di avere “conoscenza ed esperienza” solo in materia di: obbligazioni, titoli di stato, azioni, pct, fondi e sicav.

Atteso che il predetto investimento risulta avere un orizzonte temporale di 7 anni ed un grado di rischio “medio-basso”, il Collegio, stante l’adeguatezza del prodotto in questione rispetto al profilo Mifid del ricorrente, ritiene infondato tale capo del ricorso.

Il Collegio rileva, poi, che il ricorrente, in data 26 aprile 2012, ha effettuato un successivo investimento sottoscrivendo nominali € 25.000,00 in titoli denominati “FRN GL BD X 12-19”, collocati dalla banca; sul modulo di sottoscrizione ha dichiarato quanto segue: “confermo di aver ricevuto la scheda con le informazioni relative allo strumento finanziario oggetto dell’ordine o il prospetto informativo (solo in fase di collocamento); dichiaro di aver preso atto del documento ‘Strategia di esecuzione’ ed accettarne i contenuti”.

Il Collegio prende, inoltre, atto che la banca ha inviato copia del contratto di acquisto che – seppur sottoscritto dal ricorrente - non reca, in tutte le pagine del contratto, ma solo nella prima, l’indicazione della data in cui la sottoscrizione sarebbe avvenuta; tale contratto contiene in allegato il documento relativo all’ “Offerta al pubblico” del titolo “FRN GL BD X 12-19” e la “Tabella riepilogativa dei titoli”, dove vengono dettagliatamente descritti, in un apposito paragrafo, i fattori di rischio dell’investimento. All’interno di tale paragrafo, vengono elencati i rischi connessi all’investimento: 1) rischio di credito di Deutsche Bank; 2) rischio derivante dal fatto che i titoli potrebbero diminuire di valore; 3) rischio della perdita totale dell’investimento a causa del mancato adempimento da parte dell’emittente delle proprie obbligazioni; 4) possibilità di rimborso anticipato; 5) variazione del valore di mercato dei titoli; 6) possibilità che non si crei alcun mercato secondario per i titoli nel corso della durata degli stessi; 7) possibilità che i titoli rappresentino un “investimento non immediatamente liquidabile”; 8) il patrimonio dell’emittente costituisce l’unica garanzia a supporto dei diritti dei portatori dei titoli; 9) i titoli non sono coperti dalla garanzia del Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi. Al termine di tale elenco, è indicato quanto segue: “i potenziali acquirenti dei titoli sono pregati di assicurarsi di comprendere appieno la natura dei titoli, nonché la misura della loro esposizione a rischi associati ad un investimento nei titoli e sono invitati ad esaminare l’idoneità di un investimento nei titoli alla luce delle proprie particolari condizioni finanziarie, fiscali e di altro tipo; i potenziali acquirenti dei titoli sono pregati di fare riferimento ai fattori di rischio sopra riportati”.

Infine, sempre sullo stesso documento, è specificato che i titoli in esame hanno una “Componente Derivativa” pari al “14,20%” e che, al momento dell’emissione, non risultano quotati su alcun mercato; anzi, è previsto che “l’emittente non garantisce né sarà responsabile per l’ammissione alla negoziazione dei titoli sul mercato regolamentato (...) e non può essere fornita alcuna garanzia che tale richiesta di ammissione sarà accettata”.

Premesso quanto sopra, il Collegio ritiene che il prodotto in questione non possa ritenersi adeguato al profilo finanziario del ricorrente; inoltre, è chiaro che, essendo stato prestato il servizio di consulenza, la banca avrebbe dovuto accertarsi del fatto che il ricorrente avesse pienamente compreso la natura ed i rischi dell’investimento in oggetto, dichiararne la non adeguatezza e procedere all’acquisto, previa specifica autorizzazione del ricorrente, in regime di esecuzione di ordini.

Inoltre, il Collegio rileva che, sebbene non indicato nella documentazione relativa all’offerta, il prodotto in questione risulta qualificabile come “prodotto finanziario illiquido”, ai

sensi della comunicazione Consob n. 9019104 del 2 marzo 2009, rispetto al quale pertanto operano: specifici obblighi di trasparenza ex ante (ad esempio quello di indicare la scomposizione delle diverse componenti che concorrono al complessivo esborso finanziario sostenuto dal cliente per l'assunzione della posizione nel prodotto illiquido, nonché quello di indicazione il valore di smobilizzo dell'investimento nell'istante immediatamente successivo alla transazione, ipotizzando una situazione di invarianza delle condizioni di mercato); altrettanto specifici obblighi informativi in merito a prodotti di analoga durata, liquidi e a basso rischio finalizzati a rendere possibile un confronto, nonché in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto (ad esempio: in merito alle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione; fissando regole di pricing là dove l'unica fonte di liquidità sia costituita dallo stesso intermediario); e, infine, obblighi di invio di rendicontazione periodica (con indicazione, ad esempio, del presumibile valore di realizzo).

Il Collegio rileva che i summenzionati dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo non risultano essere stati soddisfatti nella fattispecie in esame, stante la mancata adozione delle sopra richiamate “misure di trasparenza” e l'assenza – sia nel documento relativo all'“Offerta al pubblico”, che nella “Tabella riepilogativa dei titoli” – di una chiara descrizione del “rischio liquidità”.

Con conseguente violazione, oltre che dei principi generali in materia di trasparenza, correttezza, diligenza e informazione di cui agli art. 21, comma 1, lett. a) del TUF, e l'art. 31, comma 1, del Regolamento Intermediari, anche delle specifiche tutele di cui alla già richiamata comunicazione Consob n. 9019104; violazione che risulta essere a maggior ragione censurabile se si tiene conto dei più stringenti obblighi che l'intermediario assume con la stipulazione di un contratto di consulenza, come nel caso di specie (art. 39 e 40 del Regolamento Intermediari).

Quanto sopra considerato, il Collegio, tenuto conto della mancanza di trasparenza nelle informazioni fornite al cliente e della inadeguatezza dello strumento finanziario rispetto al profilo di rischio del ricorrente, ritiene che l'operazione di sottoscrizione in esame non possa considerarsi validamente perfezionata; di conseguenza, dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione probatoria – a rimborsare al ricorrente, previa consegna da parte di questi dei titoli, la somma investita nell'operazione del 26 aprile 2012, maggiorata degli interessi legali maturati dalla data dell'operazione fino alla data dell'effettivo pagamento.

### **3.3.6. Sottoscrizione fondo obbligazionario – Contestazione in merito all'adeguatezza – Verifica – Compatibilità tra questionario Mifid e profilo del fondo – Infondatezza della domanda**

*Stante quanto dichiarato dal cliente in sede di compilazione del questionario Mifid (“profilo di rischio: alto” e “obiettivo di investimento: alti guadagni”), deve ritenersi in linea con il suo profilo finanziario il fondo obbligazionario che presenti una rischiosità medio alta (5 su una scala da 1 a 7) (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 513/2014).*

Il ricorrente espone: di essersi recato, “verso la fine del 2012”, presso la filiale di riferimento della banca “per richiedere una consulenza finalizzata al migliore investimento, [...] della somma di €35.000,00, frutto di lascito ereditario”; di aver precisato al consulente della banca “l'intendimento di effettuare un investimento a breve termine, assolutamente scevro da rischi e che gli garantisce quantomeno il rimborso del capitale da investire, oltre ad un minimo, purché certo, rendimento”; di essere “assolutamente inesperto in materia di investimenti finanziari”, al punto che la banca lo

aveva classificato come “investitore retail”; che la consulente, incurante delle sue “reali intenzioni” gli proponeva l’acquisto di quote del fondo obbligazionario (Franklin Templeton EUR Global Bond], omettendo da un lato di illustrarne le caratteristiche ed i rischi ad esso sottesi e, dall’altro, garantendogli un sicuro rendimento del 5%”; che, “in data 22 novembre 2012, la suddetta consulente, al fine di collocare il prodotto finanziario in parola, procedeva inopinatamente ed illegittimamente a compilare, in luogo del cliente, il questionario richiesto dalla c.d. «direttiva MIFID», in guisa da alterarne le risposte e da far emergere un profilo assolutamente falso e non veritiero”; che la banca non gli ha mai consegnato il documento “KIID” riguardante le caratteristiche del prodotto; che, in data 4 marzo 2013, nonostante l’assoluta inadeguatezza dell’operazione, il contratto veniva comunque concluso e, dopo circa un anno, “esso palesava tutte le proprie criticità producendo un’ingente perdita, quantificabile nella misura di circa il 12% rispetto al capitale investito”; espone infine di essersi recato più volte presso l’agenzia di riferimento della banca al fine di chiedere chiarimenti in merito all’andamento dell’investimento senza tuttavia mai ottenere “alcuna spiegazione soddisfacente sull’accaduto”.

Il ricorrente lamenta quindi la sussistenza di “inadempienze ed illegittimità” che hanno contraddistinto la condotta tenuta dall’intermediario nella vicenda in questione, aggiungendo di non aver mai sottoscritto “alcuna specifica clausola che determinasse una commissione d’entrata da corrispondere [all’intermediario collocatore convenuto], il quale, di contro, ha inopinatamente incassato a tale (inesistente) titolo la somma di €874,38”; chiede, pertanto, che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca di risarcire al ricorrente tutti i danni patiti, corrispondendo a questi: 1) la somma di €874,38 per l’illegittima commissione d’entrata applicata e percepita dalla banca; 2) la somma di €1.050,00 a titolo di lucro cessante, “consistito nel mancato conseguimento degli interessi, al tasso contrattualmente applicato [dalla banca] del 3%, sul capitale veicolato sul fondo in oggetto ed originariamente depositato sul conto corrente [da lui] acceso presso [l’intermediario]”; 3) la somma di €3.462,18 “quale danno emergente, consistito nella perdita di capitale subita nell’operazione d’investimento”; 3) la somma di €2.000,00 “quale danno morale consistito nella mancata possibilità [...] di disporre sul conto corrente del capitale investito, con evidente lesione dei diritti fondamentali dell’individuo, specie in considerazione dello stato di disoccupazione in cui versava il [ricorrente] all’epoca dell’operazione”; 4) la somma di €2.000,00 a titolo di spese legali e accessori come per legge.

La banca replica, affermando: che in data 23 luglio 2012 il ricorrente sottoscriveva il modulo di richiesta di apertura di conto corrente denominato «Conto Corrente 3 per cento più» e di attivazione dei servizi connessi (carta bancomat, internet banking); che successivamente, in data 22 novembre 2012, il medesimo sottoscriveva un “modulo di richiesta di attivazione dei servizi di negoziazione, ricezione e trasmissione ordini, collocamento di strumenti finanziari integrati con il servizio di consulenza in materia di investimenti in esecuzione del quale la banca provvedeva ad accendere un deposito titoli, collegato al conto corrente già acceso”; che “nella medesima occasione il ricorrente, qualificato come «cliente retail» in ossequio alla normativa applicabile, sottoscriveva la necessaria documentazione di supporto ai servizi scelti, così come previsto dalla normativa MIFID per l’individuazione del profilo di rischio dell’investitore: in ragione alle risposte fornite al questionario al [ricorrente] veniva attribuito un profilo di rischio «Alto» ed un obiettivo di investimento con «Alti guadagni»”; che “in data 4 marzo 2013” il [ricorrente] sottoscriveva il «modulo di sottoscrizione» per l’acquisto di quote del fondo obbligazionario «Franklin Templeton» (comparto «Templeton Eur Global Bond Fund A») per un controvalore di €35.000,00”; che “il ricorrente apponeva la propria sottoscrizione in corrispondenza del paragrafo 9 del summenzionato modulo, rubricato «consegna del KIID tramite supporto duraturo non cartaceo», dichiarandosi in grado di consultare autonomamente documenti in formato file elettronico PDF e scegliendo di “ricevere il KIID in formato elettronico PDF, archiviato su supporto elettronico duraturo (ad. Es:

CD-Rom/DVD, pen-drive, etc.)»”; che il ricorrente dichiarava, inoltre, di aver ricevuto informazioni adeguate su natura, rischi e implicazioni della specifica operazione disposta e di avere quindi effettuato la scelta “in modo consapevole avendo compreso la natura ed i rischi dell’investimento”; che l’investimento oggetto di consulenza da parte dell’intermediario risulta adeguato al profilo di rischio ed alle caratteristiche del ricorrente descritte nel questionario MIFID; che dall’esame del documento KIID, che il ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto e compreso, “si evince chiaramente la percentuale di commissioni di entrata applicabile all’operazione e pari al 5,00% del capitale investito”.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che il ricorrente, in data 22 novembre 2012, ha apposto la propria sottoscrizione sul questionario MIFID, compilato in occasione della stipula del contratto per la prestazione di servizi di investimento; ciò posto, atteso che il Collegio giudica esclusivamente sulla base delle prove documentali prodotte dalle parti, osserva che il ricorrente non ha fornito alcuna documentazione idonea a dimostrare le irregolarità lamentate con riferimento alla compilazione del questionario – né, tantomeno, ha messo in dubbio l’autenticità della sottoscrizione ivi apposta – e, pertanto, non ritiene meritevoli di accoglimento le contestazioni formulate dal ricorrente in merito alla validità del questionario.

Il Collegio osserva, inoltre, che la classificazione quale cliente “retail” effettuata dalla banca con riferimento al ricorrente non deriva dalla valutazione del grado di conoscenza o esperienza in materia di investimenti bensì trova ragione nella tipologia di investitore alla quale appartiene il cliente e garantisce a quest’ultimo il massimo livello di protezione previsto dalla normativa di settore; le argomentazioni sviluppate dal ricorrente in relazione a tale profilo appaiono, pertanto, prive fondamento e non meritano, conseguentemente, di essere accolte.

Per quanto riguarda la lamentata mancata consegna del KIID da parte della banca, il Collegio rileva che il ricorrente, in data 4 marzo 2013, ha dichiarato, sottoscrivendo il modulo d’ordine, “di aver ricevuto, letto e compreso il documento contenente le informazioni chiave per gli investitori” e “di aver ricevuto informazioni adeguate su natura, rischi e implicazioni della specifica operazione da me disposta in data odierna”; rileva, inoltre, che il ricorrente, sempre in data 4 marzo 2013, ha apposto la propria firma sul “modulo di sottoscrizione” dei titoli in questione, dichiarando, altresì, “di aver ricevuto, esaminato ed accettato il KIID dei prodotti oggetto della sottoscrizione”. Tanto considerato, il Collegio non ritiene meritevole di accoglimento la suddetta doglianza.

Con riferimento alla contestazione del ricorrente in merito alla mancata sottoscrizione di una specifica clausola che prevedesse l’applicazione di commissioni di entrata da corrispondere alla banca, il Collegio rileva che il KIID relativo al prodotto sottoscritto, al paragrafo “Spese”, reca la voce “Spesa di sottoscrizione 5,00%”; osserva, inoltre, che il ricorrente ha sottoscritto la dichiarazione di essere stato preventivamente informato che l’operazione riguardava uno “strumento finanziario collocato dalla Barclays Bank PLC per il quale esistono accordi di retrocessione di commissioni”.

Ciò posto, il Collegio non ritiene fondato tale capo del ricorso.

In merito alla lamentata inadeguatezza dell’investimento in questione, il Collegio rileva che il prodotto finanziario sottoscritto presenta una rischiosità medio alta (5 su una scala da 1 a 7) e, dunque, risulta in linea con il “profilo di rischio” e con l’“obiettivo di investimento” del ricorrente come indicati nel questionario MIFID sottoscritto dal medesimo (“Profilo di rischio: Alto”; “Obiettivo di investimento: Alti guadagni”). Né, d’altro canto, trova riscontro documentale la circostanza allegata dal ricorrente secondo cui la consulente della banca, in occasione della sottoscrizione del titolo, abbia garantito al medesimo un “sicuro rendimento del 5%”.

Considerato quanto sopra, il Collegio respinge il ricorso.

### **3.4. Valutazione di appropriatezza**

#### ***3.4.1. Acquisto obbligazioni greche – Servizio di esecuzione ordini – Operazione non appropriata – Notifica al cliente – Manifestazione della volontà di procedere – Esecuzione dell’ordine – Legittimità del comportamento della banca***

*Opera correttamente la banca che, nella prestazione del servizio di “esecuzione ordini”, dopo aver verificato la “non appropriatezza” dell’operazione richiesta dal cliente (acquisto di obbligazioni greche) ed aver rappresentato all’interessato l’esito della predetta valutazione, proceda a dar corso all’acquisto, avendo specificatamente indicato all’investitore che si tratta di “operazione non allineata all’esperienza dichiarata” e, in ogni caso, di strumenti finanziari “non idonei per profilo di rischio cliente” (ricorso n. 816/2013, decisione del 9 aprile 2014).*

Chiede il ricorrente il rimborso di € 100.000,00 per le perdite subite in relazione alle obbligazioni greche acquistate tramite la banca; tale somma derivava anche dal conteggio delle cedole non percepite ed associate ai titoli stessi, nonché degli interessi maturati e maturandi calcolati al tasso medio dei titoli di stato.

Lamenta, in particolare, il ricorrente di non essere stato informato, nel momento dell’acquisto e nel periodo di detenzione dei titoli, sul *rating* degli stessi; lamenta, poi, la mancata adeguatezza delle obbligazioni rispetto al suo profilo finanziario e la mancata informativa circa l’operazione di *swap* che era stata lanciata dal governo greco.

Replica la banca che, all’epoca del concambio, gli strumenti finanziari oggetto di contestazione non risultavano depositati presso la banca stessa, bensì presso altro intermediario finanziario.

Il Collegio rileva innanzi tutto che tre acquisti riguardanti obbligazioni greche sono stati effettuati dal ricorrente tra l’8 luglio 2010 ed il 20 agosto 2010; pertanto, atteso che il reclamo è stato presentato all’ufficio reclami della banca il 20 giugno 2013, il Collegio - atteso che, ai sensi dell’art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento, la clientela può rivolgersi all’ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo - dichiara inammissibile il ricorso nella parte relativa alla mancata adeguata informativa ricevuta in occasione delle sopra citate operazioni di acquisto, in quanto eventi accaduti antecedentemente al 20 giugno 2011.

Per quanto concerne poi le tre operazioni di acquisto relative ad obbligazioni emesse dal governo greco ed avvenute tra il 29 giugno 2011 ed il 26 ottobre 2011, il Collegio rileva che tali acquisti sono stati effettuati dal ricorrente avvalendosi del servizio di *Internet Banking* e che la banca ha prestato il servizio di “esecuzione ordini” verificando la “non appropriatezza” degli strumenti in questione; tale segnalazione è stata rappresentata al ricorrente che ha comunque scelto di dare corso agli acquisti, sebbene fosse stato informato del fatto che si trattava di “operazioni non allineate all’esperienza dichiarata” e, in ogni caso, di strumenti finanziari “non idonei per profilo di rischio cliente”. Le operazioni sono state eseguite su iniziativa del ricorrente, senza alcuna proposta della banca.

Riscontra, poi, il Collegio che il ricorrente, in data 31 agosto 2009, aveva compilato il questionario Mifid, dichiarando di avere una propensione al rischio “moderato” ed una conoscenza/esperienza in materia di investimenti “media”; inoltre, il 13 novembre 2007 il ricorrente aveva sottoscritto il contratto per la prestazione del servizio di *internet banking*. Ciò premesso, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca, conclude per l’inaccogliabilità di tale capo della domanda.



Per quanto concerne poi le variazioni di *rating*, il Collegio osserva che, dal momento dell'acquisto fino a quello del trasferimento presso altro istituto bancario (9 gennaio 2012), i titoli in questione non hanno subito alcuna variazione di *rating*; quest'ultimo è sempre stato pari a "livello di rischio D5 – Elevato". Di conseguenza, il Collegio conclude per l'inaccoglibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto concerne, infine, la carente o mancante informativa fornita dalla banca in occasione dell'operazione di *swap*, il Collegio rileva che i titoli in contestazione sono stati trasferiti presso altro intermediario il 9 gennaio 2012, mentre l'operazione di offerta pubblica di scambio è stata lanciata dal Governo greco a fine febbraio 2012; il Collegio, pertanto, ritiene inammissibile tale capo della domanda, non risultando la banca convenuta legittimata passiva in relazione a tale ultimo punto del ricorso.

**3.4.2. Transazioni finanziarie – Prestazione del servizio di esecuzione ordini – Valutazione di appropriatezza – Obbligo di informare il cliente dell'esito negativo – Assenza di un obbligo della banca di bloccare l'esecuzione dell'ordine "non appropriato" – Verifica dell'adempimento all'obbligo di informativa – Infondatezza della pretesa alla non esecuzione – Comportamento legittimo dell'intermediario**

L'investitore non può contestare il fatto che la banca abbia eseguito un ordine di investimento da lui impartito qualora tale operazione sia risultata "non appropriata" al suo profilo finanziario, posto che il servizio di "esecuzione ordini per conto dei clienti" implica l'effettuazione della sola valutazione dell'appropriatezza dell'investimento che — se di esito negativo — comporta, a carico dell'intermediario, esclusivamente l'obbligo di informare tempestivamente il cliente della non appropriatezza della transazione richiesta, escludendo il potere/dovere di bloccare l'esecuzione dell'ordine (*decisione del 12 dicembre 2014, ricorso n. 428/2014*).

Il ricorrente

- 1) espone di aver effettuato, alle ore 17:15 del 13 novembre 2012, tramite la piattaforma di trading on-line della banca convenuta, diversi tentativi di vendere 5.500 azioni "Intesa Sanpaolo" in suo possesso, "ma senza esito positivo alcuno considerato che il sistema entrava sempre in blocco"; di avere, quindi, impartito telefonicamente il suddetto ordine, specificando il prezzo limite di vendita (€1,263). Lamenta che la banca aveva disatteso le sue istruzioni, vendendo i titoli al prezzo di €1,253 e procurandogli, così, "una perdita di circa €60,00";
- 2) espone di aver immesso, sempre in data 15 novembre 2012, nella piattaforma di trading on-line, un ordine di vendita di azioni "D'Amico I.S.", a prezzo di €0,317; lamenta che "anche in detta circostanza, a causa dell'ennesimo problema di blocco del sistema [...]" la banca aveva venduto solo 77.955 azioni al prezzo di €0,302, procurandogli una perdita di €1.300,00;
- 3) espone di aver immesso, in data 19 dicembre 2012, un ordine di vendita di 2.248 azioni "Autogrill" al prezzo di €8,70; lamenta che l'operazione era stata eseguita dalla banca al prezzo di €8,355, causandogli una perdita pari ad €800,00;
- 4) espone di aver immesso, in data 9 gennaio 2013, un ordine di vendita di un milione di azioni "Arena" al prezzo di €0,00585; lamenta che l'operazione era stata eseguita dalla banca al prezzo di €0,0057, procurandogli una perdita pari ad €150,00;

- 5) espone di aver immesso, in data 10 gennaio 2013, un ordine di vendita di 80.000 azioni “Sintesi” al prezzo di €0,145; lamenta che l’operazione era stata eseguita dalla banca al prezzo di €0,117, con una perdita pari ad €2.300,00;
- 6) lamenta, infine, che “alcune operazioni sopra contestate, proposte in sede di aumento di capitale delle società, non potevano/dovevano essere autorizzate dalla banca considerato che esulavano dalle conoscenze finanziarie del [ricorrente]” oltre a risultare investimenti “altamente rischiosi e mai in linea con il [proprio] profilo di investitore”.

Il ricorrente, ritenendo la banca responsabile dei danni a causa dei suddetti investimenti, chiede che l’Ombudsman Giurì-Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere, a titolo di risarcimento, la somma di €4.610,00, oltre gli interessi legali dalla data di scadenza alla data del soddisfo, nonché, a titolo di rimborso delle spese legali sostenute, la somma di €800,00.

La banca replica, deducendo l’infondatezza delle contestazioni formulate dal ricorrente con riferimento alle compravendite disposte tra il 13 novembre 2012 e il 10 gennaio 2013, nonché affermando di non avere mai prestato al ricorrente alcuna consulenza riguardo alle operazioni di disinvestimento in questione, effettuate dal cliente “in completa autonomia, dalla piattaforma di trading on-line, mediante l’utilizzo delle proprie credenziali dispositive”.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva quanto segue.

Con riferimento alle contestazioni di cui ai capi 1) e 2) del ricorso (con cui si chiede il risarcimento di danni rispettivamente pari ad €60 e 1.300, per mancata esecuzione di ordini), il Collegio rileva che il ricorrente, in data 19 novembre 2012, ha presentato reclamo all’intermediario e, in seguito, ha riproposto le medesime lamentele con il ricorso proposto in data 18 giugno 2014.

Pertanto, considerato che, ai sensi dell’art. 7, comma 1, lett. e) del Regolamento, “All’Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all’articolo 1, purché: [...] non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all’intermediario”, il Collegio dichiara inammissibili i suddetti capi del ricorso.

In relazione alle contestazioni di cui ai capi da 3) a 5) (con cui si chiede il risarcimento di danni rispettivamente pari ad €800, 150 e 2.300, per mancata esecuzione di ordini), il Collegio osserva che il ricorrente non ha fornito documentazione probatoria a sostegno delle doglianze formulate.

Inoltre, con riferimento alla contestazione di cui al capo 3) del ricorso, il Collegio, esaminati i log informatici relativi all’operazione in questione, rileva che il ricorrente medesimo, contrariamente a quanto dallo stesso affermato, ha immesso sulla piattaforma di trading on-line della banca, per mezzo delle proprie credenziali dispositive, l’ordine di vendere le azioni “Autogrill” al prezzo limite di € 8,355, ossia proprio al prezzo in cui è stata realizzata la transazione.

Non rilevando, dunque, irregolarità nell’operato dell’intermediario, il Collegio ritiene infondati detti capi del ricorso.

Con riferimento alla contestazione di cui al capo 4), il Collegio osserva che, come risulta dalle evidenze tecniche fornite dalla banca, il ricorrente non ha impartito l’ordine di vendita delle azioni “Arena”, impostando €0,00585 quale prezzo limite, bensì ha disposto che l’ordine fosse eseguito “a mercato”, ossia al prezzo denaro rilevato, sul mercato di riferimento, al momento dell’esecuzione dello stesso. Prezzo che, nel caso di specie, era pari appunto ad €0,0057.

Ciò posto, il Collegio giudica infondato il suddetto capo del ricorso.

Con riferimento alla contestazione di cui al capo 5) del ricorso, il Collegio rileva che in data 10 gennaio 2013 il ricorrente non ha impartito alcun ordine di vendita avente le caratteristiche sopra descritte; osserva, tuttavia, che in data 9 gennaio 2013, il ricorrente ha immesso nella piattaforma di trading on-line della banca, utilizzando le proprie credenziali dispositive, l’ordine di vendita delle

azioni “Sintesi”, impostando, egli stesso, €1,1175 come prezzo limite, ossia proprio al prezzo in cui è stata realizzata la transazione.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene infondato il capo del ricorso in questione.

Con riferimento alla contestazione di cui al capo 6) del ricorso (mancata corretta informativa in relazione al rischio degli investimenti, non in linea con il profilo del ricorrente), il Collegio osserva che la banca, in occasione dell’esecuzione delle operazioni contestate, non ha erogato al ricorrente il servizio di “consulenza in materia di strumenti finanziari”, che comporta, a carico dell’intermediario, l’obbligo di valutare l’“adeguatezza” delle operazioni di investimento/disinvestimento al profilo del cliente (dedotto dalle risposte fornite al questionario MIFID) e, in caso di giudizio negativo, di non eseguire l’ordine impartito. Nei suddetti casi, infatti, la banca ha prestato il servizio di “esecuzione ordini per conto dei clienti”, che implica la valutazione dell’“appropriatezza” al profilo del cliente dell’operazione richiesta, ma comporta, a carico dell’intermediario, esclusivamente l’obbligo di informare tempestivamente il cliente in merito all’eventuale non appropriatezza dell’operazione, senza, tuttavia, potere/dovere bloccare l’esecuzione della stessa nel caso in cui il cliente intenda comunque procedere in tal senso.

A tale riguardo, dalle evidenze informatiche fornite dalla banca, risulta che il ricorrente, nei casi in cui ha immesso sulla piattaforma telematica ordini finalizzati all’esecuzione di operazioni non appropriate al proprio profilo, ha sempre visualizzato sullo schermo l’avvertimento in questione, ma, in piena autonomia, ha deciso lo stesso di procedere con l’esecuzione.

In conclusione, il Collegio, ritenendo infondato anche il suddetto capo, respinge il ricorso.

### **3.5. Esecuzione degli ordini**

#### ***3.5.1. Ordine di vendita di titoli obbligazionari esteri – Prestazione del servizio di ricezione e trasmissione ordini – Mancata indicazione della trading venues da parte del cliente – Scelta della modalità di best execution – Accettazione della strategia di esecuzione e trasmissione ordini adottata dalla banca – Esecuzione dell’ordine secondo i parametri della best execution – Legittimità del comportamento della banca***

*Deve reputarsi legittimo il comportamento della banca che, ricevuto un ordine di vendita di obbligazioni estere – prestando il servizio di ricezione e trasmissione ordini – abbia scelto di eseguire l’operazione sul mercato che garantiva il rispetto del criterio della best execution, preferendo, quindi, utilizzare l’internalizzatore sistematico (RetLots Exchange) che offriva la possibilità di effettuare un’esecuzione totale dell’ordine ad un prezzo inferiore piuttosto che il mercato (Euro TLX) che permetteva l’esecuzione parziale ad un prezzo più vantaggioso (ricorso n. 726/2013, decisione del 15 gennaio 2014).*

#### ***3.5.2. Ordine di vendita di titoli obbligazionari esteri – Prestazione del servizio di ricezione e trasmissione ordini – Mancata indicazione della trading venues da parte del cliente – Scelta della modalità di best execution – Criteri utilizzabili per l’esecuzione dell’ordine – Probabilità e rapidità di esecuzione – Legittimità della modalità di esecuzione scelta dalla banca***

*Risulta essere il comportamento più conveniente per l'investitore quello della banca che, nell'eseguire un ordine di vendita di obbligazioni estere, abbia ricevuto dal cliente la richiesta di effettuare l'operazione secondo i criteri dettati dalla best execution e scelga, di conseguenza, di eseguire la vendita presso la trading venue che – al momento di inserimento dell'ordine – garantisce, nel complesso, la migliore riuscita della transazione in termini di probabilità e rapidità di esecuzione; detti fattori sono, infatti, quelli individuati dall'art. 45 del Regolamento Intermediari in materia di best execution e risultano essere i parametri cui deve attenersi l'intermediario per scegliere, tra le possibili alternative, l'esecuzione più conveniente per il cliente (ricorso n. 726/2013, decisione del 15 gennaio 2014).*

Esponde la ricorrente:

1. di aver inserito sul portale di *trading on-line* della banca - in data 21 agosto 2013, alle ore 17:27:17 - l'ordine di vendita "al meglio" di titoli "IBRD 3,25% 11/14", per un valore nominale complessivo pari a 200.000 Corone norvegesi, da eseguirsi in modalità "Best Execution";
2. che la predetta operazione è stata eseguita nella medesima data, alle ore 17:27:18, sulla sede di esecuzione "RetLots Exchange", al prezzo di Nok 99,79.

Contesta la ricorrente, con riferimento all'esecuzione dell'ordine in questione, la non corretta applicazione da parte della banca dei criteri previsti per la *best execution* degli ordini, sostenendo che se l'operazione fosse stata eseguita sul mercati "Euro TLX", il risultato economico dell'operazione sarebbe stato per lei più soddisfacente; chiede, pertanto, la somma di circa €250,00 corrispondente alla "differenza tra il prezzo di esecuzione contestato ed il reale prezzo di mercato [quotato sul mercato Euro TLX nel momento dell'inserimento l'ordine in questione].

Replica la banca, affermando che:

- a. "la cliente, lo scorso 21 agosto, ha impartito una proposta di vendita senza limite di prezzo relativamente a Nok 200.000,00 di valore nominale del titolo denominato IBRD 3,25% 11/14 [...]; questo specifico strumento rientra tra quelli quotati presso almeno una delle sedi di esecuzione alle quali accede l'intermediario negoziatore, che [per la banca convenuta] è Banca IMI , e di conseguenza, la proposta è stata gestita nell'ambito del servizio di denominato «Ricezione e trasmissione ordini»";
- b. "questa sequenza è avvenuta conformemente alle disposizioni proprie della «Strategia di Trasmissione ed esecuzione degli ordini» [della banca] in vigore alla data dell'ordine di vendita";
- c. "Banca IMI ha provveduto alla relativa esecuzione [dell'ordine in questione] secondo i principi della propria strategia di esecuzione degli ordini [...]. Tramite la piattaforma Market Hub, Banca IMI, infatti, invia gli ordini ricevuti [dalla banca convenuta] ai mercati regolamentati, ai sistemi multilaterali di negoziazione, ovvero ad altri *market maker* o fornitori di liquidità ai quali Banca IMI ha accesso, compreso RetLots Exchange, internalizzatore sistematico";
- d. "laddove si presentino le condizioni per l'attivazione della strategia di esecuzione di Banca IMI, all'atto di ricezione dell'ordine, il modello di *best execution* effettua una valutazione della qualità di esecuzione («cd. *execution quality*») offerta da ciascuna potenziale sede di esecuzione. La valutazione svolta dalla piattaforma elettronica Market Hub si basa su un algoritmo additivo che prevede l'aggregazione di tre fattori chiave: corrispettivo totale (o *total consideration*), probabilità di esecuzione, rapidità di esecuzione. L'algoritmo assegna un valore compreso tra 0 e 1 ad ognuno dei fattori sopra descritti per ogni singola sede di esecuzione; il valore attribuito a ciascun fattore riflette la qualità della *total consideration*, misurata sulla base della componente prezzo e costo, scomposto a sua volta in commissioni

ed oneri fiscali, la probabilità di esecuzione in termini di percentuale di esecuzione rispetto al valore nominale dell'ordine che ciascuna sede è in grado di assicurare (anche parziale, quindi) e la rapidità di esecuzione misurata sulla base di valutazioni qualitative connesse con le modalità di accesso a ciascuna sede di esecuzione. Ciascun valore così ottenuto è successivamente ponderato secondo questi ulteriori parametri: corrispettivo totale 95%, probabilità di esecuzione 2,5%, rapidità di esecuzione 2,5 %”;

- e. “Nel caso specifico, le sedi di esecuzione in competizione era Euro TLX e RetLots Exchange. La combinazione dei valori ottenuti e delle ponderazioni sopra descritte ha determinato una *execution quality* più alta per il RetLots Exchange rispetto all'Euro TLX e, di conseguenza, la proposta è stata indirizzata verso la prima sede piuttosto che verso la seconda”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che:

- la banca convenuta non ha eseguito direttamente l'operazione richiesta dalla ricorrente ma, nell'ambito del “servizio di ricezione e trasferimento ordini”, ha trasferito l'ordine da questa impartito ad altro intermediario incaricato della negoziazione;
- gli ordini “senza limite di prezzo” inseriti sulla trading venue Euro TLX sono inviati con la modalità “*market to limit*” che prevede che “l'ordine incontrerà il primo livello di prezzo presente sul *book* di negoziazione e, qualora la quantità disponibile non fosse sufficiente, rimarrà all'interno del *book* come proposta per la quantità residua allo stesso prezzo limite della prima quantità eseguita”;
- le predette informazioni circa le modalità di esecuzione degli ordini “senza limite di prezzo” immessi sul mercato Euro TLX sono contenute nella “Guida on-line” presente sul sito della banca;
- la ricorrente, in occasione dell'inserimento dell'ordine, non ha indicato la *trading venue* sulla quale eseguire l'operazione ma, scegliendo la modalità “*best execution*”, ha delegato alla banca negoziatrice di effettuare le scelte che avrebbero garantito le migliori condizioni di esecuzione dell'ordine, tra cui la determinazione, appunto, della *trading venue*;
- la ricorrente, nel corso della procedura informatica di inserimento dell'ordine sulla piattaforma di *trading on-line* della banca, ha dovuto porre un segno di spunta su una apposita casella, confermando, con tale adempimento, di “aver ricevuto la strategia di esecuzione e trasmissione degli ordini e di accettarne le relative clausole”;
- la predetta strategia, con riferimento al servizio di trasmissione ordini, individua nella Banca IMI l'intermediario negoziatore d'elezione che opera, come riportato, secondo i principi della propria strategia di trasmissione ed esecuzione ordini;
- che la strategia adottata dalla banca negoziatrice prevede che la scelta tra *trading venues* alternative è effettuata per mezzo di un “algoritmo additivo che prevede l'aggregazione di tre fattori chiave: corrispettivo totale, probabilità di esecuzione, rapidità di esecuzione”;
- al momento dell'inserimento, da parte della ricorrente, dell'ordine di vendita dei titoli “IBRD 3,25% 11/14” posseduti, il primo “*bid*” del *book* di negoziazione del mercato Euro TLX riguardava un quantitativo pari a Nok 80.000,00 al prezzo di 100,9, il secondo un quantitativo pari a Nok 100.000,00 al prezzo di 100,8, il terzo un quantitativo pari a Nok 1.000.000,00 al prezzo di 100,79, il quarto un quantitativo pari a Nok 1.500.000,00 al prezzo di 100,75, il quinto un quantitativo pari a Nok 5.000.000,00 al prezzo di 100,73;
- qualora l'ordine della ricorrente fosse stato trasmesso al mercato Euro TLX, una parte (Nok 80.000,00) dei titoli sarebbe stata immediatamente venduta al prezzo di 100,9 mentre, con riferimento ai restanti Nok 120.000,00, considerata la modalità “*market to limit*” dell'ordine e considerato che il prezzo relativo ai “*bid*” successivi al primo era inferiore rispetto a 100,9,

l'operazione sarebbe rimasta in *stand-by* fino al momento in cui, nel *book* di negoziazione, non fosse stato inserito un nuovo "*bid*" al prezzo di 100,9, capace di soddisfare - in tutto ovvero, di nuovo, in parte - la proposta di vendita in questione;

- in occasione dell'esecuzione dell'ordine, la banca negoziatrice, tra l'esecuzione parziale dell'ordine sul mercato Euro TLX ad un prezzo più vantaggioso (100,9) e l'esecuzione totale dello stesso, ad un prezzo inferiore (99,79), tramite l'internalizzatore sistematico RetLots Exchange, ha ritenuto complessivamente più conveniente per la ricorrente effettuare l'operazione tramite il suddetto internalizzatore.

Considerato quanto sopra e visto anche l'art. 45, comma 1 del "Regolamento Intermediari" - che, in materia di *best execution*, individua anche nella "rapidità" e nella "probabilità" di esecuzione i fattori che l'intermediario deve tenere in considerazione quando esegue un ordini per conto della clientela - il Collegio ritiene che la banca negoziatrice abbia, nella vicenda in esame, agito correttamente poiché, tra le possibili alternative *trading venues*, coerentemente con quanto stabilito dalla normativa secondaria e dalla "strategia di trasmissione e di esecuzione ordini" da questa adottata, ha scelto quella che, al momento dell'inserimento dell'ordine, garantiva, nel complesso, la migliore esecuzione dell'ordine in confronto con l'altra che, sebbene offrisse condizioni di prezzo migliori, non offriva garanzie in termini di probabilità e rapidità di esecuzione completa dell'ordine.

In conclusione, non ravvisandosi irregolarità nella condotta tenuta dalla banca negoziatrice incaricata dell'operazione, il Collegio non ritiene imputabile all'intermediario convenuto alcuna responsabilità in merito a quanto lamentato dalla ricorrente; dichiara, pertanto, il ricorso inaccoglibile.

### **3.5.3. Titoli obbligazionari - Conferimento ordine di vendita – Mancata esecuzione – Verifica sul book di negoziazione – Mancato raggiungimento del prezzo limite – Assenza di responsabilità della banca**

*La banca non risponde della mancata esecuzione di un ordine di vendita di titoli obbligazionari dalla stessa emessi, qualora, dal book di negoziazione relativo al mercato "Deal Done Trading", risulti che, nella giornata interessata, non è stato raggiunto il prezzo limite indicato dal ricorrente al momento del conferimento dell'ordine (ricorso n. 730/2013, decisione del 19 febbraio 2014).*

Espone il ricorrente di aver acquistato in due tranches obbligazioni emesse dalla banca e di averle poste in vendita il 24 gennaio 2013 al prezzo di €88,5; controllando il book di "MPS Capital Services" aveva riscontrato che la "lettera" indicava 90,5, ma il suo ordine non era stato eseguito. Nel corso della giornata, aveva revocato la vendita ed aveva inserito il prezzo che veniva indicato nel "denaro", ovvero 86,5; pertanto, lo scarto tra "lettera" e "denaro" era pari a 4,5 punti.

A fronte del comportamento scorretto della banca (sia per le notizie non date, sia per i bilanci societari incompleti, al fine di celare la vera consistenza patrimoniale della banca stessa, sia per la gestione del DDT, "Deal Done Trading", ovvero spread gonfiato e deprezzamento del titolo), il ricorrente chiede il rimborso della differenza tra l'acquisto e la vendita del titolo, pari ad € 6.750,00.

Replica la banca che non era stato specificato dal ricorrente a che titolo venisse invocata la responsabilità della banca stessa e non si era compreso il nesso causale che legasse le operazioni menzionate con il preteso danno subito; precisa, poi, che l'ordine di vendita impartito dal ricorrente non poteva essere eseguito al prezzo di 90,50/100, in quanto tale valore rappresentava il prezzo lettera che il DDT, sistema di internalizzazione sistematica di "MPS Capital Services Banca per le

Imprese SpA”, esponeva, mentre la quotazione in denaro del titolo nella medesima giornata era oscillata tra un minimo di 85,50/100 ed un massimo di 87/100.

Sulla base della documentazione prodotta in istruttoria, il Collegio osserva quanto segue.

Per quanto attiene, innanzi tutto, la lamentela circa “il comportamento scorretto della banca sia per le notizie non date, sia per i bilanci societari incompleti (al fine di celare la vera consistenza patrimoniale), sia per la gestione del DDT (*spread* troppo elevato), sia per il deprezzamento del titolo”, rileva, in merito, il Collegio che il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto sostenuto; del resto, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia potuto, in qualche modo, contribuire a condizionare o alterare lo *spread* tra “denaro” e “lettera” del titolo obbligazionario dalla stessa emesso.

Il Collegio conclude, pertanto, per l’inaccoglibilità di tale capo della domanda.

Per quanto concerne poi la mancata esecuzione dell’ordine di vendita del titolo obbligazionario “BMPS 08/18 TV” nella giornata del 24 gennaio 2013, al prezzo limite di 88,50, il Collegio, dal *book* di negoziazione relativo al mercato DDT (“*Deal Done Trading*”), gestito da “MPS Capital Services Banca per le Imprese SpA”, riscontra che, nella giornata del 24 gennaio 2013, la quotazione in “denaro” (prezzo al quale le controparti sono disposte ad acquistare) del titolo in oggetto è oscillata tra un minimo di 85,50 ed un massimo di 87.

Il Collegio conclude, quindi, per l’inaccoglibilità anche di tale capo del ricorso.

#### **3.5.4. Azioni proprie della banca – Richiesta di vendita – Mancata formalizzazione dell’ordine – Esibizione di prove scritte da parte della banca – Inaccoglibilità della domanda**

*Non può essere accolta la domanda del cliente – volta ad ottenere il risarcimento del danno per la mancata vendita di azioni della banca – qualora quest’ultima abbia esibito copia della raccomandata (spedita diversi mesi prima e recante l’invito all’investitore di recarsi in filiale per sottoscrivere l’ordine di vendita ed indicare il relativo limite di prezzo, unitamente alle coordinate bancarie del conto di accreditamento) ed il cliente non abbia ancora aderito al predetto invito di presentazione (ricorso n. 769/2013, decisione del 26 febbraio 2014)*

Chiede la ricorrente “la cessione delle 468 azioni di sua proprietà al prezzo d’asta corrente con il conseguente accollo, quale risarcimento danni, della differenza del corrispettivo derivante dalla vendita eseguita e quella auspicata al prezzo d’asta di €9,50, nonché l’accollo di tutte le spese derivanti dalla mancata cessione delle azioni e dalla mancata chiusura del conto titoli”; chiede, sostanzialmente, €4.460,00.

Precisa, in merito, la ricorrente che, fin dal 2009, aveva manifestato la volontà di cedere le proprie azioni, “sottoscrivendo gli appositi moduli predisposti dalla banca di cui purtroppo non possedeva copia”; nel marzo 2013, aveva formalmente richiesto la collocazione nel MIAB e la cessione delle azioni al prezzo di €8,075, con l’accollo della differenza fino a concorrenza di €9,50.

Replica la banca che la ricorrente non aveva mai formalizzato alcun ordine di vendita; inoltre, la richiesta di immissione della vendita nel MIAB non conteneva i requisiti necessari. Pertanto, aveva invitato la ricorrente a recarsi in filiale per sottoscrivere il contratto di intermediazione e per adempiere agli obblighi previsti dalla normativa antiriciclaggio; tuttavia, la ricorrente non aveva ancora aderito a tale invito.

Il Collegio, dall’esame della documentazione trasmessa in copia dalle parti e dalle loro dichiarazioni, prende atto di quanto segue: 1) la ricorrente ha dichiarato di non poter fornire copia

degli ordini di vendita impartiti alla banca fin dal 2009; 2) quest'ultima ha affermato che non risulta che la ricorrente abbia formalizzato alcun ordine di vendita.

Stante il fatto che l'Ombudsman Bancario giudica in base alle prove documentali fornite dalle parti, il Collegio dichiara non accoglibile tale capo del ricorso.

Inoltre, considerato che il reclamo è stato presentato presso l'Ufficio Reclami della banca con lettera del 7 luglio 2013, il Collegio - atteso che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento, la clientela può rivolgersi all'ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo - dichiara inammissibile il ricorso nella parte relativa alla contestazione di eventi accaduti antecedentemente al 17 luglio 2011.

Per quanto concerne poi la richiesta di vendita delle n. 468 azioni "BPPB" effettuata tramite lettera del 26 aprile 2013, il Collegio riscontra che la banca, con raccomandata del 17 giugno 2013, ha invitato la ricorrente a recarsi presso la sua filiale di Mottola per la sottoscrizione dell'ordine di vendita delle azioni nel MIAB e per l'indicazione del relativo limite di prezzo unitamente alle coordinate bancarie del conto di accreditamento.

Prende atto il Collegio che la banca ha dichiarato che, ad oggi, la ricorrente non ha ancora aderito al predetto invito di presentazione. Dichiara, pertanto, inaccoglibile anche tale capo del ricorso.

### **3.5.5. *Acquisto obbligazioni emesse dalla banca – Riacquisto da parte dell'emittente – Applicazione di uno spread – Legittimità del comportamento***

*In caso di riacquisto o di vendita di titoli obbligazionari di emissione bancaria, è da ritenersi conforme ad ordinaria tecnica borsistica l'applicazione al valore di mercato di spread differenziati, consentendosi, in tal modo, all'intermediario di conseguire un profitto dalla sua attività di "internalizzatore non sistematico"; di conseguenza, non appare censurabile il regolamento di emissione di titoli obbligazionari bancari che, in assenza di quotazione su mercati regolamentati, preveda l'obbligo della banca di riacquistare "senza limiti alla quantità" i predetti titoli, nonché la facoltà di applicare uno spread sul valore di mercato delle obbligazioni di propria emissione (ricorso n. 825/2013, decisione del 25 marzo 2014).*

Il Collegio prende in esame la documentazione fornita dalla ricorrente contestualmente al ricorso nonché quella inviata dalla banca in data 8 novembre 2013 ed in data 6 febbraio 2014.

Esponde la ricorrente:

1. di aver acquistato, in data 18 aprile 2011, obbligazioni "a tasso fisso con facoltà di rimborso anticipato a favore dell'emittente" emesse dalla banca, per un valore nominale pari ad € 15.000,00, al prezzo di €100,00";
2. di aver deciso, nel corso dell'anno 2013, di vendere i predetti titoli;
3. che la banca si era offerta di acquistare detti titoli non al prezzo di mercato di €105,00 bensì al prezzo di €100,00;
4. che la compravendita si è perfezionata al prezzo indicato dalla banca.

Ritiene la ricorrente che la pretesa della banca di acquistare i titoli ad un prezzo inferiore rispetto al prezzo di mercato sia da considerarsi vessatoria, alla luce anche del fatto che la ricorrente, in occasione dell'acquisto dei titoli, non era stata informata dei limiti di prezzo previsti in caso di riacquisto dei titoli da parte dell'intermediario; chiede la somma di € 890,30 corrispondente alla differenza tra quanto avrebbe ricavato se avesse venduto i titoli al prezzo di mercato e quanto effettivamente ottenuto a seguito dell'operazione.



Replica la banca affermando:

- a. che il “Prospetto di Base” relativo al prestito obbligazionario in questione, è stato approvato dalla CONSOB (lettera del 24 giugno 2010 inviata alla banca);
- b. che, nella “Nota Informativa” facente parte del predetto prospetto, “al punto 6.3 è chiaramente indicato che «lo spread in caso di riacquisto da parte della banca sarà definito in -0,50 p.b., in caso di vendita sarà definito in -0,30 p.b., rimane comunque fissato il limite massimo di prezzo in casi di riacquisto pari a 100»”;
- c. che “nella richiesta di sottoscrizione delle obbligazioni, firmata dalla [ricorrente] il 18 aprile 2011, risulta esplicitata la dichiarazione di controparte «di aver ricevuto, preso visione, letto, compreso ed accettato tutte le clausole contenute nel regolamento del prestito obbligazionario»”;
- d. che “in pari data risulta, altresì, firmato il «Modulo di adesione all’offerta al pubblico di strumenti non rappresentativi di capitale», nel quale, anche in considerazione della rilevanza della dichiarazione viene riportato in grassetto che «copia del Prospetto/Prospetto Base e le relative condizioni definitive possono essere richiesti gratuitamente presso la sede, le filiali e sul sito internet dell’emittente» nonché di «essere stato avvisato circa i “fattori di rischio” relativi all’investimento riportati rispettivamente al paragrafo 3 del “Documento di registrazione” ed al paragrafo 1.3 delle Condizioni Definitive»”;
- e. che, in ragione della documentazione sottoscritta, l’intermediario “ha fornito tutte le indicazioni ed i documenti utili necessari per comprendere la natura dell’investimento ed i termini a cui sarebbe stato effettuato l’eventuale riacquisto dei titoli obbligazionari emessi, senza omettere alcuna indicazione circa i termini e le condizioni del riacquisto degli stessi”;
- f. che i “termini e le condizioni di riacquisto sono stati puntualmente specificati anche verbalmente al cliente prima di procedere al riacquisto dei titoli”; “infatti, come emerge dalle stesse dichiarazioni di controparte, cfr. e-mail del 27 settembre 2013 indirizzata al responsabile reclami [...], il cliente ammette che la banca ha richiamato l’attenzione [della ricorrente] sulla circostanza che i titoli sarebbero stati riacquistati al valore nominale e non al prezzo corrente e che la banca ha, nel contempo, suggerito al cliente di mantenere nel proprio portafoglio i titoli obbligazionari, rinunciando alla vendita”.

Esaminata la documentazione agli atti, il Collegio osserva che - con riferimento alla regolamentazione dell’emissione obbligazionaria in questione ed all’obbligo che, in assenza di quotazione su mercati regolamentati, la banca ha assunto, di riacquistare “senza limiti alla quantità” i titoli di propria emissione – l’applicazione al valore di mercato di *spread* differenziati all’atto del riacquisto o della vendita dei titoli è da ritenersi conforme ad ordinaria tecnica borsistica (consentendosi, in tal modo, all’intermediario di conseguire un profitto dalla sua attività di “internalizzatore non sistematico”).

Il Collegio ritiene, invece, che la clausola regolamentare che fissa un limite di prezzo in caso di riacquisto da parte della banca (si tratta, in pratica, di un *cap* a livello 100), alteri l’equilibrio tra le prestazioni delle due parti contraenti; infatti il beneficio (extra profitto rispetto al normale *spread*) che la banca in tal modo tende ad assicurarsi in caso di quotazioni superiori alla pari, rappresentato dalla differenza tra il “valore di mercato” superiore alla pari ed il prezzo di 100 riconosciuto al venditore, non è bilanciato dalla previsione di un analogo beneficio per il venditore, mancando la previsione, ad esempio, di un *floor* a favore di quest’ultimo che possa limitare, in situazioni di mercato con quotazioni sotto la pari, il rischio di perdita.

Il Collegio ritiene quindi che tale clausola, non approvata specificamente dalla cliente, non possa avere effetto e, di conseguenza, che l’operazione di riacquisto debba essere liquidata sulla base del valore di mercato, con applicazione del solo *spread* previsto nel caso di riacquisto e delle eventuali commissioni concordate.

Quanto sopra considerato, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman – Giurì bancario di idonea documentazione a comprova - a versare alla ricorrente l'importo di € 890,30, maggiorato degli interessi legali dalla data di riacquisto delle obbligazioni a quella del pagamento.

**3.5.6. *Disposizione di vendita di titoli azionari – Mancata esecuzione dell'ordine – Sospensione del titolo – Immediata informativa all'intermediario da parte di Borsa Italiana – Richiesta di chiarimenti da parte della cliente – Obbligo dell'intermediario di comunicare “difficoltà rilevanti” per l'esecuzione - Assenza di repliche e di spiegazioni alla ricorrente – Mantenimento della titolarità dei titoli – Assenza di danno attuale – Inaccogliibilità del ricorso***

*Nel caso in cui una disposizione di vendita di azioni non possa essere eseguita a causa della sospensione della trattazione del titolo per “eccessiva oscillazione della quotazione” e l'intermediario abbia avuto immediata comunicazione da parte di Borsa Italiana dei motivi dell'ineseguito, l'intermediario stesso è tenuto a fornire i necessari chiarimenti alla cliente che, tra l'altro, si sia nel frattempo attivata (recandosi personalmente in filiale) per conoscere l'esito dell'ordine conferito; infatti, sebbene l'intermediario non abbia l'onere di informare il cliente circa la non esecuzione di un ordine in presenza di normali condizioni di mercato, tuttavia incombe su di lui l'obbligo di informare “il cliente al dettaglio circa eventuali difficoltà rilevanti che potrebbero influire sulla corretta esecuzione degli ordini non appena vengono a conoscenza di tali difficoltà” (Regolamento Intermediari Consob). Tuttavia, risultando dalla documentazione acquisita agli atti, che la cliente è ancora in possesso dei titoli, e non vanta, quindi, un danno attuale, l'Ombudsman Giurì Bancario ritiene non accoglibile la richiesta di risarcimento del danno (decisione del 26 giugno 2014, ricorso n. 19/2014).*

Esponde la ricorrente che il 16 ottobre 2013 aveva richiesto la vendita “al meglio” delle azioni “A.S. Roma”; precisa che tale ordine non era stato eseguito e che le Poste non l'avevano immediatamente informata di tale esito negativo.

Sottolinea, infatti, la ricorrente che, nei giorni successivi al conferimento dell'ordine, aveva riscontrato il mancato accredito del valore delle azioni, ma la banca le aveva assicurato che a breve avrebbe ricevuto l'accredito, in quanto i titoli erano stati venduti “al meglio” al 100%; atteso che tale mancata vendita le aveva procurato un danno finanziario, chiede il risarcimento della perdita subita.

Replica l'intermediario che l'ordine in questione non aveva trovato esecuzione poiché, al momento dell'inserimento, la trattazione del titolo era sospesa per l'eccessiva oscillazione della quotazione; al verificarsi di tali eventi Borsa Italiana, in mancanza di una quotazione disponibile, provvede a restituire in automatico l'ineseguito.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che la ricorrente, in data 16 ottobre 2013, ha sottoscritto l'ordine di vendita “al meglio (senza limite di prezzo)” di n. 2.250 azioni “A.S. Roma”; tale ordine era valido per la sola giornata del 16 ottobre 2013.

Nota, in merito, il Collegio che dal “dettaglio ordini”, stampato in data 16.10.13 (del quale non risulta che sia stata data comunicazione alla cliente) risulta “ineseguito totale”; riscontra poi che, in data 06.12.13, l'intermediario – essendo nel frattempo pervenuta lettera della cliente, che chiedeva copia della documentazione relativa alla richiesta di vendita e una “risposta ufficiale” circa la mancata vendita – comunicava che l'ordine “non ha trovato esecuzione poiché al momento

dell'inserimento (16.10.13, ore 10.14.39) la trattazione del titolo era sospesa per l'eccessiva oscillazione della quotazione (asta di volatilità)".

Il Collegio prende atto della dichiarazione fornita dalla ricorrente in base alla quale "vedendo che con il trascorrere dei giorni non riceveva l'accredito per la vendita dei titoli si era recata all'ufficio postale per chiedere ulteriori chiarimenti, dove lo stesso responsabile dei servizi finanziari aveva controllato la situazione del suo deposito ed aveva visto che i titoli non erano stati venduti; (...) lo stesso riferiva di non saper dare una spiegazione e che avrebbe chiesto notizie in merito, chiedendole di attendere ancora qualche giorno"; prende, poi, atto che al banca ha asserito che la Borsa Italiana, in mancanza di una quotazione disponibile, provvede a restituire in automatico l'ineseguito. Infatti, il documento dal quale risulta l'ineseguito dell'ordine - trasmesso in copia in corso di istruttoria - reca la data del 16 ottobre 2013.

Nota, in merito, il Collegio che l'intermediario, non solo non ha replicato alle predette asserzioni della ricorrente circa una mancata tempestiva informativa, ma non ha nemmeno fornito alcuna prova di aver consegnato la conferma dell'ineseguito alla ricorrente in occasione della richiesta di chiarimenti da parte di quest'ultima.

Di conseguenza, il Collegio nota che, mentre la ricorrente si è tempestivamente attivata per conoscere l'esito dell'ordine di vendita conferito, l'intermediario, invece, non ha provveduto ad informare la ricorrente circa l'ineseguito dell'operazione, pur avendo a disposizione le relative informazioni. Infatti, se si può anche ritenere che l'intermediario non abbia l'onere di informare il cliente circa la non esecuzione di un ordine in presenza di normali condizioni di mercato, tuttavia incombe sull'intermediario l'obbligo di informare "il cliente al dettaglio circa eventuali difficoltà rilevanti che potrebbero influire sulla corretta esecuzione degli ordini non appena vengono a conoscenza di tali difficoltà" (articolo 49, Regolamento Intermediari Consob n. 16190/2007). Nel caso di specie, l'intermediario era venuto a conoscenza dei motivi dell'ineseguito, prontamente comunicati da Borsa Italiana nella giornata stessa di trattazione.

Premesso quanto sopra, il Collegio deve peraltro rilevare che, dalla documentazione acquisita agli atti, risulta che la ricorrente è ancora in possesso dei titoli, e non vanta, quindi, un danno attuale.

Allo stato dei fatti, e considerato quanto sopra, il Collegio conclude per la non accoglibilità del ricorso.

### ***3.5.7. Ordine di acquisto di titoli esteri – Successiva revoca – Accettazione ed esecuzione in giornata – Disponibilità effettiva dopo due settimane – Tempistica eccessiva ed ingiustificata - Assenza di motivazioni da parte dell'intermediario – Responsabilità della banca***

*La banca che esegua la revoca di un ordine di acquisto di titoli esteri nella stessa giornata in cui la disposizione è stata impartita, è responsabile dei danni derivanti dal ritardo con cui ha reso nuovamente disponibile la somma al cliente; nella specie, il tempo di due settimane - impiegato per far sì che il ricorrente rientrasse nella disponibilità del proprio capitale e potesse di nuovo operare sul mercato - deve reputarsi un eccessivo ed ingiustificato lasso di tempo, pur considerando le festività natalizie ricorrenti nel periodo in questione (decisione del 9 luglio 2014, ricorso n. 111/2014).*

Espone il ricorrente:

1. di essersi recato, in data 23 dicembre 2013, presso la filiale di riferimento dell'intermediario convenuto e di aver impartito un ordine di acquisto di titoli di Stato portoghesi, per nominali €190.000,00, al prezzo di €72,00;
2. di essersi recato nuovamente, in data 24 dicembre 2013, presso la filiale per verificare se la suddetta operazione fosse stata effettuata e di aver appreso che non era stato possibile eseguire l'ordine al prezzo indicato;
3. di aver ordinato, quindi, di revocare il precedente ordine, con l'intenzione di impartirne uno nuovo, con prezzo "al meglio", al fine di eseguire tempestivamente la compravendita in questione;
4. di aver tentato di inserire il suddetto nuovo ordine tramite la piattaforma di trading on line della banca ma di non essere riuscito nell'intento perché la liquidità necessaria per effettuare l'operazione risultava "bloccata";
5. di essere stato contattato, in data 31 dicembre 2013, da un addetto dell'intermediario il quale gli comunicava che i soldi sarebbero stati "sbloccati" in data 6 gennaio 2014;
6. di essersi recato, in data 7 gennaio 2014, presso la filiale per effettuare la suddetta compravendita e di aver appreso che, rispetto al 24 dicembre 2013, la quotazione del titolo in questione era aumentata da €73,20 ad €76,68, decidendo, di conseguenza, di attendere qualche giorno per perfezionare l'investimento nella speranza di acquistare ad un prezzo più vantaggioso;
7. di aver deciso, in data 15 gennaio 2014, nonostante il prezzo fosse ulteriormente aumentato, di effettuare comunque l'operazione al prezzo di €77,96.

Lamenta il ricorrente la condotta negligente dell'intermediario il quale, a seguito della revoca dell'ordine di acquisto impartita in data 24 dicembre 2013, non ha provveduto tempestivamente a riaccreditarlo sul proprio conto corrente l'importo impiegato per eseguire l'ordine poi revocato, facendo trascorrere, prima di regolarizzare la sua posizione, un periodo di 13 giorni; chiede, dunque, che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all'intermediario di riconoscergli la somma di €10.000,00 a titolo di risarcimento del danno, consistente nell'aver dovuto acquistare i suddetti titoli ad un prezzo nettamente più svantaggioso rispetto a quello al quale avrebbe concluso l'operazione se l'avesse effettuata in data 24 dicembre 2013.

Replica la banca, affermando

- a. che "l'ordine di acquisto del titolo Portugal 06/37 4,10% disposto [dal ricorrente] in data 23 dicembre 2013 per nominali € 190.000,00, non è andato a buon fine avendo [il cliente] indicato un prezzo limite di €72,00 che non ha consentito la negoziazione del titolo";
- b. che "il mercato ha infatti registrato nel periodo di validità dell'ordine (23 dicembre 2013 – 21 gennaio 2014) quotazioni costantemente superiori al limite indicato";
- c. che "in data 15 gennaio 2014 [il ricorrente] ha disposto nuovamente l'acquisto senza l'indicazione del prezzo limite; l'ordine ha consentito la negoziazione del titolo nella stessa data al prezzo registrato dal mercato di €77,96".

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Il Collegio preliminarmente rileva che il ricorrente, in data 24 dicembre 2013, ha impartito l'ordine di revocare la precedente disposizione di acquisto del 23 dicembre 2013 e che la suddetta revoca è stata accettata ed eseguita dall'intermediario nella medesima data; osserva, inoltre, che la banca, nelle controdeduzioni al ricorso, non ha replicato alle contestazioni del ricorrente riguardanti il ritardo con cui la liquidità destinata al perfezionamento dell'investimento in data 23 dicembre 2013 è stata resa nuovamente disponibile al cliente e desume, da tale condotta, che l'intermediario non intenda contestare nel merito le affermazioni del ricorrente.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che l'intermediario ha impiegato circa due settimane (24 dicembre 2013 – 7 gennaio 2014) per far sì che il ricorrente rientrasse nella

disponibilità del proprio capitale e potesse di nuovo operare sul mercato; anche considerando le festività natalizie ricorrenti nel periodo in questione, il Collegio ritiene eccessivo ed ingiustificato tale lasso di tempo e, di conseguenza, responsabile la banca per i danni subiti dal ricorrente.

Considerato che l'andamento del prezzo dei titoli in questione è andato progressivamente e stabilmente crescendo a partire dal 24 dicembre 2013, il Collegio ritiene che se il ricorrente avesse potuto eseguire l'operazione il 24 dicembre stesso ovvero, al più tardi, il 27 o il 30 dicembre, avrebbe concluso l'investimento a condizioni più vantaggiose rispetto a quelle effettivamente realizzate il 15 gennaio 2014 od anche a quelle il 7 gennaio 2014; non potendo, tuttavia, conoscere *ex post* quale sarebbe stato il prezzo di eseguito dell'operazione se non si fosse verificato il suddetto ritardo, il Collegio ritiene di dover procedere alla quantificazione del danno secondo valutazione di tipo equitativo e, pertanto, dichiara la banca tenuta - entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova - a versare ai ricorrenti la somma di €2.500,00, come sopra determinata.

### **3.5.8. *Disposizione di vendita di azioni emesse dalla banca – Mancata esecuzione – Assenza di contropartita – Responsabilità non ascrivibile all'intermediario***

*Nel caso in cui il cliente abbia impartito un ordine di vendita di azioni emesse dalla banca, quest'ultima non risponde del fatto che la disposizione non sia andata a buon fine perché, in base alle regole di funzionamento del mercato di negoziazione interno della banca (MIAB), non è stata trovata una adeguata contropartita, mentre l'intermediario ha dimostrato di aver correttamente operato nell'immettere sul mercato l'ordine impartito (decisione del 23 luglio 2014, ricorso n. 184/2014).*

Lamentano i ricorrenti di aver acquistato azioni emesse dalla banca in quanto tale operazione era stata loro prospettata come una interessante diversificazione del risparmio e prontamente svincolabile a richiesta; precisano che, sia nel corso del 2011 che del 2013, avevano richiesto la vendita di tali titoli, ma che l'operazione non era mai andata a buon fine.

Sottolineano i ricorrenti che, in relazione alle modalità operative di vendita, avevano saputo che veniva effettuata "una sorta di prenotazione d'asta", da rinnovarsi senza che tuttavia venisse maturata alcuna anzianità o prelazione; precisano, poi, che una serie di cause impeditive (fusioni, cambi societari, fenomeni congiunturali, etc.) avevano sempre reso impossibile la vendita. Chiedono, quindi, la liquidazione dei titoli in discorso, per un totale di n. 1.200 azioni.

Replica la banca che gli acquisti delle azioni in oggetto si erano perfezionati nel corso del 2005, del 2006 e del 2008; precisa che, in tali occasioni, aveva consegnato ai ricorrenti il "Documento di registrazione", dal quale si evinceva che si trattava di titoli che avrebbero potuto presentare problemi di liquidità. Aveva, inoltre, consegnato anche il prospetto informativo che menzionava esplicitamente il "rischio liquidità".

Precisa, infine, la banca che, dal 2012, era stato attivato il MIAB (Mercato Interno Azioni Banca), che garantiva equità di trattamento per tutti i soci che volessero impartire ordini di acquisto/vendita; gli ordini di vendita impartiti dai ricorrenti il 5 agosto 2013 erano rimasti inevasi perché, in base alle regole del suddetto MIAB, non avevano trovato adeguata contropartita.

Infine, la banca sottolinea che, a far data dal 1° aprile 2014, aveva deciso di sospendere temporaneamente l'inoltro di compravendita delle proprie azioni sul MIAB; la riattivazione sarebbe stata comunicata con apposito avviso.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata dalle parti e delle loro dichiarazioni, riscontra che le operazioni di acquisto delle azioni "Banca (...)" sono state effettuate tra il 2005 ed il 2008; pertanto, atteso che il reclamo è stato presentato all'ufficio reclami della banca il 25 febbraio 2013, il Collegio - atteso che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento, la clientela può rivolgersi all'ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo - dichiara inammissibile il ricorso nella parte relativa alla denunciata inadeguata informativa ricevuta in occasione delle sopra citate operazioni di acquisto, in quanto eventi accaduti antecedentemente al 25 febbraio 2011.

Per quanto concerne poi la mancata vendita delle azioni in discorso, il Collegio osserva che le modalità di funzionamento del MIAB (Mercato Interno Azioni Banca) prevedono che "l'attività di compravendita viene svolta in regime di 'Internalizzazione non sistematica'"; pertanto, "la banca si impegna ad esporre su propria iniziativa o su richiesta del cliente proposte di negoziazione in conto proprio, in acquisto e/o in vendita, di strumenti finanziari di propria emissione, senza assumere la qualifica di market maker" (art. 1 del Regolamento M.I.A.B.). La banca ha assunto, quindi, la decisione di effettuare per le proprie azioni (che non sono quotate nei mercati regolamentati) un'attività di "internalizzatore non sistematico".

Ciò premesso, il Collegio prende atto che la banca ha dichiarato che "gli ordini di vendita disposti dai ricorrenti a partire dal 5 agosto 2013 sono risultati inevasi in quanto, sulla base delle suddette regole del MIAB, non hanno trovato adeguata contropartita"; il Collegio, pertanto, riscontrato che la banca risulta aver correttamente operato nell'immettere sul mercato gli ordini alla stessa impartiti, conclude per l'inaccogliabilità di tale capo del ricorso, considerato che le operazioni non sono andate a buon fine perché non hanno trovato, in base alle regole di funzionamento del citato mercato, una adeguata contropartita.

Per quanto concerne, poi, la contestazione circa il fatto che "una serie di cause impeditive (fusioni, cambi societari, fenomeni congiunturali, etc.) avevano sempre reso impossibile la vendita", il Collegio riscontra che tali questioni - riguardanti la banca, non quale esercente attività di intermediazione finanziaria, ma quale società emittente delle azioni - si riferiscono ad operazioni societarie che, in quanto tali, non rientrano nella competenza dell'Ombudsman Bancario. Il Collegio conclude, quindi, per l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

Infine, in relazione alla decisione della banca di "sospendere temporaneamente l'inoltro di compravendita delle proprie azioni sul MIAB", il Collegio osserva che tale questione riguarda una decisione assunta dalla banca, non in qualità di esercente attività di intermediazione finanziaria, bensì quale gestore di un mercato di negoziazione titoli; considerato, quindi, che l'operato della banca in tale ambito esula dalla competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario, il Collegio - pur auspicando che la banca possa al più presto soddisfare la richiesta del ricorrente - conclude per l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

### ***3.5.9. Sottoscrizione prodotto finanziario – Non adeguatezza dell'investimento rispetto al profilo del cliente – Dovere di avvertire l'investitore – Impossibilità di eseguire l'ordine in regime di consulenza – Obbligo di procedere in regime di "esecuzione ordini"***

*Qualora il prodotto finanziario che il cliente si accinga a sottoscrivere non possa ritenersi adeguato al suo profilo finanziario, la banca, essendo stato prestato il servizio di consulenza, deve accertarsi del fatto che il cliente abbia pienamente compreso la natura ed i rischi dell'investimento, dichiararne la non adeguatezza e, ove il cliente intenda comunque procedere all'acquisto, eseguire*

*la disposizione ricevuta, previa specifica autorizzazione del medesimo cliente, in regime di esecuzione di ordini (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 187/2014).*

Il ricorrente chiede il rimborso integrale del capitale investito (pari a complessivi € 55.000,00), “trattandosi di investimenti disposti in condizioni di assoluto dispregio delle regole minime di trasparenza e correttezza, dopo aver ricevuto dalla banca informazioni parziali ed incomplete, senza preventiva ricezione del prospetto informativo, né corretta valutazione dell’adeguatezza degli stessi in relazione al profilo di rischio dichiarato”; precisa, tra l’altro, che gli era stato garantito che il capitale sarebbe rimasto inalterato anche in caso di preventivo smobilizzo dell’investimento.

Il ricorrente, inoltre, sottolinea di non aver ricevuto, in sede di stipula dei contratti, alcuna documentazione informativa e che, solo dopo l’acquisto, era emerso che “il valore di titoli acquistati era soggetto ad oscillazioni che comportavano una perdita in conto capitale”.

La banca replica che il ricorrente aveva preso piena e completa contezza di ogni caratteristica degli investimenti effettuati; precisa, poi, che tali investimenti risultavano in linea con la profilatura Mifid del cliente.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva che il ricorrente ha effettuato un primo investimento il 15 dicembre 2011, sottoscrivendo il “Modulo di adesione all’offerta al pubblico *Fixed to Leveraged Rate Notes*”, per nominali €30.000,00; su tale documento ha dichiarato di aver preso conoscenza e di accettare i termini e le condizioni dell’offerta, così come descritti nel Prospetto Informativo e nella Nota di Sintesi. Ha, inoltre, dichiarato di essere stato avvisato circa i “Fattori di rischio” relativi all’investimento.

Inoltre, in pari data, il ricorrente ha compilato il questionario Mifid, risultando con un profilo di rischio “Bilanciato”, definito come segue: “investimenti in grado di rivalutare il capitale investito a fronte di un rischio medio”. Ha dichiarato, inoltre, di avere obiettivi di investimento con orizzonte temporale di lungo termine (oltre 60 mesi) e di avere “conoscenza ed esperienza” solo in materia di: obbligazioni, titoli di stato, azioni, pct, fondi e sicav.

Atteso che il predetto investimento risulta avere un orizzonte temporale di 7 anni ed un grado di rischio “medio-basso”, il Collegio, stante l’adeguatezza del prodotto in questione rispetto al profilo Mifid del ricorrente, ritiene infondato tale capo del ricorso.

Il Collegio rileva, poi, che il ricorrente, in data 26 aprile 2012, ha effettuato un successivo investimento sottoscrivendo nominali € 25.000,00 in titoli denominati “FRN GL BD X 12-19”, collocati dalla banca; sul modulo di sottoscrizione ha dichiarato quanto segue: “confermo di aver ricevuto la scheda con le informazioni relative allo strumento finanziario oggetto dell’ordine o il prospetto informativo (solo in fase di collocamento); dichiaro di aver preso atto del documento ‘Strategia di esecuzione’ ed accettarne i contenuti”.

Il Collegio prende, inoltre, atto che la banca ha inviato copia del contratto di acquisto che – seppur sottoscritto dal ricorrente - non reca, in tutte le pagine del contratto, ma solo nella prima, l’indicazione della data in cui la sottoscrizione sarebbe avvenuta; tale contratto contiene in allegato il documento relativo all’ “Offerta al pubblico” del titolo “FRN GL BD X 12-19” e la “Tabella riepilogativa dei titoli”, dove vengono dettagliatamente descritti, in un apposito paragrafo, i fattori di rischio dell’investimento. All’interno di tale paragrafo, vengono elencati i rischi connessi all’investimento: 1) rischio di credito di Deutsche Bank; 2) rischio derivante dal fatto che i titoli potrebbero diminuire di valore; 3) rischio della perdita totale dell’investimento a causa del mancato adempimento da parte dell’emittente delle proprie obbligazioni; 4) possibilità di rimborso anticipato; 5) variazione del valore di mercato dei titoli; 6) possibilità che non si crei alcun mercato secondario per i titoli nel corso della durata degli stessi; 7) possibilità che i titoli rappresentino un “investimento non immediatamente liquidabile”; 8) il patrimonio dell’emittente costituisce l’unica

garanzia a supporto dei diritti dei portatori dei titoli; 9) i titoli non sono coperti dalla garanzia del Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi. Al termine di tale elenco, è indicato quanto segue: “i potenziali acquirenti dei titoli sono pregati di assicurarsi di comprendere appieno la natura dei titoli, nonché la misura della loro esposizione a rischi associati ad un investimento nei titoli e sono invitati ad esaminare l’idoneità di un investimento nei titoli alla luce delle proprie particolari condizioni finanziarie, fiscali e di altro tipo; i potenziali acquirenti dei titoli sono pregati di fare riferimento ai fattori di rischio sopra riportati”.

Infine, sempre sullo stesso documento, è specificato che i titoli in esame hanno una “Componente Derivativa” pari al “14,20%” e che, al momento dell’emissione, non risultano quotati su alcun mercato; anzi, è previsto che “l’emittente non garantisce né sarà responsabile per l’ammissione alla negoziazione dei titoli sul mercato regolamentato (...) e non può essere fornita alcuna garanzia che tale richiesta di ammissione sarà accettata”.

Premesso quanto sopra, il Collegio ritiene che il prodotto in questione non possa ritenersi adeguato al profilo finanziario del ricorrente; inoltre, è chiaro che, essendo stato prestato il servizio di consulenza, la banca avrebbe dovuto accertarsi del fatto che il ricorrente avesse pienamente compreso la natura ed i rischi dell’investimento in oggetto, dichiararne la non adeguatezza e procedere all’acquisto, previa specifica autorizzazione del ricorrente, in regime di esecuzione di ordini.

Inoltre, il Collegio rileva che, sebbene non indicato nella documentazione relativa all’offerta, il prodotto in questione risulta qualificabile come “prodotto finanziario illiquido”, ai sensi della comunicazione Consob n. 9019104 del 2 marzo 2009, rispetto al quale pertanto operano: specifici obblighi di trasparenza ex ante (ad esempio quello di indicare la scomposizione delle diverse componenti che concorrono al complessivo esborso finanziario sostenuto dal cliente per l’assunzione della posizione nel prodotto illiquido, nonché quello di indicazione il valore di smobilizzo dell’investimento nell’istante immediatamente successivo alla transazione, ipotizzando una situazione di invarianza delle condizioni di mercato); altrettanto specifici obblighi informativi in merito a prodotti di analoga durata, liquidi e a basso rischio finalizzati a rendere possibile un confronto, nonché in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto (ad esempio: in merito alle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione; fissando regole di pricing là dove l’unica fonte di liquidità sia costituita dallo stesso intermediario); e, infine, obblighi di invio di rendicontazione periodica (con indicazione, ad esempio, del presumibile valore di realizzo).

Il Collegio rileva che i summenzionati dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo non risultano essere stati soddisfatti nella fattispecie in esame, stante la mancata adozione delle sopra richiamate “misure di trasparenza” e l’assenza – sia nel documento relativo all’ “Offerta al pubblico”, che nella “Tabella riepilogativa dei titoli” – di una chiara descrizione del “rischio liquidità”.

Con conseguente violazione, oltre che dei principi generali in materia di trasparenza, correttezza, diligenza e informazione di cui agli art. 21, comma 1, lett. a) del TUF, e l’art. 31, comma 1, del Regolamento Intermediari, anche delle specifiche tutele di cui alla già richiamata comunicazione Consob n. 9019104; violazione che risulta essere a maggior ragione censurabile se si tiene conto dei più stringenti obblighi che l’intermediario assume con la stipulazione di un contratto di consulenza, come nel caso di specie (art. 39 e 40 del Regolamento Intermediari).

Quanto sopra considerato, il Collegio, tenuto conto della mancanza di trasparenza nelle informazioni fornite al cliente e della inadeguatezza dello strumento finanziario rispetto al profilo di rischio del ricorrente, ritiene che l’operazione di sottoscrizione in esame non possa considerarsi validamente perfezionata; di conseguenza, dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla



comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione probatoria – a rimborsare al ricorrente, previa consegna da parte di questi dei titoli, la somma investita nell'operazione del 26 aprile 2012, maggiorata degli interessi legali maturati dalla data dell'operazione fino alla data dell'effettivo pagamento.

### **3.5.10. Ordine di adesione ad OPV – Applicazione principi della Best Execution – Servizio di esecuzione, ricezione e trasmissione ordini – Ricerca del miglior risultato possibile per il cliente – Mancata osservazione – Risarcimento del danno**

*Qualora nel contratto quadro sia previsto che la banca applica indistintamente a tutti gli strumenti finanziari - sia con riferimento ai servizi di esecuzione degli ordini che a quelli di ricezione e trasmissione ordini - il principio della Best Execution, l'intermediario, allorché esegua ordini impartiti dalla clientela, è tenuto ad adottare tutte le misure ragionevoli e a mettere in atto meccanismi efficaci per ottenere il miglior risultato possibile per gli investitori, avendo riguardo al prezzo, ai costi, alla natura dell'ordine o a qualsiasi altra considerazione pertinente ai fini della sua esecuzione; tale obbligo comporta, quindi, l'attività di vaglio di tutte le possibili soluzioni allo scopo di realizzare l'obiettivo del cliente (nella specie: aderire ad una OPV) (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 386/2014).*

Il ricorrente ha sottoscritto il 5 dicembre 2013 con la banca resistente un contratto per la prestazione dei servizi di investimento, chiedendo deliberatamente di non voler usufruire del servizio di consulenza e dichiarando di non voler fornire informazioni in merito alla sua cultura finanziaria ed ai suoi obiettivi di investimento; di conseguenza, la banca ha dichiarato in contratto, che non sarebbe stata in grado di eseguire la valutazione di adeguatezza, né quella di appropriatezza sulle operazioni finanziarie da lui disposte.

In pari data, il ricorrente ha richiesto alla banca di aderire all'OPV Moncler, per un quantitativo pari a due lotti minimi maggiorati (per un totale di n. 10.000 azioni), per un controvalore teorico di euro 102.000,00, ed ha lamentato che non è stato possibile immettere l'ordine nel sistema informatico a causa di un'eccessiva concentrazione teorica del suo portafoglio; nonostante la sua disponibilità a manlevare la banca da ogni responsabilità in merito all'esecuzione dell'ordine in questione, la richiesta di adesione all'OPV non era stata accettata.

Considerato che la banca non aveva il diritto, né il dovere di procedere alla valutazione di adeguatezza o di appropriatezza sulla predetta operazione, il ricorrente ha chiesto il risarcimento del danno subito, pari ad euro 40.000,00, stante che il titolo aveva aperto le contrattazioni in borsa "sopra gli euro 14,4" rispetto ad un prezzo di collocamento di euro 10,2.

Avendo la banca precisato che, dopo aver verificato (il 3 dicembre 2013) con il ricorrente che l'adesione all'OPV in questione avrebbe comportato una valutazione di inadeguatezza rispetto al profilo finanziario del cliente, il 5 dicembre 2013 quest'ultimo aveva chiesto di sottoscrivere un nuovo contratto quadro, scegliendo di avvalersi del servizio di execution only. Tale servizio consentiva di operare solo attraverso i canali diretti, mentre il servizio di consulenza poteva essere svolto solo per il tramite della filiale.

L'adesione all'OPV in questione era risultata comunque un'operazione non adeguata sotto il profilo della concentrazione di rischio sull'emittente dato che le azioni Moncler sottoscritte in collocamento avrebbero rappresentato il 100% delle attività finanziarie detenute dal cliente.

Per la banca la inadeguatezza della transazione ipotizzata si riferiva ad un'ipotesi di inadeguatezza oggettiva, ovvero connaturata alle caratteristiche dell'operazione rispetto alla composizione del portafoglio, indipendentemente da parametri di ordine soggettivo.

Il 4 dicembre 2013 il ricorrente, premesso che non aveva alcun titolo presente nel suo portafoglio titoli, ha chiesto di poter aderire all'OPV lanciata dalla Moncler per un totale di 10.000 azioni e la banca ha effettuato la valutazione di adeguatezza, con il seguente esito: *“il cliente non può disporre le operazioni sopra ipotizzate in quanto il portafoglio risultante sarebbe non adeguato al suo profilo finanziario in termini di eccessiva concentrazione sulla società emittente dei titoli oggetto dell'operazione nel suo portafoglio e di esigenza di liquidità dichiarata in sede di profilatura”*.

Il ricorrente ha comunque sottoscritto, in data 5 dicembre 2013, un nuovo contratto per la presentazione dei servizi di investimento, optando per il servizio di execution only (tuttavia, l'adesione alle OPV non era un servizio che la banca erogava tramite il canale internet e, pertanto, la variazione del contratto quadro attraverso la rinuncia al servizio di consulenza non ha consentito al cliente di perfezionare l'investimento ipotizzato).

In replica la banca osserva:

- che il periodo di apertura del collocamento del titolo si concludeva l'11 dicembre 2013, per cui il ricorrente, dopo aver appreso dell'esito negativo delle disposizioni conferite, aveva ancora a disposizione diverse giornate lavorative per valutare se dare corso alla sottoscrizione delle azioni tramite altri intermediari finanziari;

- che in ogni caso, l'OPV si era conclusa con una domanda complessiva che aveva superato di circa 27 volte il quantitativo di azioni offerte, per cui il ricorrente, anche qualora fosse riuscito a perfezionare la propria intenzione di adesione all'operazione societaria, non sarebbe stato comunque assolutamente certo di poter beneficiare in concreto dell'assegnazione dei titoli richiesti.

In base alle concordi dichiarazioni delle parti, l'esito della valutazione di adeguatezza è stato prontamente comunicato al ricorrente, facendo presente che non gli era consentito di perfezionare l'operazione.

In merito, il Collegio ricorda che l'art. 29, comma 2, del contratto quadro sulla prestazione dei servizi di investimento prevede che, qualora la banca valuti non adeguata un'operazione di acquisto, *“indica al cliente tale circostanza e le ragioni della valutazione e non consente al cliente di perfezionare l'operazione richiesta”*.

Il Collegio ricorda altresì che proprio per l'impossibilità di aderire alla predetta OPV in regime di consulenza, il 5 dicembre 2013 il ricorrente ha sottoscritto il predetto contratto per la prestazione dei servizi di investimento, specificando di voler conferire alla banca l'incarico di prestare solo alcuni servizi di investimento.

Tanto premesso, il Collegio prende atto inoltre che il ricorrente non ha potuto procedere all'adesione all'OPV lanciata dalla Moncler S.p.A., in quanto il canale internet della banca non ha erogato il servizio di adesione alle OPV ed osserva inoltre che, stando concordi dichiarazioni delle parti:

- il ricorrente si era recato in filiale per valutare tutte le possibili modalità che gli avrebbero potuto consentire di aderire all'OPV disposta dalla Moncler S.p.A.;

- la stessa banca ha dichiarato che il cliente, dopo aver appreso che usufruendo del servizio di consulenza non avrebbe potuto perfezionare la transazione in questione, aveva richiesto di "valutare soluzioni alternative" alla prestazione del predetto servizio.

A tal riguardo, il Collegio osserva che:

- nel contratto quadro sottoscritto in data 5 dicembre 2013, è contemplata espressamente la possibilità di "avvalersi della valutazione di appropriatezza e, a tal fine, fornire alla banca le sole informazioni concernenti la sua conoscenza ed esperienza contenute nel questionario" MIFID, scegliendo, così, di non avvalersi del servizio di consulenza, bensì di esecuzione, ricezione e trasmissione di ordini; in tale caso, anche qualora l'operazione di adesione all'OPV risultati inappropriata, la banca (dopo aver informato il cliente di tale situazione) potrebbe comunque dare

corso alla transazione previa conferma espressa da parte dell'investitore (art. 35 del contratto quadro);

- che, come comunicato dalla società emittente il 13 dicembre 2013, l'OPV in questione si è conclusa con una domanda complessiva che ha superato di circa 27 volte il quantitativo di azioni offerte, rendendo così necessario ricorrere all'attivazione dei criteri di riparto previsti dal prospetto informativo nel caso di ricezione di un numero di domande superiore al quantitativo dei titoli offerti in collocamento;

- che pertanto, anche laddove il ricorrente fosse riuscito a perfezionare la propria intenzione di aderire all'OPV, non sarebbe stato comunque certo di poter beneficiare dell'assegnazione dei titoli richiesti. Tra l'altro, anche qualora fosse risultato tra i beneficiari dell'assegnazione, avrebbe comunque ricevuto soltanto un solo lotto minimo di adesione (pari a n. 5.000 azioni) e, sicuramente, non i due lotti richiesti;

- che, concludendosi il periodo di apertura del collocamento in data 11 dicembre 2013, il ricorrente ha comunque avuto a disposizione diverse giornate lavorative per valutare se dare corso alla sottoscrizione delle azioni Moncler tramite altri intermediari finanziari;

- che le modalità ed i limiti con i quali prestare i servizi di investimento (nel caso di specie il servizio di execution only, fruibile solo attraverso i cosiddetti canali diretti mediante i quali l'intermediario non consente l'adesione alle OPV) rientra nelle facoltà che la banca esercita nell'ambito della propria libertà imprenditoriale, risultando quindi tali eventuali scelte insindacabili da parte dell'Ombudsman- Giurì Bancario.

Alla luce delle predetti considerazioni, il Collegio ritiene che la banca avrebbe dovuto avvertire il cliente che il rifiuto di rilasciare informazioni sulla sua situazione, esperienza e conoscenza finanziaria e sugli obiettivi di investimento esecuzione tramite i canali diretti non avrebbe consentito di perfezionare l'adesione alle OPV.

Il Collegio ritiene inoltre che la banca avrebbe dovuto, poi, vagliare altre possibili soluzioni allo scopo di realizzare l'obiettivo del ricorrente, anche in considerazione del fatto che, in base a quanto disposto dal contratto quadro, nella sezione "Best Execution", la banca "applica indistintamente a tutti gli strumenti finanziari ( ... ) con riferimento ai servizi di esecuzione degli ordini, ma anche ( ... ) a quelli di ricezione e trasmissione ordini" il principio della Best Execution.

Rammenta inoltre il Collegio che, in base all'art. 45, comma 1, del Regolamento Intermediari, adottato con delibera Consob n. 16190 del 27 ottobre 2009, la Best Execution comporta l'obbligo per gli intermediari di adottare "tutte le misure ragionevoli" e di mettere "in atto meccanismi efficaci, per ottenere, allorché eseguano ordini, il miglior risultato possibile per i loro clienti, avendo riguardo al prezzo, ai costi, alla natura dell'ordine o a qualsiasi altra considerazione pertinente ai fini della sua esecuzione.

Pertanto, stante la concorrente responsabilità della banca, il Collegio ritiene di dover liquidare il danno in misura parziale, anche a sua carico, ricorrendo ad una valutazione equitativa non essendo possibile ricostruire con certezza a *posteriori* l'esito che avrebbe avuto il conferimento ad Intesa Sanpaolo dell'ordine di adesione del ricorrente (ovvero non essendo possibile - anche in considerazione del lasso temporale a disposizione del cliente per procedere in tal senso - avere certezza circa il fatto che, ricorrendo ad altro intermediario, come dedotto dalla banca, l'operazione si sarebbe comunque potuta perfezionare).

In conseguenza, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman Bancario di idonea documentazione probatoria - riconoscere e liquidare in favore del ricorrente la somma di euro 1.500 a norma dell'art. 1226 del cod. civ.

**3.5.11. Deposito titoli cointestato – Disposizione di vendita impartita da tutti e tre gli intestatari – Rifiuto della banca di eseguire l'ordine – Asserita difformità di due firme rispetto al relativo specimen – Operatività a firma disgiunta – Piena autonomia operativa di ogni singolo intestatario – Illegittimità del comportamento della banca**

*Qualora i tre cointestatori di un contratto di deposito titoli – nel quale sia prevista la facoltà, per ogni intestatario, di operare su detto rapporto disgiuntamente tra loro – deve ritenersi illegittimo il rifiuto opposto dalla banca di eseguire un ordine di vendita, sottoscritto dai tre ricorrenti, che sia basato sul fatto che le sottoscrizioni di due intestatari risultino difformi rispetto agli specimen di firma e che solo quella di un titolare risulti conforme al campione depositato presso l'istituto; infatti, nel caso di specie, ognuno dei contestatori è legittimato ad effettuare, in piena autonomia, operazioni con riferimento ai titoli depositati, bastando, ai fini della validità dell'ordine, la sottoscrizione apposta – e nella specie incontestata - anche di uno solo di essi (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 151/2014).*

I ricorrenti espongono:

1. di aver inviato alla banca, in data 28 novembre 2013, una lettera raccomandata, (ricevuta in data 6 dicembre 2013) con la quale disponevano la vendita dei titoli “MPS Cap Trust Perpetual” (nominali € 105.000,00), presenti sul deposito cointestato aperto presso l'intermediario;
2. di aver ricevuto dalla banca, in data 16 dicembre 2013, “una lettera attestante una possibile discordanza” tra le firme apposte su detta missiva e gli specimen depositati presso l'istituto;
3. di aver contattato telefonicamente la banca “per confermare che la comunicazione inviata doveva essere processata in quanto da [loro] sottoscritta personalmente”;
4. che i titoli sono stati venduti in data 17 dicembre 2013, alle ore 15:03, al prezzo di €57,00.

I ricorrenti aggiungono che il deposito su cui erano custoditi i titoli era a loro cointestato, con potere dei singoli cointestatori di operare in modo disgiunto, e che le perplessità rappresentate dall'intermediario riguardavano le sottoscrizioni solo di due dei tre cointestatori.

Tanto premesso, i ricorrenti ritengono che non sussistessero ostacoli all'esecuzione, in data 4 dicembre 2013, dell'operazione in questione, posto che la sottoscrizione della Sig.ra (...) era stata riconosciuta come valida, e, pertanto, chiedono che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca di corrispondere la somma di € 4.200,00 pari alla differenza tra quanto avrebbero ricavato se l'operazione fosse stata eseguita in data 6 dicembre 2013 e quanto effettivamente incassato in data 17 dicembre 2013”.

La banca replica, affermando:

- a. di aver ricevuto, in data 6 dicembre 2013, una lettera dei ricorrenti, datata 28 novembre 2013, con la quale ordinavano la vendita di tutti i titoli presenti nel deposito titoli loro intestato;
- b. che due delle tre firme apposte in calce alla suddetta disposizione (quelle dei Signori ( .... ) e della Sign.ra .... ), risultavano “difformi dagli specimen di firma in possesso [della banca]”;
- c. di aver ritenuto opportuno, “sulla base delle difformità delle firme riportate nella lettera, di cui soltanto quella della Signora ( .... ) corrisponde[va] a quella depositata presso la banca”, inviare, in data 11 dicembre 2013, una lettera raccomandata con cui si informavano i ricorrenti in merito all'impossibilità di dare seguito alla loro richiesta a causa delle anomalie riscontrate;
- d. che, “considerata l'insistenza della Signora ( .... ) alla vendita del titolo ed allo scopo di prevenire alla definizione della vicenda è stato quindi suggerito alla cliente, avendo la

facoltà di operare disgiuntamente dagli altri cointestatari [del rapporto], di disporre singolarmente la vendita dei titoli a mezzo ordine telefonico, ovviamente previa regolare registrazione”;

- e. che il suddetto suggerimento è stato accolto dalla Sig.ra (...) e, pertanto, i titoli sono stati venduti in data 17 dicembre 2013.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che i ricorrenti risultavano, all’epoca dei fatti oggetto di ricorso, cointestatari di un contratto di deposito titoli stipulato con la banca, con facoltà di operare su detto rapporto disgiuntamente tra loro.

Il Collegio osserva, altresì, che il rifiuto opposto dalla banca di eseguire l’ordine di vendita, sottoscritto dai tre ricorrenti ed impartito tramite lettera raccomandata datata 28 novembre 2013 (ricevuta dall’intermediario in data 6 dicembre 2013), è stato basato sul fatto che le sottoscrizioni dei Sig.ri ( ..... ) risultavano difformi rispetto agli specimen di firma e che solo quella della Sig.ra (...) risultava conforme al campione depositato presso l’istituto.

Ciò posto, il Collegio rileva che - essendo il contratto di deposito, su cui erano custoditi i titoli in questione, cointestato ai ricorrenti, con potere di firma disgiunta - ognuno dei contestatari era, in piena autonomia, legittimato ad effettuare operazioni con riferimento ai titoli questione; non ritiene, dunque, giustificato il rifiuto della banca di eseguire l’operazione di compravendita, bastando, ai fini della validità dell’ordine, la sottoscrizione apposta - e nella specie incontestata - anche di uno solo dei cointestatari del rapporto (nella specie: la Sig.ra .....).

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca, nella vicenda oggetto di ricorso, non abbia agito correttamente e che, dunque, sia da considerarsi responsabile degli danni subiti dai ricorrenti a causa della sua condotta.

A tal riguardo, i ricorrenti deducono che, se l’operazione fosse stata eseguita, come richiesto, in data 6 dicembre 2013 (data di ricezione dell’ordine da parte della banca), la vendita sarebbe stata perfezionata al prezzo di circa €61,00, e rilevano, invece, che in data 17 dicembre 2013, i titoli erano stati venduti al prezzo di €57,00; chiedono, pertanto, la somma di €4.200,00 a titolo di risarcimento, corrispondente alla differenza tra quanto avrebbero ricavato se l’ordine fosse stato eseguito in data 6 dicembre 2013 e quanto effettivamente accreditato in data 17 dicembre 2013.

Con riferimento alla suddetta richiesta, il Collegio, esaminata la documentazione fornita dai ricorrenti, rileva che il prezzo di €61,00 corrisponde all’“ask price” (prezzo di acquisto) registrato in data 16 dicembre 2013 e non al prezzo di vendita del titolo alla data del 6 dicembre 2013; ritiene, pertanto, non fondata la domanda di risarcimento così come formulata dai ricorrenti.

Il Collegio, valutate le circostanze sopra esposte, e ritenendo di non poter addivenire all’esatta determinazione del pregiudizio lamentato dal ricorrente - non risultando possibile determinare con certezza il momento esatto in cui la banca avrebbe eseguito l’operazione di vendita in data 6 dicembre 2013 - ritiene di procedere alla quantificazione secondo valutazione equitativa prendendo come riferimento il prezzo medio di vendita dei titoli nella data in questione (€57,250) e dichiara pertanto l’intermediario, tenuto - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere ai ricorrenti l’importo di €500,00.

### **3.6. Liquidazione delle operazioni**

#### ***3.6.1. Acquisto obbligazioni emesse dalla banca – Successivo riacquisto da parte dell'emittente – Applicazione di uno spread – Mancata previsione nel prospetto di base – Mancata previsione nel documento relativo alla policy di esecuzione – Inopponibilità all'investitore***

*Non è opponibile al cliente lo spread applicato in sede di riacquisto di obbligazioni emesse dalla banca, qualora lo stesso non sia stato contemplato all'interno del "Prospetto di Base" relativo al prestito obbligazionario, né sia stato previsto nel documento "Strategia di esecuzione e trasmissione degli ordini" vigente al momento del perfezionamento dell'investimento; deve, quindi, ritenersi illegittima l'applicazione del predetto spread, stante che, al momento della sottoscrizione, non era presente alcuna clausola che disponesse un prezzo di riacquisto diverso da quello di mercato (ricorso n. 737/2013, decisione del 26 febbraio 2014).*

Chiede il ricorrente (cointestatario di un deposito titoli presso la banca):

1. "la restituzione della commissione del 3% pari ad € 330,00 applicata nell'operazione di vendita delle obbligazioni BCC PN 10/20.01.14 SU nominali €11.000,00 [...], in contrasto con «l'impegno al riacquisto» indicato nelle condizioni definitive del titolo stesso ed iscritte al fine di non applicare il vero valore di mercato del titolo stesso";
2. "la restituzione della commissione del 3% pari ad € 240,00 applicata nell'operazione di vendita delle obbligazioni BCC PN 10/22.03.14 SU nominali €8.000,00 [...], in contrasto con «l'impegno al riacquisto» indicato nelle condizioni definitive del titolo stesso ed iscritte al fine di non applicare il vero valore di mercato del titolo stesso".

Chiede quindi la restituzione di complessivi €570,00.

Replica la banca, affermando:

- a. di aver provveduto - con riferimento alle obbligazioni di propria emissione in questione – ad "effettuare due operazioni di negoziazione conto proprio acquisendo al proprio portafoglio di proprietà il titolo in argomento";
- b. che il prezzo di acquisto dei titoli da parte della banca, considerato che gli stessi non sono quotati su un mercato regolamentato, è conseguenza della valorizzazione effettuata da ICCREA, a cui la banca può applicare, in condizioni di mercato normale, uno *spread* "fino a 500 punti base";
- c. che l'applicazione del suddetto *spread* è prevista nel documento "Policy di valutazione e pricing dei prestiti obbligazionari di propria emissione", del quale l'ultima versione è stata approvata "dall'Organo Amministrativo in data 19 marzo 2012";
- d. che il margine del 3% addebitato al ricorrente in occasione delle suddette operazioni non costituisce una "commissione" ma rappresenta, appunto, il valore dello *spread* applicato al prezzo di mercato dei titoli così come determinato da ICCREA.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che:

- il ricorrente, insieme ad altra persona, ha stipulato con la banca, in data 26 agosto 2008, il "Contratto per la prestazione dei servizi di investimento, per il deposito titoli, per la vendita di prodotti finanziari emessi dalla Banca di credito cooperativo Pordenonese e per le operazioni di pronti contro termine";
- il ricorrente, in data 18 gennaio 2010, dietro consulenza della banca, ha sottoscritto obbligazioni "BCC PN 10/20.01.14 SU", per un controvalore complessivo pari ad € 11.000,00;

- il ricorrente, in data 8 aprile 2010, dietro consulenza della banca, ha sottoscritto obbligazioni “BCC PN 10/22.03.14 SU”, per un controvalore complessivo pari ad €8.007,76;
- la banca, in data 18 luglio 2013, negoziando in conto proprio, ha acquistato dal ricorrente le suddette obbligazioni;
- il prezzo di acquisto delle obbligazioni è stato determinato sottraendo lo “*spread denaro-lettera*” del 3% al prezzo di mercato dei titoli calcolato da ICCREA.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che il “Prospetto di Base” relativo ai prestiti obbligazionari sottoscritti dal ricorrente, nel dettare i criteri per la determinazione del prezzo di riacquisto dei titoli da parte dell’intermediario, non contempla l’applicazione dello *spread denaro-lettera* in questione al prezzo determinato da ICCREA (società facente parte del “sistema” del credito cooperativo); aggiunge, inoltre, che la previsione del suddetto *spread* non è contenuta neanche nella “Strategia di esecuzione e trasmissione degli ordini” vigente al momento del perfezionamento dell’investimento, “in conformità” alla quale l’intermediario negozia in conto proprio le obbligazioni di propria emissione.

Ciò detto, il Collegio rileva che l’applicazione di tale margine negativo è prevista esclusivamente nel documento “Policy di valutazione e pricing dei prestiti obbligazionari di propria emissione”, approvato dal Consiglio di Amministrazione della banca in data successiva alla sottoscrizione da parte del ricorrente delle obbligazioni in questione.

In conclusione, considerato che, al momento della sottoscrizione, non era prevista l’applicazione dello *spread* al prezzo di mercato dei titoli in occasione del riacquisto, il Collegio ritiene illegittima l’applicazione al ricorrente di un onere non accettato né conosciuto dal cliente; dichiara, pertanto, la banca tenuta - entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova - a versare al ricorrente la somma di €570,00, maggiorata degli interessi legali dal 18 luglio 2013 alla data di pagamento.

### **3.6.2. Acquisto obbligazioni bancarie – Riacquisto da parte della banca – Fissazione di un limite di prezzo – Alterazione equilibrio contrattuale – Inopponibilità della clausola**

*In caso di riacquisto da parte della banca di obbligazioni di propria emissione, la clausola regolamentare che fissa un limite di prezzo (ovvero, un cap a livello 100), tendendo ad assicurare alla banca - in caso di quotazioni superiori alla pari - un beneficio (extra profitto rispetto al normale spread) rappresentato dalla differenza tra il “valore di mercato” superiore alla pari ed il prezzo di 100 riconosciuto al venditore, altera l’equilibrio tra le prestazioni delle due parti contraenti, non essendo bilanciato dalla previsione di un analogo beneficio per il venditore; infatti, manca la previsione, ad esempio, di un floor a favore di quest’ultimo che possa limitare, in situazioni di mercato con quotazioni sotto la pari, il rischio di perdita (ricorso n. 825/2013, decisione del 25 marzo 2014).*

Esponde la ricorrente:

1. di aver acquistato, in data 18 aprile 2011, obbligazioni “a tasso fisso con facoltà di rimborso anticipato a favore dell’emittente” emesse dalla banca, per un valore nominale pari ad €15.000,00, al prezzo di €100,00”;
2. di aver deciso, nel corso dell’anno 2013, di vendere i predetti titoli;
3. che la banca si era offerta di acquistare detti titoli non al prezzo di mercato di €105,00 bensì al prezzo di €100,00;
4. che la compravendita si è perfezionata al prezzo indicato dalla banca.

Ritiene la ricorrente che la pretesa della banca di acquistare i titoli ad un prezzo inferiore rispetto al prezzo di mercato sia da considerarsi vessatoria, alla luce anche del fatto che la ricorrente, in occasione dell'acquisto dei titoli, non era stata informata dei limiti di prezzo previsti in caso di riacquisto dei titoli da parte dell'intermediario; chiede la somma di € 890,30 corrispondente alla differenza tra quanto avrebbe ricavato se avesse venduto i titoli al prezzo di mercato e quanto effettivamente ottenuto a seguito dell'operazione.

Replica la banca affermando:

- a) che il “Prospetto di Base” relativo al prestito obbligazionario in questione, è stato approvato dalla CONSOB (lettera del 24 giugno 2010 inviata alla banca);
- b) che, nella “Nota Informativa” facente parte del predetto prospetto, “al punto 6.3 è chiaramente indicato che «lo spread in caso di riacquisto da parte della banca sarà definito in -0,50 p.b., in caso di vendita sarà definito in -0,30 p.b., rimane comunque fissato il limite massimo di prezzo in casi di riacquisto pari a 100»”;
- c) che “nella richiesta di sottoscrizione delle obbligazioni, firmata dalla [ricorrente] il 18 aprile 2011, risulta esplicitata la dichiarazione di controparte «di aver ricevuto, preso visione, letto, compreso ed accettato tutte le clausole contenute nel regolamento del prestito obbligazionario»”;
- d) che “in pari data risulta, altresì, firmato il «Modulo di adesione all’offerta al pubblico di strumenti non rappresentativi di capitale», nel quale, anche in considerazione della rilevanza della dichiarazione viene riportato in grassetto che «copia del Prospetto/Prospetto Base e le relative condizioni definitive possono essere richiesti gratuitamente presso la sede, le filiali e sul sito internet dell’emittente» nonché di «essere stato avvisato circa i “fattori di rischio” relativi all’investimento riportati rispettivamente al paragrafo 3 del “Documento di registrazione” ed al paragrafo 1.3 delle Condizioni Definitive»”;
- e) che, in ragione della documentazione sottoscritta, l’intermediario “ha fornito tutte le indicazioni ed i documenti utili necessari per comprendere la natura dell’investimento ed i termini a cui sarebbe stato effettuato l’eventuale riacquisto dei titoli obbligazionari emessi, senza omettere alcuna indicazione circa i termini e le condizioni del riacquisto degli stessi”;
- f) che i “termini e le condizioni di riacquisto sono stati puntualmente specificati anche verbalmente al cliente prima di procedere al riacquisto dei titoli”; “infatti, come emerge dalle stesse dichiarazioni di controparte, cfr. e-mail del 27 settembre 2013 indirizzata al responsabile reclami [...], il cliente ammette che la banca ha richiamato l’attenzione [della ricorrente] sulla circostanza che i titoli sarebbero stati riacquistati al valore nominale e non al prezzo corrente e che la banca ha, nel contempo, suggerito al cliente di mantenere nel proprio portafoglio i titoli obbligazionari, rinunciando alla vendita”.

Esaminata la documentazione agli atti, il Collegio osserva che - con riferimento alla regolamentazione dell'emissione obbligazionaria in questione ed all'obbligo che, in assenza di quotazione su mercati regolamentati, la banca ha assunto, di riacquistare “senza limiti alla quantità” i titoli di propria emissione – l'applicazione al valore di mercato di *spread* differenziati all'atto del riacquisto o della vendita dei titoli è da ritenersi conforme ad ordinaria tecnica borsistica (consentendosi, in tal modo, all'intermediario di conseguire un profitto dalla sua attività di “internalizzatore non sistematico”).

Il Collegio ritiene, invece, che la clausola regolamentare che fissa un limite di prezzo in caso di riacquisto da parte della banca (si tratta, in pratica, di un *cap* a livello 100), alteri l'equilibrio tra le prestazioni delle due parti contraenti; infatti il beneficio (extra profitto rispetto al normale *spread*) che la banca in tal modo tende ad assicurarsi in caso di quotazioni superiori alla pari, rappresentato dalla differenza tra il “valore di mercato” superiore alla pari ed il prezzo di 100 riconosciuto al venditore, non è bilanciato dalla previsione di un analogo beneficio per il venditore, mancando la



previsione, ad esempio, di un *floor* a favore di quest'ultimo che possa limitare, in situazioni di mercato con quotazioni sotto la pari, il rischio di perdita.

Il Collegio ritiene quindi che tale clausola, non approvata specificamente dalla cliente, non possa avere effetto e, di conseguenza, che l'operazione di riacquisto debba essere liquidata sulla base del valore di mercato, con applicazione del solo *spread* previsto nel caso di riacquisto e delle eventuali commissioni concordate.

Quanto sopra considerato, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman - Giurì bancario di idonea documentazione a comprova - a versare alla ricorrente l'importo di € 890,30, maggiorato degli interessi legali dalla data di riacquisto delle obbligazioni a quella del pagamento.

### **3.6.3. Rimborso obbligazioni Lehman – Addebito del capital gain – Imposta calcolata sulle somme erogate – Erroneo trattamento fiscale – Assenza di guadagni da capitale – Storno degli addebiti**

*Poiché l'imposta di capital gain si applica alle plusvalenze derivanti da investimenti di natura finanziaria, il rimborso di parte della somma conferita in un investimento che ha prodotto consistenti minusvalenze (nel caso di specie, obbligazioni "Lehman Brothers") non può essere considerato quale base imponibile su cui effettuare il prelievo del capital gain, stante che la somma liquidata non costituisce "guadagno da capitale" e non può, quindi, essere assoggettata al predetto trattamento fiscale (decisione del 23 luglio 2014, ricorso n. 1049/2014).*

Espongono i ricorrenti che, nel mese di giugno 2011, avevano richiesto un affidamento in conto corrente che sarebbe stato garantito da comparti della società (...) Sim; il 10 giugno 2013 avevano richiesto la vendita dei citati titoli con contestuale disposizione di estinzione dell'affidamento.

Lamentano i ricorrenti che il disinvestimento era avvenuto solo il 18 giugno 2013 e che, richieste spiegazioni in merito alla banca, era stato loro risposto che la procedura di rimborso delle quote vincolate non era temporalmente disciplinata; non potendo accettare che l'operazione suddetta fosse stata rimessa alla prassi bancaria o alla discrezionalità operativa della banca, chiedono un accertamento circa la responsabilità di tale ritardo nel disinvestimento

Chiedono, inoltre, i ricorrenti spiegazioni in merito all'addebito di €588,88 – con valuta 31 dicembre 2012 – e di €337,40 – con valuta 26 giugno 2013 – entrambi effettuati a titolo di ritenuta sul capital gain; precisano, infatti, che tutti i disinvestimenti effettuati avevano generato perdite fiscali.

Replica (...) Sim SpA che i ricorrenti dovevano rivolgersi al Banco (...) in merito alle ritenute fiscali applicate dalla banca.

Replica la banca, in merito alla prima contestazione, che la richiesta di disinvestimento era giunta in data 12 giugno 2013 (mercoledì) e che l'autorizzazione - avvenuta da parte dell'organo deliberante, a seguito di un'apposita valutazione dei rischi derivanti - era stata deliberata il 18 giugno 2013, per poi essere trasmessa ad (...) il 19 giugno 2013 (giorno della vendita); la tempistica era, dunque, da considerarsi ragionevole, data la particolarità dell'operazione, l'importo e la modalità di chiusura.

In relazione alla seconda lamentela, la banca precisa che gli addebiti in contestazione si riferivano alla tassazione di capital gain a fronte dei "rimborsi parziali previsti dal piano di ristrutturazione proposto da Lehman Brothers Holding INTL sulle proprie obbligazioni"; le somme erogate costituivano la base imponibile sulla quale era stata calcolata la relativa imposta dovuta.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva, in relazione al disinvestimento dei fondi "Emerging Market Europe" e "Emerging Market Latin America B", che il 16 giugno 2011 i ricorrenti hanno sottoscritto un "Mandato a vendere" con il quale veniva concessa dalla banca una linea di credito di € 320.000,00 per "ristrutturazione villa"; a garanzia di tale apertura di credito venivano vincolati i due predetti fondi. Nota che, all'art. 3 del citato mandato, è stabilito che il cliente può recedere dal contratto "con effetto di chiusura dell'operazione mediante pagamento di quanto dovuto", mentre non risulta presenta alcuna clausola che disciplini la tempistica circa il disinvestimento dei fondi vincolati.

Nota, in merito, il Collegio che, in base alle concordi dichiarazioni delle parti, la questione circa il ritardato disinvestimento dei predetti fondi riguarda fatti verificatisi nel mese di giugno 2013; in particolare, la richiesta di svincolo dei fondi è pervenuta presso la banca il 12 giugno 2013 (mercoledì) e la relativa autorizzazione è stata deliberata il 18 giugno 2013 (martedì), per poi essere trasmessa ad (...) il 19 giugno 2013. In pari data, la SGR ha provveduto alla vendita dei fondi.

Stante quanto sopra, il Collegio che il tempo impiegato dalla banca per autorizzare lo svincolo delle predette somme appare congruo, in considerazione del fatto che si trattava di svincolare fondi costituiti in garanzia e vincolati a fronte di un affidamento, situazione che richiede, da parte della banca, un'ideale valutazione dei rischi derivanti dallo svincolo di somme poste a garanzia di una linea di credito di importo particolarmente cospicuo.

Il Collegio, di conseguenza, conclude per l'inaccogliabilità di tale capo della domanda.

Per quanto concerne poi gli addebiti di €588,88 (valuta 31 dicembre 2012) e di €337,40 (con valuta 26 giugno 2013), il Collegio – richiamata l'ovvia considerazione che non è il mero rimborso del capitale che è assoggettato all'imposta, bensì l'eventuale plusvalenza realizzata all'atto del rimborso - ha richiesto all'intermediario, per il tramite della Segreteria Tecnica, chiarimenti in merito ai suddetti prelievi fiscali e, in particolare, di conoscere nel dettaglio i valori di riferimento per il calcolo della base imponibile a cui è stato applicato il prelievo fiscale contestato; la banca, a fronte di detta richiesta, ha affermato che tali addebiti si riferivano "alla ritenuta effettuata in qualità di sostituto d'imposta ai sensi del D.Lgs. n. 461/97 "Tassazione capital gain", a fronte dei rimborsi parziali previsti dal piano di ristrutturazione proposta da "Lehman Brothers" sulle proprie obbligazioni; le somme erogate costituiscono la base imponibile sulla quale è stata calcolata la relativa imposta dovuta.

Osserva, in merito, il Collegio che il trattamento fiscale di cui è caso si applica alle plusvalenze derivanti da investimenti di natura finanziaria e che gli importi sui quali è stato effettuato il prelievo fiscale non costituiscono "guadagni da capitale" bensì rimborsi di parte della somma conferita in un investimento che ha prodotto, com'è noto, consistenti minusvalenze; ritiene, dunque, non sussistenti i presupposti per assoggettare i rimborsi in questione al suddetto trattamento fiscale.

Ritenuti, quindi, ingiustificati gli importi addebitati ai ricorrenti a titolo di *capital gain*, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a rimborsare ai ricorrenti i predetti importi di €588,98 e di €337,40, maggiorati degli interessi legali dalla data dei singoli addebiti fino alla data del pagamento.

### 3.7. Trading on line

#### 3.7.1. Prestazione del servizio

##### **3.7.1.1. *Inserimento ordine di acquisto – Malfunzionamento della piattaforma informatica – Impossibilità ad operare – Clausola contrattuale di esonero dalla responsabilità – Inopponibilità al cliente***

*Nel caso in cui si verificano delle “temporanee interruzioni” che impediscono all’investitore di inserire un ordine di vendita “al prezzo di mercato” nel momento da lui prescelto, la banca non può invocare, per esimersi da ogni responsabilità, la clausola contrattuale che prevede, in caso di eventuali disservizi riguardanti la piattaforma di trading on-line, l’esonero dell’intermediario da ogni forma di responsabilità, stante il fatto che tale clausola viola il principio del rispetto dell’equilibrio degli interessi contrattuali, penalizzando in modo eccessivo ed ingiustificato il soggetto debole del rapporto contrattuale (ricorso n. 854/2013, decisione del 9 aprile 2014).*

Espone il ricorrente:

1. di aver acquistato, in data 29 aprile 2013, tramite la piattaforma di *trading on-line* della banca, 11.500 azioni “Unicredit”, al prezzo di €4,006;
2. di aver inserito sulla piattaforma - in data 30 aprile 2013, alle ore 8:56 - l’ordine di vendita dei titoli al prezzo di €4,126;
3. di aver revocato il suddetto ordine alle ore 9:05 del medesimo giorno, avendo l’intenzione di inserire un nuovo ordine di vendita al prezzo di mercato e “realizzare comunque un guadagno più contenuto rispetto a quello atteso”;
4. di non aver potuto, tuttavia, inserire il nuovo ordine in quanto i titoli in questione non erano “disponibili in deposito”;
5. di aver contattato alle ore 9:18:47 il servizio clienti della banca per “cercare di risolvere l’inconveniente”;
6. di aver concluso la suddetta telefonata alle ore 9:43:07, senza che l’operatore fosse “in grado di dare una risposta esaustiva circa il ritardo lamentato”;
7. che i titoli in questione sono stati nuovamente resi disponibili solo alle ore 10:00 “quando le quotazioni del titolo erano giunte intorno a €4”.

Lamenta il ricorrente che il malfunzionamento della piattaforma informatica della banca, avendogli impedito di vendere i titoli al prezzo di mercato nel momento da lui prescelto, ha determinato un mancato guadagno che quantifica nella somma di € 620,00, corrispondente alla “differenza tra il prezzo di vendita di € 4,06 (media tra quotazione mm. € 4,05 e max € 4,068 segnata dal titolo dalle 9:05 alle 9:07) ed il prezzo di acquisto € 4,006 per n. 11.500 azioni Unicredit”).

Chiede il ricorrente il risarcimento del suddetto importo.

Replica la banca, affermando - con riferimento al “problema” che ha impedito al ricorrente di inserire, in data 30 aprile 2013, il nuovo ordine di vendita – che “sono sempre possibili per ordini disposti per mezzo del trading on line temporanee interruzioni per problemi procedurali” ma che l’art. 18 “del contratto che regola i servizi di «Banca Multicanale» recita espressamente che è esclusa la responsabilità della banca per inesattezze o incompletezza dei dati comunicati al cliente,

per ritardi delle trasmissioni o colloqui [...]”. L’intermediario aggiunge che il ricorrente, in data 3 maggio 2013, ha venduto i titoli in questione al prezzo di €4,008.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la banca ha riconosciuto che, in data 30 aprile 2013, si sono verificate delle “temporanee interruzioni” che hanno impedito al ricorrente di inserire l’ordine di vendita “al prezzo di mercato” nel momento da lui prescelto, ma ha invocato il dettato dell’art. 18, terzo punto, del contratto “che regola i servizi di «Banca Multicanale»” (“È esclusa altresì ogni responsabilità della banca per eventuali inesattezze, errori od omissioni nei dati comunicati all’Aderente tramite il servizio, corrispondenti a quelli memorizzati negli archivi centrali della banca e della società che gestisce il Servizio, anche a causa di eventuali errori di contabilizzazione, per la rilevazione e correzione dei quali valgono le Norme contrattuali che regolano i Rapporti collegati al Servizio”) per declinare ogni responsabilità in merito al disservizio verificatosi.

In merito alla eccezione formulata dalla banca, il Collegio ritiene che tale clausola - escludendo la responsabilità dell’intermediario in tutti i casi in cui “eventuali inesattezze, errori od omissioni nei dati comunicati all’Aderente tramite il servizio” abbiano determinato un danno alla clientela - violi il principio del rispetto dell’equilibrio degli interessi contrattuali, penalizzando in modo eccessivo ed ingiustificato il soggetto debole del rapporto contrattuale.

Considerata, pertanto, la suddetta clausola *tamquam non esset*, il Collegio osserva che il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti con la stipulazione di un contratto per prestazione di servizi di investimento telematici comporta, a carico della banca, l’onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di *trading on-line* sulla quale la clientela opera; in un ambiente operativo nel quale i prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni, il malfunzionamento della piattaforma di *trading on-line*, impedendo, o rallentando, l’inserimento degli ordini e creando difficoltà nell’assunzione di tempestive decisioni operative, espone l’intermediario alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela per gli eventuali danni subiti.

Nel caso in esame, dunque, il Collegio ritiene che la banca sia responsabile per il danno subito dal ricorrente a fronte del malfunzionamento della piattaforma di *trading on-line* che consiste nel mancato guadagno che questi avrebbe potuto realizzare se, subito dopo la revoca, avesse potuto inserire l’ordine di vendita dei titoli al prezzo di mercato.

A tal riguardo, non essendo possibile addivenire ad una esatta quantificazione del danno subito (non è possibile, infatti, stabilire *ex post* l’esatto prezzo a cui il ricorrente sarebbe riuscito a vendere i titoli), il Collegio - considerato che il ricorrente, in data 3 maggio 2013, ha venduto i titoli in questione al prezzo di €4,008 - ritiene di dover adottare il criterio di valutazione secondo equità ai sensi dell’art. 1226 c.c.; dichiara, pertanto, la banca tenuta - entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l’importo complessivo di €500,00, come sopra determinato.

### **3.7.1.2. Acquisto obbligazioni in valuta estera – Applicazione di uno spread al tasso di cambio – Previsione nel foglio informativo – Clausola generica – Mancato rispetto dell’equilibrio degli interessi contrattuali – Vessatorietà della norma – Inopponibilità della statuizione contrattuale**

*In caso di acquisto di obbligazioni in valuta estera, l’applicazione di uno spread al tasso di cambio - sebbene prevista nel “foglio informativo” relativo alle condizioni economiche applicate per la prestazione dei servizi di negoziazione, collocamento e ricezione ordini - deve reputarsi*

*inopponibile all'investitore, consentendo all'intermediario di applicare, in caso di operazioni su strumenti finanziari negoziati in divisa diversa dall'euro, uno spread al "cambio contro euro di riferimento definito dalla banca, rilevato di norma al momento dell'esecuzione dell'operazione"; infatti, tale statuizione, il cui contenuto risulta del tutto generico e la cui attuazione è affidata esclusivamente alle determinazioni di uno dei contraenti - senza alcuna specificazione, nemmeno sommaria, non solo del valore di tale margine ma neanche dei criteri adottati per il suo calcolo - conferisce un potere troppo ampio ad uno solo dei contraenti, in violazione del principio del rispetto dell'equilibrio degli interessi contrattuali, e assume, quindi, carattere vessatorio. Per di più, non risultando che la suddetta clausola sia stata oggetto di "trattativa individuale", ai sensi del cd. Codice del Consumo, né, tantomeno, che il cliente l'abbia espressamente approvata, deve ritenersi nulla tale pattuizione e, per l'effetto, da considerarsi tamquam non esset (decisione del 27 maggio 2014, ricorso n. 973/2013).*

Esponde il ricorrente:

1. di aver acquistato, in data 17 settembre 2013, tramite la piattaforma on-line "QuiUBI", titoli "Banca IMI collezione Tasso fisso Dollaro Statunitense 4,50% 17/19", per un controvalore complessivo pari a circa \$ 100.000,00;
2. che, alla data dell'acquisto, sul suo conto corrente era stato "ascritto l'addebito da regolare di €74.903,44" mentre, tre giorni dopo, alla data di regolamento, "l'importo addebitato era diventato di €75.744,04";

Lamenta il ricorrente l'applicazione da parte della banca di uno *spread* sul tasso di cambio EUR/USD sul quale non aveva ricevuto "informazioni complete e tempestive" al momento dell'operazione e, pertanto, chiede la restituzione della somma di € 805,30 corrispondente "alla differenza tra il valore di riferimento del cambio EUR/USD del giorno 17 settembre 2013 e quello applicato dalla banca per l'importo complessivo dell'operazione".

Replica la banca, affermando che "le condizioni economiche relative al «Servizio di negoziazione, collocamento, ricezione e trasmissione ordini», come ad esempio le commissioni o le spese applicate alle operazioni di compravendita, risultano dettagliate sullo specifico «foglio informativo», in calce al quale, in merito al cambio applicato agli strumenti finanziari negoziati in divisa diversa dall'euro, è precisato che viene utilizzato il cambio contro euro di riferimento (quotazione circuito Reuters, denaro/lettera), diminuito o aumentato di uno *spread* a seconda del segno dell'operazione, definito dalla banca, rilevato di norma al momento dell'esecuzione dell'operazione".

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la banca, con riferimento alla contestata differenza tra la somma addebitata al ricorrente il giorno 17 settembre 2013 a titolo di corrispettivo per l'operazione di investimento e l'importo effettivamente prelevato tre giorni dopo, in occasione del regolamento dell'operazione stessa, si difende citando una clausola - contenuta nel "foglio informativo" relativo alle condizioni economiche applicate per la prestazione dei servizi di negoziazione, collocamento e ricezione ordini - che consente all'intermediario di applicare, in caso di operazioni su strumenti finanziari negoziati in divisa diversa dall'euro, uno *spread* al "cambio contro euro di riferimento [...] definito dalla banca, rilevato di norma al momento dell'esecuzione dell'operazione".

A tal riguardo il Collegio - pur ritenendo legittima, se contrattualmente pattuita, l'applicazione da parte della banca, a titolo di commissione, in occasione delle operazioni sopra riportate, di un margine sul tasso di cambio utilizzato - ritiene che la clausola citata dall'intermediario, il cui contenuto risulta del tutto generico e la cui attuazione è affidata esclusivamente alle determinazioni di uno dei contraenti senza alcuna specificazione, nemmeno sommaria, non solo del valore di tale margine ma neanche dei criteri adottati per il suo calcolo,

conferisca un potere troppo ampio ad uno solo dei contraenti, in violazione del principio del rispetto dell'equilibrio degli interessi contrattuali, e assuma, quindi, carattere vessatorio.

Considerato che non risulta, dall'esame della documentazione fornita dalla banca, che la suddetta clausola sia stata oggetto di "trattativa individuale", ai sensi dell'art. 34, comma 4, del cd. Codice del Consumo, né, tantomeno, che il ricorrente l'abbia espressamente approvata, il Collegio ritiene nulla tale pattuizione e, per l'effetto, da considerarsi *tamquam non esset*; di conseguenza, dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman – Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a rimborsare al ricorrente la somma addebitata al ricorrente corrispondente all'ammontare dello *spread* applicato, maggiorata degli interessi legali dalla data-valuta dell'operazione a quella del pagamento.

### **3.7.1.3. Contratto di trading on-line – Previsione della sospensione del servizio – Motivi di sicurezza, efficienza e cautela – Blocco cautelativo per incapacienza – Legittimità del comportamento della banca**

*Nel caso in cui nel contratto di trading on-line sia previsto che la banca può "sospendere o abolire il servizio di home banking in qualsiasi momento ... per motivi di efficienza e sicurezza del servizio stesso e l'operatività del cliente per motivi cautelari", è legittimo il comportamento della banca che ponga un "blocco cautelativo" per "incapienza" sul servizio di trading del cliente che abbia inserito ordini di acquisto per importi eccedenti il saldo disponibile del conto di regolamento (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 64/2014).*

Il ricorrente lamenta che, dal 9 dicembre 2013 al 10 gennaio 2014, il Conto arancio ed il relativo trading avevano registrato blocchi continui e ripetuti che gli avevano reso impossibile operare con continuità causandogli mancati guadagni e perdite virtuali; precisa, che, all'epoca, aveva in portafoglio azioni "MPS", "Banca IFIS", "Unicredit" e "Intesa" e che tali titoli avevano raggiunto, proprio in quel periodo, i picchi massimi di valore.

Il ricorrente sottolinea che il malfunzionamento era imputabile alle "modalità diverse di applicazione di data contabile e data disponibilità in acquisto e vendita"; inoltre, aveva riscontrato che, con la stessa dicitura "imposte e tasse", veniva indicata sia la "Tobin Tax" che il "capital gain".

Stante quanto sopra descritto e la "quantità di tempo perso nei controlli e revisione del suo conto", il ricorrente chiede "un indennizzo complessivo di almeno €4.000,00, dovuto a mancati guadagni, perdite virtuali e disagi vari in seguito al blocco totale della sua liquidità" nel periodo sopra citato.

La banca replica che la posizione trading on-line intestata al ricorrente prevedeva che il regolamento delle operazioni di acquisto e di vendita, eseguite sulla sua piattaforma di trading, avvenisse sul prodotto "Conto arancio", intestato al ricorrente medesimo; il conto di liquidità prescelto dal ricorrente, in quanto conto di deposito, non consentiva di generare sconfini; nello specifico, tra il 27 dicembre 2013 ed il 9 gennaio 2014, sulla posizione del ricorrente erano stati eseguiti alcuni movimenti in addebito, sebbene in mancanza di sufficiente capienza sul conto di regolamento, determinandone pertanto il relativo blocco.

La banca precisa, poi, che al ricorrente, anche in costanza di blocco, non era preclusa la possibilità di effettuare operazioni di vendita titoli contattando il Servizio Clienti della banca stessa (tra l'altro, senza alcun costo aggiuntivo a carico del cliente); evidenzia, inoltre, che il 7 gennaio 2014 il ricorrente aveva contattato tale Servizio richiedendo la vendita del titolo "Intesa SanPaolo ord", prontamente effettuata.

Per quanto concerne, infine, la dicitura utilizzata per indicare gli addebiti a titolo di “Tobin Tax” e di “Capital Gain”, la banca fornisce al ricorrente i criteri con i quali vengono riportati tali dati sul conto di regolamento e sulla lista movimenti.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, esamina, innanzitutto la doglianza circa il fatto che, nei rendiconti inviati dalla banca, con la stessa dicitura “imposte e tasse”, veniva indicata sia la “Tobin Tax” che il “capital gain”; riscontra, in merito, che tale questione attiene ad adempimenti ai quali la banca depositaria è tenuta ai sensi dell’art. 1838 cod. civ. e dell’art. 119 del Testo Unico Bancario, connessi con la gestione e amministrazione dei “depositi titoli”, i cui contratti sono qualificabili come “contratti bancari”; considerato che l’Ombudsman-Giurì Bancario è competente a pronunciarsi esclusivamente sulle controversie in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, dichiara inammissibile tale capo della domanda.

Il Collegio rileva, poi, che il ricorrente ha sottoscritto, in data 23 novembre 2009, il contratto di attivazione dei servizi di investimento Ing Direct, scegliendo quale conto di regolamento (per la posizione *trading on-line*) il “Conto Arancio”; l’art. 18 di tale contratto dispone che “la banca può sospendere o abolire il servizio di home banking in qualsiasi momento (...), per motivi di efficienza e sicurezza del servizio stesso, e l’operatività del cliente per motivi cautelari; la sospensione temporanea del servizio di home banking non fa venir meno l’efficacia del contratto”.

Il Collegio rileva, in merito, che nel periodo in contestazione (9 dicembre 2013 – 10 gennaio 2014), il Conto Arancio intestato al ricorrente è stato oggetto di un “blocco cautelativo” per “incapienza”, in quanto erano stati inseriti ordini di acquisto per importi eccedenti il saldo disponibile del conto di regolamento stesso.

Mentre, per quanto attiene alle specifiche doglianze avanzate dal ricorrente, è da rilevare che questi con e-mail dell’11 ottobre 2014 ha dedotto che i “blocchi arbitrati” del conto deposito non gli avevano consentito di effettuare due operazioni di vendita (azioni “Banca Ifis” e azioni “MPS”) nel periodo durante il quale operava il blocco cautelativo degli ordini di acquisto. A tal riguardo, tuttavia, il Collegio osserva che il 7 gennaio 2014 il ricorrente ha ordinato, contattando telefonicamente il servizio clienti, la vendita di n. 3.500 azioni “Intesa Sanpaolo”, andata a buon fine al prezzo di €1,876. La banca ha, del resto, chiarito che il blocco del conto di regolamento non preclude, comunque, la possibilità di impartire ordini di vendita tramite l’utilizzo del servizio clienti; tra l’altro, tale servizio non comporta alcun costo aggiuntivo a carico del cliente.

Tanto premesso, il Collegio, ritenendo infondata la doglianza del ricorrente, respinge il ricorso.

#### **3.7.1.4. Malfunzionamenti della piattaforma informatica – Onere della banca di garantire il regolare funzionamento – Totale inoperatività del servizio telefonico – Obbligo di risarcimento del danno a carico della banca**

*Poiché il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti con la stipulazione di un contratto per prestazione di servizi di investimento telematici comporta, a carico della banca, l’onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di trading on-line sulla quale la clientela opera, il malfunzionamento della piattaforma — impedendo, o rallentando, l’inserimento degli ordini e creando difficoltà nell’assunzione di tempestive decisioni operative — espone l’intermediario alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela per gli eventuali danni subiti; del resto, si tratta di un ambiente operativo nel quale i prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni e l’esigenza del corretto funzionamento del portale è ancora più rilevante là dove alla completa inoperatività del servizio on-line si accompagni anche il mancato*

*funzionamento di quello telefonico. Pertanto, avendo i predetti malfunzionamenti procurato al ricorrente un danno consistente nella privazione della plausibile possibilità di revocare ordini la cui esecuzione ha generato una perdita in capo al cliente, nonché nella privazione della chance di poter eseguire, con profitto, operazioni sul mercato borsistico, la banca è tenuta al risarcimento del danno conseguente (decisione del 12 dicembre 2014, ricorso n. 387/2014).*

Il ricorrente lamenta che, a partire dal giorno 18 marzo 2014 fino al giorno in cui ha risolto il contratto con la banca (in data 2 aprile 2014), la piattaforma di trading on-line della banca non ha funzionato correttamente in quanto “faceva sparire gli ordini inseriti e non ancora eseguiti” rendendo impossibile la revoca o la modifica degli stessi.

A tal riguardo il ricorrente espone:

- 1) di aver inserito, in data 26 marzo 2014, un ordine di acquisto di 800 azioni “Boost ShortDax 3X Daily”, eseguito al prezzo di €41,80, e di aver deciso, nel corso della giornata, di revocare detta disposizione; non avendo potuto eseguire quest’ultima operazione, di aver disposto la vendita dei titoli al prezzo di €41,00 e di aver subito, di conseguenza, una perdita pari ad € 640,00 a cui va aggiunta la somma di € 12,00 versata a titolo di commissioni;
- 2) di aver inserito, sempre in data 26 marzo 2014, un ordine di vendita di 500 azioni “Boost FTSE MIB 3X Short Daily” al prezzo di €70,00 che è stato eseguito alle ore 17:13 solo per 150 titoli; di aver deciso, alle ore 17:15, di revocare l’ordine in questione con riferimento ai restanti 350 titoli e di inserirne uno nuovo al prezzo più basso di €69,80; non avendo potuto eseguire detta operazione, di aver venduto i titoli nella giornata seguente al prezzo di € 69,20, subendo una perdita pari a €210,00.

Il ricorrente, ritenendo la banca responsabile dei danni da lui subiti, chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di risarcire le perdite sostenute in occasione delle operazioni eseguite in data 26 marzo 2014, nonché di rimborsare le commissioni “pagate per gli ordini inseriti a partire dal 18 marzo 2014 fino alla fine della [sua] operatività” corrispondenti ad un importo “sicuramente superiore ad €600”.

Il ricorrente espone, inoltre, che, nelle giornate del 31 marzo e del 1° aprile 2014, la piattaforma di trading on-line della banca era completamente inutilizzabile a causa di interventi di manutenzione (aggiornamento del software). Considerato che, nel medesimo periodo, è stata riscontrata l’impossibilità di operare anche tramite telefono, il ricorrente chiede, che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia altresì ordinare alla banca convenuta di liquidare in suo favore la somma di € 4.200,00, a titolo di risarcimento del danno subito, corrispondente all’importo che - considerato l’andamento della borsa, l’investimento medio giornaliero ed il fatto che operava “in leva” - avrebbe guadagnato se, nei due giorni in questione, avesse potuto operare regolarmente.

Il ricorrente espone, infine, che la certificazione rilasciata dalla banca alla chiusura del rapporto non contemplava alcune minusvalenze, maturate relativamente ad operazioni eseguite nel periodo di malfunzionamento della piattaforma, per un importo complessivo pari a circa €2.000,00 e che, nonostante le ripetute doglianze, la banca si era accorta del suddetto errore solo nel mese di novembre 2014, quando gli aveva inviato una missiva, datata 16 aprile 2014, attestante l’esistenza di €1.996,25 minusvalenze non compensate, nel periodo di imposta 2014.

Il ricorrente – avendo, nel mese di aprile 2014, interrotto i rapporti con la banca convenuta e trasferito i titoli presso un altro intermediario – lamenta di non poter più utilizzare la suddetta nuova certificazione a fini compensativi e, di conseguenza, chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di versare la somma di € 399,25, a titolo di risarcimento del danno subito a causa dell’errato computo delle minusvalenze.



La banca replica, deducendo che “l’inserimento di una disposizione di revoca di un ordine precedentemente inserito è comunque un’operazione «salvo buon fine» [...] che “deve essere sempre validata dal mercato; quest’ultimo, infatti, potrebbe restituire anticipatamente l’eseguito dell’operazione che si intendeva revocare”; aggiunge, inoltre, che, “in relazione alle problematiche che [il ricorrente] sostiene di aver riscontrato”, il medesimo non ha fornito “prove documentali attestanti le perdite asserite” e, di conseguenza, non risulta possibile “quantificare il danno economico”.

La banca, inoltre, ritiene “non accordabile la richiesta di rimborso di tutte le commissioni pagate dal cliente in quanto trattasi di commissioni, previste da contratto, per le operazioni disposte autonomamente dal [ricorrente] tramite il sito della banca”.

La banca, infine, afferma di aver “riscontrato un disallineamento relativo alle minusvalenze maturate sulla posizione trading on-line intestata al [ricorrente]”; a tal riguardo la banca ha pertanto provveduto a produrre una certificazione integrativa, relativa alle minusvalenze in precedenza non certificate, causato da un errore tecnico sistemico, per ulteriori € 1.996,25”, che “potrà essere utilizzata dal ricorrente per compensare le minusvalenze [ndr. plusvalenze] realizzate”.

Ciò posto il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva anzitutto che il ricorrente ha chiesto di essere rimborsato delle perdite subite per non aver potuto revocare due ordini di acquisto titoli eseguiti in data 26 marzo 2014 - con esborso di relative commissioni anch’esse oggetto di ripetizione - nonché del mancato guadagno sofferto per la completa inoperatività della piattaforma nei giorni 31 marzo e 1° aprile 2014.

Rileva altresì che in sede di replica la banca convenuta non ha specificamente contestato il malfunzionamento che ha interessato la piattaforma di trading on-line a partire dalla data del 18 marzo 2014 fino al 2 aprile 2014, giorno in cui il cliente ha risolto il contratto con la banca.

Anzi, per quanto attiene alla dedotta impossibilità di revocare, a causa del disservizio, i due ordini di acquisto titoli poi eseguiti in data 26 marzo 2014, il Collegio rileva che lo stretto lasso di tempo intercorso tra l’inserimento degli ordini di acquisto e quelli di vendita (il giorno appena successivo o, persino, lo stesso giorno), rende verosimile che l’intenzione del ricorrente fosse proprio quella di annullare le compravendite in questione. Tanto più ove si consideri che evidenza di ciò si rinviene sin dalla e-mail del 2 aprile 2014, inviata all’intermediario e mai da questi puntualmente contestata.

Infine, il Collegio rileva che è rimasto del pari incontestato quanto affermato dal ricorrente in merito alla circostanza che nei giorni 31 marzo e 1° aprile 2014 la piattaforma on-line, così come il servizio di ordini per via telefonica, sia rimasto del tutto inoperante.

Muovendo da questi dati incontrovertibili, il Collegio osserva che il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti con la stipulazione di un contratto per prestazione di servizi di investimento telematici comporta, a carico della banca, l’onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di trading on-line sulla quale la clientela opera; in un ambiente operativo nel quale i prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni, il malfunzionamento della piattaforma di trading on-line, impedendo, o rallentando, l’inserimento degli ordini e creando difficoltà nell’assunzione di tempestive decisioni operative, espone l’intermediario alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela per gli eventuali danni subiti. Tanto più là dove alla completa inoperatività del servizio on-line si accompagni anche il mancato funzionamento di quello telefonico.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la condotta colposa della banca convenuta abbia procurato al ricorrente un danno consistente nella privazione della plausibile possibilità di revocare ordini la cui esecuzione ha generato una perdita in capo al ricorrente medesimo, nonché nella privazione della chance di poter eseguire, con profitto, operazioni sul mercato borsistico; danno che, in ragione della sua stessa natura, appare meritevole di essere risarcito in via equitativa.

Quanto poi alla richiesta di rimborso delle commissioni versate nel periodo in questione, il Collegio osserva che il ricorrente ha, di propria iniziativa, eseguito le operazioni in ragione delle quali sono state addebitate le spese in questione; nondimeno, considerato che il pagamento delle commissioni è dovuto in quanto corrispettivo di un servizio prestato dalla banca, ritiene che detto obbligo debba subire un equo ridimensionamento, anch'esso stimabile in via equitativa, per quanto riguarda il *quantum* degli addebiti, nei casi in cui il servizio prestato dall'intermediario non risulti adeguato, come nel caso di specie, agli standard qualitativi ai quali gli operatori professionali del settore devono attenersi.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria – a corrispondere al ricorrente, a ristoro di tutti i pregiudizi di cui s'è detto, la somma complessiva di €4.000,00, determinata in via equitativa tenuto conto del prezzo di vendita dei titoli “Boost ShortDax 3X Daily” e “Boost FTSE MIB 3X Short Daily”; delle operazioni compiute nel periodo in questione e dell'ammontare delle relative commissioni; del volume e del tipo di operazioni eseguite giornalmente, in media, dal ricorrente e dell'andamento del mercato.

Con riferimento, infine, al capo del ricorso relativo alla richiesta di risarcimento per la “mancata compensazione di €1.996,25 di minusvalenze” a causa dell'errato computo da parte della banca delle minusvalenze maturate dal ricorrente, il Collegio - considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie - osserva che il ricorso ha per oggetto una questione (errato computo delle minusvalenze) afferente all'attività di amministrazione titoli, svolta dalla banca nella sua qualità di depositaria (art. 1838, cod. civ.).

Posto che il contratto di deposito titoli è qualificabile come “contratto bancario”, il Collegio rileva che tale materia esula dalla propria competenza *ratione materiae* e, pertanto, dichiara inammissibile tale capo del ricorso.

### 3.7.2. Disservizi vari

#### 3.7.2.1. ***Mancata regolarizzazione di transazioni di acquisto on-line – Successiva contabilizzazione – Scoperto di conto corrente – Richiesta di saldo del debito – Effettuazione di giroconto - Richiesta di risarcimento del danno – Obblighi informativi della banca – Principio di autoresponsabilità – Assenza di prova del danno – Inaccogliibilità del ricorso***

*Dovendo la banca che presta un servizio di investimento informare tempestivamente il cliente dell'esito delle operazioni delle quali si è chiesta l'esecuzione, l'informativa per il servizio di trading on-line deve essere resa con la massima rapidità, considerata la velocità e la frequenza che caratterizza l'operatività dell'investitore che utilizza l'home banking; tuttavia, il cliente è tenuto, sulla base del principio dell'autoresponsabilità, a seguire con attenzione e tempestività lo stato dei propri affari, esplicando, in tale cura, quanto meno l'ordinaria diligenza che l'ordinamento richiede al “buon padre di famiglia” (decisione del 12 maggio 2014, ricorso n. 773/2013).*

Chiede il ricorrente la restituzione di € 75.773,56, somma addebitatagli in conto il 16 gennaio 2013 “a seguito di un acquisto di azioni avvenuto con saldo contabile proposto dall’applicazione non reale”; infatti, si era verificato un cattivo funzionamento del servizio di trading on-line che faceva “visualizzare un saldo positivo diverso dal saldo reale e contemporaneamente un mancato storno degli ordini impartiti, che lo avevano indotto all’errore”.

Precisa, inoltre, il ricorrente che, in caso di insufficienza di provvista o dei margini di garanzia, non si doveva dare corso all’esecuzione degli ordini; infine, per saldare il conto, aveva dovuto svincolare e restituire delle somme impegnate in un conto a lui intestato ed aperto presso altro intermediario.

Replica la banca che la posizione debitoria era stata generata dal mancato addebito di alcuni acquisti di strumenti finanziari effettuati attraverso la piattaforma di trading on-line e non addebitati sul conto del ricorrente; dall’estratto conto relativo agli anni 2010, 2011 e 2012, si evinceva il mancato addebito delle operazioni sopra menzionate. Il 30 maggio 2012 aveva inviato al ricorrente una comunicazione al ricorrente con la quale lo aveva informato di quanto predetto, chiedendo il pagamento delle somme dovute (€ 75.782,11); tale esposizione debitoria era stata sanata il 16 gennaio 2013, dopo un esplicito consenso del ricorrente.

Precisa, poi, la banca che il ricorrente aveva sempre potuto usufruire del servizio clienti per ricevere ogni utile dettaglio circa il proprio conto corrente ed il relativo deposito titoli.

Il Collegio, dalle concordi dichiarazioni delle parti e dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, riscontra che la banca, con lettera del 30 maggio 2012, ha comunicato al ricorrente la mancata regolazione sul conto corrente dei seguenti acquisti di strumenti finanziari effettuati attraverso la piattaforma di *trading on-line*: 1) acquisto di azioni “Meridiana Fly” per un importo di € 57.016,20 in data 16 marzo 2011; 2) acquisto azioni “Meridiana Fly” per un importo di € 7.013,30 in data 22 luglio 2011; 3) acquisto azioni “Meridiana *post* raggruppamento” per € 11.744,06 in data 23 aprile 2012. Con *e-mail* del 18 giugno 2012, il ricorrente ha dichiarato di “rendersi disponibile al pagamento dello scoperto” e di garantire “la sua disponibilità a saldare il debito dovuto con un versamento totale entro il 31 dicembre 2012”; con successiva *e-mail* del 22 novembre 2012, ha ribadito il suo impegno e la sua disponibilità a “saldare il debito dovuto con un versamento totale tramite bonifico bancario entro il 31 dicembre 2012”. Il 16 gennaio 2013, sul “Conto (...) n. 300743038” intestato al ricorrente, sono stati addebitati € 75.782,11.

Rileva, poi, il Collegio che il 10 dicembre 2012 il ricorrente ha provveduto a effettuare un’operazione di “giroconto da Conto (...) n. 301820320” a valere sul conto corrente di regolamento del servizio di *trading on-line* (n. 300743036), per un importo di € 74.245,00; infatti, a tale data, tale ultimo conto risultava avere un saldo contabile pari ad € 1.537,50. In merito, il Collegio prende atto che il ricorrente ha dichiarato che “per saldare il debito che non doveva essere contratto” aveva “dovuto svincolare e restituire delle somme impegnate in un conto a lui intestato di altra banca”.

Rileva il Collegio che, a partire dalla data della prima operazione non contabilizzata, il ricorrente ha posto in essere numerose operazioni di compravendita di strumenti finanziari, asserendo, in merito, che la banca non avrebbe dovuto dare esecuzione ai predetti ordini; in particolare, sostiene che, essendo la banca a conoscenza della reale situazione contabile del conto corrente collegato all’operatività di *trading on-line*, non si sarebbe dovuto dare corso a nessuna operazione di compravendita, sino al ripristino del saldo reale di conto corrente. In proposito, la banca replica affermando che il ricorrente avrebbe potuto usufruire del Servizio Clienti “per ricavare ogni utile dettaglio relativo al proprio Conto (...) e al proprio deposito titoli”.

Rileva, poi, il Collegio che, pur essendo obbligo della banca - che presta un servizio di investimento - informare tempestivamente il cliente dell’esito delle operazioni delle quali si è

chiesta l'esecuzione - effettuando tale informativa, in particolare per il servizio di *trading on-line*, con la massima rapidità, considerata la velocità e la frequenza che caratterizza l'operatività dell'investitore che utilizza l'*home banking* – tuttavia, il cliente, sulla base del principio dell'autoresponsabilità, è tenuto a seguire con attenzione e tempestività lo stato dei propri affari, esplicando, in tale cura, quanto meno l'ordinaria diligenza che l'ordinamento richiede al “buon padre di famiglia”. Infatti, secondo la comune esperienza, ciò che normalmente avviene è che l'investitore si attivi egli stesso prontamente per conoscere la sorte toccata all'ordine conferito all'intermediario; anche perché, proprio da questa immediata conoscenza potrebbero consapevolmente derivare decisioni circa la sua ulteriore operatività.

Nota, infine, il Collegio che il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale circa il danno subito a seguito del mancato blocco operativo sul conto corrente agganciato al deposito titoli, limitandosi ad affermare che “aveva dovuto svincolare delle somme impegnate in un conto a lui intestato”; tantomeno, ha provveduto a fornire prova dell'eventuale danno patito a seguito dello svincolo delle predette somme. Appare, infine, destituita di ogni fondamento la richiesta avanzata dal ricorrente di ottenere la restituzione dell'importo di € 75.773,56, pari, cioè, all'intero controvalore delle azioni acquistate, del quale la banca aveva omesso il contestuale addebito in conto.

Tale importo, infatti, rappresentando l'esatto corrispettivo delle operazioni effettuate, non può costituire, di per sé, un “danno” per il cliente, potendo semmai rivelarsi evento causativo di danno, qualora dal disguido imputabile alla banca fossero derivati costi o perdite a carico del ricorrente, il quale, peraltro, non fornisce alcuna prova di danni subiti in conseguenza del comportamento omissivo della banca.

Oltre tutto, la mancanza di una specifica indicazione dei danni conseguenti al predetto comportamento dell'intermediario non consente di valutare, sulla base della documentazione agli atti, gli eventuali esiti della complessa operatività posta in essere dal cliente; infatti, data la quantità di operazioni in dare e in avere effettuate sullo stesso titolo “Meridiana” nel periodo intercorso tra i mancati addebiti (11 marzo 2011, 19 luglio 2011 e 18 aprile 2012) e la data di addebito del citato importo di € 75.773,56 (16 gennaio 2013) non è nemmeno possibile riscontrare se il mancato addebito, consentendo maggiori margini di operatività per così lungo periodo di tempo, abbia procurato perdite al cliente ovvero, come anche possibile, utili.

In conclusione il Collegio – considerato quanto sopra, ed in particolare che non è stata fornita alcuna evidenza che dal comportamento, pur censurabile, della banca, come sopra richiamato, siano derivate conseguenze produttive di danno per il ricorrente - dichiara la inaccogliabilità della domanda.

### ***3.7.2.2. Utilizzo di piattaforma di trading on-line – Verificarsi di disservizi – Impossibilità di operare - Onere della banca di garantire lo stabile funzionamento del servizio – Obbligo della banca di consentire la tempestiva operatività – Possibilità di rivolgersi al servizio “banca telefonica” – Mancata operatività***

*Il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti con la stipulazione di un contratto per prestazione di servizi di investimento telematici comporta, a carico della banca, l'onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di trading on-line sulla quale la clientela opera; di conseguenza, il malfunzionamento del sistema informatico, impedendo, o rallentando, l'inserimento degli ordini e creando difficoltà nell'assunzione di tempestive decisioni operative, costituisce violazione degli obblighi contrattuali da parte dell'intermediario. Nel caso di specie, non risulta, tra l'altro, accoglibile l'eccezione sollevata dalla banca circa il fatto che il*

*cliente avrebbe potuto operare tramite il servizio “banca telefonica”, stante che anche tale servizio non era operativo a causa di un problema tecnico (decisione dell’11 giugno 2014, ricorso n. 909/2013).*

Esponde la ricorrente:

1. di aver tentato, “nell’intera giornata” del 20 settembre 2013, di acquistare n. 2.700 azioni ENI tramite il servizio di *internet banking*, “con esito negativo per mancanza di funzionalità del servizio”;
2. di aver contattato due volte, in detta data, “il numero di assistenza clienti e banca telefonica” della banca;
3. che l’operatore della banca, oltre a confermare “la mancata funzionalità del servizio di *internet banking*, non riusciva nemmeno [...] alle ore 20 circa ad inserire l’ordine di acquisto nel mercato After Hours, attivo fino alle ore 20.30 [...]”.

Lamenta la ricorrente di non aver potuto eseguire l’operazione di compravendita di azioni in questione a causa di un disservizio imputabile alla banca e, pertanto, chiede “la corresponsione della somma di € 1.485,00 a titolo di rimborso per la mancata corresponsione dei dividendi ENI per i quali lo stacco della cedola era previsto per la data 23 settembre 2013 in misura di €0,55 ad azione posseduta alle ore 24 del 20 settembre 2013” e “degli interessi legali dalla data di pagamento dei dividendi 26 settembre 2013 alla data di effettiva liquidazione dell’importo richiesto”.

Replica la banca, affermando che:

- a. “quanto alla giornata del 20 settembre [2013], in primo luogo, sono state compiute precise verifiche in ordine al corretto funzionamento del portale di trading on line messo a disposizione della clientela nell’ambito della prestazione del servizio di banca multicanale, ed è stato appurato che la piattaforma informatica della banca ha regolarmente funzionato, registrando al più qualche rallentamento”;
- b. “con particolare riferimento al titolo ENI, è comprovato dall’elevato numero di negoziazioni concluse dalla clientela tramite il canale di home banking senza che sia stata rilevata soluzione di continuità nell’esecuzione delle operazioni, indice inequivocabile dell’inesistenza di anomalie sistematiche”;
- c. “per quanto riguarda l’espletamento del servizio via telefono, gli accertamenti effettuati hanno indicato che la ricorrente, nella giornata del 20 settembre, ha contattato, identificandosi con i propri codici, il numero verde [...] tre volte: alle ore 18:53, alle ore 20:07 e alle ore 20:31”;
- d. “le strutture call center riceventi le telefonate hanno riferito che 1) nel corso della prima telefonata, la ricorrente ha ricevuto informazioni circa le quotazioni di alcuni titoli negoziati sul mercato americano, l’orario del mercato after hours, la quotazione e i quantitativi di azioni ENI scambiate nella giornata, le impostazioni del computer più efficienti per ovviare ad accennati problemi di navigazione. All’operatore non è stato richiesto di inserire alcun ordine di acquisto; 2) la seconda telefonata, che si è protratta per 22 minuti, è stata indirizzata al servizio di Assistenza internet e l’intervento dell’operatore è stato finalizzato ad accertare la compatibilità del browser e della versione di Internet Explorer utilizzati alle specifiche tecniche richieste per operare [...]; 3) la terza telefonata è stata, infine, effettuata alle ore 20.31 a mercato chiuso e non ha potuto quindi concludersi con l’inserimento di un ordine di acquisto valido”;
- e. “si ritiene altresì opportuno osservare che la ricorrente, la quale nulla ha asserito circa le condizioni a cui avrebbe desiderato realizzare l’acquisto, non ha comunque certezza che il suo ordine avrebbe trovato contropartita per quantità e prezzo”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Il Collegio rileva che la Segreteria Tecnica, in fase istruttoria, ha richiesto alla banca l'invio delle registrazioni delle telefonate intercorse in data 20 settembre 2013 tra la ricorrente e l'*Help Desk* della banca e che l'intermediario, in data 8 aprile 2014 ha provveduto ad inviare la suddetta documentazione.

Dall'esame della documentazione inviata dalla banca emerge che:

- l'operatore del servizio *Help Desk*, sia nella telefonata con la ricorrente delle 20:07 che in quella delle 20:31, ha ammesso che nella giornata del 20 settembre 2013 si sono verificati dei disservizi che hanno impedito ad alcuni clienti dell'intermediario (compresa la ricorrente stessa), utilizzatori di una determinata versione di un *browser internet*, l'esecuzione di operazioni di *trading on-line*;
- nel corso della telefonata delle ore 20:07 l'operatore ha suggerito alla ricorrente alcune operazioni da eseguire sul suo computer per tentare di risolvere il problema;
- non riuscendo la ricorrente a ristabilire la regolare operatività del sistema, l'operatore ha consigliato alla cliente di impartire l'ordine di acquisto dei titoli ENI attraverso il servizio di "banca telefonica";
- la ricorrente ha chiamato alle ore 20:31 il servizio "banca telefonica" per impartire l'ordine;
- l'operatore della "banca telefonica" non ha potuto eseguire l'ordine in questione a causa di un "problema tecnico".

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva che il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti con la stipulazione di un contratto per prestazione di servizi di investimento telematici comporta, a carico della banca, l'onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di *trading on-line* sulla quale la clientela opera; ciò posto, il malfunzionamento della piattaforma di *trading on-line*, impedendo, o rallentando, l'inserimento degli ordini o creando difficoltà nell'assunzione di tempestive decisioni operative, espone l'intermediario alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela per gli eventuali danni subiti.

Nella vicenda oggetto di ricorso, il Collegio ritiene che la banca convenuta, non avendo, senza alcuna legittima giustificazione, garantito il corretto e regolare funzionamento della piattaforma di *trading on-line*, sia venuta meno agli obblighi sanciti dal contratto stipulato con la ricorrente e, quindi, sia da ritenersi responsabile per gli eventuali danni da questa subiti.

Ciò posto, il Collegio osserva che la ricorrente lamenta, come danno subito, la mancata corresponsione dei dividendi che l'emittente avrebbe distribuito, in data 26 settembre 2013, a tutti coloro che fossero stati titolari di azioni ENI alle ore 24 del 20 settembre 2013.

Come sopra riportato, la ricorrente quantifica il danno subito in € 1.485,00, pari all'intero importo che le sarebbe spettato a titolo di dividendo su n. 2700 azioni, quantitativo di acquisto da lei progettato.

Una siffatta quantificazione non può essere ritenuta congrua dal Collegio.

In primo luogo, occorre tener conto che, sulla base dei corsi di chiusura dei giorni 20 e 24 settembre, il valore economico di un acquisto fatto il 20 settembre (con diritto all'incasso del dividendo) e di quello eventualmente fatto il primo giorno di quotazione *ex cedola*, risultano pressoché equivalenti (la differenza tra i prezzi più bassi registrati nelle due giornate è stata di 0,58 e tra quelli più alti di 0,65); ciò significa, in sostanza, che il dividendo spettante a chi ha comprato i titoli il 20 settembre rappresenta, più che un vero e proprio utile, l'immediata restituzione della quota parte, del prezzo pagato per l'acquisto, pari all'incirca al dividendo annunciato, incorporata nella quotazione dei titoli fino alla data di "stacco" del dividendo.

Va poi considerato che non è possibile ricostruire *a posteriori* il corso degli eventi nel caso in cui la ricorrente avesse avuto la possibilità di accedere al mercato, molteplici essendo le possibili modalità e condizioni nelle quali tale operazione si sarebbe potuta, in concreto, svolgere (ad

esempio: effettivo quantitativo delle azioni acquistate, risposta del mercato all'eventuale fissazione di un prezzo limite, effettivo prezzo di regolamento dell'acquisto).

Quanto sopra considerato, il Collegio ritiene di liquidare il danno in via equitativa, valutandolo nell'importo di €100,00.

Il Collegio dichiara, pertanto, la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a corrispondere alla ricorrente la somma di €100,00, come sopra determinata.

### **3.7.2.3. Blocco operativo su ETC – Delisting effettuato dalla Borsa Italiana – Possibilità di operare tramite servizio telefonico - Assenza di responsabilità in capo alla banca**

*Nel caso in cui l'impossibilità di operare on-line su ETC sia stata causata dal delisting eseguito da Borsa Italiana S.p.A., considerato altresì che l'operatività sul titolo è comunque garantita attraverso il servizio telefonico "Servizio Clienti" al quale la cliente si può rivolgere per eseguire le operazioni di compravendita desiderate, non può ritenersi sussistente alcuna responsabilità della banca convenuta per i disagi lamentati dalla ricorrente (decisione dell'11 giugno 2014, ricorso n. 1075/2013).*

Esponde la ricorrente di avere "in portafoglio un ETC che da tempo è stato improvvisamente ritirato senza motivo e senza avviso (ETC ETFS FORWARD SOFTS DJ) con n. 171 quote acquistate a suo tempo"; lamenta che "questo ETC continua a variare sul mercato [...] e [ella] non [può] intervenire in alcun modo" e chiede, pertanto che "[le] venga rimborsato l'intero importo che [ha] pagato all'inizio dell'operazione (n.171 x 18,4463)".

Replica la banca, affermando:

- a. che il titolo ETC ETFS FORWARD SOFTS DJ è stato acquistato dalla ricorrente in data 4 marzo 2011 (n. 170 quote) e 7 aprile 2011 (n. 1 quota) "quando lo stesso era quotato sul mercato ETF", per un controvalore complessivo pari ad €2.280,114;
- b. che, in data 8 maggio 2013, "Borsa Italiana ha effettuato un delisting dal mercato ETF e, a seguito di tale evento societario obbligatorio e indipendente dalla volontà dell'Istituto, lo stesso ha modificato il mercato di trattazione di origine con l'unico mercato sul quale il titolo viene negoziato, ossia il FTSE (come regolarmente riportato sulla posizione in portafoglio) e adeguando conseguentemente anche la valuta, da Euro in USD";
- c. che, per questo mercato, l'intermediario "prevede la possibilità di negoziare solo il comparto azionario e quindi per il titolo in oggetto, essendo un ETC, non è possibile effettuare operatività in acquisto mentre è sempre comunque garantita la possibilità di inserire ordini di vendita off-line tramite il Servizio Clienti";
- d. che "quanto sopra indicato è stato riportato nella risposta al reclamo e preme sottolineare che nei contatti intercorsi con il Servizio Clienti a partire dal 17 luglio 2013 (data in cui per la prima volta risultano richieste di informazioni sul titolo in oggetto), l'istante non ha mai richiesto esplicitamente l'inserimento di un ordine di vendita limitandosi a chiedere informazioni sull'operatività sul titolo".

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che i disagi lamentati dalla ricorrente sono stati causati dal delisting, eseguito da Borsa Italiana S.p.A., del titolo ETC in questione; considerato, infatti, che la banca consente di negoziare sul mercato FTSE, tramite la piattaforma di trading on-line, esclusivamente titoli azionari, la ricorrente, a seguito dell'operazione eseguita da Borsa Italiana, si è trovata nell'impossibilità di operare on-line sul titolo in questione.

Premesso quanto sopra, il Collegio non ritiene sussistano responsabilità della banca convenuta per i disagi lamentati dalla ricorrente e rileva che, come affermato dall'intermediario, l'operatività sul titolo è comunque garantita attraverso il servizio telefonico "Servizio Clienti" al quale la ricorrente si può rivolgere per eseguire le operazioni di compravendita desiderate.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inaccoglibile.

#### **3.7.2.4. Rallentamento sulla piattaforma informatica – Obbligo della banca di garantirne il regolare e stabile funzionamento – Necessità di operare in modo tempestivo - Responsabilità della banca per i danni causati ai clienti**

*Poiché il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti con la stipulazione di un contratto per la prestazione di servizi di negoziazione telematici comporta, a carico della banca, l'onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di trading on-line sulla quale la clientela opera, l'intermediario risponde delle legittime pretese risarcitorie da parte degli investitori per gli eventuali danni subiti, anche in ragione della circostanza che, in un ambiente operativo nel quale i prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni, il malfunzionamento della piattaforma di trading on-line impedisce o rallenta l'inserimento degli ordini e crea impaccio nell'assunzione di tempestive decisioni operative (decisione del 26 giugno 2014, ricorso n. 20/2014).*

Esponde il ricorrente:

1. di aver tentato, senza successo, in data 2 dicembre 2013, di vendere alcuni titoli tramite la piattaforma di *trading on-line* "(...)Interactive";
2. di aver contattato "più volte", nella medesima giornata, il "call center del servizio (...)Interactive";
3. che gli operatori del call center gli avevano comunicato che non era possibile eseguire le operazioni volute "per problemi non meglio specifica natura";
4. di aver "riprovato con lo stesso iter anche nelle giornate di martedì 3 dicembre [...] e nella mattinata del 4 dicembre, quando all'ennesima impossibilità a procedere alla vendita [è] stato costretto ad uscire e a recar[si] allo sportello [della banca], dove riuscivano finalmente a vendere i titoli con prezzi però più bassi a quelli di lunedì 2 [...]".

Lamentando di aver subito un danno a causa del malfunzionamento del servizio "(...)Interactive", sia telefonico che telematico, e ritenendo la banca responsabile per quanto accaduto, il ricorrente chiede la somma di €271,91 a titolo di risarcimento.

Replica la banca, affermando:

- a) che, in data 2 dicembre 2013, il servizio (...) Interactive, "a causa di un problema tecnico informatico, ha registrato dei notevoli rallentamenti" ma "seppur con difficoltà, il servizio ha comunque funzionato, sebbene non in maniera regolare, per poi riprendere normalmente dopo le 18:00";
- b) che, in ogni caso, l'art. 15 del contratto di adesione al servizio (...) Interactive stabilisce che: "è esclusa ogni responsabilità della banca per i rallentamenti e/o malfunzionamenti delle reti di comunicazione, del servizio postale o di erogazione dell'energia elettrica, a qualsiasi causa imputabili, nonché per gli scioperi del personale della banca ovunque verificatisi. In aggiunta, è esclusa qualsiasi responsabilità della banca per impedimenti od ostacoli al funzionamento del servizio determinati da modifiche legislative o da atti di autorità nazionali od estere, ovvero da provvedimenti o atti di natura giudiziaria o da qualsiasi altro fatto di terzi non imputabile alla banca";



c) che, “nelle giornate del 03 e 04 dicembre 2013, le [...] indagini non hanno rilevato alcuna anomalia nei [...] sistemi informatici”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che la banca ha ammesso che, in data 2 dicembre 2013, “a causa di un problema tecnico informatico, il servizio (...) Interactive ha registrato notevoli rallentamenti” ma che, invocando il citato art. 15 del contratto di adesione al servizio in questione, ha declinato ogni responsabilità con riferimento ai danni lamentati dal ricorrente.

Sul punto il Collegio rileva che l’art. 15 del contratto individua casi di cd. “forza maggiore” al verificarsi dei quali la banca non può essere considerata responsabile per eventuali disservizi occorsi in concomitanza con detti eventi; osserva, tuttavia, che la banca ha individuato, quale causa dei rallentamenti contestati, “un problema tecnico informatico”, espressione, quest’ultima, che lascia presumere che la suddetta problematica abbia avuto origine all’interno dell’intermediario stesso, nella funzione deputata a gestire il suddetto servizio, e non sia stata determinata da uno degli eventi riportati nel testo del citato art. 15.

A tal riguardo, rilevando che la banca non ha comunque fornito alcuna prova a sostegno della tesi difensiva sostenuta, il Collegio ricorda innanzitutto che il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti conseguentemente alla stipulazione di un contratto per la prestazione di servizi di negoziazione telematici comporta, a carico della banca, l’onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di *trading on-line* sulla quale la clientela opera; in un ambiente operativo nel quale i prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni, il malfunzionamento della piattaforma di *trading on line*, impedendo, o rallentando, l’inserimento degli ordini e creando impaccio nell’assunzione di tempestive decisioni operative, espone conseguentemente l’intermediario alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela per gli eventuali danni subiti.

Considerato quanto sopra, ritiene il Collegio che il malfunzionamento del servizio (...) Interactive verificatosi in data 2 dicembre 2013, essendosi posto come ostacolo all’esecuzione da parte del cliente delle proprie scelte di investimento, abbia procurato al ricorrente un danno meritevole di essere risarcito; non potendo, tuttavia, determinare *ex post* il prezzo al quale il ricorrente avrebbe venduto i titoli in questione se tali disservizi non si fossero verificati, il Collegio ritiene di dover procedere alla quantificazione del danno subito dal ricorrente con valutazione di tipo equitativo e dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova - a versare al ricorrente la somma di €150,00, come sopra determinata.

**3.7.2.5. Stipulazione contratto di trading on-line – Onere della banca di garantire lo stabile funzionamento del servizio – Rapide evoluzioni delle quotazioni – Necessità di operare tempestivamente – Rallentamenti del sistema operativo – Temporanea impossibilità ad operare – Evento causativo di danno**

*Poiché il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti con la stipulazione di un contratto per prestazione di servizi di investimento telematici comporta, a carico della banca, l’onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di trading on-line sulla quale la clientela opera - stante che l’ambiente operativo è tale che i prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni - il malfunzionamento del sistema informatico, impedendo, o rallentando, l’inserimento degli ordini e creando difficoltà nell’assunzione di tempestive decisioni operative, espone l’intermediario alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela per gli eventuali danni subiti (ricorso n. 854/2013, decisione del 9 aprile 2014).*

Esponde il ricorrente:

1. di aver acquistato, in data 29 aprile 2013, tramite la piattaforma di *trading on-line* della banca, 11.500 azioni “Unicredit”, al prezzo di €4,006;
2. di aver inserito sulla piattaforma - in data 30 aprile 2013, alle ore 8:56 - l’ordine di vendita dei titoli al prezzo di €4,126;
3. di aver revocato il suddetto ordine alle ore 9:05 del medesimo giorno, avendo l’intenzione di inserire un nuovo ordine di vendita al prezzo di mercato e “realizzare comunque un guadagno più contenuto rispetto a quello atteso”;
4. di non aver potuto, tuttavia, inserire il nuovo ordine in quanto i titoli in questione non erano “disponibili in deposito”;
5. di aver contattato alle ore 9:18:47 il servizio clienti della banca per “cercare di risolvere l’inconveniente”;
6. di aver concluso la suddetta telefonata alle ore 9:43:07, senza che l’operatore fosse “in grado di dare una risposta esaustiva circa il ritardo lamentato”;
7. che i titoli in questione sono stati nuovamente resi disponibili solo alle ore 10:00 “quando le quotazioni del titolo erano giunte intorno a €4”.

Lamenta il ricorrente che il malfunzionamento della piattaforma informatica della banca, avendogli impedito di vendere i titoli al prezzo di mercato nel momento da lui prescelto, ha determinato un mancato guadagno che quantifica nella somma di € 620,00, corrispondente alla “differenza tra il prezzo di vendita di €4,06 (media tra quotazione mm. €4,05 e max €4,068 segnata dal titolo dalle 9:05 alle 9:07) ed il prezzo di acquisto €4,006 per n. 11.500 azioni Unicredit”).

Chiede il ricorrente il risarcimento del suddetto importo.

Replica la banca, affermando - con riferimento al “problema” che ha impedito al ricorrente di inserire, in data 30 aprile 2013, il nuovo ordine di vendita – che “sono sempre possibili per ordini disposti per mezzo del trading on line temporanee interruzioni per problemi procedurali” ma che l’art. 18 “del contratto che regola i servizi di «Banca Multicanale» recita espressamente che è esclusa la responsabilità della banca per inesattezze o incompletezza dei dati comunicati al cliente, per ritardi delle trasmissioni o colloqui [...]”. L’intermediario aggiunge che il ricorrente, in data 3 maggio 2013, ha venduto i titoli in questione al prezzo di €4,008.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la banca ha riconosciuto che, in data 30 aprile 2013, si sono verificate delle “temporanee interruzioni” che hanno impedito al ricorrente di inserire l’ordine di vendita “al prezzo di mercato” nel momento da lui prescelto, ma ha invocato il dettato dell’art. 18, terzo punto, del contratto “che regola i servizi di «Banca Multicanale»” (“È esclusa altresì ogni responsabilità della banca per eventuali inesattezze, errori od omissioni nei dati comunicati all’Aderente tramite il servizio, corrispondenti a quelli memorizzati negli archivi centrali della banca e della società che gestisce il Servizio, anche a causa di eventuali errori di contabilizzazione, per la rilevazione e correzione dei quali valgono le Norme contrattuali che regolano i Rapporti collegati al Servizio”) per declinare ogni responsabilità in merito al disservizio verificatosi.

In merito alla eccezione formulata dalla banca, il Collegio ritiene che tale clausola - escludendo la responsabilità dell’intermediario in tutti i casi in cui “eventuali inesattezze, errori od omissioni nei dati comunicati all’Aderente tramite il servizio” abbiano determinato un danno alla clientela - violi il principio del rispetto dell’equilibrio degli interessi contrattuali, penalizzando in modo eccessivo ed ingiustificato il soggetto debole del rapporto contrattuale.

Considerata, pertanto, la suddetta clausola *tamquam non esset*, il Collegio osserva che il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti con la stipulazione di un contratto per

prestazione di servizi di investimento telematici comporta, a carico della banca, l'onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di *trading on-line* sulla quale la clientela opera; in un ambiente operativo nel quale i prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni, il malfunzionamento della piattaforma di *trading on-line*, impedendo, o rallentando, l'inserimento degli ordini e creando difficoltà nell'assunzione di tempestive decisioni operative, espone l'intermediario alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela per gli eventuali danni subiti.

Nel caso in esame, dunque, il Collegio ritiene che la banca sia responsabile per il danno subito dal ricorrente a fronte del malfunzionamento della piattaforma di *trading on-line* che consiste nel mancato guadagno che questi avrebbe potuto realizzare se, subito dopo la revoca, avesse potuto inserire l'ordine di vendita dei titoli al prezzo di mercato.

A tal riguardo, non essendo possibile addivenire ad una esatta quantificazione del danno subito (non è possibile, infatti, stabilire *ex post* l'esatto prezzo a cui il ricorrente sarebbe riuscito a vendere i titoli), il Collegio - considerato che il ricorrente, in data 3 maggio 2013, ha venduto i titoli in questione al prezzo di €4,008 - ritiene di dover adottare il criterio di valutazione secondo equità ai sensi dell'art. 1226 c.c.; dichiara, pertanto, la banca tenuta - entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo complessivo di €500,00, come sopra determinato.

### **3.7.2.6. Trading on-line – Malfunzionamenti della piattaforma informatica – Impossibilità di inserire ordini – Responsabilità della banca – Limitazione contrattuale ai soli casi di dolo e colpa grave – Clausola vessatoria – Non opponibilità al cliente – Risarcimento del danno**

*Posto che la banca, con riferimento al servizio di trading on-line erogato alla clientela, ha l'obbligo di garantire lo stabile e corretto funzionamento della piattaforma informatica e che, pertanto, ogni malfunzionamento della stessa può essere considerato un inadempimento degli obblighi contrattualmente assunti, deve considerarsi non opponibile al cliente la clausola contrattuale che, "in caso di adempimento totale o parziale o di inadempimento inesatto da parte del professionista", limiti alle ipotesi di condotta dolosa o gravemente colposa dell'intermediario il diritto del cliente ad ottenere il risarcimento del danno subito, stante il carattere vessatorio, ai sensi del Codice del consumo, di tale clausola (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 223/2014)*

Alla riunione del 2 ottobre 2014, il Collegio – ritenuta la responsabilità della banca per gli eventuali danni subiti dal ricorrente – ha stabilito di richiedere a quest'ultimo l'esatta quantificazione del danno subito, con idonea documentazione probatoria, mediante la seguente decisione interlocutoria:

*"Ricorso n. 223/2014 nei confronti della (...), del Sig. (...), proposto con lettera pervenuta in data 28 marzo 2014.*

*Il Collegio prende in esame la documentazione fornita dal ricorrente unitamente al ricorso e in data 13 ottobre 2014, nonché quella inviata dalla banca in data 23 aprile, 3 e 14 ottobre 2014.*

*Il ricorrente (titolare di un deposito titoli presso l'intermediario e del contratto "Paschihome") espone:*

- 1. di aver impartito, in data 31 ottobre 2013, l'ordine di vendere n. 893.255 azioni della banca convenuta, al prezzo di €0,2338;*
- 2. che il suddetto ordine è risultato "ineseguito totale";*

3. di aver tentato di inserire - sul portale di trading on-line della banca, in data 1° novembre 2013, alle ore 9:00 – un nuovo ordine, alle medesime condizioni di quello impartito il giorno precedente;
4. di non aver potuto eseguire detta operazione in quanto “il sistema di Internet Banking non permetteva l’accesso”;
5. di aver provato “a trasmettere la [sua] volontà di vendita tramite il numero verde [della banca], ma questo ulteriore tentativo risultava vano poiché il servizio era occupato fino a tarda mattinata”;
6. di non aver potuto contattare la sua filiale di riferimento per dare seguito all’operazione in quanto il 1° novembre è un giorno festivo;
7. di aver tentato nuovamente – in data 4 novembre 2013, alle ore 9:00 - di inserire, tramite la piattaforma telematica della banca, l’ordine di vendita in questione ma di aver ravvisato, “anche in questa circostanza, le stesse problematiche tecniche del giorno 1° novembre 2013”;
8. di aver provato, “anche in questa circostanza, a contattare il numero verde che risultava occupato come nelle circostanze precedenti”;
9. di aver contattato, nelle medesima giornata, la succursale di riferimento “per inserire l’ordine di vendita a mezzo l’operatore finanziario” ma di non aver potuto impartire la disposizione in quanto “l’operatore era in ferie”.

Ritenendo la banca responsabile per la mancata esecuzione dell’operazione di compravendita nella data ed alle condizioni desiderate, il ricorrente chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

La banca replica, affermando:

- a. che il contratto per l’erogazione del servizio di home banking denominato “Paschihome”, all’art. V, recita: “La Banca non sarà responsabile della mancata o ritardata fornitura del Servizio in conseguenza a cause ad essa non imputabili [...] La responsabilità della Banca per eventuali inesattezze, incompletezze, non tempestività dei dati trasmessi o, comunque, ogni altra responsabilità a qualsiasi titolo sussisterà solo nei casi di dolo o colpa grave”;
- b. che “le problematiche riferite dal ricorrente hanno riguardato le giornate del 1° novembre 2013 e 4 novembre 2013 e sono state comunque risolte in entrambe le giornate dopo le ore 12:00”;
- c. che “in tali date era comunque disponibile il servizio di Phone Banking sebbene l’interruzione dell’Internet Banking possa aver generato un maggior numero di chiamate al numero verde con conseguente allungamento degli ordinari tempi di risposta”;
- d. che “non risponde invece al vero l’affermazione del ricorrente secondo cui, in data 4 novembre 2013, la filiale [...] avrebbe riferito allo stesso “... che l’operatore era in ferie e l’ordine non poteva essere inserito” ma che “il cliente si limitò invece a chiedere di parlare con un dipendente con cui operava solitamente e alla notizia della sua assenza per ferie interruppe la telefonata senza chiedere altro”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

La banca ha ammesso che nei giorni 1° e 4 novembre 2013 si sono verificati dei malfunzionamenti della piattaforma di trading on line della banca che hanno impedito al ricorrente di accedere al servizio e di inserire l’ordine di vendita delle n. 893.255 azioni “MPS” da lui possedute.

Tuttavia, la banca, al fine di declinare ogni responsabilità per i disservizi verificatisi nelle giornate in questione, ha richiamato una clausola del contratto che regola il servizio di trading on-line che esclude la responsabilità della banca per la mancata o ritardata fornitura del servizio in conseguenza di cause ad essa non imputabili e che, in tutti gli altri casi, contempla la

*responsabilità dell'intermediario solo nel caso in cui il non corretto funzionamento del sistema sia ad esso attribuibile a titolo di dolo o colpa grave.*

*Per quanto riguarda la vicenda in esame, il Collegio rileva che la banca non ha fornito alcun elemento di prova atto a dimostrare che i malfunzionamenti contestati siano stati determinati da cause non imputabili all'intermediario; pertanto, la fattispecie deve essere ricondotta alla seconda disposizione della citata clausola contrattuale, quella che prevede la responsabilità della banca nei soli casi di dolo o colpa grave.*

*Posto che la banca, con riferimento al servizio di trading on-line erogato, ha l'obbligo di garantire lo stabile e corretto funzionamento della piattaforma e che, pertanto, ogni malfunzionamento della stessa può essere considerato un inadempimento degli obblighi contrattuali assunti, il Collegio ritiene che la suddetta clausola contrattuale abbia carattere vessatorio ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. b) del Codice del consumo, posto che limita alle ipotesi di condotta dolosa o gravemente colposa posta in essere dall'intermediario il diritto del cliente ad ottenere il risarcimento del danno subito, "in caso di adempimento totale o parziale o di inadempimento inesatto da parte del professionista".*

*Quanto sopra considerato, il Collegio ritiene la banca responsabile per gli eventuali danni subiti dal ricorrente in occasione dei malfunzionamenti riscontrati in data 1° e 4 novembre 2013.*

*Tuttavia, non avendo il ricorrente provveduto a quantificare il danno subito, il Collegio, nella seduta del 2 ottobre 2014, ha incaricato la Segreteria Tecnica di: 1) richiedere al cliente l'esatta quantificazione del danno subito, con idonea documentazione probatoria; 2) informare la banca di tale richiesta; si è, poi, riservato di assumere una decisione definitiva sul ricorso nella prima riunione successiva alla ricezione della predetta comunicazione."*

*Il Collegio ha altresì incaricato la Segreteria Tecnica "di assegnare al ricorrente il termine di sette giorni dalla ricezione della lettera per ricevere un riscontro alla medesima".*

*Alle suddette comunicazioni – trasmesse in data 2 ottobre 2014 – ha fatto seguito la lettera-fax del ricorrente in data 13 ottobre 2014, dalla quale il Collegio ha appreso che, in data 5 marzo 2014, il cliente medesimo, con un ordine impartito in tre tranches, ha provveduto alla vendita dei titoli al prezzo unitario di 0,1985, per un controvalore di € 177.311,12 (originariamente, i titoli erano stati acquistati al prezzo unitario di €0,2233, per un controvalore di €199.457,14).*

*Il ricorrente ha quindi chiesto il risarcimento del danno subito, quantificandolo nell'importo di €31.524,89, corrispondente alla differenza tra l'importo che avrebbe ricavato se avesse venduto tra il 1° ed il 4 novembre 2013 (importo che lo stesso ricorrente quantifica nella somma totale di € 208.836,01, corrispondente al prezzo unitario di €0,2338) e quanto effettivamente ottenuto dalla vendita del 5 marzo 2014.*

*E' pervenuta altresì lettera della banca in data 4 ottobre 2014, ove si precisa che: "la quantificazione del danno eventualmente subito dal cliente andrebbe calcolata non sulla base delle vendite effettuate dal ricorrente ben oltre quattro mesi dopo i fatti contestati ma, più correttamente, sulla base del prezzo del titolo al primo giorno di borsa aperta successivo al 1° novembre 2013, cioè il 4 novembre 2013 (prezzo unitario pari ad €0,2279); da quella data, infatti, "il cliente avrebbe potuto immediatamente vendere il titolo per evitare il rischio di ulteriori ribassi delle quotazioni"; la banca sottolinea, del resto, che, in sede di reclamo, il ricorrente aveva chiesto "il riconoscimento della differenza tra il prezzo di acquisto 0,2233 e vendita 0,2338 del giorno 1° novembre 2013".*

*Tanto premesso, il Collegio ritiene che il danno non risulta determinabile nel suo preciso ammontare, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente in caso di corretto funzionamento della piattaforma informatica (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, effettivo quantitativo delle azioni vendute, effettivo prezzo di regolamento della vendita, con esito economico di impossibile valutazione a posteriori); ritiene, pertanto, di dover procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., alla valutazione equitativa del danno.*

Tenuto conto dei valori registrati dal titolo nel periodo di malfunzionamento della piattaforma operativa nonché dell'andamento del titolo medesimo nel mese successivo al tentativo di vendita non andato a buon fine, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria - a versare al ricorrenti la somma di €5.000, equitativamente determinata.

### 3.7.3. Operatività scalper

#### **3.7.3.1. Operatività di short selling – Costituzione di margini di garanzia – Deterioramento – Comunicazione al cliente – Diffida alla copertura – Mancata indicazione di un termine preciso - Chiusura d'ufficio della posizione – Illegittimità del comportamento della banca**

*Stante la previsione contrattuale in base alla quale la banca, nel caso in cui ritenga opportuno chiudere le posizioni short della clientela al deteriorarsi dei margini di garanzia, invia una comunicazione con la quale richiede al cliente di porre rimedio alla situazione determinatasi “entro la tempistica di volta in volta indicata nella predetta comunicazione”, ovvero, in mancanza di tale indicazione, “entro la medesima giornata in cui riceve la comunicazione”, qualora la comunicazione inviata al ricorrente risulti essere poco comprensibile con particolare riferimento al termine imposto al cliente per coprire la sua posizione, l'intermediario - eseguendo d'ufficio le operazioni di copertura dopo soli tre minuti dalla ricezione dell'e-mail da parte del cliente, senza concedergli, quindi, un ragionevole periodo di tempo per eseguire, alle condizioni più vantaggiose, le operazioni in questione – pone in essere una condotta poco corretta, in quanto non rispettosa del principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, procurando un danno meritevole di essere risarcito (ricorso n. 978/2013, decisione del 23 aprile 2014).*

Espone la ricorrente:

1. di aver ricevuto - in data 12 agosto 2013, alle ore 14:18 – una e-mail con la quale la banca le comunicava “la necessità di chiudere la posizione short di €250.000,00 nominali per la prima data valuta possibile sul titolo [MPS 4.875% Subordinato 31 maggio 2016] quotato sul mercato TLX”;
2. che, alle ore 14:21, la posizione in questione è stata chiusa dalla banca attraverso tre operazioni di acquisto dei titoli in questione “al prezzo medio di chiusura di €97,96”;
3. che la chiusura della suddetta posizione ha determinato una “perdita secca di €2.480,00”.

Lamenta la ricorrente il brevissimo lasso di tempo (3 minuti) intercorso tra la ricezione della e-mail di avvertimento della banca e l'arbitraria esecuzione da parte dell'intermediario delle operazioni di acquisto dei titoli, posto che, “se [le] fosse stato concesso un lasso di tempo ragionevole per adempiere alla richiesta di ricopertura, nell'ordine di qualche ora e sempre entro la stessa giornata di negoziazione, [avrebbe] potuto con ogni evidenza risparmiare €1.400,00 rispetto alla perdita causata dalla suddetta operazione e pari ad €2.480,00, effettuata invece ignorando deliberatamente ogni criterio di minimizzazione della perdita a cui veniva esposto il cliente”; aggiunge, infatti, che “[...] a partire dalle ore 14:59:09 sono stati scambiati sul BID [...] oltre €250.000 nominali ad un prezzo medio di €97,40”.

Ritenendo che la banca non abbia, nella vicenda oggetto di ricorso, agito nel rispetto del principio della “*best execution*”, chiede la ricorrente il risarcimento del danno subito corrispondente alla somma di €1.400,00.

Replica la banca, affermando:

- a. che la ricorrente, in data 14 dicembre 2012, ha sottoscritto il “Modulo di adesione al servizio IW Scalper”;
- b. che “in merito all’opportunità della banca di chiudere le posizioni del cliente al deteriorarsi dei margini di garanzia, [...] la facoltà di chiusura delle posizioni attribuita alla banca non vale in alcun modo a escludere o limitare l’obbligo del cliente di monitorare costantemente le proprie posizioni, in considerazione dell’elevato grado di rischio connesso all’operatività con marginazione, di cui il cliente è reso edotto attraverso il documento «Informativa precontrattuale», che il cliente ha dichiarato espressamente di conoscere al momento della sottoscrizione delle Condizioni Generali di Contratto disciplinanti l’operatività IW Scalper”;
- c. con riferimento alla doglianza della ricorrente, che “secondo quanto previsto dall’art. 3.3 del Foglio Informativo relativo al servizio IW Scalper, la banca ha provveduto ad informare la cliente tramite *e-mail* della necessità di ricopertura della posizione short sul titolo [in questione] per la prima data valuta possibile; in mancanza, la banca avrebbe provveduto d’ufficio alla chiusura parziale/totale della posizione, come previsto contrattualmente”;
- d. che, “considerata la mancanza di immediate azioni, la banca ha provveduto d’ufficio alla chiusura della posizione, nell’esercizio di ciò che si configura come un suo diritto, ma soprattutto seguendo i principi generali di correttezza e buona fede, anche a tutela della cliente stessa”.

Esaminata la documentazione agli atti, il Collegio osserva che:

- l’art. 3.3 del “Foglio informativo” relativo al servizio “IW Scalper” prevede (nella parte relativa allo *short selling*) che: “la banca, a propria discrezione, può richiedere in ogni momento al cliente – tramite mezzi di comunicazione a distanza – la chiusura delle posizioni short in essere [...]. In tal caso, il Cliente si obbliga a chiudere di propria iniziativa le posizioni in essere entro la medesima giornata in cui riceve la comunicazione, ovvero entro la tempistica di volta in volta indicata dalla banca nella predetta comunicazione”;
- l’art. 3.4 del medesimo documento stabilisce che: “[...] nel caso di mancato rispetto da parte del cliente del termine previsto per compiere la copertura della posizione short, la banca è espressamente autorizzata a provvedere di propria iniziativa alla copertura della posizione short [...]”.

Stando, dunque, a quanto previsto dalle citate clausole, la banca, nel caso in cui ritenga opportuno chiudere le posizioni *short* della clientela al deteriorarsi dei margini di garanzia, invia una comunicazione con la quale richiede al cliente di porre rimedio alla situazione determinatasi “entro la tempistica di volta in volta indicata dalla banca nella predetta comunicazione”, ovvero, in mancanza di tale indicazione, “entro la medesima giornata in cui riceve la comunicazione”.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che la banca, alle ore 14:18 del 12 agosto 2013, ha inviato alla ricorrente una *e-mail* il cui testo recita: “Gentile Cliente, Le comunichiamo [...] la necessità della ricopertura della posizione short sul titolo MPS 4.875% SUBORDINATO 31.05.2016 TLX per la prima data valuta possibile”; osserva, inoltre, che 3 minuti dopo l’invio della suddetta *e-mail* la banca ha provveduto ad acquistare i titoli al fine, appunto, di “coprire” la posizione aperta dalla cliente.

Sul punto il Collegio osserva che la comunicazione inviata alla ricorrente risulta essere poco comprensibile con particolare riferimento al termine imposto alla cliente per coprire la sua posizione; l’espressione (“per la prima data valuta possibile”) utilizzata dalla banca, infatti, non individua un termine certo entro il quale eseguire le richieste operazioni.

Considerato che l'art. 3.3 del "Foglio informativo" relativo al servizio "IW Scalper" prevede, invece, che la banca, qualora non intenda concedere alla clientela il lasso di tempo compreso tra il momento di ricezione della comunicazione e la conclusione della giornata borsistica, debba indicare, in modo puntuale, il termine entro il quale il cliente deve coprire la propria posizione, il Collegio ritiene che l'intermediario non solo non abbia agito attenendosi a quanto previsto dalla suddetta clausola, ma - avendo eseguito d'ufficio le operazioni di copertura dopo soli tre minuti dalla ricezione dell'*e-mail* da parte della cliente, senza concederle, quindi, un ragionevole periodo di tempo per eseguire, alle condizioni più vantaggiose, le operazioni in questione - abbia tenuto una condotta poco corretta, in quanto non rispettosa del principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, e abbia procurato alla ricorrente un danno meritevole di essere risarcito.

Al riguardo, il Collegio rileva che, come affermato dalla ricorrente e non contestato dalla banca, la quotazione dei titoli, già a partire dalle ore 14:59, ha fatto segnalare un andamento che, nel caso in cui l'operazione di copertura fosse stata eseguita in tale particolare situazione, avrebbe consentito alla ricorrente di ridurre le perdite; ciò considerato, il Collegio considera congruo l'importo del risarcimento chiesto dalla ricorrente; dichiara, pertanto, la banca tenuta - entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere alla ricorrente l'importo complessivo di €1.400,00, maggiorato degli interessi legali dalla data-valuta dell'operazione del 12 agosto 2013 alla data del pagamento.

#### 3.7.4. Operatività in marginazione

##### **3.7.4.1. *Inserimento di ordini di stop loss – Ritardo nell'aggiornamento dei prezzi – Malfunzionamento della piattaforma informatica – Risarcimento del danno***

*Stante l'onere della banca - assunto con la stipulazione di un contratto per la prestazione di servizi di investimento telematici - di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di trading on line sulla quale la clientela opera, l'anomalia informatica del portale di home banking che abbia impedito o rallentato l'inserimento di ordini e che abbia creato difficoltà nell'assunzione di tempestive decisioni operative, espone l'intermediario alle legittime pretese risarcitorie da parte del cliente per gli eventuali danni subiti; di conseguenza, la banca è tenuta al risarcimento del danno subito dall'investitore per il ritardo con il quale è avvenuto l'aggiornamento della sua posizione in marginazione (ricorso n. 639/2013, decisione del 26 febbraio 2014).*

Espone il ricorrente:

1. di aver aperto, in data 17 aprile 2013, una posizione "intraday" in marginazione con riferimento al titolo "FDAX0613", inserendo, sul portale di trading on-line della banca, alle ore 9:46:16, l'ordine di acquisto di un "lotto", ad un prezzo limite di 7.642,50. La banca eseguiva l'ordine alle ore 9:47:36;
2. di aver modificato la suddetta posizione relativa al derivato in questione, inserendo, alle ore 9:47:58, l'ordine di acquisto di n. 2 lotti, al prezzo limite di 7.622,5. La banca eseguiva l'ordine alle ore 9:48:26;
3. di aver inserito, alle ore 9:48:39, l'ordine di acquisto di n. 4 lotti del medesimo strumento, al prezzo limite di 7.602,5. La banca eseguiva l'ordine alle ore 9:49:25;



4. di aver inserito, alle ore 9:49:46 l'ordine di acquisto di n. 8 lotti del medesimo strumento, al prezzo limite di 7.582,5. La banca eseguiva l'ordine alle ore 9:49:47;
5. che, a seguito dell'acquisto di 15 lotti, il prezzo di attivazione dell'ordine di *stop-loss* automatico, "alle ore 9:49:47 doveva essere 7.521,195 (l'1% sul prezzo medio che con gli acquisti progressivi [aveva] portato a 7.597,167)";
6. che, alle ore 9:49:57, la banca aveva impartito l'ordine automatico di *stop loss*, vendendo n. 7 lotti del titolo in questione, "ad un prezzo medio di 7.535,285714";
7. che il suddetto ordine di *stop loss* automatico non sarebbe dovuto essere attivato, in quanto "il minimo giornaliero toccato dallo strumento FDAX0613 dalle ore 8:00:00 alle ore 9:51:15 è stato di 7.541, [cioè] 20 punti sopra il [suo] livello di *stop*";
8. che - nonostante alle ore 9:50:18 avesse inserito l'ordine di acquisto di n. 16 lotti, al prezzo limite di 7.541,00, (eseguito alle ore 9:51:15) e avesse così ridotto il prezzo di attivazione dell'ordine di *stop loss* automatico a 7.484,00 – la banca, alle ore 9:51:20 aveva attivato un nuovo ordine di *stop loss* automatico, vendendo n. 8 lotti.
9. di aver inserito, alle ore 9:54:38 l'ordine di vendita di n. 8 lotti. La banca eseguiva l'ordine alle ore 9:54:47 al prezzo di 7.572,00;
10. di aver inserito, alle ore 9:55:13 l'ordine di vendita di n. 8 lotti. La banca eseguiva l'ordine alle ore 9:55:13 al prezzo di 7.574,00.

Lamenta il ricorrente che la banca "facendo scattare scorrettamente lo *stop loss* per i primi 7 lotti [aveva] viziato e stravolto la [sua] posizione generando una tale confusione sulla posizione stessa che non [gli] ha permesso di fare i necessari aggiustamenti per evitare che andassero in *stop loss* anche gli altri 8 lotti acquistati che comunque, anche a seguito della prima scorretta operazione di chiusura automatica dei primi 7 lotti, non dovevano [comunque] essere chiusi"; chiede la somma di €27.275,00 a titolo di risarcimento per la perdita subita.

Replica la banca, affermando che:

- a) in data 11 gennaio 2013 l'intermediario ha inviato al ricorrente una e-mail con la quale lo informava delle modifiche unilaterali apportate all'"Integrazione contrattuale avente ad oggetto i servizi di ricezione e trasmissione di ordini, esecuzione ordini per conto di clienti anche mediante negoziazione per conto proprio di strumenti finanziari derivati";
- b) non avendo il ricorrente esercitato il diritto di recesso, la predetta versione del contratto è entrata in vigore, anche per quest'ultimo, a partire dal 22 gennaio 2013;
- c) l'art. 3, comma 2 del contratto in questione prevede che "le modalità, i termini e i limiti nella prestazione dei servizi [...] nonché gli strumenti finanziari derivati e i mercati di riferimento per l'operatività di cui all'accordo sono indicati nell'area riservata [...]" laddove con l'espressione "area riservata", "si intende l'apposita sezione del sito Internet della banca dedicata agli strumenti finanziari derivati";
- d) che nella predetta area riservata, nella sezione dedicata agli strumenti finanziari derivati, è riportata la seguente dichiarazione "il ricalcolo del valore di *stop* avviene normalmente in modo immediato e automatico entro 30 secondi circa dalla formazione del nuovo prezzo medio. Questo non esclude che, in particolari condizioni di mercato, possano verificarsi dei ritardi di diversi secondi nel tempistica del ricalcolo";
- e) in data 17 aprile 2013, "si è verificato un problema tecnico che ha comportato dei ritardi nell'aggiornamento della posizione a seguito dell'esecuzione di ordini a valere sulla stessa (nello specifico quelli aventi trans ID 31060949462539 [operazione di acquisto di cui al punto 4.] e trans ID 31060950182572 [operazione di acquisto di cui al punto 8.]) e che "in tale frangente si è verificata l'attivazione ed esecuzione degli *stop loss* automatici [vedi punti 6. e 8.]";

- f) considerato che il ricorrente ha sostenuto che “qualora il ritardo non si fosse verificato, l’esecuzione degli ordini [di acquisto di cui al precedente punto] avrebbe comportato una modifica del PMC della posizione e, quindi del prezzo degli ordini di *stop loss*, che a suo dire non si sarebbero attivati” – l’intermediario “ha effettuato una simulazione sulla Posizione considerando l’evenienza della mancata attivazione dei due ordini di *stop loss* automatici sopra citati”;
- g) “da tale simulazione è emerso che alle ore 9:51:15 (orario di esecuzione dell’ultimo ordine di acquisto di 16 contratti) la posizione sarebbe stata composta da 31 contratti, con PMC pari a 7.568 e con *stop loss* automatico pari a 7.492”;
- h) “analizzando l’andamento dei prezzi del derivato [in questione] in quegli orari, la [banca] ha rilevato che il prezzo di *stop loss* automatico – 7.492 – è stato raggiunto sul mercato alle ore 9:51:31, ossia 16 secondi dopo l’esecuzione dell’ultimo ordine di acquisto” e che “ciò avrebbe generato una perdita totale più elevata di quella effettivamente maturata a seguito dell’attivazione dei due *stop loss* sopra menzionati”;
- i) “con riferimento a quanto contestato dal cliente in ordine alla possibilità di inserimento [...] di altri ordini di acquisto, finalizzati all’ulteriore abbassamento del PMC, che una tempistica di 16 secondi può non essere sufficiente per l’inserimento ed esecuzione di un ulteriore ordine di acquisto ed il conseguente ricalcolo del prezzo di *stop loss*, in quanto, come anche riportato nell’area “Help/Derivati del sito [della banca] «il ricalcolo del valore di stop avviene normalmente in modo immediato e automatico entro 30 secondi circa dalla formazione del nuovo prezzo medio»”;
- j) “in conclusione [...] emerge come la perdita maturata sulla Posizione non sarebbe stata evitata in seguito al tempestivo aggiornamento della posizione (che, anzi, avrebbe causato una perdita maggiore), né in seguito agli ulteriori ipotetici interventi che il cliente afferma che avrebbe potuto effettuare”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva quanto segue.

In primo luogo, con riferimento all’argomentazione della banca secondo la quale il ricorrente era consapevole che l’aggiornamento dei prezzi di *stop loss* può, “in particolari condizioni mercato”, subire dei ritardi, osserva il Collegio che non è stata fornita prova dell’invio della *e-mail* con la quale la banca avrebbe comunicato al cliente, in data 11 gennaio 2013, le “modifiche unilaterali” alla normativa contenuta nella “Integrazione contrattuale” relativa ai servizi finanziari resi dalla banca. Ma, a prescindere da tale circostanza, rileva il Collegio che la speciale normativa che consente integrazioni, emendamenti e abrogazione di clausole contrattuali attraverso il meccanismo delle “modifiche unilaterali” di cui all’articolo 118 del Testo unico bancario, non trova applicazione nel campo della contrattualistica riguardante la prestazione dei servizi di investimento (si veda, in merito, la specifica esclusione di cui all’articolo 23, comma 4, del Testo unico della finanza).

Premesso ciò, osserva il Collegio che la banca ha comunque affermato che - a seguito dell’esecuzione degli ordini di acquisto rispettivamente di 8 e 16 titoli “FDAX0613”, immessi dal ricorrente nel portale di *trading on-line* della banca in data 17 aprile 2013 - si “è verificato un problema tecnico che ha comportato dei ritardi nell’aggiornamento della posizione [in marginazione del ricorrente]”; i suddetti “ritardi”, pertanto, come dichiarato dall’intermediario, non si sono prodotti a causa di “particolari condizioni di mercato”, bensì sono imputabili ad un malfunzionamento che ha interessato la piattaforma di *trading on-line* della banca.

A tal riguardo il Collegio ricorda che il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti con la stipulazione di un contratto per prestazione di servizi di investimento telematici comporta, a carico della banca, l’onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di *trading on-line* sulla quale la clientela opera; in un ambiente operativo nel quale i

prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni, il malfunzionamento della piattaforma di *trading on-line*, impedendo, o rallentando, l’inserimento degli ordini e creando difficoltà nell’assunzione di tempestive decisioni operative, espone l’intermediario alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela per gli eventuali danni subiti.

Il Collegio ritiene, quindi, plausibile l’affermazione del ricorrente, che il disorientamento seguito agli indebiti, ed inaspettati, interventi degli *stop loss* automatici non gli abbia reso possibile il tempestivo proseguimento della strategia tendente ad abbassare il prezzo medio della posizione, e conseguentemente il livello dello *stop loss*, per profittare della fase di rimbalzo delle quotazioni (in effetti verificatosi a stretto giro di minuti).

Considerato, tuttavia, che non è possibile stabilire *ex post* quali sarebbero state le decisioni di investimento e disinvestimento del ricorrente né le dimensioni ed i tempi degli interventi nel caso in cui il malfunzionamento non si fosse verificato e, quindi, determinare l’esatto l’ammontare del risarcimento dovuto dalla banca, il Collegio ritiene di procedere in via equitativa alla quantificazione del danno (avendo comunque come parametri di riferimento sia la perdita netta registrata alla chiusura dell’intera posizione (€ 14.475,00), sia il mancato guadagno presumibilmente conseguibile nell’ipotesi che fosse stato possibile effettuare il disinvestimento dell’intero lotto intorno ai prezzi realizzati con la ricopertura degli ultimi 16 contratti); dichiara, pertanto, la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a corrispondere al ricorrente, a titolo di risarcimento del danno subito, l’importo di € 18.000,00 , come sopra determinato.

#### **3.7.4.2. Rischi dell’operatività in marginazione – Asserita mancata informativa – Previsione all’interno della documentazione contrattuale – Inaccogliibilità delle affermazioni del cliente**

*Non può ritenersi accoglibile la lamentela circa la mancata informativa relativa rischi dell’operatività in marginazione, avendo il cliente sottoscritto – all’interno della documentazione contrattuale – la clausola con la quale ha dichiarato di essere “pienamente consapevole che i servizi di marginazione richiedono un notevole grado di esperienza e conoscenza approfondita degli strumenti finanziari e, pertanto, che le operazioni effettuate nell’ambito dei servizi di marginazione sono operazioni speculative caratterizzate da un elevato grado di rischio” (decisione del 9 luglio 2014, ricorso n. 54/2014).*

Esponde il ricorrente:

1. di aver inserito sul portale di *trading on-line* della banca convenuta, in data 17 gennaio 2013, un ordine di vendita allo scoperto in marginazione (modalità Multiday) di n. 65.000 azioni “Mediaset” con “prezzo limite” pari ad € 1,825 e margine del 30%, “che veniva eseguito, al medesimo prezzo, alle ore 9:03:13, con investimento diretto ammontante a €35.587,50”;
2. che, a seguito della suddetta operazione, si determinava l’apertura di una posizione in marginazione con l’automatico inserimento di un ordine di *stop loss* “al 20% e dunque [al prezzo di] €2,190”, “come chiaramente indicava la maschera visiva di inserimento ordine”;
3. che, “in data 18 gennaio 2013, alle ore 9:41:38, con inserimento di un ordine di acquisto di n. 65.000 azioni Mediaset a parametro di prezzo «mercato», la posizione veniva chiusa dalla [banca] al prezzo di €2,164”.

Lamenta il ricorrente che il prezzo di *stop loss*, al raggiungimento del quale è stato inviato automaticamente l'ordine di acquisto, non corrisponde al prezzo limite indicato nella maschera al momento dell'esecuzione dell'operazione in marginazione e che nei documenti "dettagli ordini" riepilogativi dell'operazione in questione "manca informativa e trasparenza sulla consistenza dello *stop loss* e conseguente relativo grado di rischio dell'investimento [...]"; ritenendo di aver subito un danno a causa della condotta della banca, chiede la somma di €22.035,00 e relativi interessi legali.

Replica la banca, affermando che:

- a. "in data 17 gennaio 2013, tramite l'area riservata del sito della banca, [il ricorrente] ha aperto la posizione in marginazione short Multiday sul titolo [Mediaset], tramite un ordine di vendita allo scoperto di 65.000 azioni al prezzo di €1,8250";
- b. le "Norme operative sulla marginazione" che il cliente ha espressamente letto ed accettato in sede di richiesta di abilitazione al servizio (in data 27 febbraio 2006), descrivono dettagliatamente la procedura di associazione automatica dello *stop loss* di chiusura della posizione;
- c. "la percentuale di Stop Loss viene determinata sottraendo dalla Percentuale di Margine (prescelta dal cliente) un importo (cd. «Delta Stop Loss») prefissato dalla banca in riferimento allo strumento finanziario";
- d. "il risultato di tali conteggi, che corrisponde alla Percentuale di Stop Loss, viene automaticamente mostrato al cliente all'interno della maschera dell'ordine di apertura della posizione";
- e. "il Cliente ha aperto la posizione utilizzando una percentuale di margine pari al 30%, con una percentuale di Stop Loss pari al 17,50%" (Percentuale di Marginazione 30% - Delta Stop Loss 12,50% = Percentuale di Stop Loss 17,50%) e quindi il prezzo di Stop Loss è stato così calcolato: 1,8250 (prezzo di apertura della posizione) + 17,50% (percentuale di Stop Loss) = €2,144", precisando che la percentuale del 17,50 è stata visualizzata dal cliente nella maschera dell'ordine di apertura della posizione e che "risulta, conseguentemente, non corrispondente ai fatti quanto affermato dal cliente in ordine alla visualizzazione, all'interno della maschera citata, di una percentuale di Stop Loss pari al 20%. Il cliente, d'altro canto, non produce alcuna prova di quanto affermato";
- f. "in data 18 ottobre 2013, a seguito del raggiungimento sul mercato del prezzo di Stop Loss automatico (€2,144), alle ore 9:41:38 si è attivato un ordine di chiusura della posizione con parametro «mercato»" e che "tale ordine di acquisto di 65.000 azioni MS è stato eseguito immediatamente al prezzo di €2,1640, chiudendo la posizione";
- g. "le contabili a cui fa riferimento il cliente, altro non sono che le conferme che, nella prestazione del servizio di esecuzione di ordini, ricezione e trasmissione di ordini, l'intermediario è tenuto a fornire al cliente ai sensi del Regolamento Consob n. 16190/2007, una volta che sia stato eseguito un ordine (e non riportano anche gli ordini, come quello di Stop Loss che, seppur impostati e riferiti alla posizione, non risultano ancora eseguiti al momento dell'apertura della posizione)";
- h. che "tutte le informazioni relative ai rischi propri dell'operatività in leva sono state comunicate al cliente sia in sede di attivazione del servizio, sia in sede di sottoscrizione, effettuata in data 27 marzo 2008, dell'integrazione contrattuale IIF)".

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Rileva il Collegio che il ricorrente lamenta che il prezzo di *stop loss*, al raggiungimento del quale è conseguito l'invio automatico dell'ordine di acquisto da parte della banca, era diverso da quello indicato nella "maschera visiva inserimento ordine".

Sul punto il Collegio osserva che il ricorrente non ha fornito alcun elemento probatorio che comprovi la visualizzazione da parte sua di una percentuale di *stop loss*, pari al 20%, collegata alla

sua posizione in marginazione; osserva, invece, che la banca, in occasione della replica, ha fornito elementi a sostegno della propria eccezione, dimostrando che la “maschera” visualizzata dalla clientela in occasione dell’apertura, tramite portale di *trading on-line*, di una posizione in marginazione, indica la percentuale del prezzo di mercato, raggiunta la quale si attiva l’ordine di *stop loss* e che, nel caso in esame, questa percentuale - considerate le condizioni per l’apertura della posizione stabilite dal ricorrente (percentuale di margine al 30%) e considerato che, come dimostrato dai *log* inviati dalla banca, il “delta *stop loss*” era pari al 12,50% - non poteva essere pari al 20%, come sostenuto dal ricorrente, ma era corrispondente al 17,50%, posto che il suddetto valore si calcola come differenza tra la percentuale di margine ed il “delta *stop loss*”; il Collegio ritiene, pertanto, non accoglibile tale punto della domanda del ricorrente.

Con riferimento, poi, alla doglianza circa il fatto che nei documenti “dettagli ordini” riepilogativi dell’operazione in questione “manca informativa e trasparenza sulla consistenza dello *stop loss*”, il Collegio rileva che i documenti citati dal ricorrente costituiscono delle rendicontazioni relative ad operazioni già eseguite dalla clientela e non contengono, né è previsto che debbano contenerle, informazioni in merito ad operazioni che solo potenzialmente potrebbero trovare esecuzione; non riscontra, dunque, sul punto alcuna manchevolezza da parte della banca con riferimento a detta contestazione e, di conseguenza, dichiara inaccoglibile tale capo del ricorso.

In relazione, infine, alla lamentata mancata informativa circa i rischi dell’operatività in marginazione, il Collegio riscontra che il ricorrente, in data 27 marzo 2008, ha sottoscritto l’integrazione contrattuale IIF) “Norme che regolano lo svolgimento dei servizi di ricezione e trasmissione degli ordini, esecuzione ordini per conto di clienti anche mediante negoziazione per conto proprio di strumenti finanziari, marginazione, collocamento e distribuzione di servizi di investimento, strumenti finanziari e prodotti finanziari emessi da banche ed imprese di assicurazione, consulenza in materia di investimenti”, dove, al punto 13.1 è espressamente riportato che: «Il Cliente prende atto e dichiara di essere pienamente consapevole che i servizi di marginazione richiedono un notevole grado di esperienza e conoscenza approfondita degli strumenti finanziari e, pertanto, che le operazioni effettuate nell’ambito dei servizi di marginazione sono operazioni speculative caratterizzate da un elevato grado di rischio»; ritiene, dunque, infondata l’eccezione del ricorrente e dichiara, pertanto, inaccoglibile anche tale capo della domanda.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inaccoglibile.

### 3.7.5. Esercizio opzioni

#### **3.7.5.1. Anomalia nelle situazioni visualizzate sul portale web – Discordanza tra consistenza del portafoglio e stato degli eseguiti – Richiesta di chiarimenti al call center – Mancate risposte immediate – Impossibilità di operare con certezza – Comportamento della banca causativo di danno**

*Deve considerarsi evento causativo di danno – con conseguente ristoro della perdita subita – la discordanza delle evidenze risultanti dalle situazioni visualizzate sul portale tra la consistenza del portafoglio e lo stato degli eseguiti relativi ad opzioni put, stante che tale circostanza è atta a generare perplessità circa il comportamento da tenere (eventuale opportunità di liquidare le opzioni in argomento) e considerata anche la mancanza di risposte immediate da parte degli operatori del call center, contattati più volte nel corso della giornata (ricorso n. 259/2013, decisione del 15 gennaio 2014).*

Lamenta il ricorrente che il 14 marzo 2013 aveva notato che, nello stato ordini del giorno, non era presente l'acquisto della put 16250; dopo vari tentativi di verifica che confermavano che nessun ordine d'acquisto era stato inviato, aveva chiamato il call center; anche quest'ultimo aveva confermato l'assenza del predetto ordine d'acquisto. Solo alle ore 20,00, attraverso un'e-mail, la banca gli aveva confermato che l'ordine era stato inviato; alle ore 8,30 del giorno successivo tale invio gli era stato confermato anche dall'operatore del call center.

Atteso che ormai era troppo tardi per effettuare un'operatività fattiva, il ricorrente chiede il rimborso del danno subito per la predetta anomalia tecnica, ovvero €382,5; in alternativa, chiede l'annullamento dell'ordine con restituzione di €562,5.

Replica la banca che il 14 marzo 2013 il ricorrente aveva chiamato, alle ore 16,08, il call center per richiedere la verifica di un suo ordine di acquisto di un'opzione put con scadenza 15 marzo 2013; pur non appearing in quel momento nell'elenco degli ordini istruiti, il titolo era presente e caricato in portafogli; pertanto, l'operatore si riservava di far eseguire un ulteriore controllo prima di dare conferma al ricorrente in merito all'esecuzione dell'ordine. Il ricorrente aveva richiamato alle ore 16,53 e l'area tecnica, alle ore 18,20, aveva confermato l'esistenza dell'inserimento di due ordini e la loro corretta visualizzazione; entrambi gli ordini risultavano eseguiti e alle ore 20,09 al ricorrente veniva confermata la risoluzione dell'anomalia nella visualizzazione dell'elenco degli ordini e la correttezza della consistenza di portafoglio. Tale conferma era avvenuta tramite e-mail.

Precisa, infine, la banca che il problema riguardava solo la visualizzazione della lista eseguiti, mentre la situazione globale del portafoglio evidenziava la presenza di ambedue le opzioni; il cliente avrebbe, quindi, potuto operare ordinando la vendita al desk; aggiunge la banca che l'opzione in contestazione, alla data del 15 marzo 2013, aveva avuto un prezzo di riferimento di € 16178; di conseguenza, avendo il ricorrente portato a scadenza la citata opzione, aveva incassato un guadagno sulla differenza tra i due prezzi su entrambe le quantità presenti nel suo portafoglio.

Rileva innanzi tutto il Collegio, dall'ascolto delle telefonate intercorse tra il ricorrente ed il *call center* della banca, che la prima chiamata è stata effettuata alle ore 16,08 del 14 marzo 2013; il ricorrente ha chiesto chiarimenti in merito all'esecuzione di due ordini di acquisto di opzioni *put*, specificando che ne visualizzava solo uno; l'operatore ha chiesto tempo per effettuare le necessarie verifiche e, al termine della telefonata, ha confermato che esisteva un solo ordine di acquisto di opzione *put*, quello eseguito al prezzo di 406. Alle ore 16,53 il ricorrente ha richiamato il *call center* e l'operatore ha dichiarato che avrebbe segnalato che, secondo il ricorrente stesso, esisteva un altro ordine del 22 febbraio 2013. Il giorno dopo, alle ore 8,25, il ricorrente ha, di nuovo, chiamato affermando che si visualizzavano due ordini di opzioni *put*; l'operatore ha confermato che la sera prima era stata inviata un'e-mail che aveva avvertito che, in effetti, gli ordini erano due e non solo uno. Alle ore 14,50 il ricorrente ha chiamato ancora il *call center* lamentando che, nel corso della prima telefonata, l'operatore gli aveva confermato l'esistenza della anomalia tecnica, per cui avrebbe chiesto un risarcimento danni, considerato che l'e-mail inviategli la sera del 14 marzo 2013 era stata tardiva ai fini di un'utile negoziazione della *put*.

Riscontra quindi il Collegio che, se pure le due opzioni erano presenti nel "portafoglio" del cliente, nella "lista eseguiti" non era presente l'acquisto della "put 16250" e che solo con grande ritardo la situazione veniva chiarita al cliente da parte della banca.

Per quanto riguarda le considerazioni espresse in merito dall'intermediario, che il cliente avrebbe potuto comunque ugualmente operare, procedendo alla liquidazione delle posizioni (o anche di una sola di esse), il Collegio osserva che la discordanza delle evidenze risultanti dalle situazioni visualizzate sul portale, tra la consistenza del portafoglio e dello stato degli eseguiti, è circostanza atta a generare perplessità circa il comportamento da tenersi da parte del cliente, come

dimostrano, del resto, i numerosi contatti da lui avuti con il *call center* della banca al fine di chiarire la situazione, non ricevendone, peraltro, immediate risposte rassicuranti circa l'anomalia rilevata, che potessero consentirgli di operare con certezza per la eventuale liquidazione delle opzioni.

Il Collegio ritiene, quindi, che l'anomalia verificatasi nel sistema sia stata evento causativo di danno per il cliente, danno che, peraltro, non risulta determinabile in modo certo nella sua entità, sia perché non vi è assoluta certezza che il ricorrente, se tempestivamente rassicurato sulla effettiva consistenza delle due opzioni, avrebbe proceduto alla loro anticipata liquidazione (in proposito, va tenuto in debita considerazione il fatto che non risultano suoi tentativi nemmeno di liquidare la prima opzione, sulla cui disponibilità non esistevano incertezze), sia perché non è possibile valutare a quale prezzo tale liquidazione sarebbe potuta avvenire.

Quanto sopra considerato, il Collegio ritiene di poter procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno; dichiara pertanto la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria tecnica e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo, equitativamente determinato, di €300,00.

### **3.8. Negoziazione azioni della banca**

#### ***3.8.1. Acquisto azioni della banca convenuta – Prodotto finanziario illiquido – Mera indicazione nella documentazione contrattuale – Mancata adozione delle “misure di trasparenza” - Violazione obblighi Consob - Risarcimento del danno***

*Considerati i dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo stabiliti dalla Consob in materia di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi, deve considerarsi non validamente perfezionata l'operazione di sottoscrizione di azioni emesse dalla banca, là dove la documentazione contrattuale indichi semplicemente che si tratta di un investimento rientrante nella predetta tipologia di strumenti finanziari, senza che risultino, tuttavia, adottate le “misure di trasparenza” e le regole di “pricing” stabilite dalla predetta normativa Consob in materia (decisione del 23 luglio 2014, ricorso n. 1031/2013).*

Espone il ricorrente:

1. di aver stipulato con la banca convenuta, in data 15 maggio 2008, il “contratto di negoziazione per conto proprio, esecuzione ordini per conto del cliente, ricezione/trasmisione ordini su strumenti finanziari, collocamento”;
2. di aver acquistato, nel corso degli anni 2008 e 2009, un certo quantitativo di azioni della banca;
3. di aver stipulato con l'intermediario, in data 4 febbraio 2010, il “contratto di consulenza in materia di investimenti in strumenti finanziari”;
4. di aver aderito, nell'anno 2011, all'operazione di aumento di capitale promossa dall'intermediario, acquisendo nel proprio portafoglio n. 500 nuove azioni;
5. di aver tentato, nel corso dell'anno 2013, di vendere i suddetti titoli ma, non essendo quotate su alcun mercato regolamentato, di non essere riuscito a trovare un acquirente con cui concludere l'operazione.

Lamenta il ricorrente di non essere stato informato dalla banca che investire nelle suddette azioni era “molto rischioso” né che i titoli erano illiquidi, e quindi non negoziabili su nessun

mercato regolamentato; chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca, affermando:

- a) che, “come esplicitato nei prospetti informativi emessi per tempo in sede di collocamento, preme innanzitutto ricordare che le azioni in questione presentano i rischi propri di un investimento in titoli non quotati in un mercato regolamentato”;
- b) che, “con particolare riferimento all'aumento di capitale del 2011, la documentazione contrattuale risulta corretta, compresa la scheda di adesione all'aumento di capitale con cui il cliente prendeva atto del conflitto di interesse dichiarando altresì di aver preso visione del prospetto informativo e di essere consapevole dei fattori di rischio relativi all'investimento effettuato”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Con riferimento agli acquisti dei titoli in questione effettuati nel periodo antecedente l'anno 2011, il Collegio osserva che i fatti contestati dal ricorrente risalgono a più di due anni dalla data di presentazione del reclamo (2 luglio 2013); considerato che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. a) del Regolamento, “All'Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, purché: [...] il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo”, dichiara inammissibile la domanda del ricorrente con riferimento al periodo antecedente l'anno 2011.

Per quanto riguarda le doglianze del ricorrente relative all'operazione di aumento di capitale promossa dall'emittente nell'anno 2011, il Collegio rileva che il ricorrente – nel sottoscrivere, in data 4 luglio 2011, la scheda di adesione all'operazione in questione per n. 500 nuove azioni – ha dichiarato “di essere in particolare consapevole dei fattori di rischio relativi all'investimento, richiamati al Capitolo 2 della Nota di Sintesi, al Capitolo 4 del Documento di Registrazione ed al Capitolo 2 della Nota Informativa”, nonché “di conoscere ed accettare senza riserve le condizioni e le modalità dell'offerta contenute nel menzionato Prospetto Informativo”; riscontra, inoltre, che nella citata documentazione è riportato che le azioni non sarebbero state quotate su un mercato regolamentato e che, pertanto, si trattava di strumenti finanziari illiquidi.

A tal riguardo, rammenta il Collegio che, con comunicazione n. 9019104 del 2 marzo 2009 intitolata “Il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi”, la Consob ha disposto “misure di trasparenza” riferite proprio a questa specifica tipologia di strumenti finanziari illiquidi. In primo luogo, ha previsto – tra gli obblighi di trasparenza *ex ante* – quello di effettuare “la scomposizione delle diverse componenti che concorrono al complessivo esborso finanziario sostenuto dal cliente per l'assunzione della posizione nel prodotto illiquido, distinguendo tra *fair value* e costi che gravano, implicitamente o esplicitamente, sul cliente; a quest'ultimo è fornita indicazione del valore di smobilizzo dell'investimento nell'istante immediatamente successivo alla transazione, ipotizzando una situazione di invarianza delle condizioni di mercato”. In secondo luogo, ha disposto che gli intermediari trasmettono ai clienti informazioni in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto, “con evidenziazione espressa delle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione”; qualora “l'unica fonte di liquidità è costituita dallo stesso intermediario” devono essere precisate “le regole di *pricing* nel caso applicate”. Sono, di seguito, previsti “presidi di correttezza in relazione alle modalità di *pricing*”. Infine, l'intermediario è tenuto ad inserire “nell'apposito set informativo confronti con prodotti semplici, noti, liquidi ed a basso rischio di analogia durata e, ove esistenti, con prodotti succedanei di larga diffusione e di adeguata liquidità; (...) gli elementi informativi indicati potranno essere contenuti in una scheda prodotto”.



Stabilisce, infine, la citata comunicazione che l'intermediario è tenuto ad inviare al cliente una rendicontazione periodica che contenga informazioni dettagliate sul prodotto detenuto; in particolare, deve essere chiaramente esplicitato il *fair value* del prodotto, nonché "il presumibile valore di realizzo determinato sulla base delle condizioni che sarebbero applicate effettivamente al cliente in caso di smobilizzo".

Rileva il Collegio che i summenzionati dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo non risultano essere stati soddisfatti nella fattispecie in esame, stante la mancata adozione delle sopra citate "misure di trasparenza" nel Prospetto informativo relativo all'operazione e l'assenza di qualsiasi riferimento al "rischio liquidità" nella scheda di adesione all'aumento di capitale. Per quanto attiene, in detta scheda, alla dichiarazione del ricorrente circa la consapevolezza dei fattori di rischio e di "conoscere ed accettare senza riserve le condizioni e le modalità dell'offerta contenute nel menzionato Prospetto Informativo", il Collegio ritiene del tutto insufficiente il rinvio *per relationem* a detta documentazione, che non può certo soddisfare la prescrizione di fornire informazioni trasparenti e particolarmente dettagliate nel caso di offerta di prodotti illiquidi.

Ritiene, dunque, il Collegio che l'intermediario convenuto abbia tenuto, nella vicenda oggetto di parte del ricorso, una condotta in violazione dell'art. 21, comma 1, lett. a) del TUF, che impone agli intermediari di comportarsi, "nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori [...] con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti [...]"; tale comportamento, d'altronde, risulta essere a maggior ragione censurabile se si tiene conto dei più stringenti obblighi che l'intermediario assume con la stipulazione di un contratto di consulenza, come nel caso di specie.

Quanto sopra considerato, il Collegio, in considerazione della mancanza di trasparenza nelle informazioni fornite al cliente, ritiene che l'operazione di sottoscrizione in esame non possa considerarsi validamente perfezionata; di conseguenza, dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a rimborsare al ricorrente, previa consegna da parte di questi dei titoli acquisiti aderendo all'operazione di aumento di capitale, la somma investita nell'operazione, maggiorata degli interessi legali maturati dalla data-valuta dell'operazione fino alla data dell'effettivo pagamento.

### ***3.8.2. Azioni emesse dall'intermediario - Asserita disposizione di vendita alla banca – Utilizzo di modulistica non ufficiale – Mera manifestazione di interesse a vendere – Finalità di attestazione della data di presentazione – Valenza di richiesta di riacquisto***

*Non risultando agli atti quanto affermato dal cliente – circa il fatto di aver impartito un ordine di vendita di azioni emesse dalla banca – l'Ombudsman Giurì Bancario, considerato anche che la predetta richiesta di vendita non risulta redatta sulla modulistica ufficiale predisposta dalla banca per simili operazioni, ritiene verosimile quanto affermato dalla banca, ovvero che quel "documento" era stato firmato dal ricorrente solo per attestare per iscritto la data "nella quale aveva manifestato alla Cassa il suo interesse a liquidare i titoli azionari di cui è caso, al fine di poter attestare in modo certo la data di presa in carico di tale intenzione e poter segnalare la stessa agli organi direttivi della Cassa titolati ad autorizzare eventuali operazioni di riacquisto delle azioni" (decisione del 23 luglio 2014, ricorso n. 65/2014).*

Lamenta il ricorrente che la banca non aveva eseguito l'ordine di vendita delle azioni a lui intestate al prezzo di € 3,030; precisa che tale ordine risaliva al 18 aprile 2013 e che, successivamente la banca gli aveva offerto il riacquisto dei titoli al prezzo di €2,13.

Considerato che la banca aveva omesso di fornire i criteri e i regolamenti di vendita delle azioni, il ricorrente chiede che tali titoli vengano venduti al prezzo da lui richiesto o, in subordine, il ristoro del danno patito.

Replica la banca che, con delibera del 1° agosto 2013 del Consiglio di Amministrazione, era stato deciso di procedere al riacquisto delle azioni in discorso al prezzo di €2,13; precisa che, in data 18 aprile 2013, il ricorrente non aveva conferito un'effettiva disposizione di vendita, limitandosi a manifestare l'interesse a liquidare i titoli azionari in discorso, al fine di poter segnalare agli organi direttivi della banca tale intenzione ed autorizzare eventuali operazioni di riacquisto delle azioni. Il ricorrente, tuttavia, nel manifestare tale interesse a vendere non aveva utilizzato la modulistica per le transazioni finanziarie e non aveva fornito alcuna indicazione in ordine al parametro di prezzo. La banca, quindi, si è limitata a prendere nota dell'interesse manifestato, garantendo al ricorrente la priorità cronologica nella trattazione di tale intenzione.

Pertanto, atteso che il ricorrente non aveva mai presentato un concreto ordine di vendita a valere sulle azioni in questione, detenendo tuttora i titoli azionari in portafoglio, la banca ritiene che non risulti soddisfatto il requisito dell'attualità del danno; conferma, infine, la correttezza del proprio operato, anche sotto il profilo degli adempimenti informativi previsti dalla normativa in materia.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente ha acquistato le azioni della "Cassa (...)" in diverse *tranches*, tra il 1993 ed il 1999; pertanto, atteso che il reclamo è stato presentato all'ufficio reclami della banca il 21 ottobre 2013, il Collegio - atteso che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento, la clientela può rivolgersi all'ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo - dichiara inammissibile il ricorso nella parte relativa alla mancata adeguata informativa ricevuta in occasione delle sopra citate operazioni di acquisto, in quanto eventi accaduti antecedentemente al 21 ottobre 2011.

Per quanto concerne poi l'ordine di acquisto conferito il 18 aprile 2013, il Collegio osserva che il ricorrente ha consegnato in filiale una stampata informatica della propria posizione titoli, dalla quale risulta intestatario di n. 10.058,00 azioni della "Cassa (...)"; in calce a tale documento, ha scritto: "Vi prego di vendere le azioni". Tale richiesta non riporta alcuna indicazione del prezzo di vendita, né tantomeno risulta conferita utilizzando la modulistica predisposta dalla banca per impartire tali ordini.

Di conseguenza, non risultando agli atti quanto affermato dal ricorrente – circa il fatto di aver impartito un ordine di vendita al prezzo di €3,030 delle azioni in questione – il Collegio, considerato anche che la predetta richiesta di vendita non risulta redatta sulla modulistica ufficiale predisposta dalla banca per simili operazioni, ritiene verosimile quanto affermato dalla banca, ovvero che quel "documento" era stato firmato dal ricorrente solo per attestare per iscritto la data "nella quale aveva manifestato alla Cassa il suo interesse a liquidare i titoli azionari di cui è caso, al fine di poter attestare in modo certo la data di presa in carico di tale intenzione e poter segnalare la stessa agli organi direttivi della Cassa titolati ad autorizzare eventuali operazioni di riacquisto delle azioni". Il Collegio conclude, pertanto, per l'inaccoglibilità di tale capo del ricorso.

Osserva, infine, il Collegio che, con Delibera del 1° agosto 2013, il Consiglio di Amministrazione della Cassa (...), a seguito dell'autorizzazione dell'Assemblea dei soci del 24 aprile 2012 all'acquisto e all'alienazione di azioni proprie, ha deciso di fissare il prezzo di negoziazione di tali azioni ad €2,13; pertanto, con riferimento a tale circostanza, la cassa viene

chiamata in causa non nella qualità di soggetto esercente attività di intermediazione finanziaria nei confronti della clientela, ma di società che interagisce (nel caso di specie riacquistando azioni di propria emissione) con i propri azionisti. Il Collegio osserva, quindi, che la predetta operazione deve essere inquadrata nell'ambito dei rapporti societari che, in quanto tali, non rientrano nella competenza per materia dell'Ombudsman bancario.

Considerato quanto sopra, il Collegio - pur auspicando che la banca possa al più presto soddisfare la richiesta del ricorrente - dichiara tale capo del ricorso inammissibile.

### **3.8.3. Ordine di vendita di azioni emesse dalla banca – Mancata esecuzione – Contestazione – Questione non imputabile alla banca – Ricorso non accoglibile**

*Premesso che quando la banca fornisce il servizio di esecuzione ordini per conto della clientela si limita ad “incrociare” le richieste di vendita dei titoli con le richieste di acquisto degli stessi, non può essere accolto il ricorso che contesti la mancata esecuzione di un ordine di vendita di azioni emesse dalla banca negoziatrice, posto che la transazione non è avvenuta a causa dell'assenza di controparti (decisione del 12 dicembre 2014, ricorso n. 707/2014).*

La ricorrente chiede che la banca esegua l'ordine di vendita delle azioni “Veneto Banca” a lei intestate, accreditando il relativo controvalore sul conto corrente acceso a suo nome presso Banca Generali; a tal riguardo, precisa di aver impartito l'ordine di vendere dal maggio 2013 e che, da tale data, si erano “tenute assemblee di Veneto Banca in cui poter deliberare questa operazione, che viceversa non era stata presa in considerazione”. Sottolinea, infine, che nello stesso periodo erano state accolte altre richieste di rimborso di altri soggetti presentate successivamente.

La banca replica che i titoli in questione non erano quotati su mercati regolamentati o negoziati su sistemi multilaterali di negoziazione, tantomeno formavano oggetto di attività di internalizzazione sistematica; precisa che, per favorire la negoziazione delle azioni, operava in regime di esecuzione di ordini per conto dei clienti, incrociando le richieste di vendita dei titoli azionari con le richieste di acquisto degli stessi. Il prezzo veniva determinato dall'Assemblea dei soci della banca in sede di approvazione del bilancio annuale, su proposta del Consiglio di Amministrazione.

Premesso che tali titoli avevano un basso grado di liquidità, la banca sottolinea che la richiesta di vendita della ricorrente pervenuta il 27 maggio 2013 non aveva trovato esecuzione per mancanza di controparti; l'informativa in merito era stata fornita nel mese di dicembre 2013. La successiva richiesta di vendita del 5 maggio 2014 non ha tuttora trovato esecuzione.

Il Collegio, dalle concordi dichiarazioni delle parti, prende atto che l'ordine di vendita di n. 1.330 azioni “Veneto Banca”, impartito il 16 maggio 2013, non ha trovato esecuzione per assenza di controparti; prende altresì atto che, nell'ambito di tale operazione, la banca ha fornito il servizio di esecuzione ordini per conto della clientela, limitandosi ad “incrociare” le richieste di vendita dei titoli azionari con le richieste di acquisto degli stessi. Infine, rileva che il successivo ordine di vendita conferito il 30 aprile 2014 risulta tuttora in attesa di esecuzione, non avendo ancora trovato una controparte disposta all'acquisto.

Pertanto, considerato che l'ineseguito dell'ordine del 16 maggio 2013 è stato comunicato alla cliente nel mese di dicembre 2013, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca, conclude per l'infondatezza di tale capo del ricorso.

Del pari infondato si appalesa il capo di ricorso mediante il quale il ricorrente si duole circa l'asserito accoglimento, nello stesso periodo, di analoghe richieste di rimborso presentate successivamente da altri soggetti, che si assumono accettate ed eseguite in violazione di criteri di

precedenza. A tal riguardo, il Collegio rileva che la ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto asserito; è quindi da considerare che la banca abbia correttamente operato (non risultando nemmeno che abbia riscontrato fattori ostativi all'accoglimento della richiesta del ricorrente, ulteriori rispetto all'unica motivazione già sopra richiamata).

In conclusione, pertanto, il Collegio, respinge il ricorso.

## 4. RISARCIMENTO DEL DANNO

### 4.1. Determinazione del danno

#### 4.1.1. *Sottoscrizione strumento finanziario derivato – Prestazione del servizio di consulenza - Errata valutazione di adeguatezza – Successiva liquidazione dell'investimento – Perdita economica – Risarcimento del danno subito*

*Qualora l'investitore abbia sottoscritto uno strumento finanziario derivato sulla base di una valutazione di adeguatezza inesatta, la banca, avendo espresso un giudizio che ha indotto il cliente ad effettuare un investimento non adeguato alla sua esperienza e conoscenza in materia finanziaria, è tenuta al rimborso della differenza tra la somma investita nell'acquisto dei certificati in questione e quella ricavata dal disinvestimento di tali titoli, oltre agli interessi legali maturati sull'importo inizialmente conferito (ricorso n. 907/2013, decisione del 19 febbraio 2014).*

Espono il ricorrente di aver acquistato, dietro consulenza della banca, in data 12 aprile 2012, n. 100 certificati "BNPP Athena Fast Plus General 3Y", al prezzo di €100,00 ciascuno e di aver venduto i medesimi titoli, in data 15 giugno 2012, realizzando una perdita rispetto al capitale investito pari ad €850,54; lamentando l'inadeguatezza del titolo in questione rispetto al proprio profilo di investitore e la carenza di informazioni circa l'investimento in generale ed, in particolare, la natura di strumento finanziario derivato del titolo, fornite dalla banca nella fase pre-contrattuale, chiede il risarcimento delle perdite subite.

Replica la banca affermando:

1. che il personale della banca che si è interessato dell'investimento di cui è caso ha operato "diligentemente illustrando in modo esaustivo, nella fase pre-contrattuale, le caratteristiche del prodotto e fornendo contestualmente anche il previsto materiale informativo utile ad una migliore comprensione del prodotto ed ai rischi ad esso connessi anche in un momento successivo, come peraltro risulta nel modulo di conferimento dell'ordine e nel documento di descrizione della natura dei rischi consegnato";
2. che, "ai sensi della normativa vigente al momento dell'investimento [il ricorrente] era stato compiutamente informato che la disposizione di acquisto veniva impartita a seguito della consulenza prestata dalla [banca] [...] con la quale era confermata l'adeguatezza e la coerenza dell'investimento con gli obiettivi dichiarati";
3. che [il ricorrente], prima di acquistare i suddetti certificati già "possedeva titoli azionari il cui indicatore di rischio medio ISR (indicatore sintetico di rischio) era intorno al 16%, mentre l'ISR del Certificate viaggiava intorno al 5% ed era un investimento coerente con il suo profilo finanziario".

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che:

- il ricorrente, in data 16 novembre 2011, ha compilato e sottoscritto il questionario MIFID relativo al contratto per la prestazione di servizi di investimento stipulato con la banca che ha modificato, aggiornandolo, il precedente questionario compilato in data 15 aprile 2010;
- in tale questionario, alla domanda “Ha mai investito in derivati regolamentati o strumenti di investimento innovativi (certificates, covered, warrant ...)?”, ha risposto di non aver mai investito e di non conoscere detti prodotti;
- alla domanda, relativa agli obiettivi di investimento, “In quali delle seguenti strategie di investimento intende allocare il suo capitale?”, il ricorrente ha fornito le seguenti risposte: 1) “ho bisogno di preservare il mio capitale per far fronte a delle spese nel breve termine (fino a 2 anni)”, 2) “ricerco una elevata protezione del capitale investito senza precludermi l’opportunità di ottenere una rivalutazione per quanto modesta nel medio periodo (tra 3 e 5 anni)”, 3) “voglio ottenere una crescita del capitale nel medio-lungo periodo potendo disporre eventualmente di un flusso finanziario periodico (es. cedole) (oltre 5 anni)”, 4) “desidero conseguire una crescita significativa del mio capitale, accettando anche il rischio di una consistente volatilità nel breve termine”;
- il ricorrente - in data 12 aprile 2012, su raccomandazione personalizzata della banca fornita nell’ambito del servizio di consulenza prestatato al cliente – ha acquistato n. 100 certificati “BNPP Athena Fast Plus General 3Y”;
- il titolo “BNPP Athena Fast Plus General 3Y”, sottoscritto dal ricorrente dietro consulenza della banca, è uno strumento finanziario derivato (*certificate* su azioni), il cui sottostante è rappresentato dalle azioni “Generali”; tale prodotto ha un orizzonte temporale di 3 anni e, alla scadenza, se il valore di Generali è superiore o pari al 55% del valore iniziale, l’investitore riceve il capitale investito più un premio pari al 15%, mentre se il valore del sottostante è inferiore a detta soglia, “l’investitore riceve un importo commisurato alla performance di “Generali” (con conseguente perdita sul capitale investito)”. Tuttavia il titolo in questione può scadere anche anticipatamente: 1) alla fine del primo anno, “se il valore di Generali è superiore o pari al valore iniziale” (in tal caso l’investitore riceve il capitale versato più il 5%, mentre, se il valore del sottostante è inferiore a quello iniziale, l’investitore riceve solo il premio del 5%); 2) alla fine del secondo anno, “se il valore di Generali è superiore o pari al 90% del valore iniziale” (in tal caso l’investitore riceve il capitale versato più il 7,5%, mentre, se il valore del sottostante è inferiore a detta soglia, l’investitore non riceve alcun premio);
- il ricorrente ha venduto in perdita i suddetti titoli in data 15 giugno 2012.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che il ricorrente, compilando il questionario MIFID, alla domanda relativa agli obiettivi ed alle strategie di investimento, ha indicato più risposte tra quelle fornito dal questionario, di cui almeno una in palese contraddizione rispetto alle altre.

Posto che la valutazione di adeguatezza effettuata dagli intermediari sulle scelte di investimento della clientela si basa sulle informazioni fornite in occasione della compilazione del questionario MIFID e che l’art. 39, comma 5 del “Regolamento Intermediari” prescrive che “Gli intermediari possono fare affidamento sulle informazioni fornite dai clienti o potenziali clienti a meno che esse non siano manifestamente superate, inesatte o incomplete”, il Collegio ritiene che l’inesattezza del quadro informativo ricavabile dal questionario MIFID renda impossibile formulare un attendibile giudizio sull’adeguatezza di una operazione finanziaria e, pertanto, avrebbe dovuto indurre la banca convenuta ad astenersi dal prestare al ricorrente il servizio di consulenza.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca abbia ingiustificatamente espresso il giudizio di adeguatezza dell’investimento che ha indotto il cliente ad acquistare i certificati “BNPP Athena Fast Plus General 3Y” (titolo appartenente alla categoria degli strumenti finanziari derivati i quali, peraltro, il ricorrente, nel questionario MIFID, aveva dichiarato di non conoscere né

di aver mai acquistato) e, di conseguenza, che l'operazione di investimento in questione sia da considerarsi, a tutti gli effetti, invalida, con l'obbligo della banca di risarcire il ricorrente del capitale impiegato nell'operazione.

In conclusione, il Collegio - preso atto che il ricorrente, in data 15 giugno 2012, ha venduto i titoli in questione - dichiara la banca tenuta, entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova, a versare al ricorrente un importo corrispondente alla differenza tra la somma investita nell'acquisto dei certificati e quella ricavata dal disinvestimento dei detti titoli, a cui va aggiunta: 1) una somma corrispondente agli interessi legali maturati su tale importo a partire dal 15 giugno 2012 fino alla data del pagamento; 2) una somma corrispondente agli interessi legali maturati sull'intero capitale investito, a partire dal 12 aprile 2012 fino al 15 giugno 2012.

#### **4.1.2. Liquidazione tardiva di polizza assicurativa – Domanda di riscatto inviata dalla banca collocatrice – Incompletezza della documentazione – Negligenza imputabile al cliente – Concorso di colpa – Liquidazione del danno**

*Nella valutazione del concorso alla causazione del danno, l'Ombudsman Giurì Bancario deve tener conto del fatto che la domanda di liquidazione di una polizza assicurativa – trasmessa dalla banca collocatrice alla compagnia assicurativa – era pervenuta alla banca non corredata dalla documentazione richiesta dal contratto di assicurazione; pertanto, al fine di quantificare il danno derivante dalla tardività con la quale è stato effettuato il riscatto della polizza, deve essere tenuta in debita considerazione, ai sensi dell'art. 1227 c.c., la predetta negligenza imputabile al cliente (ricorso n. 833/2013, decisione del 26 febbraio 2014).*

Esponde la ricorrente - ex titolare della polizza vita "Eagle Star Investments III" emessa dalla "Zurich Life Insurance S.p.A." e collocata dalla banca convenuta:

1. di aver inviato, in data 31 maggio 2013, alla filiale di riferimento della banca, una raccomandata con la richiesta di riscatto totale del prodotto assicurativo in questione;
2. che la suddetta raccomandata è stata ricevuta dalla banca in data 4 giugno 2013;
3. che, alla data del 27 giugno 2013, la sua richiesta non era ancora stata evasa;
4. che la banca, in data 8 luglio 2013, l'aveva contattata telefonicamente per chiedere ulteriore documentazione, necessaria per eseguire l'operazione richiesta;
5. di aver consegnato, in data 9 luglio 2013, la documentazione richiesta;
6. di aver ricevuto, in data 16 luglio 2013, la notifica dell'avvenuto riscatto della polizza con accredito della somma di €31.833,27.

Lamenta la ricorrente che il suddetto importo, "al netto della penale già trattenuta, risulta notevolmente inferiore al valore della polizza alla data della ricezione della raccomandata (4 giugno 2013) [...]" e chiede la somma di €3.000,00 a titolo di risarcimento della perdita subita a causa del ritardo con cui la banca ha provveduto ad evadere la sua richiesta di riscatto della polizza.

Replica la banca, affermando che:

- a) l'istanza di riscatto della polizza, ai sensi dell'art. 15, lett. b) del contratto di assicurazione stipulato dalla ricorrente, doveva essere inviata direttamente alla compagnia di assicurazione;
- b) l'intermediario, "in un'ottica di particolare attenzione nei confronti dell'odierna ricorrente", ha provveduto a ricevere e trasmettere la predetta istanza alla compagnia in questione;

- c) l'istanza è stata trasmessa tempestivamente alla compagnia assicuratrice, la quale, riscontrando l'incompletezza della documentazione inviata dalla ricorrente, ha chiesto un'integrazione;
- d) l'operazione di riscatto è stata eseguita in data 16 luglio 2013, a seguito dell'invio, in data 9 luglio 2013, della documentazione richiesta;
- e) la ricorrente, "già dal 10 giugno 2013, non risultava più correntista [della banca], avendo provveduto da prima ad estinguere ogni rapporto".

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva:

- che, ai sensi dell'art. 15, lett. b) del contratto di assicurazione stipulato dalla ricorrente, l'istanza di riscatto anticipato della polizza deve essere inviata dall'assicurato, insieme ad altra documentazione, direttamente alla compagnia assicuratrice;
- che la ricorrente ha presentato la suddetta istanza alla banca convenuta, con raccomandata ricevuta in data 4 giugno 2013;
- che la banca afferma di aver inoltrato l'istanza alla compagnia assicuratrice "con immediatezza, tramite posta interna";
- che la banca, in data 26 giugno 2013, ha ricevuto dalla compagnia assicuratrice una comunicazione con cui si richiedeva l'invio di alcuni documenti necessari ai fini della liquidazione del prodotto in questione ma non forniti dalla ricorrente insieme all'istanza;
- che la ricorrente afferma, e la banca non contesta, che l'intermediario, in data 8 luglio 2013, l'abbia contattata per richiedere i suddetti documenti;
- che la banca, in data 9 luglio 2013, ha provveduto ad inviare alla compagnia assicuratrice i documenti ricevuti dalla ricorrente.

Premesso quanto sopra, il Collegio non concorda con quanto dichiarato dalla banca, di essersi prestata alla trasmissione della documentazione in un'ottica di particolare attenzione nei confronti della cliente; infatti – pur prendendo atto che, nelle condizioni di polizza, non vi è alcuna disposizione che preveda obblighi a carico della banca di ricevere e trasmettere la richiesta di riscatto – il Collegio ritiene che, qualora la banca, che aveva già svolto la funzione di collocatrice del prodotto, si presti a tale incombenza, sia naturale che il cliente, facendo affidamento sulla professionalità dell'intermediario, si attenda che la prestazione venga effettuata non per mero obbligo di cortesia, ma fornendo la specifica diligenza richiesta al professionista nell'assolvimento dell'incarico.

Rileva inoltre il Collegio che la banca non ha fornito alcuna prova circa la trasmissione "tempestiva" (come dalla stessa affermato) della richiesta di riscatto, ancorché incompleta, alla compagnia assicuratrice né, tantomeno, di aver prontamente informato la ricorrente della necessità di integrare la documentazione indispensabile per procedere al riscatto della polizza (le risultanze istruttorie sembrerebbero indicare, infatti, che la compagnia assicuratrice abbia contattato la banca in data 26 giugno 2013 per richiedere la suddetta integrazione e che la banca abbia trasmesso detta istanza alla ricorrente solo in data 8 luglio 2013).

D'altro canto, rileva ancora il Collegio, è risultata comunque pacifica la circostanza che la domanda di riscatto pervenuta alla banca il 4 giugno 2013 non fosse corredata dalla documentazione richiesta dal contratto di assicurazione (art. 15), negligenza, questa, imputabile alla cliente, di cui va tenuto conto, ai sensi dell'art. 1227 c.c., nella valutazione del concorso alla causazione del danno.

In conclusione, il Collegio, in una visione globale della controversia e delle rispettive responsabilità attribuibili alle parti, ritiene di riconoscere il diritto della ricorrente al risarcimento del danno; non essendo peraltro possibile addivenire ad una esatta quantificazione del danno subito (infatti non è possibile determinare quale sviluppo avrebbe preso l'iter di liquidazione anche nella ipotesi di una tempestiva presentazione della documentazione completa alla compagnia e quindi a

quale data riferire la valorizzazione della polizza), il Collegio, adottando il criterio di valutazione secondo equità ai sensi dell'art. 1226 c.c., dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere alla ricorrente l'importo complessivo di € 1.000,00, come sopra determinato.

**4.1.3. Richiesta di riscatto di un fondo comune – Mancanza della certificazione attestante la corrispondenza IBAN/sottoscrittore – Onere della banca di avvertire il cliente – Disinvestimento tempestivo – Valorizzazione di maggior favore – Assenza di danno – Inaccogliabilità del ricorso**

*Sebbene la banca, in occasione di un'operazione di disinvestimento di un fondo comune d'investimento, abbia riscontrato sia la inesatta formulazione della richiesta della cliente (che dimostrava l'errato convincimento della stessa circa la valuta di riferimento del fondo) e sia la mancanza della certificazione attestante la coincidenza IBAN-Sottoscrittore e non abbia immediatamente contattato la cliente per informarla della situazione e definire di comune intesa il da farsi (in osservanza del principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, anche ai sensi della specifica disposizione di cui all'articolo 1710, secondo comma, c.c.), l'Ombudsman Giurì Bancario, riscontrato che la tempistica per la liquidazione del fondo è stata in linea con quanto disposto dalla regolamentazione del fondo e verificato, altresì, che la data di valorizzazione utilizzata si è rivelata di maggior favore rispetto ai valori dei giorni precedenti, dichiara non accoglibile il ricorso, stante che dal comportamento, pur censurabile, della banca non sono derivate conseguenze produttive di danno per la ricorrente (ricorso n. 755/2013, decisione del 26 febbraio 2014).*

Esponde la ricorrente che, nel maggio 2013, aveva richiesto il rimborso di un fondo comune di investimento denominato in dollari americani e che, sebbene avesse un conto a lei intestato in tale valuta estera ed avesse richiesto l'accredito sul conto stesso, il disinvestimento era stato processato tramite assegno di traenza, spedito per via postale con tempistiche lente; tra l'altro, il valore delle quote era stato peggiorativo rispetto a quello di sua conoscenza.

Lamenta, poi, la ricorrente che il disinvestimento le era stato bonificato in euro, con connessi costi di cambio e tasso di conversione peggiorativo rispetto alle attese; lamenta, infine, che la richiesta di chiusura del conto corrente era stata "processata lentamente" e che erano stati addebitati costi per la chiusura, "cosa assolutamente non prevista dal regolamento bancario".

Chiede, quindi, la ricorrente la rettifica degli importi del disinvestimento (avendo anche contestato la tassazione del "capital gain" in quanto il ricavo di € 19.605,04 era stato inferiore all'importo investito di € 20.000,00) nonché la restituzione degli interessi passivi "per coprire questo periodo latente, che va appunto dal momento del disinvestimento a oggi e l'accredito del saldo attivo presente al momento della chiusura del conto corrente".

Replica la banca che, per effetto della direttiva sui servizi di pagamento PSD e per una maggiore tutela degli interessi dei clienti, riteneva necessario ricevere una certificazione che confermasse la corrispondenza tra il beneficiario del pagamento e l'intestatario del rapporto di conto corrente per procedere alla liquidazione mediante bonifico bancario; non essendo presente, all'interno della richiesta di liquidazione della ricorrente, la certificazione del codice Iban, "Mediolanum International Fund Ltd" ha disposto il pagamento tramite assegno di traenza, spedito al domicilio della ricorrente.



Allega, poi, la banca la documentazione contrattuale in cui sono esplicitate le commissioni dalla stessa applicate; precisa, infine, che, al termine dell'investimento in questione, si era generata sul fondo una plusvalenza di €75,20.

Osserva preliminarmente il Collegio che le domande della ricorrente relative alla tassazione del *capital gain* ed alla lamentata lentezza nelle operazioni di chiusura del conto corrente, ed ai costi a lei addebitati nell'occasione, attiene a materia di competenza di altro organismo alternativo di risoluzione delle controversie; dichiara pertanto la inammissibilità di questo punto della domanda.

Rileva poi il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, che la ricorrente, in data 2 agosto 2012, ha sottoscritto il fondo "Mediolanum Best Brands – Classe Mediolanum 'S' – Global High Yield", conferendo €20.004,00; come risulta dal Prospetto Informativo, la valuta di denominazione di tale fondo è in euro. Il 18 aprile 2013 la ricorrente ha sottoscritto la seguente richiesta di rimborso: "(...) siamo ad impartirvi ordine irrevocabile di disinvestire il totale delle quote fondi, giacenti nel dossier titoli (...) a me intestato acceso presso di voi, accreditando il controvalore riveniente in USD (non applicare il cambio) sul conto corrente della medesima valuta, identicamente intestato, aperto presso Banca Intermobiliare di investimenti e gestioni SpA di Pavia, IBAN IT52F0304311300 ESO 0202590401 SWIFT BIMTITTT"; (con lettera del 24 gennaio 2014, inviata all'Ombudsman, la ricorrente ha confermato che tale conto era intestato alla stessa e che era in valuta estera "dollari americani"). Osserva, poi, il Collegio che la richiesta di disinvestimento è pervenuta all'ufficio competente della banca il 23 aprile 2013.

Rileva, in merito, il Collegio che la banca non ha accettato la modalità di esecuzione ordinata dalla cliente (vale a dire, accredito del controvalore tramite bonifico su conto), ed ha invece proceduto, d'ufficio, ad effettuare il pagamento del controvalore tramite assegno di traenza (emesso il 30 aprile 2013 e valido per l'incasso sino al 29 giugno 2013), spedito all'indirizzo della ricorrente. L'importo corrisposto alla ricorrente è stato pari ad €19.605,04 ed il disinvestimento è avvenuto con "data negoziazione" al 26 aprile 2013.

In relazione a tale *modus operandi*, la banca ha prodotto copia della nota inviatale in data 19 aprile 2013 dall'intermediario destinatario del richiesto bonifico, con la quale si comunicava l'avvenuto "scarto" (mancata esecuzione del bonifico) con la seguente motivazione: "IBAN non certificato – carica con modalità assegno"; a seguito di ciò, la banca ha operato come sopra richiamato, senza peraltro alcuna previa comunicazione alla cliente.

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva innanzi tutto che, essendo il fondo in questione denominato in euro, la somma riveniente dal disinvestimento dello stesso era ovviamente espressa anch'essa nella medesima valuta; pertanto, appare incongruente la richiesta della ricorrente di accreditare la somma riveniente dal rimborso del fondo su un conto corrente denominato in valuta estera (dollari americani). Nota, del resto, il Collegio che la sezione "Rimborso di quote", contenuta nel Prospetto Informativo, prevede che "il prezzo di riscatto spettante al Sottoscrittore sarà pagato nella valuta del Comparto di riferimento a mezzo bonifico o assegno bancario, a spese del Sottoscrittore; ciascuno di tali bonifici e assegni bancari sarà in favore di tale Sottoscrittore".

A giustificazione del proprio operato, la banca richiama anche le disposizioni contenute nel decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010 (di attuazione della Direttiva europea in materia di sistemi di pagamento, cosiddetta PSD), riferendosi alle specifiche seguenti previsioni:

- Sezione V: "l'utilizzatore non può revocare un ordine di pagamento una volta che questo sia stato ricevuto dal suo prestatore di servizi di pagamento";
- Sezione VI, paragrafo 2: "l'utilizzatore che impartisce un ordine di pagamento deve fornire al proprio prestatore di servizi l'identificativo unico della controparte del pagamento e deve prestare particolare attenzione a che il codice fornito sia esatto".

- Sezione VI, paragrafo 2.1: “i prestatori di servizi di pagamento (...) devono adoperarsi affinché l’operazione di pagamento venga eseguita correttamente.

Ritiene il Collegio che dalle citate disposizioni non discenda alcun obbligo dell’utilizzatore di fornire la “certificazione” di corrispondenza tra IBAN e persona dell’utilizzatore; la richiamata normativa prevede soltanto che l’utilizzatore debba fornire l’identificativo unico, prestando la massima attenzione a che esso sia esatto.

E’ invece conferente il richiamo fatto dalla banca alle modalità operativa contenuta nel Prospetto Informativo, che prevede che il pagamento debba essere effettuato esclusivamente in favore del sottoscrittore. Alla luce di tale ultima normativa, il Collegio ritiene fondato, in linea di principio, quanto sostenuto dalla banca, vale a dire che fosse necessaria la produzione, da parte della ricorrente, di una “certificazione” che riconducesse l’IBAN da lei fornito alla sua persona, quale sottoscrittrice del fondo.

Ritiene peraltro il Collegio che la banca, nell’occasione – avendo riscontrato sia la inesatta formulazione della richiesta della cliente (che dimostrava l’errato convincimento della stessa circa la valuta di riferimento del fondo) e sia la mancanza della certificazione attestante la coincidenza IBAN-Sottoscrittore - avrebbe dovuto immediatamente contattare la cliente per informarla della situazione e definire di comune intesa il da farsi; ciò, oltre che in osservanza del principio di buona fede nell’esecuzione del contratto, anche ai sensi della specifica disposizione di cui all’articolo 1710, secondo comma, c.c. Conseguentemente, gli eventuali danni rivenienti da tale comportamento andrebbero ristorati alla cliente.

In merito, il Collegio rileva che la domanda di disinvestimento è pervenuta alla banca il 23 aprile 2013 e che il fondo è stato liquidato ai valori del 26 aprile 2013; considerato che il 25 aprile era un giorno festivo, osserva il Collegio che sono stati impiegati due giorni lavorativi per la valorizzazione delle quote del fondo in questione e che l’assegno è stato emesso in data 30 aprile 2013. Osserva, tra l’altro, il Collegio che il 26 aprile 2013 è stato registrato il valore unitario di € 8,413, ovvero superiore a quello dei giorni precedenti (€ 8,367 del 23 aprile ed € 8,392 del 24 aprile).

Riscontrato che la tempistica per la liquidazione del fondo è stata in linea con quanto disposto dalla regolamentazione del fondo; riscontrato altresì che, essendosi rivelata comunque di maggior favore, rispetto ai valori dei giorni precedenti, la valorizzazione riferita al giorno 26 aprile 2013; il Collegio, rilevato che dal comportamento, pur censurabile, della banca, come sopra richiamato, non sono derivate conseguenze produttive di danno per la ricorrente, dichiara la inaccoglibilità dei punti di domanda rientranti nella propria competenza per materia.

#### **4.1.4. Trading on-line – Malfunzionamento della piattaforma informatica – Impossibilità di inserire ordini di vendita – Risarcimento del danno – Quantificazione – Mancato guadagno**

*Verificata la responsabilità della banca per i disservizi riguardanti il servizio di trading on-line, il danno subito dal cliente - che si sia trovato impossibilitato ad inserire un ordine di vendita di titoli azionari sulla piattaforma informatica - consiste nel mancato guadagno che questi avrebbe potuto realizzare se gli fosse stato possibile inserire l’ordine di vendita dei titoli al prezzo di mercato (ricorso n. 854/2013, decisione del 9 aprile 2014).*

Espongono il ricorrente:

1. di aver acquistato, in data 29 aprile 2013, tramite la piattaforma di *trading on-line* della banca, 11.500 azioni “Unicredit”, al prezzo di €4,006;

2. di aver inserito sulla piattaforma - in data 30 aprile 2013, alle ore 8:56 - l'ordine di vendita dei titoli al prezzo di €4,126;
3. di aver revocato il suddetto ordine alle ore 9:05 del medesimo giorno, avendo l'intenzione di inserire un nuovo ordine di vendita al prezzo di mercato e "realizzare comunque un guadagno più contenuto rispetto a quello atteso";
4. di non aver potuto, tuttavia, inserire il nuovo ordine in quanto i titoli in questione non erano "disponibili in deposito";
5. di aver contattato alle ore 9:18:47 il servizio clienti della banca per "cercare di risolvere l'inconveniente";
6. di aver concluso la suddetta telefonata alle ore 9:43:07, senza che l'operatore fosse "in grado di dare una risposta esaustiva circa il ritardo lamentato";
7. che i titoli in questione sono stati nuovamente resi disponibili solo alle ore 10:00 "quando le quotazioni del titolo erano giunte intorno a €4".

Lamenta il ricorrente che il malfunzionamento della piattaforma informatica della banca, avendogli impedito di vendere i titoli al prezzo di mercato nel momento da lui prescelto, ha determinato un mancato guadagno che quantifica nella somma di € 620,00, corrispondente alla "differenza tra il prezzo di vendita di €4,06 (media tra quotazione mm. €4,05 e max €4,068 segnata dal titolo dalle 9:05 alle 9:07) ed il prezzo di acquisto € 4,006 per n. 11.500 azioni Unicredit").

Chiede il ricorrente il risarcimento del suddetto importo.

Replica la banca, affermando - con riferimento al "problema" che ha impedito al ricorrente di inserire, in data 30 aprile 2013, il nuovo ordine di vendita - che "sono sempre possibili per ordini disposti per mezzo del trading on line temporanee interruzioni per problemi procedurali" ma che l'art. 18 "del contratto che regola i servizi di «Banca Multicanale» recita espressamente che è esclusa la responsabilità della banca per inesattezze o incompletezza dei dati comunicati al cliente, per ritardi delle trasmissioni o colloqui [...]". L'intermediario aggiunge che il ricorrente, in data 3 maggio 2013, ha venduto i titoli in questione al prezzo di €4,008.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la banca ha riconosciuto che, in data 30 aprile 2013, si sono verificate delle "temporanee interruzioni" che hanno impedito al ricorrente di inserire l'ordine di vendita "al prezzo di mercato" nel momento da lui prescelto, ma ha invocato il dettato dell'art. 18, terzo punto, del contratto "che regola i servizi di «Banca Multicanale»" ("È esclusa altresì ogni responsabilità della banca per eventuali inesattezze, errori od omissioni nei dati comunicati all'Aderente tramite il servizio, corrispondenti a quelli memorizzati negli archivi centrali della banca e della società che gestisce il Servizio, anche a causa di eventuali errori di contabilizzazione, per la rilevazione e correzione dei quali valgono le Norme contrattuali che regolano i Rapporti collegati al Servizio") per declinare ogni responsabilità in merito al disservizio verificatosi.

In merito alla eccezione formulata dalla banca, il Collegio ritiene che tale clausola - escludendo la responsabilità dell'intermediario in tutti i casi in cui "eventuali inesattezze, errori od omissioni nei dati comunicati all'Aderente tramite il servizio" abbiano determinato un danno alla clientela - violi il principio del rispetto dell'equilibrio degli interessi contrattuali, penalizzando in modo eccessivo ed ingiustificato il soggetto debole del rapporto contrattuale.

Considerata, pertanto, la suddetta clausola *tamquam non esset*, il Collegio osserva che il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti con la stipulazione di un contratto per prestazione di servizi di investimento telematici comporta, a carico della banca, l'onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di *trading on-line* sulla quale la clientela opera; in un ambiente operativo nel quale i prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni, il malfunzionamento della piattaforma di *trading on-line*, impedendo, o rallentando,

l'inserimento degli ordini e creando difficoltà nell'assunzione di tempestive decisioni operative, espone l'intermediario alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela per gli eventuali danni subiti.

Nel caso in esame, dunque, il Collegio ritiene che la banca sia responsabile per il danno subito dal ricorrente a fronte del malfunzionamento della piattaforma di *trading on-line* che consiste nel mancato guadagno che questi avrebbe potuto realizzare se, subito dopo la revoca, avesse potuto inserire l'ordine di vendita dei titoli al prezzo di mercato.

A tal riguardo, non essendo possibile addivenire ad una esatta quantificazione del danno subito (non è possibile, infatti, stabilire *ex post* l'esatto prezzo a cui il ricorrente sarebbe riuscito a vendere i titoli), il Collegio - considerato che il ricorrente, in data 3 maggio 2013, ha venduto i titoli in questione al prezzo di €4,008 - ritiene di dover adottare il criterio di valutazione secondo equità ai sensi dell'art. 1226 c.c.; dichiara, pertanto, la banca tenuta - entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo complessivo di €500,00, come sopra determinato.

#### **4.1.5. Trading on-line - Operatività scalper – Deterioramento dei margini di garanzia – Comunicazione al cliente – Diffida alla copertura – Mancata indicazione di un termine preciso - Chiusura d'ufficio – Illegittimità del comportamento - Risarcimento del danno**

*Nel caso in cui la banca proceda alla chiusura d'ufficio di posizioni di short selling dopo tre minuti dalla ricezione della comunicazione di diffida al cliente - senza aver indicato chiaramente a quest'ultimo un termine preciso entro il quale adempiere - l'intermediario, atteso che (in considerazione dell'andamento delle quotazioni) se l'operazione di copertura fosse stata eseguita nel prosieguo della giornata si sarebbe consentito al ricorrente di ridurre le perdite, è tenuto al risarcimento del danno (ricorso n. 978/2013, decisione del 23 aprile 2013).*

Esponde la ricorrente:

1. di aver ricevuto - in data 12 agosto 2013, alle ore 14:18 – una *e-mail* con la quale la banca le comunicava “la necessità di chiudere la posizione short di €250.000,00 nominali per la prima data valuta possibile sul titolo [MPS 4.875% Subordinato 31 maggio 2016] quotato sul mercato TLX”;
2. che, alle ore 14:21, la posizione in questione è stata chiusa dalla banca attraverso tre operazioni di acquisto dei titoli in questione “al prezzo medio di chiusura di €97,96”;
3. che la chiusura della suddetta posizione ha determinato una “perdita secca di €2.480,00”.

Lamenta la ricorrente il brevissimo lasso di tempo (3 minuti) intercorso tra la ricezione della *e-mail* di avvertimento della banca e l'arbitraria esecuzione da parte dell'intermediario delle operazioni di acquisto dei titoli, posto che, “se [le] fosse stato concesso un lasso di tempo ragionevole per adempiere alla richiesta di ricopertura, nell'ordine di qualche ora e sempre entro la stessa giornata di negoziazione, [avrebbe] potuto con ogni evidenza risparmiare €1.400,00 rispetto alla perdita causata dalla suddetta operazione e pari ad €2.480,00, effettuata invece ignorando deliberatamente ogni criterio di minimizzazione della perdita a cui veniva esposto il cliente”; aggiunge, infatti, che “[...] a partire dalle ore 14:59:09 sono stati scambiati sul BID [...] oltre €250.000 nominali ad un prezzo medio di €97,40”.

Ritenendo che la banca non abbia, nella vicenda oggetto di ricorso, agito nel rispetto del principio della “*best execution*”, chiede la ricorrente il risarcimento del danno subito corrispondente alla somma di €1.400,00.

Replica la banca, affermando:

- a) che la ricorrente, in data 14 dicembre 2012, ha sottoscritto il “Modulo di adesione al servizio IW Scalper”;
- b) che “in merito all’opportunità della banca di chiudere le posizioni del cliente al deteriorarsi dei margini di garanzia, [...] la facoltà di chiusura delle posizioni attribuita alla banca non vale in alcun modo a escludere o limitare l’obbligo del cliente di monitorare costantemente le proprie posizioni, in considerazione dell’elevato grado di rischio connesso all’operatività con marginazione, di cui il cliente è reso edotto attraverso il documento «Informativa precontrattuale», che il cliente ha dichiarato espressamente di conoscere al momento della sottoscrizione delle Condizioni Generali di Contratto disciplinanti l’operatività IW Scalper”;
- c) con riferimento alla doglianza della ricorrente, che “secondo quanto previsto dall’art. 3.3 del Foglio Informativo relativo al servizio IW Scalper, la banca ha provveduto ad informare la cliente tramite *e-mail* della necessità di ricopertura della posizione short sul titolo [in questione] per la prima data valuta possibile; in mancanza, la banca avrebbe provveduto d’ufficio alla chiusura parziale/totale della posizione, come previsto contrattualmente”;
- d) che, “considerata la mancanza di immediate azioni, la banca ha provveduto d’ufficio alla chiusura della posizione, nell’esercizio di ciò che si configura come un suo diritto, ma soprattutto seguendo i principi generali di correttezza e buona fede, anche a tutela della cliente stessa”.

Esaminata la documentazione agli atti, il Collegio osserva che:

- l’art. 3.3 del “Foglio informativo” relativo al servizio “IW Scalper” prevede (nella parte relativa allo *short selling*) che: “la banca, a propria discrezione, può richiedere in ogni momento al cliente – tramite mezzi di comunicazione a distanza – la chiusura delle posizioni short in essere [...]. In tal caso, il Cliente si obbliga a chiudere di propria iniziativa le posizioni in essere entro la medesima giornata in cui riceve la comunicazione, ovvero entro la tempistica di volta in volta indicata dalla banca nella predetta comunicazione”;
- l’art. 3.4 del medesimo documento stabilisce che: “[...] nel caso di mancato rispetto da parte del cliente del termine previsto per compiere la copertura della posizione short, la banca è espressamente autorizzata a provvedere di propria iniziativa alla copertura della posizione short [...]”.

Stando, dunque, a quanto previsto dalle citate clausole, la banca, nel caso in cui ritenga opportuno chiudere le posizioni *short* della clientela al deteriorarsi dei margini di garanzia, invia una comunicazione con la quale richiede al cliente di porre rimedio alla situazione determinatasi “entro la tempistica di volta in volta indicata dalla banca nella predetta comunicazione”, ovvero, in mancanza di tale indicazione, “entro la medesima giornata in cui riceve la comunicazione”.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che la banca, alle ore 14:18 del 12 agosto 2013, ha inviato alla ricorrente una *e-mail* il cui testo recita: “Gentile Cliente, Le comunichiamo [...] la necessità della ricopertura della posizione short sul titolo MPS 4.875% SUBORDINATO 31.05.2016 TLX per la prima data valuta possibile”; osserva, inoltre, che 3 minuti dopo l’invio della suddetta *e-mail* la banca ha provveduto ad acquistare i titoli al fine, appunto, di “coprire” la posizione aperta dalla cliente.

Sul punto il Collegio osserva che la comunicazione inviata alla ricorrente risulta essere poco comprensibile con particolare riferimento al termine imposto alla cliente per coprire la sua posizione; l’espressione (“per la prima data valuta possibile”) utilizzata dalla banca, infatti, non individua un termine certo entro il quale eseguire le richieste operazioni.

Considerato che l’art. 3.3 del “Foglio informativo” relativo al servizio “IW Scalper” prevede, invece, che la banca, qualora non intenda concedere alla clientela il lasso di tempo compreso tra il momento di ricezione della comunicazione e la conclusione della giornata

borsistica, debba indicare, in modo puntuale, il termine entro il quale il cliente deve coprire la propria posizione, il Collegio ritiene che l'intermediario non solo non abbia agito attenendosi a quanto previsto dalla suddetta clausola, ma - avendo eseguito d'ufficio le operazioni di copertura dopo soli tre minuti dalla ricezione dell'*e-mail* da parte della cliente, senza concederle, quindi, un ragionevole periodo di tempo per eseguire, alle condizioni più vantaggiose, le operazioni in questione - abbia tenuto una condotta poco corretta, in quanto non rispettosa del principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, e abbia procurato alla ricorrente un danno meritevole di essere risarcito.

Al riguardo, il Collegio rileva che, come affermato dalla ricorrente e non contestato dalla banca, la quotazione dei titoli, già a partire dalle ore 14:59, ha fatto segnalare un andamento che, nel caso in cui l'operazione di copertura fosse stata eseguita in tale particolare situazione, avrebbe consentito alla ricorrente di ridurre le perdite; ciò considerato, il Collegio considera congruo l'importo del risarcimento chiesto dalla ricorrente; dichiara, pertanto, la banca tenuta - entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere alla ricorrente l'importo complessivo di €1.400,00, maggiorato degli interessi legali dalla data-valuta dell'operazione del 12 agosto 2013 alla data del pagamento.

**4.1.6. Sottoscrizione prestito obbligazionario – Condizioni pregiudiziali per l'adesione - Annullamento dell'operazione da parte del collocatore – Illegittimità del comportamento – Diritto al risarcimento del danno – Impossibilità di determinazione certa – Liquidazione equitativa**

*Essendo causativo di danno il comportamento dell'intermediario che illegittimamente annulli un'operazione di investimento (in particolare, l'adesione ad un'offerta pubblica di sottoscrizione relativa ad un prestito obbligazionario), l'Ombudsman Giurì Bancario, nel quantificare la perdita economica subita dal cliente, deve tener conto del fatto che, anche se l'acquisto fosse avvenuto, non risulta possibile ipotizzare con ragionevole precisione i plausibili scenari del successivo sviluppo dell'investimento, relativi sia ai comportamenti dell'investitore circa la durata del possesso dei titoli e le eventuali perdite o utili da cessione, sia alle stesse condizioni economiche del prestito (che, dopo i primi due anni di remunerazione a tasso fisso, sarebbe passato ad un regime a tasso variabile con livelli di salvaguardia a tutela di ambedue le parti); pertanto, poiché non è possibile pervenire alla determinazione di un ammontare certo del danno subito, quest'ultimo viene liquidato in via equitativa (ricorso n. 843/2013, decisione del 23 aprile 2014).*

Espone il ricorrente di aver ritirato un deposito postale di €9.000,00 nell'ambito di una più generale diversificazione e riordino degli investimenti di tutti i propri risparmi e segnatamente al fine dell'acquisto di BTP tramite altra banca presso la quale era titolare di un dossier titoli; precisa che aveva sottoscritto titoli "IMI SpA" utilizzando il denaro trasferitogli mediante un bonifico sul proprio conto corrente postale (quale conto di regolamento del deposito titoli acceso presso Poste Italiane).

Atteso che Poste Italiane aveva annullato l'operazione di investimento asserendo la non conformità della sottoscrizione – in quanto non sarebbe stata utilizzata "nuova liquidità", come richiesto dalle condizioni di acquisto – il ricorrente, stante il semplice sospetto delle Poste, fondata su una mera presunzione, chiede che venga dato corso all'operazione da lui richiesta.

Replica Poste Italiane che la sottoscrizione del prestito obbligazionario “Banca IMI 13/19 TassoMisto” era avvenuta in maniera non conforme alle condizioni alle quali era subordinata l’offerta; pertanto, la sottoscrizione era stata annullata.

Precisa, infatti, Poste Italiane che, per poter validamente sottoscrivere il citato prestito, era necessario apportare nuova liquidità mediante versamento di denaro contante, assegni bancari o circolari e accredito di stipendi e pensioni sul libretto di risparmio e sul conto corrente collegati al deposito titoli utilizzato per la sottoscrizione, nonché per il solo conto corrente, tramite bonifici bancari e, in ogni caso, al netto di eventuali prelievi. Non era possibile utilizzare somme di denaro già depositate sul conto di regolamento collegato al deposito titoli, né somme di denaro derivanti da eventuali operazioni di disinvestimento e/o rimborso e/o pagamento di proventi finanziari detenuti presso Poste Italiane, versamenti in contanti rivenienti dal rimborso di buoni fruttiferi postali cartacei, trasferimento di somme tra rapporti (conti correnti e libretti) accesi presso Poste Italiane, cambio assegni, versamenti di assegni postali/vidimati e vaglia circolari.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 27 maggio 2013 il ricorrente ha sottoscritto l’Offerta Pubblica di Sottoscrizione del prestito obbligazionario “Banca IMI S.p.A. 2013/2019, Tasso Misto Cap&Floor Banco Posta” per nominali €9.000,00; nella scheda prodotto è previsto che: “l’investitore non potrà utilizzare per la sottoscrizione delle Obbligazioni somme di denaro già depositate sul conto di regolamento collegato al deposito titoli utilizzato per la sottoscrizione prima del 1° aprile 2013 ovvero rivenienti dalle operazioni elencate di seguito: disinvestimento e/o rimborso e/o pagamento di proventi di prodotti finanziari detenuti presso Poste Italiane; versamenti in contanti, rivenienti da rimborso di Buoni Fruttiferi Postali cartacei; trasferimenti di somme tra rapporti (conti correnti e libretti) accesi presso Poste Italiane; cambio assegni e versamenti di assegni postali/vidimati e vaglia circolari”.

Il Collegio rileva, poi, che Poste Italiane ha annullato la sottoscrizione di nominali € 9.000,00 obbligazioni “Banca IMI 13/19 TassoMisto”, avvenuta il 17 maggio 2013, asserendo che “i due bonifici di €3.500,00 e di €6.000,00 in entrata sul conto corrente 5325168 in data 16 maggio 2013 sono stati preceduti da un prelievo di €9.000,00 eseguito in data 15 maggio dal libretto di risparmio n. 31311510 e pertanto non possono essere considerati apporto di nuova liquidità”.

Rileva, in merito, il Collegio che il 15 maggio 2013 il ricorrente ha effettuato un prelievo in contanti dal libretto di deposito acceso presso Poste Italiane di €9.000,00 (tale libretto, acceso il 20 febbraio 2009, risulta cointestato con altre due persone e sullo stesso è possibile operare “a firma disgiunta”); con valuta 16 maggio 2013, sul conto corrente acceso presso Poste Italiane ed intestato al ricorrente, sono stati accreditati € 3.500,00 ed € 6.000,00 tramite due operazioni di bonifico recanti la causale “bonifico a vostro favore da Faranda Santi” (per il bonifico da € 3.500,00) e “bonifico a vostro favore da Faranda Giovanna per regalo” (per il bonifico da €6.000,00).

Rileva il Collegio che l’offerta pubblica di sottoscrizione dei titoli in questione (v. “Condizioni definitive”, Sezione III, punto 8, pagine 24-25) ha stabilito alcune condizioni pregiudiziali all’accesso alla sottoscrizione stessa, stabilendo, per quanto qui interessa, che il sottoscrittore non potrà utilizzare somme di denaro già depositate sul conto di regolamento collegato al deposito titoli utilizzato per la sottoscrizione prima dell’1 aprile 2013, né somme di denaro derivanti da eventuali:

(i) operazioni di disinvestimento, di rimborso o di pagamento di proventi di prodotti finanziari detenuti presso il Responsabile del Collocamento

(ii) versamenti in contanti, rivenienti dal rimborso di buoni fruttiferi postali cartacei collocati dal Responsabile del Collocamento,

(iii) trasferimenti di somme tra rapporti (conti correnti e libretti) accesi presso il Responsabile del Collocamento

(iv) cambio assegni

(v) versamento di assegni postali/vidimati e vaglia circolari.

Osserva il Collegio che il divieto relativo ai disinvestimenti e ai reinvestimenti di somme rivenienti da rimborsi o incassi riguarda varie categorie di prodotti, ma non i “libretti”, per i quali è soltanto previsto il divieto di “trasferimenti” tra essi e i conti correnti.

Orbene, il termine adoperato (trasferimenti) non può che riferirsi esclusivamente all’operazione consistente nel passaggio diretto di somme di denaro dal libretto al conto corrente, evento non ravvisabile nel caso di specie, che ha riguardato non una sola, ma due distinte operazioni: la prima, di “prelievo” dal libretto (tra l’altro cointestato a più persone: il prelievo quindi potrebbe essere servito per esigenze, oltre che del ricorrente, anche dei cointestatari) e la successiva, di “versamento” a credito del conto corrente intestato al ricorrente; si è quindi in presenza dello svolgersi di due tipologie di operazioni, alle quali, nel loro complesso, non può darsi la definizione di “trasferimento”.

Il Collegio può anche ipotizzare che l’intento dell’intermediario, nel presentare l’offerta, sia stato quello di riservare l’offerta stessa al solo apporto di nuova liquidità (si noti, incidentalmente, che l’espressione “apporto di nuova liquidità” è contenuta, in caratteri minuscoli, nel “modulo di adesione”, ma non nelle “Condizioni definitive”) ma ha anche presente le disposizioni di legge e di vigilanza che impongono che le informazioni da fornirsi dagli intermediari bancari debbano rispondere a criteri di trasparenza.

Pertanto, in una fattispecie come quella qui rappresentata, e sulla quale è sorta contestazione circa l’esatto significato delle condizioni dell’offerta, il Collegio non può che attenersi alla stretta interpretazione letterale delle parole usate nella descrizione della condizione stabilita per le movimentazioni dei libretti di deposito; interpretazione che, contraddicendo quella sostenuta dall’intermediario (che si è rifiutato di ritenere concluso il contratto di acquisto di titoli da parte del cliente) ha il pregio, oltretutto, di sgombrare il campo dalla altrimenti inevitabile censura di mancanza di trasparenza della clausola.

Il Collegio ritiene pertanto che le suddette operazioni, così come avvenute nei due tempi di prelievo da libretto e di versamento su conto, non configurando un passaggio diretto (trasferimento) dalle disponibilità del primo a quelle del secondo, non confliggano con la condizione ostativa posta dal Regolamento, con la conseguenza che il controverso versamento di complessivi € 9.500,00 avrebbe dovuto essere considerato come afflusso di “denaro fresco” sul conto di regolamento.

Ritenuto quindi causativo di danno il comportamento dell’intermediario, il Collegio considera peraltro che non è possibile pervenire alla determinazione di un ammontare certo del danno subito dal ricorrente, tenuto conto che, anche se l’acquisto fosse avvenuto, non è possibile ipotizzare con ragionevole precisione i plausibili scenari del successivo sviluppo dell’investimento, relativi sia ai comportamenti dell’investitore circa la durata del possesso dei titoli e le eventuali perdite o utili da cessione, sia alle stesse condizioni economiche del prestito (che, dopo i primi due anni di remunerazione a tasso fisso, passa ad un regime a tasso variabile con livelli di salvaguardia (*cap e floor*) a tutela di ambedue le parti).

Quanto sopra considerato, il Collegio ritiene che il danno lamentato dal ricorrente possa essere liquidato in via equitativa nell’importo di €500,00; dichiara pertanto la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente il predetto importo di €500,00.



#### **4.1.7. Fondo comune d'investimento – Mancato pagamento dell'imposta di bollo – Vendita d'ufficio di quote del fondo – Illegittimità – Mancato preavviso al cliente – Violazione del principio di buona fede – Rimborso dell'importo delle quote vendute**

*La vendita d'ufficio di quote di un fondo comune d'investimento finalizzata al pagamento dell'imposta di bollo a carico del possessore- incidendo su attività finanziarie di pertinenza dell'investitore, ed essendo, quindi, residuale rispetto alle ordinarie forme di pagamento - non può considerarsi legittimamente effettuata, soprattutto in caso di mancato preavviso al ricorrente; attesa, quindi, la violazione del diritto del cliente di disporre del proprio patrimonio, nonché, più in generale, del principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, la banca è tenuta a rimborsare al ricorrente l'importo corrispondente al controvalore delle quote vendute, oltre agli interessi legali fino alla data dell'effettivo pagamento (decisione del 27 maggio 2014, ricorso n. 1058/2013).*

Esponde il ricorrente che, nella primavera del 2013, aveva ricevuto dalla banca la nota col titolo "Imposta di bollo, decreto Salva Italia" e che aveva comunicato verbalmente al proprio promotore finanziario che non acconsentiva al pagamento tramite vendita di quote di fondi, ma che intendeva pagare la citata imposta direttamente (assegni, contanti, etc.) o facendo prelevare l'importo dovuto dal suo conto corrente (domiciliazione bancaria), già in essere presso altra banca; il 30 giugno 2013 aveva, invece, ricevuto una comunicazione di (...) SGR, con la quale veniva informato della vendita d'ufficio di quote del fondo "(...) Alto Potenziale Globale". Il 13 agosto aveva, di nuovo, ricevuto un'ulteriore avviso di vendita ed un altro nel gennaio 2014.

Precisa il ricorrente che, a seguito di reclamo scritto sia alla banca che alla SGR, gli erano state ribadite le modalità di pagamento dell'imposta di bollo (tramite disponibilità esistenti sul c/c presso Deutsche Bank o tramite la vendita di quote dei fondi).

Chiede, pertanto, di poter pagare l'imposta di bollo tramite altre forme possibili di pagamento (contanti, assegni, RID, etc.) e che le quote disinvestite siano reinvestite a totale carico della banca.

Replica la banca di prestare il servizio di collocamento senza assunzione a fermo, né assunzione di garanzia nei confronti dell'emittente, mediante offerta fuori sede ed avvalendosi dell'ausilio di promotori finanziari; sottolinea, poi, di non intrattenere alcun rapporto di deposito (custodia ed amministrazione) con il ricorrente.

Afferma inoltre la banca – in qualità di sostituto di imposta - che, al fine del pagamento dell'imposta di bollo, si era avvalsa della disposizione del "Decreto Salva Italia", ai sensi della quale, in assenza di un conto corrente di regolamento, l'imposta poteva essere pagata ricorrendo al disinvestimento di quote dai fondi in portafoglio; precisa che, per evidenti motivi organizzativi, anche tesi a limitare i costi a carico del cliente, si trovava impossibilitata ad acquisire la provvista per l'assolvimento dell'imposta con le modalità suggerite dal cliente (ovvero, addebito su conto corrente del cliente acceso presso altra banca, previa specifica comunicazione scritta a lui indirizzata e successiva autorizzazione all'addebito).

Rileva innanzi tutto il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti, che il ricorrente non ha un rapporto di conto corrente, né tantomeno di deposito titoli con la banca convenuta; il ricorrente è attualmente intestatario del fondo "(...) Alto Potenziale Globale", emesso e gestito dalla "(...) SGR SpA". La banca, ai fini del pagamento della ritenuta per l'imposta di bollo, ha provveduto, in tre *tranches*, a disinvestire quote del citato fondo, per un controvalore complessivo di €322,55 (n. 8,39 quote il 18 giugno 2013, per un controvalore di €122,05; n. 6,257 quote il 13 agosto 2013, per un controvalore di €95,80; n. 6,797 quote il 21 gennaio 2014, per un controvalore di €104,70).

Per quanto concerne tali pagamenti, il Collegio riscontra che l'art. 19, comma 3 bis, del Decreto Legge n. 201 del 6 dicembre 2011, dispone che “per le comunicazioni relative a quote o azioni di organismi di investimento collettivo del risparmio, per le quali sussista uno stabile rapporto con l'intermediario in assenza di un formale contratto di custodia o amministrazione, in essere alla data del 31 dicembre 2011, in caso di mancata provvista da parte del cliente per il pagamento dell'imposta di bollo (...), l'intermediario può effettuare i necessari disinvestimenti”.

Premesso quanto sopra, nota innanzi tutto il Collegio che la banca non ha provveduto ad avvertire previamente il ricorrente – in occasione di ciascuna delle sopra citate vendite d'ufficio - che avrebbe proceduto a tali operazioni; ritiene, in merito, che la banca avrebbe dovuto comunque offrire al cliente modalità alternative di pagamento, avvertendolo che, se non fossero stati forniti in tempo i necessari mezzi di pagamento, la banca avrebbe potuto avvalersi della facoltà prevista dalla legge.

Osserva, in merito, il Collegio che la vendita d'ufficio di quote di fondi o Sicav, incidendo su attività finanziarie di pertinenza del cliente, deve essere considerata come procedura residuale rispetto alle ordinarie forme di pagamento; l'intermediario, disponendo, nel caso di specie, con autonoma decisione, di una parte, sia pur piccola, del possesso azionario del cliente, viola il diritto di questi di disporre del proprio patrimonio, nonché, più in generale, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a reintegrare il compendio delle quote del fondo comune d'investimento possedute dal ricorrente di un numero di quote pari a quelle disinvestite per il pagamento dell'imposta di bollo, contro versamento, da parte del ricorrente, di quanto dovuto per il rimborso alla banca dell'imposta medesima.

#### ***4.1.8. Disposizione di investimento – Mancato perfezionamento – Errore procedurale della banca – Responsabilità del danno conseguente – Determinazione del danno – Inaccogliibilità della ricostruzione teorica effettuata dal cliente***

*Ai fini della determinazione del danno derivante dal mancato perfezionamento di un'operazione di investimento disposta dal cliente - dovuto ad un erroneo inserimento dell'ordine nella procedura dedicata – occorre liquidare il danno per equivalente, non essendo più disponibile il prodotto finanziario sul mercato; in particolare, stante che l'investimento non offriva alcuna garanzia di rendimento, ma era strutturato in modo tale da assicurare esclusivamente la protezione del capitale alla scadenza, decennale, del prestito, non è accoglibile la richiesta di risarcimento nei termini richiesti dal cliente, in quanto basata su un'arbitraria teorica “ricostruzione” del danno con la quale intendeva prevedere i risultati di un investimento a lungo termine (decisione del 9 luglio 2014, ricorso n. 125/2014).*

Esponde il ricorrente:

1. di aver sottoscritto, in data 25 marzo 2013, “il prodotto di investimento denominato CERTIPAC (piano di accumulo in certificate) con sottostante «Equity Protection su EuroSTOXX 40», durata 10 anni, scegliendo una quota di accumulo di € 100,00 da addebitare mensilmente sul [suo] conto corrente”;
2. che la banca, dopo aver eseguito il primo prelievo sul conto corrente in data 28 marzo 2013, nei mesi successivi non ne aveva più effettuati.

Lamenta il ricorrente che la banca, nonostante egli avesse sottoscritto il suddetto prodotto finanziario, non ha effettuato i prelievi mensili previsti dal piano di accumulo, rendendosi così inadempiente rispetto alle disposizioni contrattuali stipulate.

Chiede il ricorrente la somma di €2.360,00 “o quantomeno buona parte della stessa, non inferiore comunque ad €1.500,00”, a titolo di risarcimento del danno, specificando che la suddetta domanda di risarcimento è stata determinata tenendo conto: 1) “della particolare tipologia del prodotto finanziario all’epoca sottoscritto (e non perfezionato dalla banca), come piano di accumulo con protezione totale, a scadenza, del capitale versato”; 2) “dell’inesistenza, al momento, presso la banca di un prodotto avente le stesse caratteristiche di accumulo, prospettive di rivalutazione e garanzia del capitale”; 3) di una modalità di calcolo del lucro cessante “assai prudentiale”, “ipotizzando uno scenario a 10 anni assolutamente «neutro» (in media il 2% annuo sull’indice di riferimento), scenario peraltro già raggiunto oggi dopo solo 10 mesi dal mancato avvio del prodotto”.

Replica la banca, affermando:

- a. che “in data 15 marzo 2013 il [ricorrente] [...] ha disposto la sottoscrizione del prodotto denominato CERTIPAC «(...) Equity Protection su EuroSTOXX 50 a 10 anni»”;
- b. che “tale investimento prevedeva un piano di accumulo di capitale a mezzo versamento mensile stabilito dal cliente nella misura di €100,00 fino al 21 marzo 2023” e che “tale prodotto aveva come sottostante l’indice Eurostoxx 50”;
- c. che, in data 28 marzo 2013, è stata prelevata dal conto corrente del cliente la somma di €100,00 e contestualmente sono stati depositati i relativi titoli sul dossier a lui intestato;
- d. che “dopo qualche mese il cliente si è accorto che tale piano di accumulo non procedeva con i regolari addebiti mensili e si è recato in agenzia chiedendo debite spiegazioni”;
- e. che “soltanto in quel momento l’agenzia, disponendo le opportune verifiche, è venuta a conoscenza che l’operazione iniziale non era stata erroneamente inserita nella relativa procedura dedicata in quanto l’operatore addetto anziché indicare «Sottoscrizione PAC» ha genericamente indicato «Sottoscrizione» e ciò non ha consentito il perfezionamento dell’ordine”;
- f. che “purtroppo essendo terminata tale sottoscrizione non è stato possibile ripristinare l’investimento con le modalità e le caratteristiche originariamente previste”;
- g. che “non essendo al momento presente un identico investimento, così come preteso dal cliente, la banca aveva prospettato allo stesso un prodotto simile e, per il disagio provocato al cliente, l’agenzia nel corso dei vari contatti con il [ricorrente] si era resa disponibile, oltre alla restituzione di €100,00 addebitati, a riconoscere al cliente, anche in mancanza di sottoscrizione di nuovi prodotti [...], un importo pari a circa €150,00 per il disagio subito”, precisando che “tale importo era stato calcolato prendendo a riferimento il periodo intercorrente dal 25 marzo 2013 (data in cui è stato sottoscritto il prodotto ed il cui ordine non è andato a buon fine) al 19 febbraio 2014 (data del reclamo) per un importo pari ad €1.200,00 (simulando il prelievo mensile di €100,00)”;
- h. che, “considerato l’andamento del valore del certificate per il periodo suddetto ha avuto un incremento del 5% circa, con un valore al 19 febbraio 2014 pari a €105,20, [la banca avrebbe] dovuto riconoscere al cliente circa €60,00” mentre, invece, ha “proposto l’importo di €150,00”;
- i. che la pretesa risarcitoria del cliente “non è assolutamente condivisibile dalla banca in quanto il futuro mancato guadagno come sostenuto dallo stesso non solo non è quantificabile ma non è assolutamente certo”, non potendosi conoscere quale sarà l’andamento del certificate nei prossimi 10 anni;

j. che il ricorrente “dal punto di vista economico non ha subito alcuna perdita di denaro in quanto le somme sono sempre rimaste nella [sua] disponibilità”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Il Collegio rileva che l’intermediario convenuto ha ammesso che, in occasione dell’operazione di investimento voluta dal ricorrente, è stato compiuto un errore nell’esecuzione delle procedure, che ha determinato il mancato perfezionamento dell’operazione e l’esecuzione di un unico prelievo di € 100,00 sul conto corrente del cliente, nel mese di marzo 2013; è quindi accertata la responsabilità della banca, dalla quale è derivata l’impossibilità per quest’ultimo di dare corso al progettato investimento.

In merito, il Collegio prende innanzi tutto atto che – non essendo più disponibile il prodotto finanziario sottoscritto dal cliente – non è possibile ordinare alla banca di ricondurre la situazione allo stato *quo ante*, ricostituendo cioè l’investimento nel prodotto Certipac scelto dal cliente.

Il danno va quindi determinato per equivalente; a questo proposito, osserva il Collegio che l’investimento in questione non offre alcuna garanzia di rendimento, ma è strutturato in modo tale da assicurare esclusivamente la protezione del capitale alla scadenza, decennale, del prestito. Non è pertanto accoglibile la richiesta di risarcimento nei termini richiesti dal ricorrente, in quanto la teorica “ricostruzione” del danno da lui prospettata risulta arbitraria, non potendosi prevedere i risultati di un investimento a così lungo termine.

Ritenuto quindi di dover procedere, nel caso di specie, alla quantificazione del danno con valutazione di tipo equitativo, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman Giurì bancario di idonea documentazione a comprova – oltre che alla restituzione della prima quota di € 100,00 versata in data 28 marzo 2013, a versare al ricorrente l’importo di € 300,00, equitativamente determinato.

**4.1.9. Adesione OPS del Governo greco – Successiva richiesta di annullamento dell’operazione – Richiesta di risarcimento del danno – Regolarità del contratti di adesione – Valore dei nuovi titoli assegnati superiore a quello dei vecchi titoli oggetto di swap – Ulteriori cedole e rimborsi – Assenza di pregiudizio economico – Guadagno per il cliente – Rigetto del ricorso**

*Risulta infondata la richiesta di risarcimento dell’obbligazionista che chieda il riconoscimento del danno derivante dall’adesione all’OPS lanciata dal Governo greco, stante la regolarità del contratto di adesione all’operazione di swap e considerato che il controvalore di mercato dei titoli conferiti nell’OPS risulta inferiore al controvalore di mercato degli strumenti finanziari ricevuti in assegnazione (cui vanno sommati i rimborsi di due nuovi titoli e l’accredito di quattro cedole): sicché, per il cliente, l’adesione all’OPS ha comportato un guadagno e non un pregiudizio economico (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 439/2014).*

I ricorrenti lamentano un’errata valutazione di adeguatezza effettuata sull’operazione di acquisto delle obbligazioni emesse dalla Repubblica Ellenica, precisando che l’inadeguatezza del portafoglio titolo protratta negli anni aveva comportato una grave perdita di patrimonio; chiedono, quindi, il risarcimento dei danni subiti, ovvero “la restituzione della somma inizialmente investita ed il mancato guadagno per interessi sulla somma stessa non percepiti dal 2012, per complessivi € 100.000,00”. Chiedono, inoltre, “l’annullamento/nullità dei contratti sottoscritti in data 6 marzo 2012, anche essi non adeguati al loro profilo di rischio”, nonché “l’annullamento/nullità del questionario di analisi del profilo finanziario”, essendo stato “opportunicamente precompilato” e con risposte “date in assoluta incongruenza con la nostra realtà personale e finanziaria”.

La banca replica precisando che la sottoscrizione delle obbligazioni in questione era avvenuta il 4 marzo 1999, per cui ogni contestazione riguardante profili di invalidità connessi alla stipula del contratto esulava dalla competenza dell'Ombudsman *ratione temporis*; per quanto concerne l'OPA lanciata dal governo greco, precisa che i ricorrenti avevano aderito a tale operazione societaria e, nel corso del tempo, avevano percepito introiti derivanti dai titoli di nuova assegnazione, a titolo di cedole e rimborsi di capitale a scadenza. Pertanto, tale adesione aveva determinato un flusso di cassa positivo, tenuto conto del valore dei titoli conferiti in scambio e del controvalore attuale di mercato dei titoli di nuova assegnazione.

In relazione al questionario Mifid, la banca precisa che tale questione non assumeva rilievo nell'ambito del contenzioso in questione, essendo stato compilato il 19 settembre 2013; inoltre, i ricorrenti non avevano fornito alcun adeguato riscontro sul piano probatorio.

Il Collegio, dalla documentazione agli atti, prende atto che il ricorrente ha sottoscritto nominali €73.000,00 obbligazioni "Repubblica Ellenica 5% 1999-2019", in data 4 marzo 1999, a valere su un deposito titoli cointestato con la ricorrente; rileva che i ricorrenti hanno proposto reclamo presso l'ufficio reclami della banca in data 17 febbraio 2014.

Atteso che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del Regolamento, la clientela degli intermediari aderenti può rivolgersi all'Ombudsman-Giurì Bancario per qualunque questione relativa a servizi e attività di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo, il Collegio dichiara inammissibile il ricorso nella parte relativa ai fatti avvenuti antecedentemente al 17 febbraio 2012.

Il Collegio rileva poi che il ricorrente, in data 5 marzo 2013, ha sottoscritto il documento informativo relativo all' "Offerta di scambio sui titoli della Repubblica Ellenica", contenente i seguenti paragrafi: 1) termini dell'offerta; 2) possibili esiti dell'offerta; 3) opzioni per la clientela; 4) rischi a cui vanno incontro i clienti che decideranno di non aderire; 5) data limite per le adesioni all'offerta – data di regolamento; 6) conflitto di interessi – impossibilità per la banca di formulare valutazioni circa la convenienza economica dell'operazione; il 6 marzo 2012 il ricorrente ha sottoscritto la richiesta di adesione all'offerta per nominali €73.000,00; ha, infine, sottoscritto in pari data la seguente dichiarazione: "in riferimento alla citata operazione, da me autonomamente richiesta, prendo atto che il portafoglio che residua risulta non adeguato in termini di rischio rispetto al mio profilo di rischio; vi confermo la mia intenzione a dar ugualmente corso all'operazione nell'ambito del servizio di ricezione e trasmissione ordini".

Il Collegio rileva, comunque, che il controvalore di mercato dei titoli conferiti nell'OPS il 31 marzo 2013 ammontava ad €15.693,61, mentre l'attuale controvalore di mercato degli strumenti finanziari ricevuti in assegnazione ammonta ad €16.227,53 (valorizzazione al 29 settembre 2014), cui vanno sommati complessivi €11.697,98 per rimborsi di due nuovi titoli e per accredito di quattro cedole (nel periodo tra il 26 febbraio 2013 e 12 marzo 2014). Per cui, l'adesione all'OPS in questione ha comportato un guadagno e non un pregiudizio economico per i ricorrenti.

Tanto sopra premesso, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca e ritenendo infondate le doglianze dei ricorrenti, respinge tale capo del ricorso.

Per quanto concerne infine la contestazione circa il questionario Mifid compilato dai ricorrenti il 19 settembre 2013, il Collegio osserva che, da tale documento, risulta che i clienti hanno una propensione al rischio "attiva"; il modulo risulta regolarmente sottoscritto da entrambi i ricorrenti.

Il Collegio prende, poi, atto che la banca ha dichiarato che "le risultanze di tale documento hanno validità limitata nel tempo (fino ad un massimo di tre anni) e possono essere in qualsiasi momento oggetto di revisione e aggiornamento". Ritiene, quindi, infondato anche tale capo del ricorso.

Il Collegio, pertanto, respinge il ricorso.

## **4.2. Requisiti del danno**

### **4.2.1. Trading on-line – Portale informatico della banca - Errata indicazione dei valori di carico dei titoli – Contestazione circa la futura tassazione - Carenza di attualità del danno**

*Difetta del requisito dell'attualità, e quindi non è risarcibile, il danno che l'investitore deduca di poter subire al momento della vendita di titoli, a lui intestati che però risultino essere ancora in suo possesso (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 566/2014).*

Il ricorrente lamenta le differenze riscontrate tra i valori di carico, dei titoli giacenti sul suo dossier - indicati nei rendiconti relativi alle operazioni effettuate - rispetto ai valori riportati sul portale di *home banking* della banca convenuta; considerato che i valori indicati sul portale, “in caso di realizzo del titolo, comporterebbero una eventuale pesante tassazione – d’ufficio – pur in presenza di effettive perdite”, chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Il Collegio – esaminata la documentazione agli atti – rileva che il ricorrente risulta essere ancora in possesso dei titoli depositati presso la banca; non potendo, dunque, vantare un danno attuale eventualmente riconducibile all’operato della banca, respinge il ricorso.

### **4.2.2. Operazione sul capitale sociale - Raggruppamento azioni – Asserita mancata comunicazione all'azionista – Richiesta di risarcimento per un pregiudizio non verificatosi – Mancato riscontro probatorio – Infondatezza della domanda**

*Premesso che per poter disporre il risarcimento dei danni richiesti dalla clientela, gli stessi debbono risultare effettivamente sussistenti, deve ritenersi infondato il ricorso che abbia ad oggetto la richiesta di risarcimento del danno derivante dal pregiudizio sofferto per la mancata comunicazione delle operazioni avvenute sul capitale sociale delle azioni intestate al ricorrente, posto che quest’ultimo ha dedotto un pregiudizio in re ipsa, ossia provocato non dalle conseguenze dell’errore della banca ma dall’errore in sé, che non appare quindi effettivamente prodottosi e che comunque non è fornito di adeguato riscontro probatorio (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 287/2014).*

### **4.2.3. Operazioni in marginazione – Vendita allo scoperto – Richiesta di risarcimento per danni potenziali – Infondatezza del ricorso**

*Premesso che per poter disporre il risarcimento dei danni richiesti dalla clientela, gli stessi debbono presentare il carattere dell’attualità, risulta infondato il ricorso con il quale si chiede il ristoro del “rischio” – derivato dalla vendita allo scoperto – di una “potenziale perdita illimitata”, poiché tale richiesta ha ad oggetto danni che lo stesso cliente riconosce essere appunto solo “potenziali, ossia non effettivamente prodottisi (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 287/2014).*

Il ricorrente espone:

1. di aver venduto - in data 3 aprile 2013, tramite la piattaforma di *trading on-line* “Sella X Trading” - n. 8800 azioni “Alvarion ltd – Ordinary Shares”, caricate sul suo dossier titoli, “per un importo pari ad €26.728,06”;
2. di aver acquistato, in data 4 aprile 2013, n. 1.000 azioni “Combimatrix Corporation”, per un importo pari ad €3.070,03 e n. 1.000 azioni “Good Times Restaurants Inc”, per un importo pari ad €2.275,36;
3. di aver acquistato, in data 5 aprile 2013, n. 1.400 azioni “Imgold Corporations Ordinary Shares”, per un importo pari ad € 7.325,21 e n. 200 azioni “F5 Networks inc”, per un importo pari ad €11.249,44;
4. che la banca - in data 5 aprile 2013, alle ore 17:00 – gli comunicava “che l’operazione di vendita delle 8.800 azioni «Alvarion ltd – Ordinary Shares» effettuata il 3 aprile 2013 non era valida a causa di un errore contabile della banca in quanto le azioni in carico dovevano essere 800 a causa di un raggruppamento azionario effettuato da «Alvarion ltd», avvenuto in data 1° aprile 2013”;
5. di essere stato invitato dalla banca a riacquistare n. 8000 azioni della “Alvarion ltd”, posto che la vendita effettuata in data 3 aprile 2013 risultava “scoperta”;
6. di essere stato rassicurato, in tale occasione, che “nulla [gli] sarebbe stato tolto dalla [sua] vendita effettuata correttamente di n. 8.800 azioni in quanto la banca nel riconoscere il proprio errore se ne faceva carico interamente”;
7. di aver segnalato alla banca “la mancanza di liquidità per effettuare tutti gli acquisti necessari delle 8.000 azioni Alvarion ltd” e di aver, quindi, “effettuato ordini per le prime 4.000 azioni” e, “dopo l’accredito dell’importo mancante da parte della banca, per le restanti azioni [...]”;
8. che, al termine della giornata in questione, il saldo contabile del suo conto corrente riportava uno “scoperto” di conto pari ad €8.708,51;
9. di essere stato rassicurato dalla banca “che gli scompensi del conto [sarebbero stati] sistemati nei giorni successivi”;
10. che, nonostante le precedenti rassicurazioni, con lettera del 15 maggio 2013, la banca gli aveva poi intimato di ripianare lo “scoperto” entro il 15 giorni e aggiunge di essere stato costretto a vendere “al meglio”, in data 23 maggio 2013, n. 200 azioni della “F5 Networks inc” al fine di ristabilire il saldo positivo del c/c;
11. in definitiva, per le ragioni sopra esposte, il cliente ritiene che, nella vicenda in questione, la banca non abbia agito correttamente e chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all’intermediario di risarcire il danno subito (complessivamente quantificato in € 75.866,35), articolato nelle voci che seguono (oltre interessi legali):
  - 1°) €53.456,14, a titolo di ristoro del “rischio” di subire una “devastante e potenziale perdita illimitata” che la vendita allo scoperto gli avrebbe fatto assumere [l’importo in questione è stato determinato dal ricorrente moltiplicando il controvalore delle 8.800 azioni vendute allo scoperto in data 3 aprile 2014 (€ 26.728,07) per ogni giorno precedente (in totale 2 giorni), partendo dal 1 aprile 2013 (data, quest’ultima, che secondo il ricorrente è quella in cui si è dato corso all’operazione, non comunicatagli, di concentrazione delle azioni)];
  - 2°) € 10.000,00, a titolo di risarcimento del danno per mancata comunicazione delle “operazioni avvenute sul capitale sociale delle azioni Alvarion ltd – Ordinary Shares il 1 aprile 2013” ovvero delle problematiche connesse (l’importo in questione sembra essere stato calcolato dal ricorrente in termini forfettari);
  - 3°) € 12.410,21, corrispondente all’intera somma da lui ricavata con l’operazione (vendita delle azioni “F5 networks inc”) posta in essere al fine di ripianare lo scoperto

(€8.708,51, nel frattempo giunti ad €11.226,93), di cui la banca gli aveva chiesto il “rientro immediato” con lettera del 15 maggio 2013.

La banca replica, affermando:

- a. che “in data 2 aprile 2013 il titolo Alvarion Limited ha subito un’operazione di raggruppamento, nel rapporto di una azione ogni dieci possedute. Nel caso di specie il [ricorrente], titolare di 8.000 azioni Alvarion Limited al 28 marzo 2013, avrebbe quindi dovuto vedersi ridurre tale quantitativo ad 800”;
- b. che “per via di un mero disguido, il quantitativo è stato incrementato a 8.800, e dal cliente interamente venduto il 3 aprile 2013 realizzando un accredito in conto della somma di € 26.728,08”;
- c. che il ricorrente, dunque, ha potuto “disporre di un quantitativo di azioni che, nella realtà, non esisteva più, e da qui il presupposto della cosiddetta «vendita allo scoperto» verificatasi” a sistemazione della quale si è reso necessario chiedere al cliente il riacquisto;
- d. che, “a fronte dell’operazione di raggruppamento, il titolo Alvarion Limited, tra il 1° aprile ed il 2 aprile, ha subito una modifica del prezzo di negoziazione da \$ 0,36 a \$ 3,75” e che desta pertanto stupore che il ricorrente, “considerata la sua conoscenza dei mercati e di tale tipo di operatività, non abbia ritenuto anomalo che il controvalore dei propri titoli aumentasse da \$ 2.880,00 a \$ 33.000,00 in un solo giorno e non abbia rilevato l’incremento del quantitativo in suo possesso in assenza di ordini di acquisto nel frattempo impartiti, procedendo senza indugio alla vendita dell’intero quantitativo ed all’utilizzo della liquidità realizzata per porre in essere altre operazioni di acquisto titoli”;
- e. che “in data 5 aprile 2013, rilevato l’errore commesso, il cliente è stato informato e gli è stato pertanto richiesto di riacquistare 8.000 azioni Alvarion Limited”;
- f. che “il ricorrente, usufruendo dello sconfinò di liquidità nel frattempo concesso, ha inserito quattro disposizioni di riacquisto”; infatti, “avendo utilizzato la somma di € 26.728,07, riveniente dalla vendita del 2 aprile 2013, per acquistare altri tipi di azioni, il medesimo non disponeva più del denaro necessario a procedere all’intero riacquisto delle 8.000 azioni Alvarion Limited”;
- g. che “a fronte del riacquisto [delle 8.000 azioni Alvarion Limited] il [ricorrente] ha realizzato una differenza a proprio favore di €779,16 [...] lasciata nella sua disponibilità”;
- h. che “nelle date del 4 e del 5 aprile 2013, [il ricorrente], utilizzando anche la liquidità derivante dalla vendita di 8.800 azioni Alvarion Limited, ha acquistato i seguenti titoli: Combimatrix Corp per un controvalore di € 3.070,03; Good Times Restaurants per un controvalore di €2.575,36; Iamgold Corp per un controvalore di €7.325,21; F5 Networks per un controvalore di €11.249,44” che, “a seguito del riacquisto di 8.000 azioni Alvarion Limited hanno generato un saldo debitore pari ad €9.596,51”;
- i. che “nonostante ciò, in data 5 aprile 2013 non è stata richiesta al cliente anche la vendita dei titoli acquistati con la quota parte della somma corrispondente al controvalore della vendita di 8.000 azioni Alvarion Limited, bensì i medesimi sono rimasti nella disponibilità del [ricorrente]”;
- j. che, in data 2 maggio 2013, il responsabile della filiale di riferimento del ricorrente “ha incontrato [il cliente] ed ha analizzato i saldi ed i movimenti del conto corrente e del conto titoli a partire dal 31 marzo 2013” e che “in tale occasione è stato evidenziato al cliente che la riduzione del proprio patrimonio complessivo era dettata dalla perdita di valore registrata dalle azioni Iamgold Corp e da altri titoli del cliente precedentemente detenuti in portafoglio e che la vendita delle 8.000 azioni Alvarion Limited, erroneamente presenti nel suo portafoglio, a fronte del relativo riacquisto, aveva generato una differenza a suo favore di € 779,16”;



- k. che il responsabile della filiale ha concesso al ricorrente “la possibilità di utilizzare il conto, sebbene in sconfinò, per l’operatività relativa alle proprie spese quotidiane e per eventuali disposizioni di vendita di titoli” ma che “stante il permanere del saldo debitore, in assenza di affidamenti, con lettera del 15 maggio 2013, [la banca ha] chiesto di procedere con la sistemazione”;
- l. che, in data 23 maggio 2013, “il cliente ha quindi venduto le azioni F5 Networks [...] realizzando un accredito in conto di €12.410,21 e quindi, stante il controvalore di acquisto di €11.249,44, ha ottenuto un guadagno di €1.160,77”, riportando così il proprio conto in attivo;
- m. che “con riferimento al secondo trimestre 2013, il 4 luglio 2013, con valuta 30 giugno 2013, il [ricorrente] ha pagato interessi debitori per la somma di €121,51 e spese per la gestione dello sconfinò pari ad €17,50, competenze che [...] sono state interamente rimborsate il successivo 8 luglio, con giusta valuta”;
- n. che, a seguito degli eventi contestati nel ricorso, il ricorrente ha “[...] posto in essere un’operatività che non risulta nel complesso avergli arrecato danno”.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la banca ha riconosciuto l’errore contabile, commesso in occasione dell’operazione di raggruppamento delle azioni, a causa del quale il quantitativo di azioni Alvarion Limited contenute nel dossier titoli del ricorrente (originariamente n. 8.000), invece di venire ridotto ad 800, è stato incrementato sino a raggiungere n. 8.800 azioni, delle quali il ricorrente medesimo ha poi disposto la vendita in data 3 aprile 2013, ricavando la somma €26.728,06.

Rileva inoltre che dalla documentazione medesima – sulla cui base unicamente il Collegio è chiamato ad assumere le proprie decisioni – non risulta che il cliente fosse a conoscenza dell’operazione di raggruppamento azionario posta in essere dall’emittente in data 1° aprile 2013.

Ciò posto, il Collegio ritiene che nella specie sussista responsabilità della banca per l’errore contabile commesso; ferma restando peraltro la mancanza di tempestive informazioni che sarebbe stato onere della banca fornire al ricorrente in merito all’operazione di concentrazione delle azioni in questione (ciò che avrebbe perlomeno potuto contribuire a rendere riconoscibile l’errore medesimo).

Occorre pertanto passare a verificare la sussistenza dei danni lamentati dal cliente nei termini di cui al ricorso introduttivo.

In proposito è da rammentare preliminarmente che – per potersene disporre il risarcimento – i danni lamentati debbono risultare effettivamente sussistenti e presentare il carattere dell’attualità.

Alla luce di tale criterio, il Collegio ritiene anzitutto infondato il secondo capo della domanda con cui il ricorrente ha chiesto il risarcimento di €10.000,00, a titolo di pregiudizio sofferto per la mancata comunicazione delle operazioni avvenute sul capitale sociale delle azioni di cui trattasi. Difatti – fermo restando che, così prospettata, la questione sembra piuttosto afferire non ad attività di investimento o ad operazioni finanziarie, ma a problematiche inerenti l’amministrazione di titoli di cui la banca è onerata in virtù di contratto bancario – è assorbente rilevare che il ricorrente deduce un pregiudizio ritenuto sussistente in re ipsa, ossia provocato non dalle conseguenze dell’errore della banca ma dall’errore in sé, che non appare quindi effettivamente prodottosi e che comunque non è fornito di adeguato riscontro probatorio.

Infondato appare poi il primo capo della domanda, mediante il quale il ricorrente chiede il ristoro del “rischio” – derivato dalla vendita allo scoperto – di una “potenziale perdita illimitata”, poiché tale richiesta ha ad oggetto danni che lo stesso ricorrente riconosce essere appunto solo “potenziali”. Peraltro, si tratta di danni che comunque non si sono nella specie effettivamente prodotti: vero è che, come dedotto dal ricorrente, la vendita allo scoperto espone chi la esegue ad un rischio maggiore rispetto ad una ordinaria operazione di acquisto e rivendita; non v’è infatti limite

al rialzo che il titolo può subire una volta che il venditore lo abbia alienato (allo scoperto, ossia senza possederlo), e quindi non v'è limite all'importo che il venditore medesimo potrà trovarsi obbligato a dover corrispondere al momento in cui dovrà procedere al riacquisto finalizzato appunto al ripianamento dello scoperto. Ma altrettanto vero è che, come s'è anticipato, nel caso di specie tale evenienza non si è verificata: è anzi da rilevare che, a fronte del riacquisto delle 8.000 azioni di cui trattasi, il ricorrente ha realizzato una differenza a proprio favore di €779,16; che, inoltre, con la liquidità acquisita a seguito della vendita inizialmente disposta (€ 26.728,08), egli ha potuto comprare titoli – che in taluni casi hanno consentito l'incasso di dividendi (€ 90,53, a titolo di dividendi delle n. 1.400 azioni Iamgold Corp acquistate il 5.4.2013) – dalla cui successiva negoziazione ha peraltro ottenuto guadagni (€1.160,77, per la vendita delle azioni F5 Networks in data 23.5.2013 al controvalore di €12.410,21, acquistate il 5.4.2013 al controvalore di 11.249,44) superiori alle perdite (€ 62,18 ed € 17,31, per la vendita in data 3.6.2013 e 25.6.2013, rispettivamente delle azioni “Good Times Restaurants” e “Combimatrix Corp”).

Per quanto attiene infine alle residue doglianze relative al ripianamento dello scoperto, il Collegio rileva che dalla documentazione in atti emerge come effettivamente a distanza di circa un mese e mezzo dalla vendita “allo scoperto” delle 8.000 azioni (disposta il 3.4.2014), riacquistate dal ricorrente due giorni dopo (in data 5.4.2013), la banca – con lettera del 15.5.2013, nella quale peraltro non si fa più menzione dell'errore già riconosciuto dall'intermediario, ma ci si limita a rilevare che il conto corrente del cliente è utilizzato “in modo anomalo e sconfinante” – ha accordato al ricorrente un termine di soli 15 giorni “per sistemare la sua posizione”, nonostante il fatto che meno di due settimane prima (si veda la e-mail del 3.5.2013) la banca medesima si fosse dichiarata disponibile a consentire “comunque” al cliente “l'utilizzo del conto e dei servizi collegati, eccetto le operazioni di acquisto titoli”, senza fare però alcun cenno alla tempistica da osservare per il ripianamento che peraltro, già in quella sede, si sarebbe potuta indicare.

Il Collegio ritiene quindi che da ciò possa essere derivato un danno per il cliente, in ragione del ristretto lasso di tempo che questi ha avuto a disposizione per acquisire la liquidità necessaria a ripianare lo scoperto.

Ai fini della determinazione di tale danno, tuttavia, il Collegio non ritiene di poter aderire alla prospettazione del ricorrente che – senza peraltro fornire elementi di prova a sostegno della congruità della domanda – lo ha quantificato in misura corrispondente all'importo ricavato dalle azioni F5 Networks (€12.410,21) vendute per ripianare lo scoperto, posto che detto ripianamento costituisce onere cui il ricorrente non si sarebbe comunque potuto sottrarre, essendo in ogni caso tenuto ad adempiervi.

Pertanto, in mancanza di certezza in ordine alla quantificazione, il Collegio ritiene che il danno vada determinato secondo criteri equitativi, tenendo conto dell'ammontare dello scoperto di cui trattasi (pari ad € 8.708,51, nel frattempo giunti, secondo quanto si legge nel ricorso, ad € 11.226,93) nonché della circostanza che la banca ha provveduto a rimborsare al ricorrente gli interessi debitori (€121,51) e le “spese per la gestione dello sconfinamento” (€17,50), che erano state addebitate conseguentemente allo scoperto di conto creatosi a seguito del riacquisto delle azioni ad opera del cliente. Sicché è da ritenere che il danno possa essere quantificato nella misura di €1.000; dichiara, conseguentemente, la banca tenuta - entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria – a versare al ricorrente la somma di €1.000, come sopra determinata.

In conclusione, il Collegio – considerate tutte le circostanze del caso – respinge i primi due capi della domanda e accoglie il terzo nei termini di cui in motivazione.

### **4.3. Valutazione equitativa del danno**

#### ***4.3.1. Trading on-line – Anomalia tecnica – Incertezza operativa per la liquidazione di opzioni – Mancanza di risposte immediate dal call center - Evento causativo di danno – Indeterminabilità del danno subito – Valutazione in via equitativa***

*Qualora il danno derivante da un'anomalia verificatasi nel sistema informatico della banca non risulti determinabile in modo certo nella sua entità - sia perché non vi è assoluta certezza che il ricorrente, se tempestivamente rassicurato sulla effettiva consistenza del suo portafoglio titoli, avrebbe provveduto alla loro liquidazione (in proposito, va tenuto in debita considerazione il fatto che non risultano suoi tentativi nemmeno di liquidare un'opzione put, sulla cui disponibilità non esistevano incertezze), sia perché non è possibile valutare a quale prezzo tale liquidazione sarebbe potuta avvenire – l'Ombudsman Giurì Bancario procede, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno (ricorso n. 259/2013, decisione del 15 gennaio 2014).*

Lamenta il ricorrente che il 14 marzo 2013 aveva notato che, nello stato ordini del giorno, non era presente l'acquisto della put 16250; dopo vari tentativi di verifica che confermavano che nessun ordine d'acquisto era stato inviato, aveva chiamato il call center; anche quest'ultimo aveva confermato l'assenza del predetto ordine d'acquisto. Solo alle ore 20,00, attraverso un'e-mail, la banca gli aveva confermato che l'ordine era stato inviato; alle ore 8,30 del giorno successivo tale invio gli era stato confermato anche dall'operatore del call center.

Atteso che ormai era troppo tardi per effettuare un'operatività fattiva, il ricorrente chiede il rimborso del danno subito per la predetta anomalia tecnica, ovvero €382,5; in alternativa, chiede l'annullamento dell'ordine con restituzione di €562,5.

Replica la banca che il 14 marzo 2013 il ricorrente aveva chiamato, alle ore 16,08, il call center per richiedere la verifica di un suo ordine di acquisto di un'opzione put con scadenza 15 marzo 2013; pur non aparendo in quel momento nell'elenco degli ordini istruiti, il titolo era presente e caricato in portafogli; pertanto, l'operatore si riservava di far eseguire un ulteriore controllo prima di dare conferma al ricorrente in merito all'esecuzione dell'ordine. Il ricorrente aveva richiamato alle ore 16,53 e l'area tecnica, alle ore 18,20, aveva confermato l'esistenza dell'inserimento di due ordini e la loro corretta visualizzazione; entrambi gli ordini risultavano eseguiti e alle ore 20,09 al ricorrente veniva confermata la risoluzione dell'anomalia nella visualizzazione dell'elenco degli ordini e la correttezza della consistenza di portafoglio. Tale conferma era avvenuta tramite e-mail.

Precisa, infine, la banca che il problema riguardava solo la visualizzazione della lista eseguiti, mentre la situazione globale del portafoglio evidenziava la presenza di ambedue le opzioni; il cliente avrebbe, quindi, potuto operare ordinando la vendita al desk; aggiunge la banca che l'opzione in contestazione, alla data del 15 marzo 2013, aveva avuto un prezzo di riferimento di € 16178; di conseguenza, avendo il ricorrente portato a scadenza la citata opzione, aveva incassato un guadagno sulla differenza tra i due prezzi su entrambe le quantità presenti nel suo portafoglio.

Rileva innanzi tutto il Collegio, dall'ascolto delle telefonate intercorse tra il ricorrente ed il *call center* della banca, che la prima chiamata è stata effettuata alle ore 16,08 del 14 marzo 2013; il ricorrente ha chiesto chiarimenti in merito all'esecuzione di due ordini di acquisto di opzioni *put*, specificando che ne visualizzava solo uno; l'operatore ha chiesto tempo per effettuare le necessarie verifiche e, al termine della telefonata, ha confermato che esisteva un solo ordine di acquisto di opzione *put*, quello eseguito al prezzo di 406. Alle ore 16,53 il ricorrente ha richiamato il *call center* e l'operatore ha dichiarato che avrebbe segnalato che, secondo il ricorrente stesso, esisteva un altro

ordine del 22 febbraio 2013. Il giorno dopo, alle ore 8,25, il ricorrente ha, di nuovo, chiamato affermando che si visualizzavano due ordini di opzioni *put*; l'operatore ha confermato che la sera prima era stata inviata un'e-mail che aveva avvertito che, in effetti, gli ordini erano due e non solo uno. Alle ore 14,50 il ricorrente ha chiamato ancora il *call center* lamentando che, nel corso della prima telefonata, l'operatore gli aveva confermato l'esistenza della anomalia tecnica, per cui avrebbe chiesto un risarcimento danni, considerato che l'e-mail inviategli la sera del 14 marzo 2013 era stata tardiva ai fini di un'utile negoziazione della *put*.

Riscontra quindi il Collegio che, se pure le due opzioni erano presenti nel "portafoglio" del cliente, nella "lista eseguiti" non era presente l'acquisto della "*put* 16250" e che solo con grande ritardo la situazione veniva chiarita al cliente da parte della banca.

Per quanto riguarda le considerazioni espresse in merito dall'intermediario, che il cliente avrebbe potuto comunque ugualmente operare, procedendo alla liquidazione delle posizioni (o anche di una sola di esse), il Collegio osserva che la discordanza delle evidenze risultanti dalle situazioni visualizzate sul portale, tra la consistenza del portafoglio e dello stato degli eseguiti, è circostanza atta a generare perplessità circa il comportamento da tenersi da parte del cliente, come dimostrano, del resto, i numerosi contatti da lui avuti con il *call center* della banca al fine di chiarire la situazione, non ricevendone, peraltro, immediate risposte rassicuranti circa l'anomalia rilevata, che potessero consentirgli di operare con certezza per la eventuale liquidazione delle opzioni.

Il Collegio ritiene, quindi, che l'anomalia verificatasi nel sistema sia stata evento causativo di danno per il cliente, danno che, peraltro, non risulta determinabile in modo certo nella sua entità, sia perché non vi è assoluta certezza che il ricorrente, se tempestivamente rassicurato sulla effettiva consistenza delle due opzioni, avrebbe proceduto alla loro anticipata liquidazione (in proposito, va tenuto in debita considerazione il fatto che non risultano suoi tentativi nemmeno di liquidare la prima opzione, sulla cui disponibilità non esistevano incertezze), sia perché non è possibile valutare a quale prezzo tale liquidazione sarebbe potuta avvenire.

Quanto sopra considerato, il Collegio ritiene di poter procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno; dichiara pertanto la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria tecnica e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo, equitativamente determinato, di €300,00.

#### ***4.3.2. Acquisto obbligazioni della Grecia – Mancata informativa sul downgrading dei titoli – Risarcimento della perdita subita – Non determinabilità del danno nel suo preciso ammontare – Liquidazione in via equitativa***

*Qualora il danno derivante dalla mancata informativa circa il downgrading dei titoli in possesso dell'investitore non risulti determinabile nel suo preciso ammontare - perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente in caso di corretta informativa da parte della banca (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, con esito economico di impossibile valutazione a posteriori) – l'Ombudsman Giurì Bancario può procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno (ricorso n. 822/2013, decisione del 12 febbraio 2014).*

Esponde la ricorrente di aver acquistato nominali €5.000,00 obbligazioni emesse dallo Stato Greco, scadenti il 20 agosto 2012; precisa che l'emittente aveva lanciato un'OPS nel marzo 2012 e che lei aveva scelto di non aderire a tale iniziativa.

Chiede la ricorrente il rimborso nominale del *bond* in questione, maggiorato degli interessi relativi alla cedola scaduta, considerando che non aveva accettato lo scambio proposto.

Sottolinea, infatti, la ricorrente che la banca aveva aderito per la quota di sua spettanza alla predetta OPS, contribuendo a far raggiungere la percentuale minima di adesioni necessaria per far scattare lo scambio forzato anche per i non aderenti (comportamento che evidenziava un palese conflitto di interessi); lamenta, infine, che nel periodo compreso tra l'acquisto dei titoli e il lancio dello *swap*, la banca non l'aveva mai informata dei numerosi *downgrades* intervenuti sui titoli in esame.

Replica innanzi tutto la banca che le tempistiche previste per la gestione dell'offerta non rientravano nella disponibilità degli intermediari; comunque, l'OPS promossa dal Governo Greco aveva avuto formalmente inizio il 24 febbraio 2012 e prevedeva come data ultima di adesione l'8 marzo 2012. Aveva, in merito, diramato presso la sua clientela un'informativa *ad hoc*.

Sottolinea, poi, la banca di non essersi trovata in una situazione di conflitto di interessi rispetto alla predetta iniziativa lanciata dalla Repubblica Ellenica. Precisa infine, in relazione alla lamentela circa le CAC (clausole di azione collettiva), che tali clausole erano state introdotte dalla Repubblica Ellenica per riservarsi la possibilità di estendere le conseguenze dell'OPS anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione, in caso di raggiungimento di una percentuale minima di adesione allo *swap*.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che la ricorrente, in data 8 aprile 2010, ha acquistato, avvalendosi del servizio di mera esecuzione fornito dalla banca, nominali €5.000,00 obbligazioni "Greece 12 4,1%", tramite *home banking*, per un controvalore di €4.792,69.

Rileva il Collegio che il 2 marzo 2012, la banca ha inviato, via *e-mail*, una comunicazione alla ricorrente in merito allo *swap* sui titoli ellenici, mettendole a disposizione la documentazione utile per conoscere i dettagli dell'iniziativa promossa a valere sui predetti titoli. Come concordemente dichiarato dalle parti, la ricorrente non ha fornito alcuna istruzione alla banca in merito alla volontà di aderire o meno alla predetta offerta di scambio. Il 23 marzo 2012, sempre con apposita comunicazione via *e-mail*, la banca ha informato la ricorrente che, essendo stato raggiunto il *quorum* del 91% del valore nominale dei titoli in circolazione, il Governo Greco aveva attivato le CAC; di conseguenza, lo *swap* era stato reso obbligatorio nei confronti di tutti i possessori di titoli emessi dalla Grecia; la data regolamento veniva fissata per il 12 marzo 2012.

Rileva, poi, il Collegio che, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca versasse in una situazione di conflitto di interessi in relazione alla predetta operazione di offerta di scambio; la banca ha, inoltre, dichiarato che non era presente alcuna situazione di conflitto di interessi, mentre la ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale che avvalorasse la sua affermazione circa la presenza di un conflitto di interessi della banca nell'operazione di *swap*.

Premesso quanto sopra, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca in occasione dell'informativa resa alla ricorrente, conclude per l'inaccoglibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto attiene, poi, al contributo fornito dalla banca per il raggiungimento dei *quorum* previsti per l'estensione automatica dell'accordo alla minoranza, rileva, in merito, il Collegio che la ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto sostenuto; del resto, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia potuto, in qualche modo, partecipare al processo decisionale che ha condotto il Governo Greco a delineare le caratteristiche dell'OPS in discorso.

Pertanto, il Collegio dichiara inaccoglibile anche tale capo del ricorso.

Riscontra, infine, il Collegio – in merito alla censura sollevata dalla ricorrente sull'applicazione delle clausole CAC - che l'offerta in discorso ha raggiunto la percentuale di

adesione del 95,70%, per cui la Grecia ha approvato l'attivazione delle clausole di azione collettiva (CAC) e, come previsto dal documento sull'offerta predisposto dall'emittente, si è effettuato, anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all'offerta, il concambio delle obbligazioni in loro possesso.

Riscontra, quindi, il Collegio che le obbligazioni intestate alla ricorrente sono state sottoposte al concambio obbligatorio. Infatti, il 9 marzo 2012 la Repubblica Greca ha comunicato che era stato raggiunto il *quorum* minimo di adesioni per poter esercitare le CAC (clausole di azione collettiva), avvisando che sarebbero state attivate tali clausole, con la conseguenza che l'OPS in discorso si sarebbe estesa anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione.

Di conseguenza, il Collegio osserva che l'applicazione delle CAC (clausole di azione collettiva) – introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica (cd. *Greek Bondholder Act*) – deve essere ricondotta alla sovranità della Repubblica stessa; rileva, in merito, il Collegio che l'accertamento circa la legittimità della previsione e dell'applicazione delle CAC nell'ambito della legislazione italiana esula dalla competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario.

Considerato, inoltre, che la banca è rimasta estranea all'introduzione ed all'attivazione delle CAC - limitandosi a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari di diritto estero assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli - il Collegio, visto che l'attività di depositaria svolta dalla banca rientra nella competenza di altra giurisdizione alternativa, conclude per l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto riguarda, infine, la lagnanza circa la mancata informativa sui “numerosi *downgrades*” intervenuti sui titoli in questione tra la data di acquisto e quella dello *swap*, il Collegio riscontra che, al momento dell'acquisto, il *rating* dei titoli era pari a “BBB+” per le agenzie S&P e Fitch e pari ad “A3” per Moody's; la prima variazione significativa di *rating* sui titoli è avvenuta nel mese di giugno 2011 (“CCC” per S&P e Fitch e “Caa1” per “Moody's”). In merito, la banca ha dichiarato che “nessuna comunicazione relativa al *downgrade* del *rating* del titolo è stata trasmessa alla ricorrente, in quanto il servizio accessorio ‘custodia e amministrazione’ non prevede alcun obbligo di informativa in tal senso”.

Rammenta, in merito, il Collegio che l'art. 34 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 27 ottobre 2007, prevede, al comma 6, che “gli intermediari notificano al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite ai sensi degli articoli da 29 a 32; la notifica viene fatta su supporto duraturo, se le informazioni alle quali si riferisce erano state fornite su supporto duraturo”.

Pertanto, premesso quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca era tenuta a comunicare alla ricorrente la predetta variazione di *rating*, onde poter permettere a quest'ultima di adottare delle scelte di investimento/disinvestimento consapevoli e informate; del resto, il Collegio nota che, secondo le maggiori agenzie di *rating*, i titoli in questione avevano subito un *downgrading* di nove livelli, finendo in una classificazione di investimenti “estremamente speculativi” con “rischio considerevole”.

Di conseguenza, il Collegio, ritiene il comportamento della banca causativo di danno per la ricorrente.

Considerato, peraltro, che il danno non risulta determinabile nel suo preciso ammontare, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione della cliente in caso di corretta informativa da parte della banca (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, con esito economico di impossibile valutazione *a posteriori*), il Collegio ritiene di poter procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno.

In conclusione, premesso che la ricorrente ha già venduto parte dei titoli rivenerenti dall'operazione di *swap* (con un ricavo di €485,07), il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria tecnica e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere alla ricorrente l'importo, equitativamente determinato, di € 3.500,00, contro retrocessione alla banca del quantitativo residuo dei nuovi titoli ricevuti in cambio delle vecchie obbligazioni a seguito dell'operazione di OPS.

#### **4.3.3. Sottoscrizione strumento finanziario derivato – Documentazione contrattuale consegnata al cliente – Assenza di chiarezza e trasparenza – Risarcimento del danno**

*Qualora il cliente, in sede di sottoscrizione, non sia stato adeguatamente informato sulle condizioni alle quali era sottoposta la corresponsione del premio collegato ad uno strumento finanziario derivato, l'Ombudsman Giurì Bancario - considerato che il titolo è stato venduto proprio pochi giorni prima della data di maturazione del premio stesso - comportando ciò un vantaggio economico per l'investitore e non risultando possibile conoscere quale sarebbe stato il comportamento che il ricorrente avrebbe posto in essere se fosse stato correttamente informato sulle condizioni per percepire il più volte citato premio (in quanto molteplici avrebbero potuto essere le scelte a sua disposizione, come anche la scelta di non vendere il titolo), provvede a quantificare il danno subito ricorrendo ad una valutazione equitativa dello stesso (ricorso n. 757/2013, decisione del 26 febbraio 2014).*

Chiede il ricorrente che siano corretti i documenti pubblicitari informativi, nonché le Condizioni Definitive, in quanto oggetto di pubblicità ingannevole; precisa, infatti, di aver acquistato tramite il servizio di trading on-line il certificato "Athena Plus Relax" e di averlo venduto anticipatamente alla sua scadenza naturale, senza essere stato, tuttavia, informato sulle regole vincolanti per ottenere il pagamento del premio.

Precisa, infatti, il ricorrente che la "Brochure prodotto" e i "Final Terms" non prevedevano alcuna clausola relativa alle condizioni per poter beneficiare del suddetto premio. Chiede, quindi, il pagamento del premio spettantegli in quanto aveva effettuato una vendita prematura del titolo senza conoscere la regola per ottenerlo.

Replica la banca che, dalla documentazione sul sito, il ricorrente aveva avuto la possibilità di comprendere perfettamente le modalità e le condizioni per la corresponsione del premio previsto per il 7 agosto 2013, anche in considerazione della sua approfondita competenza in materia finanziaria.

Rileva il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, che il 4 gennaio 2008 il ricorrente ha sottoscritto il contratto per la prestazione dei servizi di investimento ed il 13 maggio 2011 ha compilato il questionario Mifid, risultando un investitore con esperienza/conoscenza "approfondita" e con profilo di investimento "moderato"; ha poi dichiarato di avere il seguente obiettivo di investimento "ricercare un'elevata protezione del capitale investito, senza precludersi l'opportunità di ottenere una rivalutazione per quanto modesta nel medio periodo (tra i 3 e i 5 anni).

Rileva il Collegio che l'11 luglio 2013 il ricorrente, tramite servizio di *home banking*, ha acquistato il titolo "BNPP Athena PL.RLX E.ON" (con scadenza 27 luglio 2015) per un controvalore di € 4.520,00; il 17 luglio 2013 ha acquistato, sempre tramite canale telematico, un'altra *tranche* del titolo "BNPP Athena PL.RLX E.ON", per un controvalore di €4.550,00; il 29 luglio 2013 ha venduto l'intero pacchetto detenuto riguardante il citato titolo, con un ricavo, al netto

di spese e commissioni, di €9.400,00. Tali operazioni sono avvenute in regime di “ricezione ed esecuzione ordini”.

Premesso quanto sopra, il Collegio riscontra che, nell’e-mail inviata alla banca il 13 agosto 2013, il ricorrente ha affermato quanto segue: “io acquisto e vendo certificati da ormai più di due anni e sono molto soddisfatto di questo strumento finanziario: leggo con attenzione i documenti proprio per non commettere errori e anche in questo caso ho operato secondo le vostre regole”; rileva, poi, che il ricorrente, come risulta dalla documentazione inviata dalla banca, nel corso degli ultimi due anni, ha operato sui seguenti certificati “BNP Athena”: “BNP Athena Relax Eni”; “BNPP Ath.D.F.P.Gener”; “BNPP Ath.Doub.Saipem”; “BNPP Ath.Rel.Intesa”; “BNPP Athena Doub.Ch.”; “BNPP Athena Rel. Enel”; “BNP Athen. DC Bancari”; “Athena D.C. France T.”; “BNP Ath.Rel.Generali”. Tutti i predetti certificati, unitamente a quelli acquistati dal ricorrente, sono disciplinati dal medesimo “Prospetto di Base” – pubblicato sulla pagina *web* della banca relativa alla descrizione dei certificati di cui è ricorso – e si caratterizzano per avere la stessa società di emissione ( ....., società di diritto olandese), nonché per il fatto di prevedere il pagamento di un “Importo Premio”.

Nel caso in esame, il Collegio osserva che, nella Nota di Sintesi (che lo stesso ricorrente afferma di aver visionato), è previsto che il certificato in questione paghi un “premio certo del 7,10% alla fine del 1° e del 2° anno”; sempre nello stesso documento, è indicato che la “data di pagamento” del predetto premio è il 7 agosto 2013 ed il 7 agosto 2014. Inoltre, in calce alla Nota è riportata la seguente avvertenza: “Messaggio pubblicitario con finalità promozionali, prima dell’adesione leggere attentamente il Prospetto (approvato dall’Afm in data 01/06/2012 con relativi supplementi), la relativa Nota di Sintesi e le Condizioni Definitive (Final Terms) e, in particolare, le sezioni dedicate ai fattori di rischio connessi all’investimento, ai costi e al trattamento fiscale. Tale documentazione è disponibile presso le filiali BNL nonché nell’area trading-on line del sito [www.bnl.it](http://www.bnl.it) e sul sito [www.prodottidiborsa.com](http://www.prodottidiborsa.com). Il presente documento e le informazioni in esso contenute non costituiscono una consulenza, né un’offerta al pubblico di Certificates. Gli importi e scenari riportati sono meramente indicativi ed a scopo esclusivamente esemplificativo e non esaustivo. L’investimento nell’Athena Plus Relax Certificate su azioni E.On comporta il rischio di perdita totale o parziale del capitale inizialmente investito. Ove il Certificate venga negoziato prima della scadenza l’investitore può incorrere anche in perdite in conto capitale e il rendimento potrà essere diverso da quello sopra descritto”.

Nota, poi, il Collegio che le “Condizioni Definitive” – di cui il ricorrente afferma di aver preso visione – indicano quale “giorno di pagamento” il 7 agosto 2013 ed il 7 agosto 2014; indicano, poi, quale “giorno di registrazione dell’importo premio” il 1° agosto 2013 ed il 1° agosto 2014; infine, all’interno del documento “Domande frequenti” – pubblicato sulla sopra citata pagina *web* relativa alla descrizione dei titoli in questione – è presente la seguente domanda e risposta: “quando posso vendere o comprare un certificato per aver diritto ad un eventuale premio fisso o condizionato? Successivamente alla Data di Valutazione in cui è verificata la condizione per il pagamento del premio, il cliente per avere diritto a ricevere tale premio non deve vendere (se possessore) / deve acquistare (se non possessore) il certificate in questione entro 3 giorni lavorativi antecedenti la Data di Registrazione (indicata nelle Condizioni Definitive). Inoltre il prezzo del certificate viene decurtato dell’ammontare del premio 2 giorni lavorativi antecedenti la Data di Registrazione”.

Come emerge, infine, dal grafico sull’andamento del titolo sul mercato, il Collegio osserva che, in prossimità della data di pagamento del premio, la quotazione del titolo tende ad alzarsi per poi subire una flessione successivamente alla predetta data; nota, il Collegio che il ricorrente ha venduto il titolo in suo possesso il 29 luglio 2013 al prezzo di 94,00, con un ricavo lordo di €



9.400,00. Alla data del 2 agosto 2013, ovvero dopo la “data di registrazione”, il titolo aveva registrato un prezzo medio di 86,45.

Premesso tutto quanto sopra, il Collegio ritiene che il prospetto informativo redatto dall'emittente (“.....”, società di diritto olandese) non sia sufficientemente chiaro e trasparente nel descrivere le modalità e le condizioni per aver diritto a percepire l’ “Importo Premio”; in particolare, non risulta chiaramente esplicitato che il premio viene pagato solo nel caso in cui il titolare del titolo in oggetto abbia mantenuto lo stesso in portafoglio fino alla cosiddetta “data di registrazione”, ovvero il 1° agosto 2013 e 1° agosto 2014.

Del resto, il Collegio riscontra che anche la documentazione messa a disposizione dalla banca (messaggio pubblicitario, nota di sintesi e informazioni sul sito *web*) non stabilisce in modo esplicito, se non all'interno delle “domande frequenti”, che la detenzione del titolo al 1° agosto 2013 e 2014 rappresenta la *conditio sine qua non* per il pagamento del premio in contestazione; sembra inoltre, ad avviso del Collegio, che l'indicazione di tale presupposto per aver diritto al premio non possa considerarsi sufficiente al fine di soddisfare quanto previsto dall' art. 31 del Regolamento Intermediario, ai sensi del quale: “gli intermediari forniscono ai clienti o potenziali clienti una descrizione generale della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati, tenendo conto in particolare della classificazione del cliente come cliente al dettaglio o cliente professionale; la descrizione illustra le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate”. Tantomeno, sembra soddisfatto il disposto dell'art. 21, comma 1, del TUF, che prevede che “nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti e per l'integrità dei mercati”; b) acquisire, le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati; c) utilizzare comunicazioni pubblicitarie e promozionali corrette, chiare e non fuorvianti”.

Di conseguenza, il Collegio ritiene che il ricorrente non sia stato adeguatamente informato sulle condizioni alle quali era sottoposta la corresponsione del premio; considerato che tale premio sarebbe ammontato ad € 710,00, il Collegio considera, comunque, che l'aver venduto il titolo proprio pochi giorni prima della “data di registrazione” abbia comportato un vantaggio economico per il ricorrente. Infatti, già il 2 agosto 2013 il titolo aveva registrato un prezzo medio di 86,45; quindi, se la vendita fosse avvenuta a tale data, il ricavo lordo sarebbe stato di €8.645,00, ovvero di €755,00 inferiore a quanto ricavato con la vendita del 29 luglio. Tuttavia, osserva il Collegio che non risulta possibile conoscere quale sarebbe stato il comportamento che il ricorrente avrebbe posto in essere, in quanto molteplici avrebbero potuto essere le scelte a sua disposizione, come anche la scelta di non vendere il titolo.

Pertanto, in considerazione di quanto sopra esposto, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente la somma, determinata in via equitativa, di €100,00.

#### ***4.3.4. Acquisto obbligazioni estere – Variazione significativa di rating – Mancata comunicazione da parte della banca – Risarcimento del danno – Indeterminabilità del danno – Valutazione equitativa***

*Nel caso in cui la banca non comunichi una significativa variazione di rating intervenuta sui titoli esteri detenuti dal cliente, è tenuta al risarcimento del danno; tuttavia, non risultando*

quest'ultimo determinabile nel suo preciso ammontare – perché molteplici avrebbero potuto essere i comportamenti a disposizione dell'investitore in caso di corretta informativa da parte dell'intermediario (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, con esito economico di incerta valutazione a posteriori) – l'Ombudsman Giurì Bancario precede, ai sensi dell'art. 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno (ricorso n. 855/2013, decisione del 26 febbraio 2014).

Esponde il ricorrente di aver acquistato nominali €32.000,00 obbligazioni emesse dallo Stato Greco, scadenti il 20 agosto 2012; precisa che l'emittente aveva lanciato un'OPS nel marzo 2012 e che lui aveva scelto di non aderire a tale iniziativa.

Chiede il ricorrente il rimborso nominale del *bond* in questione, maggiorato degli interessi relativi alla cedola scaduta, considerando che non aveva accettato lo scambio proposto.

Sottolinea, infatti, il ricorrente che la banca aveva aderito per la quota di sua spettanza alla predetta OPS, contribuendo a far raggiungere la percentuale minima di adesioni necessaria per far scattare lo scambio forzato anche per i non aderenti (comportamento che evidenziava un palese conflitto di interessi); lamenta, infine, che nel periodo compreso tra l'acquisto dei titoli e il lancio dello *swap*, la banca non l'aveva mai informato dei numerosi *downgrades* intervenuti sui titoli in esame tra il momento dell'acquisto e l'avvio dell'operazione di *swap*.

Replica innanzi tutto la banca che le tempistiche previste per la gestione dell'offerta non rientravano nella disponibilità degli intermediari; comunque, l'OPS promossa dal Governo Greco aveva avuto formalmente inizio il 24 febbraio 2012 e prevedeva come data ultima di adesione l'8 marzo 2012. Aveva, in merito, diramato presso la sua clientela un'informativa *ad hoc*.

Sottolinea, poi, la banca di non essersi trovata in una situazione di conflitto di interessi rispetto alla predetta iniziativa lanciata dalla Repubblica Ellenica. Precisa infine, in relazione alla lamentela circa le CAC (clausole di azione collettiva), che tali clausole erano state introdotte dalla Repubblica Ellenica per riservarsi la possibilità di estendere le conseguenze dell'OPS anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione, in caso di raggiungimento di una percentuale minima di adesione allo *swap*.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, tra l'8 febbraio 2010 ed il 2 marzo 2012, ha acquistato in tre *tranches*, avvalendosi del servizio di mera esecuzione fornito dalla banca, nominali € 32.000,00 obbligazioni "Greece 12 4,1%", tramite *home banking*, per un controvalore di €16.269,00.

Rileva il Collegio che il 2 marzo 2012, la banca ha inviato, via *e-mail*, una comunicazione al ricorrente in merito allo *swap* sui titoli ellenici, mettendogli a disposizione la documentazione utile per conoscere i dettagli dell'iniziativa promossa a valere sui predetti titoli. Come concordemente dichiarato dalle parti, il ricorrente non ha fornito alcuna istruzione alla banca in merito alla volontà di aderire o meno alla predetta offerta di scambio. Il 23 marzo 2012, sempre con apposita comunicazione via *e-mail*, la banca ha informato il ricorrente che, essendo stato raggiunto il *quorum* del 91% del valore nominale dei titoli in circolazione, il Governo Greco aveva attivato le CAC; di conseguenza, lo *swap* era stato reso obbligatorio nei confronti di tutti i possessori di titoli emessi dalla Grecia; la data regolamento veniva fissata per il 12 marzo 2012.

Rileva, poi, il Collegio che, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca versasse in una situazione di conflitto di interessi in relazione alla predetta operazione di offerta di scambio; la banca ha, inoltre, dichiarato che non era presente alcuna situazione di conflitto di interessi, mentre il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale che avvalorasse la sua affermazione circa la presenza di un conflitto di interessi della banca nell'operazione di *swap*.

Premesso quanto sopra, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca in relazione alle iniziative assunte dall'emittente circa l'offerta pubblica di scambio, conclude per l'inaccogliabilità delle censure relative a tale capo del ricorso.

Per quanto attiene, poi, al contributo fornito dalla banca per il raggiungimento dei *quorum* previsti per l'estensione automatica dell'accordo alla minoranza, rileva, in merito, il Collegio che il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto sostenuto; del resto, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia potuto, in qualche modo, partecipare al processo decisionale che ha condotto il Governo Greco a delineare le caratteristiche dell'OPS in discorso.

Riscontra, infine, il Collegio – in merito alla censura sollevata dal ricorrente sull'applicazione delle clausole CAC - che l'offerta in discorso ha raggiunto la percentuale di adesione del 95,70%, per cui la Grecia ha approvato l'attivazione delle clausole di azione collettiva (CAC) e, come previsto dal documento sull'offerta predisposto dall'emittente, si è effettuato, anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all'offerta, il concambio delle obbligazioni in loro possesso.

Riscontra, quindi, il Collegio che le obbligazioni intestate al ricorrente sono state sottoposte al concambio obbligatorio. Infatti, il 9 marzo 2012 la Repubblica Greca ha comunicato che era stato raggiunto il *quorum* minimo di adesioni per poter esercitare le CAC (clausole di azione collettiva), avvisando che sarebbero state attivate tali clausole, con la conseguenza che l'OPS in discorso si sarebbe estesa anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione.

Di conseguenza, il Collegio osserva che l'applicazione delle CAC (clausole di azione collettiva) – introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica (cd. *Greek Bondholder Act*) – deve essere ricondotta alla sovranità della Repubblica stessa; rileva, in merito, il Collegio che l'accertamento circa la legittimità della previsione e dell'applicazione delle CAC nell'ambito della legislazione italiana esula dalla competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario.

Considerato, inoltre, che la banca è rimasta estranea all'introduzione ed all'attivazione delle CAC - limitandosi a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari di diritto estero assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli - il Collegio, visto che l'attività di depositaria svolta dalla banca rientra nella competenza di altra giurisdizione alternativa, conclude per l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto riguarda, infine, la lagnanza circa la mancata informativa sui “*downgrades*” intervenuti sui titoli in questione tra la data di acquisto e quella dello *swap*, il Collegio riscontra che, al momento del primo acquisto (8 febbraio 2010) del valore nominale di € 10.000,00, il *rating* dei titoli era pari a “BBB+” per le agenzie *S&P* e *Fitch* e pari ad “A3” per *Moody's*; all'epoca del secondo acquisto (4 aprile 2011, per un valore nominale di € 6.000,00), il *rating* era “BB+” per *Fitch*, “BB-” per *S&P* e “B1” per *Moody's*; infine, al momento del terzo ed ultimo acquisto (2 marzo 2012, ore 16,46, per nominali € 16.000,00), era “C” per *Fitch*, “D” per *S&P* e “C” per *Moody's*. Tale ultima transazione è avvenuta successivamente all'invio dell'*e-mail* (del 2 marzo 2012, ore 16,24) con la quale il ricorrente era stato informato del lancio dell'OPS da parte del Governo Greco; pertanto, per tale ultima operazione di acquisto il ricorrente non può lamentare di non essere stato correttamente informato dalla banca circa il *downgrade* del titolo tra la data dell'acquisto e quella del lancio dell'offerta di scambio.

Per quanto concerne, invece, gli altri due acquisti, il Collegio nota che la prima variazione significativa di *rating* sui titoli è avvenuta nel mese di giugno 2011 (“CCC” per *S&P* e *Fitch* e “Caal” per “*Moody's*”). In merito, la banca ha dichiarato che “nessuna comunicazione relativa al

*downgrade* del *rating* del titolo è stata trasmessa al ricorrente, in quanto il servizio accessorio ‘custodia e amministrazione’ non prevede alcun obbligo di informativa in tal senso”.

Rammenta, in merito, il Collegio che l’art. 34 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 27 ottobre 2007, prevede, al comma 6, che “gli intermediari notificano al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite ai sensi degli articoli da 29 a 32; la notifica viene fatta su supporto duraturo, se le informazioni alle quali si riferisce erano state fornite su supporto duraturo”.

Di conseguenza, il Collegio, ritiene il comportamento della banca causativo di danno per il ricorrente.

Considerato, peraltro, che il danno non risulta determinabile nel suo preciso ammontare, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente in caso di corretta informativa da parte della banca (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, con esito economico di incerta valutazione *a posteriori*) il Collegio ritiene di poter procedere, ai sensi dell’articolo 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno.

In conclusione, premesso che il ricorrente ha già venduto parte dei titoli rivenienti dall’operazione di *swap* riferibile ai due acquisti (con un ricavo di €2.388,57) ed ha incassato - per rimborsi alla scadenza sempre riferibili ai due acquisti in questione - €336,92, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria tecnica e con invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l’importo, equitativamente determinato, di € 10.000,00, contro retrocessione alla banca del quantitativo residuo dei nuovi titoli ricevuti in cambio delle vecchie obbligazioni di cui ai richiamati primo e secondo acquisto.

#### **4.3.5. Trading on line – Malfunzionamento della piattaforma informatica – Difficoltà di assumere tempestive decisioni operative – Risarcimento del danno –**

*Qualora non risulti possibile stabilire ex post quali sarebbero state le decisioni di investimento e disinvestimento del cliente né le dimensioni ed i tempi degli interventi nel caso in cui il malfunzionamento della piattaforma di trading on line non si fosse verificato, l’Ombudsman Giurì Bancario, non potendo determinare l’esatto ammontare del danno subito dall’investitore a causa dell’anomalia tecnica occorsa sul portale di home banking, procede in via equitativa alla quantificazione del danno, avendo come parametri di riferimento sia la perdita netta registrata alla chiusura dell’intera posizione, sia il mancato guadagno presumibilmente conseguibile nell’ipotesi che fosse stato possibile operare correttamente (ricorso n. 639/2013, decisione del 26 febbraio 2014).*

Espono il ricorrente:

1. di aver aperto, in data 17 aprile 2013, una posizione “*intraday*” in marginazione con riferimento al titolo “FDAX0613”, inserendo, sul portale di trading on-line della banca, alle ore 9:46:16, l’ordine di acquisto di un “lotto”, ad un prezzo limite di 7.642,50. La banca eseguiva l’ordine alle ore 9:47:36;
2. di aver modificato la suddetta posizione relativa al derivato in questione, inserendo, alle ore 9:47:58, l’ordine di acquisto di n. 2 lotti, al prezzo limite di 7.622,5. La banca eseguiva l’ordine alle ore 9:48:26;
3. di aver inserito, alle ore 9:48:39, l’ordine di acquisto di n. 4 lotti del medesimo strumento, al prezzo limite di 7.602,5. La banca eseguiva l’ordine alle ore 9:49:25;

4. di aver inserito, alle ore 9:49:46 l'ordine di acquisto di n. 8 lotti del medesimo strumento, al prezzo limite di 7.582,5. La banca eseguiva l'ordine alle ore 9:49:47;
5. che, a seguito dell'acquisto di 15 lotti, il prezzo di attivazione dell'ordine di *stop-loss* automatico, "alle ore 9:49:47 doveva essere 7.521,195 (l'1% sul prezzo medio che con gli acquisti progressivi [aveva] portato a 7.597,167)";
6. che, alle ore 9:49:57, la banca aveva impartito l'ordine automatico di *stop loss*, vendendo n. 7 lotti del titolo in questione, "ad un prezzo medio di 7.535,285714";
7. che il suddetto ordine di *stop loss* automatico non sarebbe dovuto essere attivato, in quanto "il minimo giornaliero toccato dallo strumento FDAX0613 dalle ore 8:00:00 alle ore 9:51:15 è stato di 7.541, [cioè] 20 punti sopra il [suo] livello di *stop*";
8. che - nonostante alle ore 9:50:18 avesse inserito l'ordine di acquisto di n. 16 lotti, al prezzo limite di 7.541,00, (eseguito alle ore 9:51:15) e avesse così ridotto il prezzo di attivazione dell'ordine di *stop loss* automatico a 7.484,00 – la banca, alle ore 9:51:20 aveva attivato un nuovo ordine di *stop loss* automatico, vendendo n. 8 lotti.
9. di aver inserito, alle ore 9:54:38 l'ordine di vendita di n. 8 lotti. La banca eseguiva l'ordine alle ore 9:54:47 al prezzo di 7.572,00;
10. di aver inserito, alle ore 9:55:13 l'ordine di vendita di n. 8 lotti. La banca eseguiva l'ordine alle ore 9:55:13 al prezzo di 7.574,00.

Lamenta il ricorrente che la banca "facendo scattare scorrettamente lo *stop loss* per i primi 7 lotti [aveva] viziato e stravolto la [sua] posizione generando una tale confusione sulla posizione stessa che non [gli] ha permesso di fare i necessari aggiustamenti per evitare che andassero in *stop loss* anche gli altri 8 lotti acquistati che comunque, anche a seguito della prima scorretta operazione di chiusura automatica dei primi 7 lotti, non dovevano [comunque] essere chiusi"; chiede la somma di €27.275,00 a titolo di risarcimento per la perdita subita.

Replica la banca, affermando che:

- a) in data 11 gennaio 2013 l'intermediario ha inviato al ricorrente una e-mail con la quale lo informava delle modifiche unilaterali apportate all'"Integrazione contrattuale avente ad oggetto i servizi di ricezione e trasmissione di ordini, esecuzione ordini per conto di clienti anche mediante negoziazione per conto proprio di strumenti finanziari derivati";
- b) non avendo il ricorrente esercitato il diritto di recesso, la predetta versione del contratto è entrata in vigore, anche per quest'ultimo, a partire dal 22 gennaio 2013;
- c) l'art. 3, comma 2 del contratto in questione prevede che "le modalità, i termini e i limiti nella prestazione dei servizi [...] nonché gli strumenti finanziari derivati e i mercati di riferimento per l'operatività di cui all'accordo sono indicati nell'area riservata [...]" laddove con l'espressione "area riservata", "si intende l'apposita sezione del sito Internet della banca dedicata agli strumenti finanziari derivati";
- d) che nella predetta area riservata, nella sezione dedicata agli strumenti finanziari derivati, è riportata la seguente dichiarazione "il ricalcolo del valore di *stop* avviene normalmente in modo immediato e automatico entro 30 secondi circa dalla formazione del nuovo prezzo medio. Questo non esclude che, in particolari condizioni di mercato, possano verificarsi dei ritardi di diversi secondi nel tempistica del ricalcolo";
- e) in data 17 aprile 2013, "si è verificato un problema tecnico che ha comportato dei ritardi nell'aggiornamento della posizione a seguito dell'esecuzione di ordini a valere sulla stessa (nello specifico quelli aventi trans ID 31060949462539 [operazione di acquisto di cui al punto 4.] e trans ID 31060950182572 [operazione di acquisto di cui al punto 8.]) e che "in tale frangente si è verificata l'attivazione ed esecuzione degli *stop loss* automatici [vedi punti 6. e 8.]";

- f) considerato che il ricorrente ha sostenuto che “qualora il ritardo non si fosse verificato, l’esecuzione degli ordini [di acquisto di cui al precedente punto] avrebbe comportato una modifica del PMC della posizione e, quindi del prezzo degli ordini di *stop loss*, che a suo dire non si sarebbero attivati” – l’intermediario “ha effettuato una simulazione sulla Posizione considerando l’evenienza della mancata attivazione dei due ordini di *stop loss* automatici sopra citati”;
- g) “da tale simulazione è emerso che alle ore 9:51:15 (orario di esecuzione dell’ultimo ordine di acquisto di 16 contratti) la posizione sarebbe stata composta da 31 contratti, con PMC pari a 7.568 e con *stop loss* automatico pari a 7.492”;
- h) “analizzando l’andamento dei prezzi del derivato [in questione] in quegli orari, la [banca] ha rilevato che il prezzo di *stop loss* automatico – 7.492 – è stato raggiunto sul mercato alle ore 9:51:31, ossia 16 secondi dopo l’esecuzione dell’ultimo ordine di acquisto” e che “ciò avrebbe generato una perdita totale più elevata di quella effettivamente maturata a seguito dell’attivazione dei due *stop loss* sopra menzionati”;
- i) “con riferimento a quanto contestato dal cliente in ordine alla possibilità di inserimento [...] di altri ordini di acquisto, finalizzati all’ulteriore abbassamento del PMC, che una tempistica di 16 secondi può non essere sufficiente per l’inserimento ed esecuzione di un ulteriore ordine di acquisto ed il conseguente ricalcolo del prezzo di *stop loss*, in quanto, come anche riportato nell’area “Help/Derivati del sito [della banca] «il ricalcolo del valore di stop avviene normalmente in modo immediato e automatico entro 30 secondi circa dalla formazione del nuovo prezzo medio»”;
- j) “in conclusione [...] emerge come la perdita maturata sulla Posizione non sarebbe stata evitata in seguito al tempestivo aggiornamento della posizione (che, anzi, avrebbe causato una perdita maggiore), né in seguito agli ulteriori ipotetici interventi che il cliente afferma che avrebbe potuto effettuare”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva quanto segue.

In primo luogo, con riferimento all’argomentazione della banca secondo la quale il ricorrente era consapevole che l’aggiornamento dei prezzi di *stop loss* può, “in particolari condizioni mercato”, subire dei ritardi, osserva il Collegio che non è stata fornita prova dell’invio della *e-mail* con la quale la banca avrebbe comunicato al cliente, in data 11 gennaio 2013, le “modifiche unilaterali” alla normativa contenuta nella “Integrazione contrattuale” relativa ai servizi finanziari resi dalla banca. Ma, a prescindere da tale circostanza, rileva il Collegio che la speciale normativa che consente integrazioni, emendamenti e abrogazione di clausole contrattuali attraverso il meccanismo delle “modifiche unilaterali” di cui all’articolo 118 del Testo unico bancario, non trova applicazione nel campo della contrattualistica riguardante la prestazione dei servizi di investimento (si veda, in merito, la specifica esclusione di cui all’articolo 23, comma 4, del Testo unico della finanza).

Premesso ciò, osserva il Collegio che la banca ha comunque affermato che - a seguito dell’esecuzione degli ordini di acquisto rispettivamente di 8 e 16 titoli “FDAX0613”, immessi dal ricorrente nel portale di *trading on-line* della banca in data 17 aprile 2013 - si “è verificato un problema tecnico che ha comportato dei ritardi nell’aggiornamento della posizione [in marginazione del ricorrente]”; i suddetti “ritardi”, pertanto, come dichiarato dall’intermediario, non si sono prodotti a causa di “particolari condizioni di mercato”, bensì sono imputabili ad un malfunzionamento che ha interessato la piattaforma di *trading on-line* della banca.

A tal riguardo il Collegio ricorda che il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti con la stipulazione di un contratto per prestazione di servizi di investimento telematici comporta, a carico della banca, l’onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di *trading on-line* sulla quale la clientela opera; in un ambiente operativo nel quale i

prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni, il malfunzionamento della piattaforma di *trading on-line*, impedendo, o rallentando, l’inserimento degli ordini e creando difficoltà nell’assunzione di tempestive decisioni operative, espone l’intermediario alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela per gli eventuali danni subiti.

Il Collegio ritiene, quindi, plausibile l’affermazione del ricorrente, che il disorientamento seguito agli indebiti, ed inaspettati, interventi degli *stop loss* automatici non gli abbia reso possibile il tempestivo proseguimento della strategia tendente ad abbassare il prezzo medio della posizione, e conseguentemente il livello dello *stop loss*, per profittare della fase di rimbalzo delle quotazioni (in effetti verificatosi a stretto giro di minuti).

Considerato, tuttavia, che non è possibile stabilire *ex post* quali sarebbero state le decisioni di investimento e disinvestimento del ricorrente né le dimensioni ed i tempi degli interventi nel caso in cui il malfunzionamento non si fosse verificato e, quindi, determinare l’esatto l’ammontare del risarcimento dovuto dalla banca, il Collegio ritiene di procedere in via equitativa alla quantificazione del danno (avendo comunque come parametri di riferimento sia la perdita netta registrata alla chiusura dell’intera posizione (€ 14.475,00), sia il mancato guadagno presumibilmente conseguibile nell’ipotesi che fosse stato possibile effettuare il disinvestimento dell’intero lotto intorno ai prezzi realizzati con la ricopertura degli ultimi 16 contratti); dichiara, pertanto, la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a corrispondere al ricorrente, a titolo di risarcimento del danno subito, l’importo di € 18.000,00 , come sopra determinato.

#### **4.3.6. Tardiva liquidazione di polizza assicurativa – Banca collocatrice inadempiente ai propri obblighi – Concorso di colpa del cliente – Valutazione equitativa del danno**

*Considerate le rispettive responsabilità attribuibili alle parti in occasione della tardiva liquidazione di una polizza assicurativa, l’Ombudsman Giurì Bancario, qualora non risulti possibile addivenire ad una esatta quantificazione del danno subito (perché non è possibile determinare quale sviluppo avrebbe preso l’iter di liquidazione anche nella ipotesi di una tempestiva presentazione della documentazione completa alla compagnia di assicurazioni e quindi a quale data riferire la valorizzazione della polizza), adotta il criterio di valutazione del danno secondo equità ai sensi dell’art. 1226 c.c. (ricorso n. 833/2013, decisione del 26 febbraio 2014)*

Esponde la ricorrente - ex titolare della polizza vita “Eagle Star Investments III” emessa dalla “Zurich Life Insurance S.p.A.” e collocata dalla banca convenuta:

- a) di aver inviato, in data 31 maggio 2013, alla filiale di riferimento della banca, una raccomandata con la richiesta di riscatto totale del prodotto assicurativo in questione;
- b) che la suddetta raccomandata è stata ricevuta dalla banca in data 4 giugno 2013;
- c) che, alla data del 27 giugno 2013, la sua richiesta non era ancora stata evasa;
- d) che la banca, in data 8 luglio 2013, l’aveva contattata telefonicamente per chiedere ulteriore documentazione, necessaria per eseguire l’operazione richiesta;
- e) di aver consegnato, in data 9 luglio 2013, la documentazione richiesta;
- f) di aver ricevuto, in data 16 luglio 2013, la notifica dell’avvenuto riscatto della polizza con accredito della somma di €31.833,27.

Lamenta la ricorrente che il suddetto importo, “al netto della penale già trattenuta, risulta notevolmente inferiore al valore della polizza alla data della ricezione della raccomandata (4 giugno

2013) [...]” e chiede la somma di €3.000,00 a titolo di risarcimento della perdita subita a causa del ritardo con cui la banca ha provveduto ad evadere la sua richiesta di riscatto della polizza.

Replica la banca, affermando che:

- a) l’istanza di riscatto della polizza, ai sensi dell’art. 15, lett. b) del contratto di assicurazione stipulato dalla ricorrente, doveva essere inviata direttamente alla compagnia di assicurazione;
- b) l’intermediario, “in un’ottica di particolare attenzione nei confronti dell’odierna ricorrente”, ha provveduto a ricevere e trasmettere la predetta istanza alla compagnia in questione;
- c) l’istanza è stata trasmessa tempestivamente alla compagnia assicuratrice, la quale, riscontrando l’incompletezza della documentazione inviata dalla ricorrente, ha chiesto un’integrazione;
- d) l’operazione di riscatto è stata eseguita in data 16 luglio 2013, a seguito dell’invio, in data 9 luglio 2013, della documentazione richiesta;
- e) la ricorrente, “già dal 10 giugno 2013, non risultava più correntista [della banca], avendo provveduto da prima ad estinguere ogni rapporto”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva:

- che, ai sensi dell’art. 15, lett. b) del contratto di assicurazione stipulato dalla ricorrente, l’istanza di riscatto anticipato della polizza deve essere inviata dall’assicurato, insieme ad altra documentazione, direttamente alla compagnia assicuratrice;
- che la ricorrente ha presentato la suddetta istanza alla banca convenuta, con raccomandata ricevuta in data 4 giugno 2013;
- che la banca afferma di aver inoltrato l’istanza alla compagnia assicuratrice “con immediatezza, tramite posta interna”;
- che la banca, in data 26 giugno 2013, ha ricevuto dalla compagnia assicuratrice una comunicazione con cui si richiedeva l’invio di alcuni documenti necessari ai fini della liquidazione del prodotto in questione ma non forniti dalla ricorrente insieme all’istanza;
- che la ricorrente afferma, e la banca non contesta, che l’intermediario, in data 8 luglio 2013, l’abbia contattata per richiedere i suddetti documenti;
- che la banca, in data 9 luglio 2013, ha provveduto ad inviare alla compagnia assicuratrice i documenti ricevuti dalla ricorrente.

Premesso quanto sopra, il Collegio non concorda con quanto dichiarato dalla banca, di essersi prestata alla trasmissione della documentazione in un’ottica di particolare attenzione nei confronti della cliente; infatti – pur prendendo atto che, nelle condizioni di polizza, non vi è alcuna disposizione che preveda obblighi a carico della banca di ricevere e trasmettere la richiesta di riscatto – il Collegio ritiene che, qualora la banca, che aveva già svolto la funzione di collocatrice del prodotto, si presti a tale incombenza, sia naturale che il cliente, facendo affidamento sulla professionalità dell’intermediario, si attenda che la prestazione venga effettuata non per mero obbligo di cortesia, ma fornendo la specifica diligenza richiesta al professionista nell’assolvimento dell’incarico.

Rileva inoltre il Collegio che la banca non ha fornito alcuna prova circa la trasmissione “tempestiva” (come dalla stessa affermato) della richiesta di riscatto, ancorché incompleta, alla compagnia assicuratrice né, tantomeno, di aver prontamente informato la ricorrente della necessità di integrare la documentazione indispensabile per procedere al riscatto della polizza (le risultanze istruttorie sembrerebbero indicare, infatti, che la compagnia assicuratrice abbia contattato la banca in data 26 giugno 2013 per richiedere la suddetta integrazione e che la banca abbia trasmesso detta istanza alla ricorrente solo in data 8 luglio 2013).

D’altro canto, rileva ancora il Collegio, è risultata comunque pacifica la circostanza che la domanda di riscatto pervenuta alla banca il 4 giugno 2013 non fosse corredata dalla



documentazione richiesta dal contratto di assicurazione (art. 15), negligenza, questa, imputabile alla cliente, di cui va tenuto conto, ai sensi dell'art. 1227 c.c., nella valutazione del concorso alla causazione del danno.

In conclusione, il Collegio, in una visione globale della controversia e delle rispettive responsabilità attribuibili alle parti, ritiene di riconoscere il diritto della ricorrente al risarcimento del danno; non essendo peraltro possibile addivenire ad una esatta quantificazione del danno subito (infatti non è possibile determinare quale sviluppo avrebbe preso l'iter di liquidazione anche nella ipotesi di una tempestiva presentazione della documentazione completa alla compagnia e quindi a quale data riferire la valorizzazione della polizza), il Collegio, adottando il criterio di valutazione secondo equità ai sensi dell'art. 1226 c.c., dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere alla ricorrente l'importo complessivo di € 1.000,00, come sopra determinato.

**4.3.7. *Acquisto obbligazioni estere – Negoziazione over the counter – Manifestazione dell'intenzione di acquisto – Diniego della banca – Assenza di giustificazione – Mancanza di una pattuizione tra le parti – Risarcimento del danno***

*E' da ritenersi causativo di danno il diniego della banca di procedere alla richiesta del ricorrente di acquistare un ulteriore quantitativo di obbligazioni estere, non essendo tale rifiuto giustificato da alcuna valida pattuizione intervenuta tra le parti; considerato poi che, anche se l'acquisto fosse stato effettuato, non risulta possibile ipotizzare né l'effettivo ammontare dell'investimento né i possibili scenari del successivo sviluppo dell'investimento stesso, l'Ombudsman Giurì bancario procede a liquidare il danno ricorrendo ad una valutazione di carattere equitativo (ricorso n. 756/2013, decisione del 9 aprile 2014).*

Espone il ricorrente (titolare di un contratto per la prestazione di servizi di investimento stipulato con la banca):

1. di aver acquistato, in data 3 giugno 2013, obbligazioni "Bank Nederland 23/01/23 2,50%", per un controvalore pari ad USD 66.000,00 (€50.000,00);
2. di aver richiesto alla banca, in data 25 giugno 2013, di acquistare un ulteriore quantitativo per un controvalore complessivo pari a USD 20.000,00;
3. che la banca si era rifiutata di prendere in carico l'ordine di negoziazione da lui richiesto, argomentando che l'intermediario, considerato che il titolo in questione non è negoziato su un mercato regolamentato né su un sistema multilaterale di negoziazione ("*over the counter*"), ha previsto "che la negoziazione possa avvenire unicamente per operazioni di importo nominale pari o superiore a €50.000,00, a prescindere dal taglio minimo previsto dal regolamento dei titoli interessati (che, in questo caso specifico, è pari a USD 2.000,00) e dal rating dei medesimi";
4. di aver contestato, in occasione del reclamo, il suddetto limite imposto dalla banca, la quale, in risposta, ha sostenuto di aver "ritenuto subordinare la raccolta di ordini di acquisto impartiti su titoli obbligazionari non quotati sui mercati regolamentati al rispetto di parametri qualitativi e quantitativi anche in considerazione dei rischi connessi a tali tipologie di titoli in alcuni casi caratterizzati da minor trasparenza informativa - in quanto collocati in assenza di prospetto informativo - o da scarsa liquidità", evidenziando, inoltre, che "l'operatività segnalata si è in ogni caso svolta in ottemperanza delle condizioni contrattuali,

che prevedono la facoltà della Banca di non eseguire un ordine impartito dalla clientela purchè ne dia immediata comunicazione al cliente”.

Lamenta il ricorrente l’illegittimità del limite alla negoziazione del titolo imposto dalla banca, rilevando: 1) la vessatorietà della clausola contrattuale che consente alla banca di non eseguire un ordine impartito dal cliente in quanto, “conferendo un potere troppo ampio ad uno solo dei contraenti”, viola il “principio del rispetto dell’equilibrio degli interessi contrattuali”; 2) la mancanza di una “giusta causa” che legittimi il rifiuto della banca, nella sua qualità di mandataria, di eseguire l’ordine in questione, posto che egli aveva “già in portafoglio per un controvalore di USD 66.000,00 il titolo di cui chiedeva di procedere all’acquisto di un’ulteriore tranche” e che “si tratta di un titolo della massima affidabilità con un rating emittente AAA da parte di tutte e tre le principale società di rating (Standard & Poor’s, Moody’s e Fitch)”.

In conclusione, il ricorrente, ritenendo che “l’obbligo di imporre un taglio minimo di acquisto, al di là di quello stabilito nel Regolamento del bond, è solo una richiesta vessatoria volta a costringere l’investitore ad effettuare un acquisto superiore, con un esborso commissionale ovviamente maggiore o, alternativamente, a comprare il lotto imposto per poi rivenderne una parte, con un esborso commissionale doppio ed un aggravio delle commissioni di concambio valutario”, chiede che “l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla suddetta banca di “consentire all’istante di poter procedere all’acquisto di quote del bond [...] in misura pari o multipla del taglio minimo stabilito nel Regolamento di emissione (USD 2.000,00)” nonché di “rimborsare all’istante il controvalore degli interessi sul USD 20.000,00 del bond che avrebbe acquistato dalla data della richiesta alla filiale (25/6 u.s.) alla data dell’attuazione della decisione, per un importo pari ad USD 1,10 pro-die ( $20.000 * 2,50\% / 365 = 1,37 - 20\% - \text{aliquota fiscale applicabile} = 1,10$ )”.

Replica la banca, osservando che:

- a) il limite imposto alla clientela di negoziare lo strumento finanziario in questione se non per un controvalore minimo di € 50.000,00 “non costituisce un parametro di negoziazione intrinseco del titolo, ma attiene invece alle modalità operative adottate dalla banca per l’acquisto di obbligazioni quotate sul mercato OTC”; “Tale modalità operativa non risultava peraltro contrattualizzata, dal momento che essa costituisce un requisito tecnico operativo che attiene alle concrete modalità di dettaglio di esecuzione della negoziazione dei titoli e che non comporta comunque alcuna preclusione nell’erogazione del servizio nei confronti del cliente”;
- b) la suddetta modalità operativa è giustificata dal fatto che “i titoli negoziati al di fuori dei mercati regolamentati presentano fattori di rischio specifici connessi alle caratteristiche e ai limiti del mercato di negoziazione – anche a prescindere dai fattori di rischio intrinseci del titolo” ed ha la finalità “di limitare la circolazione di tali strumenti finanziari fra la clientela [...]” nonché “di incentivare la preferenza per strumenti negoziati su mercati che consentono di garantire una più agevole liquidabilità dell’investimento, nonché la presenza di appropriate informazioni sul titolo”.
- c) il ricorrente, già in occasione dell’operazione eseguita in data 3 giugno 2013, era stato informato dell’impossibilità di negoziare lo strumento finanziario in questione se non per un controvalore minimo di €50.000,00;
- d) il ricorrente, in data 25 giugno 2013, “si è limitato a manifestare presso la filiale di radicamento dei rapporti l’interesse per l’acquisto di un titolo”, ricevendo immediata comunicazione del limite previsto alla negoziabilità dello strumento finanziario in questione;
- e) il ricorrente, pertanto, “non ha conferito alcun ordine e, di conseguenza, nessun mandato si è instaurato tra le parti”; di conseguenza, risultano prive di fondamento le contestazioni formulate dal ricorrente con riferimento al mancato rispetto dal parte dell’intermediario della

normativa sul mandato, né risulta essere stato applicato l'articolo del contratto per la prestazione di servizi di investimento di cui il ricorrente eccepisce la vessatorietà.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, osserva quanto segue.

Il ricorrente chiede che sia ordinato alla banca:

- I. di consentirgli di poter procedere all'acquisto delle sopra richiamate obbligazioni in misura pari o multipla del taglio minimo;
- II. di rimborsargli gli interessi sull'importo di USD 20.000,00 v.n. dette obbligazioni, che avrebbe voluto acquistare in data 25 giugno 2013;
- III. quanto sopra, previo accertamento della illegittimità del comportamento della banca, con riferimento alla "facoltà della banca di non eseguire un ordine impartito dalla clientela", prevista dall'articolo 29, comma 2, Sezione C, Condizioni Generali, del contratto di prestazione dei servizi di investimento del 17.03.08, clausola denunciata quale vessatoria dal ricorrente.

Il Collegio prende atto che la banca, a giustificazione del proprio comportamento, ha essenzialmente fatto riferimento, oltre che alla prescrizione dell'articolo 29, comma 2, sopra richiamato, alla "presenza di requisiti operativi ai quali la banca subordina la presa in carico di operazioni di acquisto di titoli negoziati su mercati non regolamentati", precisando che, "dal momento che i titoli negoziati al di fuori dei mercati regolamentati presentano fattori di rischio specifici connessi alle caratteristiche ed ai limiti del mercato di negoziazione", la banca ha ritenuto di introdurre come requisito per l'acquisto ... la soglia minima di controvalore pari a 50.000,00".

Osserva in proposito il Collegio che, alla luce dei principi di trasparenza introdotti dalla normativa Mifid e dalla relativa disciplina di attuazione (Regolamento Consob n. 16190 del 29 ottobre 2007), rientra nella discrezionalità operativa di ciascun intermediario, insindacabile in questa sede, introdurre particolari cautele e condizioni alla negoziazione da parte della clientela degli strumenti finanziari.

Ma ciò che qui rileva è di accertare se le richiamate limitazioni, introducendo modalità di approccio al mercato modificative della previsione di "lotto minimo" negoziabile dei titoli in questione, siano state oggetto di contrattazione con il cliente, ovvero se esse siano rimaste confinate nella sfera interna di "istruzioni" destinate a dettare comportamenti operativi al personale della banca.

Dall'esame della documentazione acquisita agli atti istruttori, risulta evidente che unica clausola oggetto di pattuizione, per quanto qui interessa, è quella contenuta nel citato secondo comma dell'articolo 29, del quale giova richiamare per intero il testo: "E' facoltà della banca non eseguire un ordine impartito dal Cliente; in tal caso la Banca ne dà immediata comunicazione al Cliente".

Una clausola siffatta, dal contenuto del tutto generico e la cui attuazione è affidata esclusivamente alla volontà di uno dei contraenti senza alcuna specificazione, nemmeno sommaria, o a titolo esemplificativo, di quali possano essere le cause che possano dar luogo alla mancata esecuzione, conferendo un potere troppo ampio ad uno solo dei contraenti, in violazione del principio del rispetto dell'equilibrio degli interessi contrattuali, assume, a parere del Collegio, carattere vessatorio.

Va anche incidentalmente osservato che appare invero poco comprensibile il fatto che, in presenza di intenzioni di acquisto di titoli considerati a più alto rischio, l'intermediario, "al fine di limitare la circolazione di tali strumenti finanziari tra la clientela", finisca in realtà per proporre una "soglia minima" di investimento più elevata rispetto al valore del lotto minimo consentito dal regolamento; ciò in via generale; ma, per venire al caso di specie, appare anche singolare che la banca abbia inteso applicare nuovamente il criterio limitativo nei confronti di un cliente che avendo

già, con un primo acquisto, raggiunto la predetta soglia minima, esprimeva la volontà di incrementare l'originario investimento.

E' pur vero, come rappresentato dalla banca, che non vi è evidenza del formale conferimento di ordini da parte del cliente nella data da lui citata del 25 giugno 2013; ma il Collegio ritiene che quanto dichiarato dalla banca ("a seguito dell'interesse manifestato dal cliente al personale della filiale in relazione a tale strumento finanziario, era stato evidenziato che, ..., per l'acquisto era richiesto un controvalore minimo di 50.000 €"; "il cliente si è limitato a manifestare presso la filiale di radicamento l'interesse per l'acquisto di un titolo, ricevendo immediata comunicazione dell'impossibilità di negoziare tale strumento finanziario ..."); appare atto a confermare l'intenzione del cliente di procedere ad un incremento dell'investimento nelle obbligazioni in questione, ed è quindi plausibile che egli si sia poi astenuto dal presentare un ordine scritto, stante la evidente inutilità di tale ordine, considerate le risposte ricevute dal personale della banca; ciò che farebbe, in simili circostanze, secondo la comune esperienza, qualsiasi persona dotata di buon senso.

Il Collegio ritiene quindi causativo di danno per il ricorrente il diniego della banca di corrispondere alla richiesta da lui formulata di procedere all'acquisto di un ulteriore quantitativo delle obbligazioni in questione; diniego non giustificato da alcuna valida pattuizione intervenuta tra le parti.

Peraltro, tenuto conto che, anche se fosse stato reso possibile l'acquisto, non è possibile ipotizzare né l'effettivo ammontare dell'investimento né i possibili scenari del successivo sviluppo dell'investimento stesso, il Collegio ritiene che il danno lamentato dal ricorrente possa essere liquidato in via equitativa nell'importo di €1.000,00; dichiara pertanto la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo, come sopra determinato, di €1.000,00.

#### **4.3.8. Trading on-line – Malfunzionamenti della piattaforma informatica – Impossibilità temporanea ad operare – Risarcimento del danno**

*Qualora non risulti possibile addivenire ad una esatta quantificazione del danno subito (non potendosi, infatti, stabilire ex post l'esatto prezzo a cui il cliente sarebbe riuscito a vendere i titoli nel caso in cui la piattaforma di trading on-line avesse correttamente funzionato), l'Ombudsman Giurì Bancario adotta il criterio di valutazione secondo equità ai sensi dell'art. 1226 c.c. (ricorso n. 854/2013, decisione del 9 aprile 2014).*

Esponde il ricorrente:

1. di aver acquistato, in data 29 aprile 2013, tramite la piattaforma di *trading on-line* della banca, 11.500 azioni "Unicredit", al prezzo di €4,006;
2. di aver inserito sulla piattaforma - in data 30 aprile 2013, alle ore 8:56 - l'ordine di vendita dei titoli al prezzo di €4,126;
3. di aver revocato il suddetto ordine alle ore 9:05 del medesimo giorno, avendo l'intenzione di inserire un nuovo ordine di vendita al prezzo di mercato e "realizzare comunque un guadagno più contenuto rispetto a quello atteso";
4. di non aver potuto, tuttavia, inserire il nuovo ordine in quanto i titoli in questione non erano "disponibili in deposito";
5. di aver contattato alle ore 9:18:47 il servizio clienti della banca per "cercare di risolvere l'inconveniente";

6. di aver concluso la suddetta telefonata alle ore 9:43:07, senza che l'operatore fosse "in grado di dare una risposta esaustiva circa il ritardo lamentato";
7. che i titoli in questione sono stati nuovamente resi disponibili solo alle ore 10:00 "quando le quotazioni del titolo erano giunte intorno a €4".

Lamenta il ricorrente che il malfunzionamento della piattaforma informatica della banca, avendogli impedito di vendere i titoli al prezzo di mercato nel momento da lui prescelto, ha determinato un mancato guadagno che quantifica nella somma di € 620,00, corrispondente alla "differenza tra il prezzo di vendita di € 4,06 (media tra quotazione mm. € 4,05 e max € 4,068 segnata dal titolo dalle 9:05 alle 9:07) ed il prezzo di acquisto € 4,006 per n. 11.500 azioni Unicredit").

Chiede il ricorrente il risarcimento del suddetto importo.

Replica la banca, affermando - con riferimento al "problema" che ha impedito al ricorrente di inserire, in data 30 aprile 2013, il nuovo ordine di vendita - che "sono sempre possibili per ordini disposti per mezzo del trading on line temporanee interruzioni per problemi procedurali" ma che l'art. 18 "del contratto che regola i servizi di «Banca Multicanale» recita espressamente che è esclusa la responsabilità della banca per inesattezze o incompletezza dei dati comunicati al cliente, per ritardi delle trasmissioni o colloqui [...]". L'intermediario aggiunge che il ricorrente, in data 3 maggio 2013, ha venduto i titoli in questione al prezzo di €4,008.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la banca ha riconosciuto che, in data 30 aprile 2013, si sono verificate delle "temporanee interruzioni" che hanno impedito al ricorrente di inserire l'ordine di vendita "al prezzo di mercato" nel momento da lui prescelto, ma ha invocato il dettato dell'art. 18, terzo punto, del contratto "che regola i servizi di «Banca Multicanale»" ("È esclusa altresì ogni responsabilità della banca per eventuali inesattezze, errori od omissioni nei dati comunicati all'Aderente tramite il servizio, corrispondenti a quelli memorizzati negli archivi centrali della banca e della società che gestisce il Servizio, anche a causa di eventuali errori di contabilizzazione, per la rilevazione e correzione dei quali valgono le Norme contrattuali che regolano i Rapporti collegati al Servizio") per declinare ogni responsabilità in merito al disservizio verificatosi.

In merito alla eccezione formulata dalla banca, il Collegio ritiene che tale clausola - escludendo la responsabilità dell'intermediario in tutti i casi in cui "eventuali inesattezze, errori od omissioni nei dati comunicati all'Aderente tramite il servizio" abbiano determinato un danno alla clientela - violi il principio del rispetto dell'equilibrio degli interessi contrattuali, penalizzando in modo eccessivo ed ingiustificato il soggetto debole del rapporto contrattuale.

Considerata, pertanto, la suddetta clausola *tamquam non esset*, il Collegio osserva che il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti con la stipulazione di un contratto per prestazione di servizi di investimento telematici comporta, a carico della banca, l'onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di *trading on-line* sulla quale la clientela opera; in un ambiente operativo nel quale i prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni, il malfunzionamento della piattaforma di *trading on-line*, impedendo, o rallentando, l'inserimento degli ordini e creando difficoltà nell'assunzione di tempestive decisioni operative, espone l'intermediario alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela per gli eventuali danni subiti.

Nel caso in esame, dunque, il Collegio ritiene che la banca sia responsabile per il danno subito dal ricorrente a fronte del malfunzionamento della piattaforma di *trading on-line* che consiste nel mancato guadagno che questi avrebbe potuto realizzare se, subito dopo la revoca, avesse potuto inserire l'ordine di vendita dei titoli al prezzo di mercato.

A tal riguardo, non essendo possibile addivenire ad una esatta quantificazione del danno subito (non è possibile, infatti, stabilire *ex post* l'esatto prezzo a cui il ricorrente sarebbe riuscito a

vendere i titoli), il Collegio - considerato che il ricorrente, in data 3 maggio 2013, ha venduto i titoli in questione al prezzo di €4,008 - ritiene di dover adottare il criterio di valutazione secondo equità ai sensi dell'art. 1226 c.c.; dichiara, pertanto, la banca tenuta - entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo complessivo di €500,00, come sopra determinato.

**4.3.9. Gestione patrimoniale – Decesso della contraente – Richiesta di recesso da parte di una coerede – Inidoneità della domanda – Necessità del concorso di tutti gli eredi – Mancata informativa ai coeredi sulle modalità del recesso – Risarcimento del danno**

*La mancata esecuzione da parte della banca degli adempimenti previsti dalla clausola contrattuale – che prescrive che, in caso di decesso dell'intestatario di una gestione patrimoniale, l'intermediario debba pretendere il concorso di tutti gli eventuali eredi al fine di esercitare, in modo valido, il recesso dal contratto – comporta il risarcimento del danno a favore dei coeredi; questi ultimi, infatti, non essendo stati informati della richiesta di una coerede di esercitare il recesso dalla gestione e della necessità della partecipazione di tutti gli eredi alla sottoscrizione della domanda di liquidazione, non hanno potuto prestare tempestivamente il loro consenso all'interruzione del rapporto e non hanno potuto, almeno in parte, evitare il pagamento delle spese e delle commissioni addebitate per la gestione del patrimonio fino al momento dell'effettivo disinvestimento. Non potendosi, tuttavia, stabilire con certezza la data in cui gli eredi avrebbero esercitato il recesso dal contratto di gestione e, quindi, quantificare con esattezza l'ammontare della quota delle spese e delle commissioni che la banca è chiamata a restituire alla ricorrente, l'Ombudsman procede ad una valutazione di tipo equitativo (decisione del 12 maggio 2014, ricorso n. 974/2013).*

Esponde la ricorrente:

1. di essere coerede legittima, insieme a due nipoti, della sorella deceduta in data 18 maggio 2011;
2. che la *de cuius* era intestataria di un “Contratto per il servizio di gestione patrimoniale”, stipulato con la banca convenuta in data 17 novembre 2009;
3. che “in forza di tale contratto alla banca veniva quindi conferito l'incarico di gestire il patrimonio mobiliare [della *de cuius*] per un importo iniziale di €630.000,00, importo, che nei mesi successivi a seguito di ulteriori accrediti affluiti verso tale Istituto, veniva incrementato sino a aggiungere, alla data del decesso, alla cifra €876.209,16”;
4. di aver comunicato alla banca - in seguito al decesso della sorella, in data 24 giugno 2011 tramite telegramma ed in data 25 giugno 2011 tramite raccomandata A/R – “l'invito a sospendere qualsivoglia attività di compravendita di titoli di qualsiasi specie” presenti nel dossier della *de cuius*, manifestando, in questo modo, alla banca “l'intenzione di revocare il mandato e quindi di recedere dal contratto [...]”;
5. di aver richiesto alla banca, unitamente agli altri coeredi, con lettera datata 21 novembre 2011, il trasferimento dei titoli contenuti nel portafoglio intestato alla defunta e, contestualmente, la chiusura di ogni rapporto bancario;
6. di aver riscontrato, dall'esame degli estratti conto inoltrati alla banca, che “nonostante la completa cessazione di ogni attività bancaria di negoziazione titoli successivamente alla comunicazione del 24 giugno 2011, [la banca] aveva continuato ad addebitare agli eredi le commissioni per «spese di gestione»”;

7. di aver richiesto, con lettera raccomandata del 16 aprile 2012, “la restituzione di tutte le somme trattenute dalla banca quale compenso per «spese di gestione» con decorrenza dal 24 giugno 2011”;
8. che la banca, a seguito di detto reclamo, aveva restituito la somma di €1.698,42 a titolo di “rimborso delle «spese di gestione» esclusivamente per il periodo dal 24 novembre 2011 al 31 marzo 2012”.

Lamenta la ricorrente il mancato rimborso da parte della banca della somma di €4.006,45 relative alle “spese di gestione” addebitate nel periodo compreso tra il 24 giugno 2011 ed il 25 novembre 2011; ritiene, infatti, che la banca - non avendo prestato, nel periodo suddetto, alcun servizio di gestione di portafogli – non abbia maturato il diritto ad ottenere alcuna commissione e, pertanto, chiede la restituzione di detto importo ovvero, in subordine, la restituzione della somma di €2003,25 corrispondente al 50% della quota di sua spettanza nella sua qualità di erede legittima della *de cuius*.

Replica la banca, affermando:

- a) che “l’art. 14 del contratto, ai commi 9 e 10, prevede che «nel caso di morte o di sopravvenuta incapacità di agire dell’unico intestatario, il rapporto ed il diritto di disporre del patrimonio in gestione si conserva e continua nei confronti degli eredi del defunto (che saranno però tenuti ad esercitarlo tutti insieme) e/o del legale rappresentate dell’incapace. Nei casi di cui al comma precedente, la banca deve pretendere il concorso di tutti gli eventuali eredi quando da uno di essi o dal legale rappresentate dell’incapace le sia stata notificata opposizione anche solo con lettera raccomandata”;
- b) che “a fronte del decesso dell’unica intestataria del contratto [...], il rapporto di gestione è pertanto proseguito nei confronti dei coeredi, in assenza di una diversa disposizione da parte di tutti i coeredi, posto che entrambe le comunicazioni effettuate nel giugno 2011 dalla [ricorrente] non hanno trovato riscontro in altrettante comunicazioni [alla banca] da parte di tutti i coeredi”;
- c) che “nel periodo intercorrente tra giugno 2011 e novembre 2011, il contratto era pertanto valido e produceva i suoi effetti nei confronti dei coeredi, anche con riferimento al corrispettivo ivi previsto”;
- d) che “solo nel novembre 2011 i coeredi chiedevano congiuntamente alla [banca] di estinguere tutti i rapporti bancari facenti capo alla [*de cuius*]”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che l’art. 14, comma 9 del contratto per la prestazione del servizio di gestione di portafogli sottoscritto dalla *de cuius* è chiaro nello stabilire che, in caso di morte dell’intestatario, gli eredi succedono nella titolarità del contratto e che possono esercitare i diritti e le facoltà negoziali solo congiuntamente (il testo della citata disposizione, infatti, recita: “Nel caso di morte [...] dell’unico intestatario, il rapporto ed il diritto di disporre del patrimonio in gestione si conserva e continua nei confronti degli eredi del defunto (che saranno però tenuti ad esercitarlo tutti insieme)[...]”).

Non sfugge a tale disposizione anche l’esercizio del diritto dei contraenti di recedere dal contratto; recesso che può produrre i suoi effetti tipici solo nel caso in cui tutti i titolari manifestino la volontà di interrompere il rapporto negoziale con la banca.

Osserva ancora il Collegio che il comma 10 del citato articolo del contratto stabilisce altresì che: “Nei casi di cui al comma precedente, la Banca deve pretendere il concorso di tutti gli eventuali eredi quando da uno di essi o dal legale rappresentate dell’incapace le sia stata notificata opposizione anche solo con lettera raccomandata”.

Premesso quanto sopra, il Collegio, con riferimento al caso oggetto di ricorso, osserva che la richiesta formulata dalla sola ricorrente di “sospendere qualsivoglia attività di compravendita di titoli di qualsiasi specie facenti capo alla defunta [...]”, presentata in data 24 giugno 2011 tramite

telegramma ed in data 25 giugno 2011 tramite raccomandata A/R, non era, di per sé, idonea a determinare l'interruzione del servizio prestato ma, per produrre l'effetto voluto, la richiesta avrebbe dovuto essere sottoscritta da tutti i cointestatari del rapporto.

Ciò non toglie, tuttavia, che proprio in virtù del citato comma 10 del contratto, la banca, a fronte della ricezione della suddetta richiesta (non riscontrata in alcun modo dall'intermediario) avrebbe dovuto attivarsi per "pretendere il concorso di tutti gli eventuali eredi", informandoli della volontà manifestata dalla ricorrente, chiedendo le loro determinazioni in merito alla richiesta in questione e avvertendoli che a norma di contratto la gestione avrebbe continuato ad avere il suo corso.

Sul punto il Collegio ritiene che la mancata esecuzione da parte della banca degli adempimenti previsti dalla clausola contrattuale in questione abbia procurato alla ricorrente, ed agli altri eredi, un danno meritevole di essere risarcito: se si considera, infatti, che gli eredi al completo, nel mese di novembre 2011, hanno esercitato il recesso dal contratto in questione, appare lecito presumere che se essi fossero stati informati nel mese di giugno 2011 della richiesta della ricorrente, avrebbero prestato in tempi più solleciti il loro consenso all'interruzione del rapporto, risparmiando, così, almeno in parte, il pagamento delle spese e delle commissioni addebitate per la gestione del patrimonio nel periodo tra il mese di giugno e quello di novembre 2011.

In conclusione, il Collegio ritiene fondata la domanda di risarcimento presentata dalla ricorrente (che deve ritenersi agente in proprio, non essendo prodotta agli atti alcuna procura da parte dei coeredi); non potendo, tuttavia, stabilire con certezza la data in cui gli eredi avrebbero esercitato il recesso dal contratto di gestione e, quindi, quantificare con esattezza l'ammontare della quota delle spese e delle commissioni che la banca è chiamata a restituire alla ricorrente, il Collegio ritiene di dover procedere ad una valutazione di tipo equitativo e, pertanto, dichiara, la banca, tenuta – entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman – Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a rimborsare alla ricorrente la somma di €1.000,00, come sopra determinata.

**4.3.10. Trading on-line – Rallentamenti sulla piattaforma informatica – Rilevazione di un problema tecnico-informatico - Assenza di motivi di forza maggiore – Danno meritevole di risarcimento – Impossibilità di ricostruire ex post il possibile diverso corso gli eventi – Valutazione equitativa del danno**

*Qualora il malfunzionamento della piattaforma informatica si sia posto come ostacolo all'esecuzione da parte del cliente delle proprie scelte di investimento, procurandogli un danno meritevole di essere risarcito (si tratta, infatti, del verificarsi di un problema tecnico informatico e non di un caso di "forza maggiore" che esonera la banca da qualsiasi forma di responsabilità), l'Ombudsman Giurì Bancario, non potendo determinare ex post il prezzo al quale il ricorrente avrebbe potuto vendere i titoli in suo possesso se tali disservizi non si fossero verificati, procede alla quantificazione del danno subito dall'investitore con valutazione di tipo equitativo (decisione del 26 giugno 2014, ricorso n. 20/2014).*

Espone il ricorrente:

1. di aver tentato, senza successo, in data 2 dicembre 2013, di vendere alcuni titoli tramite la piattaforma di *trading on-line* "(...)Interactive";
2. di aver contattato "più volte", nella medesima giornata, il "call center del servizio (...) Interactive";



3. che gli operatori del call center gli avevano comunicato che non era possibile eseguire le operazioni volute “per problemi non meglio specifica natura”;
4. di aver “riprovato con lo stesso iter anche nelle giornate di martedì 3 dicembre [...] e nella mattinata del 4 dicembre, quando all’ennesima impossibilità a procedere alla vendita [è] stato costretto ad uscire e a recar[si] allo sportello [della banca], dove riuscivano finalmente a vendere i titoli con prezzi però più bassi a quelli di lunedì 2 [...]”.

Lamentando di aver subito un danno a causa del malfunzionamento del servizio “(...) Interactive”, sia telefonico che telematico, e ritenendo la banca responsabile per quanto accaduto, il ricorrente chiede la somma di €271,91 a titolo di risarcimento.

Replica la banca, affermando:

- a. che, in data 2 dicembre 2013, il servizio (...) Interactive, “a causa di un problema tecnico informatico, ha registrato dei notevoli rallentamenti” ma “seppur con difficoltà, il servizio ha comunque funzionato, sebbene non in maniera regolare, per poi riprendere normalmente dopo le 18:00”;
- b. che, in ogni caso, l’art. 15 del contratto di adesione al servizio (...) Interactive stabilisce che: “è esclusa ogni responsabilità della banca per i rallentamenti e/o malfunzionamenti delle reti di comunicazione, del servizio postale o di erogazione dell’energia elettrica, a qualsiasi causa imputabili, nonché per gli scioperi del personale della banca ovunque verificatisi. In aggiunta, è esclusa qualsiasi responsabilità della banca per impedimenti od ostacoli al funzionamento del servizio determinati da modifiche legislative o da atti di autorità nazionali od estere, ovvero da provvedimenti o atti di natura giudiziaria o da qualsiasi altro fatto di terzi non imputabile alla banca”;
- c. che, “nelle giornate del 03 e 04 dicembre 2013, le [...] indagini non hanno rilevato alcuna anomalia nei [...] sistemi informatici”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che la banca ha ammesso che, in data 2 dicembre 2013, “a causa di un problema tecnico informatico, il servizio (...) Interactive ha registrato notevoli rallentamenti” ma che, invocando il citato art. 15 del contratto di adesione al servizio in questione, ha declinato ogni responsabilità con riferimento ai danni lamentati dal ricorrente.

Sul punto il Collegio rileva che l’art. 15 del contratto individua casi di cd. “forza maggiore” al verificarsi dei quali la banca non può essere considerata responsabile per eventuali disservizi occorsi in concomitanza con detti eventi; osserva, tuttavia, che la banca ha individuato, quale causa dei rallentamenti contestati, “un problema tecnico informatico”, espressione, quest’ultima, che lascia presumere che la suddetta problematica abbia avuto origine all’interno dell’intermediario stesso, nella funzione deputata a gestire il suddetto servizio, e non sia stata determinata da uno degli eventi riportati nel testo del citato art. 15.

A tal riguardo, rilevando che la banca non ha comunque fornito alcuna prova a sostegno della tesi difensiva sostenuta, il Collegio ricorda innanzitutto che il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti conseguentemente alla stipulazione di un contratto per la prestazione di servizi di negoziazione telematici comporta, a carico della banca, l’onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di *trading on-line* sulla quale la clientela opera; in un ambiente operativo nel quale i prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni, il malfunzionamento della piattaforma di *trading on line*, impedendo, o rallentando, l’inserimento degli ordini e creando impaccio nell’assunzione di tempestive decisioni operative, espone conseguentemente l’intermediario alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela per gli eventuali danni subiti.

Considerato quanto sopra, ritiene il Collegio che il malfunzionamento del servizio (...) Interactive verificatosi in data 2 dicembre 2013, essendosi posto come ostacolo all’esecuzione da

parte del cliente delle proprie scelte di investimento, abbia procurato al ricorrente un danno meritevole di essere risarcito; non potendo, tuttavia, determinare *ex post* il prezzo al quale il ricorrente avrebbe venduto i titoli in questione se tali disservizi non si fossero verificati, il Collegio ritiene di dover procedere alla quantificazione del danno subito dal ricorrente con valutazione di tipo equitativo e dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova - a versare al ricorrente la somma di €150,00, come sopra determinata.

#### **4.3.11. Acquisto obbligazioni della Grecia – Mancata informativa sul downgrading dei titoli – Risarcimento della perdita subita – Non determinabilità del danno nel suo preciso ammontare – Liquidazione in via equitativa**

*Qualora il danno derivante dalla mancata informativa circa il downgrading dei titoli in possesso dell'investitore non risulti determinabile nel suo preciso ammontare - perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente in caso di corretta informativa da parte della banca (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, con esito economico di impossibile valutazione a posteriori) – l'Ombudsman Giurì Bancario può procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno (decisione del 25 giugno 2014, ricorso n. 33/2014).*

Lamenta il ricorrente che la banca non aveva eseguito la valutazione di appropriatezza in relazione all'acquisto di obbligazioni del governo greco; precisa, poi, che la banca si trovava in situazione di conflitto di interessi nell'operazione di swap lanciata dall'emittente nel 2012.

Lamenta, infine, il ricorrente che non aveva ricevuto una corretta e trasparente informativa sui titoli in questione né in sede di sottoscrizione, né tantomeno in occasione della successiva operazione di scambio; non aveva, del resto, ricevuto nemmeno specifiche e dettagliate informazioni nel periodo compreso tra l'acquisto e lo swap circa il deterioramento dei titoli e l'“esagerato aumento del rischio del suo investimento”, considerati i numerosi downgrades intervenuti.

Sottolinea il ricorrente che la banca aveva versato in una situazione di conflitto di interessi nell'operazione di swap, tant'è che la banca stessa aveva avuto un diretto vantaggio derivante da tale operazione, come, ad esempio, percepire i finanziamenti erogati dalla BCE; precisa, poi, che anche l'attivazione delle CAC era da ritenersi effettuata in modo illegittimo e l'accordo tra la Grecia e gli stati membri dell'Unione Europea doveva, senza dubbio essere considerato una truffa.

Chiede, quindi, il ricorrente il rimborso del valore di mercato delle obbligazioni acquistate (per un importo pari ad €5.600,00), dietro restituzione della seconda cedola percepita (€455,00), nonché delle somme accreditategli per il rimborso dei nuovi titoli (€1.471,72), oltre alla cessione dei titoli ottenuti in concambio a seguito dello swap e tuttora in suo possesso.

Replica la banca che le operazioni di acquisto erano state eseguite dal ricorrente nel corso del 2010, per cui doveva essere dichiarato inammissibile tale capo del ricorso (essendo trascorsi più di due anni tra gli eventi in questione e la presentazione del reclamo).

Precisa, poi, la banca di aver correttamente informato il ricorrente circa l'operazione di swap, con due distinte comunicazioni del 2 e del 23 marzo 2012 e che il ricorrente non aveva sottoscritto il modulo per aderire alla proposta di scambio; tuttavia, essendosi raggiunto il quorum previsto dal provvedimento legislativo greco, l'operazione di scambio è diventata obbligatoria per tutti i possessori delle obbligazioni coinvolte, indipendentemente dalla preferenza espressa in sede di offerta. Sottolinea, infine, la banca di non essersi trovata in una situazione di conflitto di interessi

e di non aver prestato al ricorrente il servizio di consulenza, essendosi limitata ad agire in qualità di depositaria degli strumenti finanziari interessati dall'offerta.

Rileva, innanzi tutto, il Collegio che, come risulta dalla documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, il ricorrente ha acquistato obbligazioni "Hel Republic 6,5% 22 ottobre 2019" in due *tranches*: nominali € 3.000,00 il 15 aprile 2010 (per un controvalore di € 2.937,92) e nominali € 5.000,00 il 20 aprile 2010 (per un controvalore di € 4.692,39), per un controvalore complessivo di € 7.630,31.

Pertanto, considerato che il reclamo è stato presentato all'Ufficio Reclami dell'intermediario il 30 gennaio 2013, il Collegio - atteso che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento, la clientela può rivolgersi all'ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo - dichiara inammissibile tale capo del ricorso, in quanto la contestazione riguarda sottoscrizioni di titoli perfezionatesi antecedentemente al 30 gennaio 2011.

Rileva il Collegio che, a seguito dell'operazione di *swap*, al ricorrente sono stati accreditati i nuovi titoli rivenienti da tale operazione, per un controvalore di € 1.907,05.

Il 2 marzo 2012, la banca ha inviato, via *e-mail*, una comunicazione al ricorrente in merito allo *swap* sui titoli ellenici, mettendogli a disposizione la documentazione utile per conoscere i dettagli dell'iniziativa promossa a valere sui predetti titoli. Come concordemente dichiarato dalle parti, il ricorrente non ha fornito alcuna istruzione alla banca in merito alla volontà di aderire o meno alla predetta offerta di scambio. Il 23 marzo 2012, sempre con apposita comunicazione via *e-mail*, la banca ha informato il ricorrente che, essendo stato raggiunto il *quorum* del 91% del valore nominale dei titoli in circolazione, il Governo Greco aveva attivato le CAC (clausole di azione collettiva); di conseguenza, lo *swap* era stato reso obbligatorio nei confronti di tutti i possessori di titoli emessi dalla Grecia.

Rileva, poi, il Collegio che, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca versasse in una situazione di conflitto di interessi in relazione alla più volte citata operazione di *swap*; la banca ha, inoltre, dichiarato che non era presente alcuna situazione di conflitto di interessi, mentre il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale che avvalorasse la sua affermazione circa la presenza di un conflitto di interessi della banca nell'operazione di *swap*.

Premesso quanto sopra, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca in occasione dell'informativa resa al ricorrente, conclude per l'inaccoglibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto attiene, poi, alle presunte trattative avvenute tra la banca ed il Governo Greco per stabilire le condizioni della ristrutturazione del debito pubblico - contribuendo così al raggiungimento dei *quorum* previsti per l'estensione automatica dell'accordo alla minoranza - nonché alla lamentela circa la partecipazione della banca alle trattative sopra dette - manifestando l'evidente volontà di danneggiare i risparmiatori al fine di trasferire i costi della ristrutturazione in capo ad altri - rileva, in merito, il Collegio che il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto sostenuto; del resto, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia potuto, in qualche modo, partecipare al processo decisionale che ha condotto il Governo Greco a delineare le caratteristiche dell'OPS in discorso.

Pertanto, il Collegio dichiara inaccoglibile anche tale capo del ricorso.

Riscontra, infine, il Collegio - in merito alla censura sollevata dal ricorrente circa l'asserita approvazione da parte della banca delle clausole CAC - che l'offerta in discorso ha raggiunto la percentuale di adesione del 95,70%, per cui la Grecia ha approvato l'attivazione delle CAC e, come previsto dal documento sull'offerta predisposto dall'emittente, si è effettuato, anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all'offerta, il concambio delle obbligazioni in loro possesso. Al

31 marzo 2012, sul deposito titoli del ricorrente, risultano essere stati accreditati i nuovi titoli ellenici derivanti dall'operazione di scambio in discorso.

Riscontra, quindi, il Collegio che le obbligazioni intestate al ricorrente sono state sottoposte al concambio obbligatorio. Infatti, il 9 marzo 2012 la Repubblica Greca ha comunicato che era stato raggiunto il *quorum* minimo di adesioni per poter esercitare le CAC, avvisando che sarebbero state attivate tali clausole, con la conseguenza che l'OPS in discorso si sarebbe estesa anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione.

Di conseguenza, il Collegio osserva che l'applicazione delle CAC – introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica (cd. *Greek Bondholder Act*) – deve essere ricondotta alla sovranità della Repubblica stessa; rileva, in merito, il Collegio che l'accertamento circa la legittimità della previsione e dell'applicazione delle CAC nell'ambito della legislazione italiana esula dalla competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario.

Considerato, inoltre, che la banca è rimasta estranea all'introduzione ed all'attivazione delle CAC - limitandosi a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari di diritto estero assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli - il Collegio, visto che l'attività di depositaria svolta dalla banca rientra nella competenza di altra giurisdizione alternativa, conclude per l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto riguarda, infine, la lagnanza circa la mancata informativa sui “*downgrades*” intervenuti sui titoli in questione tra la data di acquisto e quella dello *swap*, il Collegio riscontra che, al momento dei due acquisti (avvenuti nell'aprile del 2010), il *rating* dei titoli era pari a “*BBB+*” per l'agenzia *S&P*; nota che la prima variazione significativa di *rating* sui titoli è avvenuta nel mese di giugno 2011 (“*CCC*” per *S&P*). In merito, osserva che, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia informato il ricorrente circa tale variazione.

Rammenta, in merito, il Collegio che l'art. 34 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 27 ottobre 2007, prevede, al comma 6, che “gli intermediari notificano al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite ai sensi degli articoli da 29 a 32; la notifica viene fatta su supporto duraturo, se le informazioni alle quali si riferisce erano state fornite su supporto duraturo”.

Di conseguenza, il Collegio, ritiene il comportamento della banca causativo di danno per il ricorrente.

Considerato, peraltro, che il danno non risulta determinabile nel suo preciso ammontare, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente in caso di corretta informativa da parte della banca (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, con esito economico di impossibile valutazione *a posteriori*) il Collegio ritiene di poter procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno.

In conclusione, premesso che il ricorrente ha già venduto parte dei titoli rivenienti dall'operazione di *swap* riferibile ai due acquisti (con un ricavo di €1.376,31), il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria tecnica e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente l'importo, equitativamente determinato, di €3.000,00, contro retrocessione alla banca del quantitativo residuo dei nuovi titoli ricevuti in cambio delle vecchie obbligazioni di cui ai richiamati primo e secondo acquisto.

#### **4.3.12. Trading on-line – Operatività in derivati – Modifica delle condizioni per l’attivazione dello stop loss – Inopponibilità al cliente – Responsabilità della banca per i danni conseguenti – Obbligo di risarcimento del danno**

*Nel caso in cui non risulti possibile ipotizzare retrospettivamente i plausibili scenari dell’esito di un investimento in derivati con operatività in marginazione, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione dei ricorrenti (in particolare, la scelta dei tempi e delle modalità di chiusura delle posizioni), considerato anche che non è possibile determinare l’entità del danno sulla base di elementi certi, l’Ombudsman Giurì Bancario ritiene che il danno lamentato dai ricorrenti debba essere liquidato con valutazione di tipo equitativo (avendo comunque, quale parametro di riferimento, la media dei prezzi giornalieri di chiusura dei suddetti derivati nel periodo di interesse) (decisione del 9 luglio 2014, ricorso n. 964/2013).*

Espongono i ricorrenti:

1. che - in data 24 giugno 2013, all’apertura delle contrattazioni sui mercati – erano caricati sul proprio dossier titoli n. 7 lotti del “future FIB3I SEP13 quotati all’IDEM in posizione long al prezzo medio di €15.873,00”;
2. che, collegato a detta posizione, era pendente un ordine automatico di chiusura (ordine di *stop loss*), che sarebbe stato automaticamente eseguito “al raggiungimento di un prezzo inferiore/uguale al 6% (€14.920,00)”;
3. di aver immesso, nella medesima giornata, un ordine di acquisto di un ulteriore lotto “a protezione della posizione per abbassare il livello di intervento dello stop”;
4. che detto ordine era stato eseguito alle ore 10:33:13 al prezzo di € 14.950,00 e “contestualmente veniva ricalcolato in € 15.755,62 il nuovo prezzo medio di carico, cui avrebbe dovuto associarsi il contestuale ed immediato ricalcolo del nuovo livello di *stop loss* collegato al raggiungimento di un prezzo inferiore/uguale al 6% (€14.810,28)”;
5. che “inopinatamente alle ore 10:33:23 veniva eseguito dalla [banca] l’ordine automatico di vendita degli originari 7 lotti con condizione last (minore/uguale) di € 14.920,00 (riferita alla situazione precedente il nuovo ordine di acquisto eseguito dell’ulteriore lotto che aveva incrementato la posizione abbassando il conseguente livello di stop)”.

Lamentano i ricorrenti che “il sistema, che ha ricalcolato in tempo reale il nuovo prezzo medio di € 15.755,62, parimenti avrebbe dovuto aggiornare in tempo reale il corrispondente stop loss ad €14.810,28; viceversa dopo 10 secondi lo stop loss era rimasto fermo al precedente livello di €14.920,00, donde l’errato ordine automatico di vendita”; sostenendo di aver subito un danno a causa di detto errore, “imputabile ad esclusiva responsabilità [della banca]”, chiedono la somma di €29.421,90, corrispondente alla perdita subita, nonché la somma di €39.375,00 a titolo di mancato guadagno.

Espongono ancora i ricorrenti:

1. che - in data 24 giugno 2013, all’apertura delle contrattazioni sui mercati – erano caricati sul proprio dossier titoli n. 13 lotti del “future MINI3I SEP13 quotati all’IDEM in posizione long al prezzo medio di €15.867,00”;
2. che, collegato a detta posizione, era pendente un ordine automatico di chiusura (ordine di *stop loss*), che sarebbe stato automaticamente eseguito “al raggiungimento di un prezzo inferiore/uguale al 6% (€14.920,00)”;
3. di aver immesso, nella medesima giornata, un ordine di acquisto di 3 ulteriori lotti “a protezione della posizione per abbassare il livello di intervento dello stop”;
4. che detto ordine era eseguito alle ore 10:33:13 al prezzo di € 14.950,00 e “contestualmente veniva ricalcolato in € 15.697,50 il nuovo prezzo medio di carico, cui

avrebbe dovuto associarsi il contestuale ed immediato ricalcolo del nuovo livello di stop loss collegato al raggiungimento di un prezzo inferiore/uguale al 6% (€14.755,55”);

5. che “inopinatamente alle ore 10:33:22 veniva eseguito dalla [banca] l’ordine automatico di vendita degli originari 7 lotti con condizione last (minore/uguale) di €14.920,00 (riferita alla situazione precedente il nuovo ordine di acquisto eseguito dell’ulteriore lotto che aveva incrementato la posizione abbassando il conseguente livello di stop)”;

Lamentano i ricorrenti che “il sistema, che ha ricalcolato in tempo reale il nuovo prezzo medio di €15.697,50, parimenti avrebbe dovuto aggiornare in tempo reale il corrispondente stop loss ad €14.755,55; viceversa dopo 9 secondi lo stop loss era rimasto fermo al precedente livello di €14.920,00, donde l’errato ordine automatico di vendita”; sostenendo di aver subito un danno a causa di detto errore, “imputabile ad esclusiva responsabilità [della banca]”, chiedono la somma di €10.107,50, corrispondente alla perdita subita, nonché la somma di €15.340,00 a titolo di mancato guadagno.

Replica la banca, sottolineando:

1. “che i controlli disposti dalla scrivente non hanno evidenziato ritardi nell’esecuzione delle disposizione sopra menzionate; sia gli ordini di acquisto disposti dai ricorrenti ad incremento delle posizioni che gli stop loss automatici sono stati, infatti, tempestivamente eseguiti al raggiungimento dei corrispondenti prezzi sul mercato di riferimento”;
2. che, “con riferimento alle tempistiche di ricalcolo del nuovo prezzo di stop loss, [...] nell’area *Help* (di seguito anche *Area Riservata*) del sito della banca, alla sezione derivati, è riportato quanto segue: *il ricalcolo del valore di stop avviene normalmente in modo immediato e automatico entro 30 secondi circa dalla formazione del nuovo prezzo medio. Questo non esclude che, in particolari condizioni di mercato, possano verificarsi dei ritardi di diversi secondi nella tempistica del ricalcolo*”;
3. che “nella medesima sezione del sito i clienti vengono, inoltre, avvisati dell’eventualità che l’esecuzione di ordini con prezzi prossimi a quello della chiusura automatica di stop loss possa, in condizioni di volatilità del mercato, comportare un ricalcolo non immediato del nuovo valore di stop loss: *è possibile inserire ordini ad un prezzo prossimo allo stop loss automatico, ma nel caso si verificasse un movimento repentino di mercato, eventuali ordini eseguiti in prossimità dello stop loss automatico potrebbero non comportare l’immediato ricalcolo del nuovo livello di stop loss automatico, producendo come effetto l’apertura di una nuova posizione di segno contrario*”;
4. che “tali previsioni sono espressamente richiamate dall’ «Integrazione contrattuale avente ad oggetto i servizi di ricezione e trasmissione ordini, esecuzione ordini per conto di clienti anche mediante negoziazione per conto proprio di strumenti finanziari derivati» in essere con i clienti, nella versione in vigore dal 22 gennaio 2013 [...] che, all’art. 3 “Oggetto dell’accordo”, testualmente prevede: *1. L’Accordo disciplina i servizi di ricezione e trasmissione ordini, esecuzione ordini per conto di clienti anche mediante negoziazione per conto proprio prestati dalla banca a favore del cliente e aventi ad oggetto gli strumenti finanziari derivati, nei limiti previsti dal presente accordo e dall’attuale offerta della banca [...]; 2. Le modalità, i termini e i limiti nella prestazione dei servizi di cui al comma 1 che precede, nonché gli strumenti finanziari derivati e i mercati di riferimento per l’operatività di cui all’accordo, sono indicati nell’Area Riservata e, ove previste, nelle Norme Operative*»;
5. che, inoltre, “in tale integrazione contrattuale [...] “*Il Cliente attesta di aver preso esatta e completa cognizione delle condizioni contrattuali ed economiche di seguito riportate relative alla prestazione dei servizi di investimento aventi ad oggetto strumenti*

*finanziari derivati di cui all'accordo che dichiara di accettare integralmente, nonché delle condizioni operative (ivi incluse le eventuali norme operative) rese disponibili nell'Area Riservata del sito”;*

6. che “i clienti sono stati resi edotti delle modifiche unilaterali apportate alla precedente versione dell’Integrazione contrattuale, mediante apposita comunicazione inviata in data 11 gennaio 2013 all’indirizzo di posta elettronica certificato dai clienti; in tale comunicazione, tra l’altro, i clienti visualizzavano (tramite apposito link) l’Integrazione Contrattuale con chiara evidenza delle modifiche introdotte rispetto al contratto originario [...]”;
7. che, premesso quanto sopra, “l’intervallo temporale intercorso tra l’esecuzione degli ordini di acquisto disposti dal cliente (con la formazione del nuovo prezzo medio della posizione) e l’attivazione degli stop loss automatici al prezzo originario (ancora in essere per il vecchio quantitativo) era pari a 11 secondi per la posizione sul FIB3I (10:33:13 – 10:33:24) e 9 secondi per la posizione sul MINI3I (10:33:14 – 10:33:23) e, quindi, inferiore ai 30 secondi necessari per l’aggiornamento del prezzo di stop loss”;
8. che “i prezzi riferiti ai futures in esame rilevati dalla piattaforma Bloomberg, mostrano che, alle ore 10:33 del 24 giugno 2013, presentavano una forte volatilità. Dall’analisi degli scambi effettuati sul mercato di riferimento, infatti, appare evidente come la quotazione di entrambi i futures in esame, nell’intervallo temporale compreso tra le 10:33:00 e le 10:33:25 (25 secondi) sia scesa da 14.975 a 14.905 (14 tick [ndr. 1 tick = 5 punti] di scostamento, corrispondenti a una variazione negativa di circa lo 0,47% sul prezzo del future)”;
9. che “il prezzo limite inserito dal cliente (14.950) si discostava dal prezzo di attivazione dello stop loss automatico (14.920) di soli 6 tick. In accordo con la sopra richiamata indicazione operativa presente nell’Area Riservata, tale limitato scostamento può non comportare, nella citata condizione di forte volatilità rilevata sul mercato di riferimento alle ore 10:33 del 24 giugno 2013, un tempestivo ricalcolo del valore di stop (che, comunque, nel caso di specie, è avvenuto entro le tempistiche normalmente previste ed indicate nell’Area Riservata”;
10. che, “alla luce di quanto finora esposto, la banca non rileva anomalie o ritardi nell’esecuzione delle operazioni oggetto di contestazione, né nelle tempistiche di ricalcolo degli stop loss automatici (che risultano, nel caso di specie, del tutto coerenti con l’informativa contrattuale e operativa fornita ai clienti)”.
11. che, “con specifico riferimento ai mancati guadagni lamentati dai ricorrenti, [...] gli stessi sono stati quantificati, a posteriori, sulla base del prezzo medio rilevato dal 5 al 9 agosto 2013 sui future in esame, secondo criteri del tutto arbitrari e non riscontrabili oggettivamente dall’esame delle evidenze in possesso della banca”;
12. che “il giorno successivo ai fatti oggetto del ricorso (25 giugno 2013), il saldo disponibile presente sul conto intestato ai clienti era pari a € 194.682,01; tale importo avrebbe consentito agli stessi la ricostituzione delle posizioni oggetto di contestazione e, pertanto, il perseguimento delle asserite strategie di vendita”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

In primo luogo, con riferimento all’argomentazione della banca secondo la quale il ricorrente era consapevole che l’aggiornamento dei prezzi di *stop loss* può, “in particolari condizioni mercato”, subire dei ritardi, osserva il Collegio che la banca, a sostegno di tale affermazione, fa riferimento alla “Integrazione contrattuale avente ad oggetto i servizi di ricezione e trasmissione di ordini, esecuzione ordini per conto di clienti anche mediante negoziazione per conto proprio di strumenti finanziari derivati” (versione del 22.01.2013), in particolare alla clausola di cui

all'articolo 3, comma 2, che recita: "Le modalità, i termini e i limiti nella prestazione dei servizi di cui al comma 1 che precede, ... sono indicati nell'AREA RISERVATA e, ove previste, nelle NORME OPERATIVE".

Sul punto, il Collegio rileva che nelle "Condizioni generali che regolano i rapporti e i servizi con Banca FIN-ECospa", che la banca ha prodotto (pur se in copia non datata né sottoscritta) quali "condizioni approvate dai ricorrenti in sede di apertura del rapporto di conto corrente", l'articolo 28 prevede la facoltà della banca di modificare le condizioni economiche e non economiche, con espresso riferimento a quanto prescritto dall'art. 118 D.Lgs 385/93". Osserva in merito il Collegio che la speciale normativa che consente integrazioni, emendamenti e abrogazione di clausole contrattuali attraverso il meccanismo delle "modifiche unilaterali" di cui all'articolo 118 del Testo unico bancario non trova applicazione nel campo della contrattualistica riguardante la prestazione dei servizi di investimento (si veda la specifica esclusione di cui all'articolo 23, comma 4, del Testo unico della finanza).

E' pur vero che l'articolo 33 del Codice del consumo prevede che nei contratti aventi ad oggetto la prestazione di servizi finanziari a tempo indeterminato il professionista può modificare, qualora sussista un giustificato motivo, le condizioni del contratto, preavvisando entro un congruo termine il consumatore, che ha diritto di recedere dal contratto; tali prescrizioni non risultano rispettate nella comunicazione inviata al cliente il 10.01.13, infatti, il motivo è genericamente indicato nella introduzione dei CFD ("*Contract For Difference*": tipologia di contratti nella quale, tra l'altro, non sembrano rientrare quelli di cui alla presente vertenza) e, soprattutto la data entro la quale il cliente è tenuto a fornire la sua risposta viene indicato nel 22.01.13 (solo 7 giorni lavorativi, termine che non può certamente essere ritenuto congruo).

A seguito di tale irregolare prospettazione, deve ritenersi che le nuove clausole introdotte dalla banca siano da considerarsi vessatorie, e quindi inefficaci.

Ma, a prescindere da ciò, anche a voler considerare valida la pattuizione unilateralmente proposta dalla banca, va rilevato che nella "Integrazione contrattuale" di cui sopra, non vi è alcuna specifica indicazione circa i tempi di aggiornamento dello *stop loss* (v. articolo 8, comma 13); non vi è, in sostanza, alcun patto sottoscritto tra le parti che dia conto di una possibile dilazione dell'aggiornamento del valore dello *stop loss*; oltre al fatto che le previsioni citate dalla banca, per il loro tenore, appaiono contrarie al principio di ragionevolezza, per evidente contraddittorietà (per l'adeguamento, prima prospettato come "immediato e automatico", viene poi indicato un tempo massimo di 30 secondi e addirittura, nell'area riservata "Help" del sito della banca, alla sezione "derivati", viene indicata anche la possibilità che, in particolari condizioni di mercato, si creino "ritardi di diversi secondi").

Va anche rilevato che non è stata fornita dalla banca alcuna spiegazione circa il fatto che, mentre il valore medio di acquisto si aggiorna immediatamente, ciò non possa avvenire anche per i valori di *stop loss*, che si creano automaticamente proprio sulla base dei suddetti prezzi medi; in mercati caratterizzati da una operatività stringente (come è noto, nello spazio di un secondo arrivano sul mercato decine di offerte), la banca deve garantire la tempestività di esecuzione delle operazioni (sia che si tratti del computo dei valori di mercato e dei nuovi livelli di *stop loss*, sia che si tratti della pedissequa trasmissione al mercato degli ordini debitamente aggiornati).

Il Collegio ritiene quindi che il disservizio lamentato dai clienti sia imputabile a responsabilità della banca.

Non può peraltro essere accettata la prospettazione dell'entità del danno come ricostruita dai ricorrenti; il Collegio ritiene infatti che, nella specifica fattispecie, avendo la banca operato in violazione degli obblighi contrattuali, le operazioni di vendita del 24 giugno 2013 siano da considerarsi inefficaci e quindi come non avvenute: il danno va quindi computato sulla base di una



valutazione di ciò che sarebbe potuto ragionevolmente accadere nella ipotesi di una continuazione del possesso dei titoli da parte dei ricorrenti dopo la data citata.

Premesso che non è possibile ipotizzare retrospettivamente i plausibili scenari del successivo esito dell'investimento, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione dei ricorrenti (in particolare, la scelta dei tempi e delle modalità di chiusura delle posizioni), e considerato che non è quindi possibile determinare l'entità del danno sulla base di elementi certi, il Collegio ritiene che il danno lamentato dai ricorrenti possa essere liquidato, con valutazione di tipo equitativo (avendo comunque, quale parametro di riferimento, la media dei prezzi giornalieri di chiusura dei suddetti derivati nel periodo dal 24 giugno al 9 agosto 2013, data entro la quale i ricorrenti avevano intenzione di chiudere le posizioni) in €15.000,00 per i *future* FIB3I Sept 13 e in € 6.000,00 per i MINI3I Sept13; dichiara pertanto la banca tenuta– entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a versare ai ricorrenti il complessivo importo di €21.000,00, come sopra determinato.

#### **4.3.13. Acquisto obbligazioni della Grecia – Mancata informativa sul downgrading dei titoli – Risarcimento della perdita subita – Non determinabilità del danno nel suo preciso ammontare – Liquidazione in via equitativa**

*Qualora il danno derivante dalla mancata informativa circa il downgrading dei titoli in possesso dell'investitore non risulti determinabile nel suo preciso ammontare - perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente in caso di corretta informativa da parte della banca (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, con esito economico di impossibile valutazione a posteriori) – l'Ombudsman Giurì Bancario può procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno (decisione del 2 ottobre 2014, ricorso n. 221/2014).*

Il ricorrente espone di aver acquistato nominali € 33.000,00 obbligazioni emesse dal Governo greco; lamenta, in merito, che la banca non lo aveva mai avvisato dell'incombente "rischio-Paese" e delle variazioni di rating subite dai titoli in questione dalla data di acquisto fino a quella dello swap.

Atteso che la banca aveva l'onere di comunicargli il degradarsi della qualità del suo investimento, il ricorrente chiede il rimborso della perdita subita, pari ad €22.000,00.

La banca replica che i titoli in oggetto erano stati acquistati in regime di "appropriatezza" e non di "consulenza", per cui non vi era alcun obbligo di informare la clientela circa il degradarsi dell'investimento in questione.

Il Collegio, dall'esame della documentazione prodotta dalle parti, rileva che il ricorrente, in data 22 febbraio 2010, ha acquistato nominali €11.000,00 obbligazioni "Greece 19 6% 19.7 EU", per un controvalore di €11.292,87; il 9 aprile 2010 ha acquistato nominali €12.000,00 obbligazioni "Greece 18 4,60% EU", per un controvalore di € 10.502,56; il 16 marzo 2010 ha acquistato nominali €10.000,00 obbligazioni "Greece 18 4,60% EU", per un controvalore di €9.465,23.

Il 24 febbraio 2012 la Repubblica Ellenica ha approvato un piano di ristrutturazione del proprio debito, rivolto ai possessori di obbligazioni emesse dalla Repubblica stessa; a seguito del raggiungimento del *quorum* previsto per l'attivazione delle CAC (Clausole di Azione Collettiva), l'operazione di scambio è diventata obbligatoria, coinvolgendo tutti i possessori di obbligazioni di titoli ellenici. Il 12 marzo 2012 la banca ha provveduto ad accreditare al ricorrente i nuovi titoli rivenienti dall'operazione di *swap*.

Nel periodo dei predetti tre acquisti, il *rating* emittente oscillava tra A2 e Ba1 per “*Moody’s*”, tra A- e BB+ per “*S&P*” e tra A- e BBB- per “*Fitch*”; osserva, poi, che il *rating* ha subito un abbassamento di notevole rilievo tra giugno e luglio 2011, diventando: Caa1 per “*Moody’s*”; CCC per “*S&P*” e CCC per “*Fitch*”.

A tal riguardo, il Collegio rileva che l’art. 34 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 27 ottobre 2007, prevede, al comma 6, che “gli intermediari notificano al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite ai sensi degli articoli da 29 a 32; la notifica viene fatta su supporto duraturo, se le informazioni alle quali si riferisce erano state fornite su supporto duraturo”.

Deve, pertanto, ritenersi che la banca fosse tenuta a comunicare al ricorrente la predetta variazione significativa di *rating*, al fine di consentire a quest’ultimo di adottare scelte di investimento/disinvestimento consapevoli e informate; del resto, secondo le maggiori agenzie di *rating*, i titoli in questione avevano subito un *downgrading* di circa cinque livelli, finendo in una classificazione di investimenti “estremamente speculativi” con “rischio considerevole”.

Al riguardo, va richiamato il disposto dell’art. 21 del Testo Unico della Finanza, ai sensi del quale, “nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti e per l’integrità dei mercati; b) acquisire le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati”.

In conseguenza, il Collegio ritiene sussistente la responsabilità della banca.

Considerato, peraltro, che il danno non risulta determinabile nel suo preciso ammontare, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente in caso di corretta informativa da parte della banca (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, con esito economico di impossibile valutazione *a posteriori*), il Collegio ritiene di poter procedere, ai sensi dell’articolo 1226 c.c., alla valutazione equitativa del danno stesso.

In conclusione, premesso che attualmente i titoli rivenienti dallo *swap* in possesso del ricorrente hanno un controvalore di €7.298,62, che al ricorrente sono stati rimborsati tre nuovi titoli (con un ricavo di €5.942,21) e che il 21 luglio 2011 sono stati accreditati €885,500 ed €577,500 per corresponsione cedole, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria tecnica e con invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione probatoria - a riconoscere al ricorrente l’importo, equitativamente determinato, di €2.000,00.

#### **4.3.14. Malfunzionamenti della piattaforma informatica – Impossibilità di inserire un ordine di switch tra fondi comuni di investimento – Ammissione della banca circa anomalie del sistema – Responsabilità dell’intermediario – Risarcimento del danno**

*Ove il cliente affermi di aver subito, a causa del malfunzionamento del portale, “significativi danni economici derivati dal non aver potuto avvantaggiarsi delle favorevoli condizioni di investimento” – quantificati in € 5.000,00, ma senza documentazione a sostegno – mentre la banca sostenga che la mancata esecuzione dello switch ha causato al ricorrente un pregiudizio economico di circa € 100,00, è da ritenere che il danno debba essere liquidato in via equitativa, non essendo possibile ipotizzare i plausibili scenari del successivo sviluppo, in termini economici, di una operazione di investimento come quella progettata dal cliente (decisione del 2 ottobre 2014, ricorso n. 196/2014).*

Il ricorrente espone:

1. di aver disposto – in data 6 febbraio 2014, tramite la piattaforma di *trading on-line* della banca convenuta – lo *switch* dal fondo “ANIMA Valore Globale” al fondo “ANIMA Traguardo Cedola Europa”;
2. che detta operazione non era andata a buon fine per cause imputabili alla banca;
3. che, alla data del 17 marzo 2014, non era stato ancora possibile effettuare lo *switch* in questione.

Il ricorrente lamenta che la mancata esecuzione dell’operazione desiderata, determinata da un disservizio imputabile alla banca convenuta, gli ha procurato “significativi danni economici derivanti dal non aver potuto avvantaggiarsi delle favorevoli condizioni di investimento” e chiede, pertanto, la somma di €5.000,00 a titolo di risarcimento del danno subito.

La banca replica, affermando:

- a) che, “in data 6 febbraio 2014, il cliente ha contattato telefonicamente il Servizio Clienti [della banca], lamentando di non riuscire ad immettere on line sul proprio deposito una disposizione di switch dal fondo Anima Valore Globale Classe A verso il fondo Anima Traguardo Cedola Europa”, e che “in particolare, veniva segnalato come, successivamente alla compilazione delle schermate necessarie per l’immissione della disposizione, il sistema non dava corso all’esecuzione dell’ordine”;
- b) che, “a fronte delle verifiche effettuate, è stata inizialmente confermata, in data 7 febbraio 2014 dal Servizio Clienti tramite posta elettronica l’assenza di problematiche, suggerendo, in particolare, alcuni interventi relativi al browser utilizzato e richiedendo al cliente di allegare il messaggio di errore ricevuto dal sistema”;
- c) che “il cliente ha dato riscontro alla comunicazione del Servizio Clienti in data 10 febbraio 2014 provvedendo ad effettuare gli interventi suggeriti e ribadendo tuttavia il persistere dell’anomalia”;
- d) che, “a seguito della risposta del cliente, sono stati possibili ulteriori controlli che hanno confermato la sussistenza di una anomalia nello switch tra il fondo Anima Valore Globale Classe A ed il fondo Anima Traguardo Cedola Europa, dovuta alla diversa categoria di appartenenza degli strumenti (ad accumulo e a distribuzione)”;
- e) che “alla data del 5 marzo, a seguito degli interventi risolutivi posti in essere, l’anomalia risulta quindi definitivamente rientrata, così come coerentemente comunicato nell’e-mail inviata al ricorrente dal Servizio Clienti in data 28 febbraio, nella quale si confermava la risoluzione entro i primi dieci giorni di marzo”;
- f) che “non è stato tuttavia successivamente possibile per il ricorrente provvedere all’operazione di switch poiché la sottoscrizione delle quote del fondo Anima Traguardo Cedola Europa era possibile esclusivamente nel periodo di collocamento, dal 2 gennaio 2014 al 28 febbraio 2014, come indicato nel relativo prospetto informativo del fondo”;
- g) che, “con riferimento all’istanza di rimborso avanzata dal ricorrente per un importo di € 5.000,00 [...], pur confermando la sussistenza delle anomalie evidenziate dal cliente, preme sottolineare che [non si riscontrano] elementi per poter individuare un nesso di causalità immediata e diretta tra l’impossibilità dell’esecuzione dell’operazione e la consistenza del danno lamentato dal ricorrente, il quale, peraltro, non risulta sostenuto da alcuna prova documentale”;
- h) che “l’importo richiesto non trova parimenti giustificazione dall’analisi dell’andamento del valore degli strumenti oggetto di contestazione, dalla data in cui è stata espressa la volontà di procedere all’operazione da parte del cliente, alla data di ultima quotazione disponibile”;
- i) che “il cliente intendeva disporre il rimborso in data 6 febbraio 2014 di 165,446 quote del fondo Anima Valore Globale Classe A. La quotazione, del 7 febbraio 2014, alla quale il rimborso avrebbe potuto essere ragionevolmente registrato ammontava a € 27,523:

l'accredito derivante sarebbe pertanto stato pari a € 4.553,57. Il valore del rimborso avrebbe quindi permesso la sottoscrizione di 909,4408 quote del fondo Anima Traguardo Cedola Europa al valore quota di €5,007 (quotazione del 14 febbraio 2014)";

- j) che "alla luce dei dati sopra esposti [è possibile] riscontrare un mancato guadagno per il cliente, determinato sulla base della quotazione massima al momento disponibile e pari a € 5,116 (valore del 4 aprile 2014), per l'importo di €99,12905".

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva quanto segue.

La banca ha ammesso che la mancata esecuzione dell'ordine di *switch* impartito dal ricorrente è conseguenza di un'anomalia riscontrata nel funzionamento della piattaforma informatica di *trading on line*; considerato che - sebbene la banca, in seguito, abbia provveduto a rimuovere il suddetto impedimento - il ricorrente non ha potuto effettuare lo *switch*, poichè erano scaduti i termini entro i quali era possibile eseguire detta operazione, il Collegio ritiene l'intermediario convenuto responsabile per gli eventuali danni subiti dal ricorrente, essendo imputabile all'intermediario stesso, in quanto erogatore del servizio di *trading on-line*, il malfunzionamento della piattaforma che ha determinato l'evento dannoso.

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva che il ricorrente sostiene di aver subito, a causa del malfunzionamento del portale, "significativi danni economici derivati dal non aver potuto avvantaggiarsi delle favorevoli condizioni di investimento" e quantifica detto pregiudizio in € 5.000,00, senza peraltro fornire elementi di prova a sostegno della congruità della domanda.

Inoltre, la banca, con le indicazioni fornite (sopra riassunte alle lettere i e j), sostiene che la mancata esecuzione dello *switch* abbia causato al ricorrente un pregiudizio economico di circa € 100,00.

In conclusione, il Collegio ritiene che, non essendo possibile ipotizzare i plausibili scenari del successivo sviluppo, in termini economici, di una operazione di investimento come quella progettata dal ricorrente, il danno da questi lamentato possa essere liquidato in via equitativa nell'importo di €500,00; dichiara, pertanto, la banca tenuta - entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria - a versare al ricorrente la somma di €500,00, come sopra determinata.

#### **4.3.15. Trading on-line – Malfunzionamenti della piattaforma informatica – Impossibilità di inserire ordini – Responsabilità della banca – Risarcimento del danno – Determinazione in via equitativa**

*In caso di responsabilità della banca per malfunzionamenti della piattaforma informatica – con conseguente impossibilità ad operare on-line – il danno non risulta determinabile nel suo preciso ammontare, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente in caso di corretto funzionamento della portale di trading (non potendosi affermare con certezza che questi avrebbe liquidato in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, né potendosi conoscere l'effettivo quantitativo delle azioni eventualmente vendute, l'ammontare del prezzo di regolamento della vendita); occorre pertanto procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., alla valutazione equitativa del danno, tenendo conto dei valori registrati dal titolo in oggetto nel periodo di malfunzionamento della piattaforma operativa, nonché dell'andamento del titolo medesimo nel periodo (che nella specie è stato individuato nella misura di un mese) successivo al tentativo di vendita non andato a buon fine (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 223/2014)*

Alla riunione del 2 ottobre 2014, il Collegio – ritenuta la responsabilità della banca per gli eventuali danni subiti dal ricorrente – ha stabilito di richiedere a quest’ultimo l’esatta quantificazione del danno subito, con idonea documentazione probatoria, mediante la seguente decisione interlocutoria:

*“Ricorso n. 223/2014 nei confronti della (...), del Sig. (...), proposto con lettera pervenuta in data 28 marzo 2014.*

*Il Collegio prende in esame la documentazione fornita dal ricorrente unitamente al ricorso e in data 13 ottobre 2014, nonché quella inviata dalla banca in data 23 aprile, 3 e 14 ottobre 2014.*

*Il ricorrente (titolare di un deposito titoli presso l’intermediario e del contratto “Paschihome”) espone:*

- 1. di aver impartito, in data 31 ottobre 2013, l’ordine di vendere n. 893.255 azioni della banca convenuta, al prezzo di € 0,2338;*
- 2. che il suddetto ordine è risultato “ineseguito totale”;*
- 3. di aver tentato di inserire - sul portale di trading on-line della banca, in data 1° novembre 2013, alle ore 9:00 – un nuovo ordine, alle medesime condizioni di quello impartito il giorno precedente;*
- 4. di non aver potuto eseguire detta operazione in quanto “il sistema di Internet Banking non permetteva l’accesso”;*
- 5. di aver provato “a trasmettere la [sua] volontà di vendita tramite il numero verde [della banca], ma questo ulteriore tentativo risultava vano poiché il servizio era occupato fino a tarda mattinata”;*
- 6. di non aver potuto contattare la sua filiale di riferimento per dare seguito all’operazione in quanto il 1° novembre è un giorno festivo;*
- 7. di aver tentato nuovamente – in data 4 novembre 2013, alle ore 9:00 - di inserire, tramite la piattaforma telematica della banca, l’ordine di vendita in questione ma di aver ravvisato, “anche in questa circostanza, le stesse problematiche tecniche del giorno 1° novembre 2013”;*
- 8. di aver provato, “anche in questa circostanza, a contattare il numero verde che risultava occupato come nelle circostanze precedenti”;*
- 9. di aver contattato, nelle medesima giornata, la succursale di riferimento “per inserire l’ordine di vendita a mezzo l’operatore finanziario” ma di non aver potuto impartire la disposizione in quanto “l’operatore era in ferie”.*

*Ritenendo la banca responsabile per la mancata esecuzione dell’operazione di compravendita nella data ed alle condizioni desiderate, il ricorrente chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.*

*La banca replica, affermando:*

- a) che il contratto per l’erogazione del servizio di home banking denominato “Paschihome”, all’art. V, recita: “La Banca non sarà responsabile della mancata o ritardata fornitura del Servizio in conseguenza a cause ad essa non imputabili [...] La responsabilità della Banca per eventuali inesattezze, incompletezze, non tempestività dei dati trasmessi o, comunque, ogni altra responsabilità a qualsiasi titolo sussisterà solo nei casi di dolo o colpa grave”;*
- b) che “le problematiche riferite dal ricorrente hanno riguardato le giornate del 1° novembre 2013 e 4 novembre 2013 e sono state comunque risolte in entrambe le giornate dopo le ore 12:00”;*
- c) che “in tali date era comunque disponibile il servizio di Phone Banking sebbene l’interruzione dell’Internet Banking possa aver generato un maggior numero di*

*chiamate al numero verde con conseguente allungamento degli ordinari tempi di risposta”;*

- d) che “non risponde invece al vero l’affermazione del ricorrente secondo cui, in data 4 novembre 2013, la filiale [...] avrebbe riferito allo stesso “... che l’operatore era in ferie e l’ordine non poteva essere inserito” ma che “il cliente si limitò invece a chiedere di parlare con un dipendente con cui operava solitamente e alla notizia della sua assenza per ferie interruppe la telefonata senza chiedere altro”.*

*Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.*

*La banca ha ammesso che nei giorni 1° e 4 novembre 2013 si sono verificati dei malfunzionamenti della piattaforma di trading on line della banca che hanno impedito al ricorrente di accedere al servizio e di inserire l’ordine di vendita delle n. 893.255 azioni “MPS” da lui possedute.*

*Tuttavia, la banca, al fine di declinare ogni responsabilità per i disservizi verificatisi nelle giornate in questione, ha richiamato una clausola del contratto che regola il servizio di trading on-line che esclude la responsabilità della banca per la mancata o ritardata fornitura del servizio in conseguenza di cause ad essa non imputabili e che, in tutti gli altri casi, contempla la responsabilità dell’intermediario solo nel caso in cui il non corretto funzionamento del sistema sia ad esso attribuibile a titolo di dolo o colpa grave.*

*Per quanto riguarda la vicenda in esame, il Collegio rileva che la banca non ha fornito alcun elemento di prova atto a dimostrare che i malfunzionamenti contestati siano stati determinati da cause non imputabili all’intermediario; pertanto, la fattispecie deve essere ricondotta alla seconda disposizione della citata clausola contrattuale, quella che prevede la responsabilità della banca nei soli casi di dolo o colpa grave.*

*Posto che la banca, con riferimento al servizio di trading on-line erogato, ha l’obbligo di garantire lo stabile e corretto funzionamento della piattaforma e che, pertanto, ogni malfunzionamento della stessa può essere considerato un inadempimento degli obblighi contrattuali assunti, il Collegio ritiene che la suddetta clausola contrattuale abbia carattere vessatorio ai sensi dell’art. 33, comma 2, lett. b) del Codice del consumo, posto che limita alle ipotesi di condotta dolosa o gravemente colposa posta in essere dall’intermediario il diritto del cliente ad ottenere il risarcimento del danno subito, “in caso di adempimento totale o parziale o di inadempimento inesatto da parte del professionista”.*

*Quanto sopra considerato, il Collegio ritiene la banca responsabile per gli eventuali danni subiti dal ricorrente in occasione dei malfunzionamenti riscontrati in data 1° e 4 novembre 2013.*

*Tuttavia, non avendo il ricorrente provveduto a quantificare il danno subito, il Collegio, nella seduta del 2 ottobre 2014, ha incaricato la Segreteria Tecnica di: 1) richiedere al cliente l’esatta quantificazione del danno subito, con idonea documentazione probatoria; 2) informare la banca di tale richiesta; si è, poi, riservato di assumere una decisione definitiva sul ricorso nella prima riunione successiva alla ricezione della predetta comunicazione.”*

*Il Collegio ha altresì incaricato la Segreteria Tecnica “di assegnare al ricorrente il termine di sette giorni dalla ricezione della lettera per ricevere un riscontro alla medesima”.*

*Alle suddette comunicazioni – trasmesse in data 2 ottobre 2014 – ha fatto seguito la lettera-fax del ricorrente in data 13 ottobre 2014, dalla quale il Collegio ha appreso che, in data 5 marzo 2014, il cliente medesimo, con un ordine impartito in tre tranches, ha provveduto alla vendita dei titoli al prezzo unitario di 0,1985, per un controvalore di € 177.311,12 (originariamente, i titoli erano stati acquistati al prezzo unitario di €0,2233, per un controvalore di €199.457,14).*

*Il ricorrente ha quindi chiesto il risarcimento del danno subito, quantificandolo nell’importo di €31.524,89, corrispondente alla differenza tra l’importo che avrebbe ricavato se avesse venduto tra il 1° ed il 4 novembre 2013 (importo che lo stesso ricorrente quantifica nella somma totale di €*

208.836,01, corrispondente al prezzo unitario di €0,2338) e quanto effettivamente ottenuto dalla vendita del 5 marzo 2014.

E' pervenuta altresì lettera della banca in data 4 ottobre 2014, ove si precisa che: “la quantificazione del danno eventualmente subito dal cliente andrebbe calcolata non sulla base delle vendite effettuate dal ricorrente ben oltre quattro mesi dopo i fatti contestati ma, più correttamente, sulla base del prezzo del titolo al primo giorno di borsa aperta successivo al 1° novembre 2013, cioè il 4 novembre 2013 (prezzo unitario pari ad €0,2279); da quella data, infatti, “il cliente avrebbe potuto immediatamente vendere il titolo per evitare il rischio di ulteriori ribassi delle quotazioni”; la banca sottolinea, del resto, che, in sede di reclamo, il ricorrente aveva chiesto “il riconoscimento della differenza tra il prezzo di acquisto 0,2233 e vendita 0,2338 del giorno 1° novembre 2013”.

Tanto premesso, il Collegio ritiene che il danno non risulta determinabile nel suo preciso ammontare, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente in caso di corretto funzionamento della piattaforma informatica (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, effettivo quantitativo delle azioni vendute, effettivo prezzo di regolamento della vendita, con esito economico di impossibile valutazione *a posteriori*); ritiene, pertanto, di dover procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., alla valutazione equitativa del danno.

Tenuto conto dei valori registrati dal titolo nel periodo di malfunzionamento della piattaforma operativa nonché dell'andamento del titolo medesimo nel mese successivo al tentativo di vendita non andato a buon fine, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria - a versare al ricorrenti la somma di €5.000, equitativamente determinata.

#### **4.4. Liquidazione del danno**

##### ***4.4.1. Acquisto obbligazioni Lehman Brothers – Successiva liquidazione – Addebito dell'imposta di capital gain – Applicazione illegittima – Storno degli importi addebitati – Maggiorazione degli interessi legali***

*Qualora, in sede di rimborso di obbligazioni Lehman Brothers, risultino ingiustificatamente addebitati importi a titolo di capital gain – non avendo maturato tale investimento alcuna plusvalenza - la banca è tenuta a rimborsare alla cliente le predette somme, maggiorate degli interessi legali dalla data dei singoli addebiti fino alla data dell'effettivo pagamento (ricorso n. 793/2013, decisione del 19 febbraio 2014).*

Contesta la ricorrente gli addebiti eseguiti dalla banca, a titolo di versamento dell'imposta di *capital gain*, in occasione del “rimborso parziale” delle obbligazioni “Lehman Bros”, avvenuto in 6 diverse occasioni tra l'anno 2012 e 2013, in quanto “contrariamente a quanto previsto dalla procedura di liquidazione che sta rimborsando il capitale, la banca ha considerato gli accrediti quali dividendi realizzati applicando, quindi, la tassazione prevista per legge del 20%”; chiede la restituzione di quanto indebitamente prelevato dalla banca.

Replica la banca, affermando che:

1. “i valori risultati sono stati considerati rimborsi di capitale e, solo a causa di un disguido, sugli estratti conto è stata erroneamente riportata la dicitura «dividendi»”;

2. “il *capital gain* o guadagno in conto capitale, identifica la differenza tra il prezzo di rimborso di uno strumento finanziario ed il suo prezzo di sottoscrizione. Si ha dunque un *capital gain* quando il prezzo di rimborso è superiore al prezzo di sottoscrizione. Pertanto, sia in caso di rimborso capitale sia in caso di dividendi realizzati (come previsto dal decreto Salva Italia), la cliente deve pagare il *capital gain*”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che:

- le obbligazioni “Lehman Bros” di cui è caso sono state acquistate dal fratello della ricorrente nell’anno 2003 per un controvalore pari ad €125.000,00;
- la ricorrente, in seguito al decesso del fratello, ha ereditato i titoli nell’anno 2011;
- il *default* della “Lehman Bros” ha determinato l’impossibilità da parte dell’emittente di far fronte agli obblighi assunti con l’emissione dei titoli in questione;
- la ricorrente, nell’ambito della procedura concorsuale alla quale l’emittente è assoggettata, ha ottenuto il parziale rimborso del capitale investito attraverso accrediti effettuati, in varie *tranches*, sul proprio conto corrente;
- i suddetti rimborsi sono stati oggetto di prelievo fiscale (tassazione del *capital gain*) da parte della banca;
- la ricorrente, in sede di reclamo, ha contestato l’operato della banca con riferimento ai prelievi fiscali eseguiti, lamentando il fatto che la banca avesse erroneamente considerato i rimborsi di capitale in questione come dei “dividendi” (la parola “dividendi” compariva, infatti, nelle comunicazioni informative inviate alla cliente) sottoponendo gli stessi a dei prelievi fiscali non dovuti;
- la banca, a tal riguardo, in un primo momento (lettera del 23 luglio 2013) ha replicato alla ricorrente “che gli importi accreditati sul suo conto corrente [...] non si riferivano al rimborso di parte del capitale, ma bensì ai dividendi realizzati”, salvo poi affermare, nel testo delle controdeduzioni al ricorso, che “i valori risultanti sono stati considerati rimborsi di capitale e, solo a causa di un disguido, sugli estratti conto è stata erroneamente riportata la dicitura «dividendi»” e che anche ai suddetti rimborsi, ai sensi della normativa fiscale, si dovesse applicare la tassazione sul *capital gain*.

Premesso quanto sopra, il Collegio – richiamata l’ovvia considerazione che non è il mero rimborso del capitale che è assoggettato all’imposta, bensì l’eventuale plusvalenza realizzata all’atto del rimborso - ha richiesto all’intermediario, per il tramite della Segreteria Tecnica, chiarimenti in merito ai suddetti prelievi fiscali ed, in particolare, di conoscere nel dettaglio i valori di riferimento per il calcolo della base imponibile a cui è stato applicato il prelievo fiscale contestato, e prende atto che la banca, a fronte di detta richiesta, si è limitata a produrre nuovamente gli “estratti fiscali” inviati alla cliente, che non contengono le informazioni richieste.

Osserva, inoltre, il Collegio che il trattamento fiscale di cui è caso si applica alle plusvalenze derivanti da investimenti di natura finanziaria e che gli importi sui quali è stato effettuato il prelievo fiscale non costituiscono “guadagni da capitale” bensì rimborsi di parte della somma conferita in un investimento che ha prodotto, com’è noto, consistenti minusvalenze; ritiene, dunque, non sussistenti i presupposti per assoggettare i rimborsi in questione al suddetto trattamento fiscale.

Ritenuti quindi del tutto ingiustificati gli importi addebitati alla ricorrente a titolo di *capital gain*, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a rimborsare alla ricorrente i predetti importi, maggiorati degli interessi legali dalla data dei singoli addebiti fino alla data del pagamento.

La banca dovrà altresì ricostituire l’importo delle minusvalenze erroneamente utilizzati a compensazione.



#### **4.4.2. Sottoscrizione obbligazioni – Erronea valutazione di adeguatezza – Invalidità del contratto d’acquisto – Risarcimento del danno**

*In caso di sottoscrizione di titoli obbligazionari non adeguati al profilo della cliente (in relazione sia all’orizzonte temporale dell’investimento, sia al suo livello di rischio), l’Ombudsman Giurì Bancario, ritenuto invalido il contratto di acquisto, dispone che la banca restituisca alla ricorrente l’importo conferito in sede di sottoscrizione, riconoscendo, altresì, gli interessi legali maturati sulla predetta somma dalla data di acquisto a quella dell’effettivo pagamento (ricorso n. 923/2013, decisione del 19 febbraio 2014).*

Esponde la ricorrente di aver acquistato, su consiglio della banca, obbligazioni denominate “Palladium” il 25 marzo 2013, senza essere stata informata chiaramente sui rischi e sulla durata dell’investimento; precisa di essersi fidata della banca. Dopo circa un anno, recatasi in banca, aveva scoperto che la banca aveva destinato i soldi da lei versati in titoli completamente diversi da quelli a lei esposti tempo prima.

Chiede, quindi, la ricorrente l’intervento dell’Ombudsman a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca che la ricorrente aveva regolarmente sottoscritto tutta la documentazione contrattuale e che alla stessa erano state fornite tutte le informazioni circa la natura e le caratteristiche del prodotto acquistato.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 25 gennaio 2013 la ricorrente ha sottoscritto nominali € 100.000,00 titoli Zero Coupon con scadenza 2017, denominati “Palladium”; l’acquisto è stato effettuato in regime di consulenza.

Riscontra, poi, il Collegio che la ricorrente, in data 8 febbraio 2012, aveva compilato il questionario Mifid, risultando con il seguente obiettivo di investimento “bilanciato”, ovvero “crescita del capitale investito nel medio/lungo periodo”; ha poi dichiarato di voler conservare l’investimento per il “breve termine (fino a 18 mesi)”. Infine, la ricorrente ha dichiarato di avere conoscenza ed esperienza solo dei seguenti strumenti finanziari: obbligazioni e pronti contro termine. Dopo aver sottoscritto l’ “Offerta al pubblico” relativa all’investimento in oggetto, il Collegio riscontra che la ricorrente ha dichiarato di “aver preso visione e di aver ricevuto copia del prospetto e della traduzione in lingua italiana della Nota di Sintesi”.

Ciò premesso, il Collegio riscontra che, all’interno dell’ “Offerta”, è contenuta una sezione relativa alla “Quotazione e ammissione alla negoziazione”; tale sezione recita: “sarà presentata domanda di quotazione dei titoli (...) e di ammissione alle negoziazioni nel mercato regolamentato di (...) e sul sistema multilaterale di negoziazione (...); l’emittente non garantisce l’ammissione alla negoziazione dei titoli sul mercato regolamentato (...) e non può essere fornita alcuna garanzia che tale richiesta di ammissione sarà accettata”.

Osserva, quindi, il Collegio che la banca, pur essendo le obbligazioni in oggetto un prodotto finanziario illiquido, non ha chiaramente indicato in alcun documento contrattuale che si trattava di un investimento rientrante nella predetta tipologia di strumenti finanziari. Osserva, infatti, che per prodotti finanziari illiquidi si intendono quelli che determinano per l’investitore ostacoli o limitazioni allo smobilizzo entro un lasso di tempo ragionevole, a condizioni di prezzo ragionevoli. In merito, la ricorrente, nella lettera di ricorso, ha dichiarato di aver tentato la vendita dei titoli in oggetto per ben due volte nel corso del mese di giugno 2013, ma che l’esito era stato negativo attesa la scarsissima ricollocabilità dei titoli in esame.

Rammenta, in proposito, il Collegio che, con comunicazione n. 9019104 del 2 marzo 2009 intitolata “Il dovere dell’intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi”, la Consob ha disposto “misure di trasparenza” riferite

proprio a questa specifica tipologia di prodotti. In primo luogo, ha previsto obblighi di trasparenza *ex ante*, in secondo luogo, ha disposto che gli intermediari trasmettono ai clienti informazioni in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto, “con evidenziazione espressa delle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione”; inoltre, la citata comunicazione stabilisce che l’intermediario è tenuto ad inviare al cliente una rendicontazione periodica che contenga informazioni dettagliate sul prodotto detenuto. Rileva il Collegio che i summenzionati dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo non risultano essere stati soddisfatti dalla banca.

Nota, poi, il Collegio che i fattori di rischio elencati nel documento relativo all’ “Offerta” (rischi relativi alla società: escussione limitata, ripartizione delle passività tra tutti i portatori degli strumenti, conseguenze dei procedimenti di liquidazione, commissioni e spese; rischi relativi agli strumenti; fattori attinenti al mercato: tassi di cambio, tassi di interesse, valore di mercato; rischi relativi al collaterale: prezzo di mercato del collaterale, rimborso anticipato, rischio di credito, esposizione ai rischi di credito, rischio paese, rimborso finale; rischi attinenti al *rating* ed al regime fiscale) non appaiono in linea con il profilo di rischio della ricorrente.

Tra l’altro, il Collegio osserva che, nella citata sezione, è contenuta una speciale avvertenza che recita: “gli strumenti possono subire una diminuzione di valore e voi dovrete essere preparati a sostenere la perdita totale del vostro investimento negli strumenti”; un’ulteriore avvertenza afferma che: “dovreste inoltre leggere attentamente le informazioni contenute in altre parti del prospetto di base e formarvi una vostra opinione prima di investire negli strumenti, chiedendo quelle consulenze che riteneste necessarie ed appropriate”. In merito a tali avvertenze, il Collegio nota che la ricorrente ha dichiarato che “anche se avesse letto attentamente tutte le carte consegnate alla sottoscrizione dei titoli, non credo che sarei riuscita a comprenderne il significato fino in fondo”.

Pertanto, il Collegio – in considerazione del fatto che l’orizzonte temporale dell’investimento in questione non coincide con quello dichiarato dalla ricorrente nel questionario Mifid, nonché della circostanza che, in nessuna documento contrattuale, era contenuto l’avviso relativo al fatto che si trattava di un prodotto finanziario illiquido, tenuto anche conto che il livello di rischio delle obbligazioni di cui è caso non risulta in linea con il profilo di rischio della ricorrente – ritiene che l’investimento in questione non possa considerarsi adeguato al profilo finanziario della ricorrente, con conseguente invalidità del contratto d’acquisto del 25 gennaio 2013.

Tale contratto, infatti, è stato sottoscritto in violazione dell’art. 31, comma 1, del Regolamento Intermediari - ai sensi del quale la banca è tenuta a fornire all’investitore una descrizione generale degli strumenti finanziari trattati, descrizione che deve illustrare “le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate” - e dell’art. 21, comma 1, del TUF – che dispone che “nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti e per l’integrità dei mercati, b) acquisire, le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati”; tutto ciò, a maggior ragione, quando trattasi di prestazione resa in regime di consulenza.

Pertanto, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere alla ricorrente l’importo pagato per l’acquisto dei titoli, oltre agli interessi legali maturati su tale somma dalla data di acquisto sino a quella dell’effettivo pagamento, dietro retrocessione dei titoli (e di eventuali interessi percepiti) da parte della ricorrente.

#### **4.4.3. Acquisto obbligazioni bancarie – Riacquisto da parte dell'emittente – Fissazione di un limite di prezzo – Alterazione dell'equilibrio contrattuale – Mancata specifica approvazione per iscritto - Illegittimità della clausola – Risarcimento del danno**

*In caso di riacquisto da parte della banca di obbligazioni di propria emissione, la clausola regolamentare che fissa un limite di prezzo (ovvero, un cap a livello 100), tendendo ad assicurare alla banca - in caso di quotazioni superiori alla pari - un beneficio (extra profitto rispetto al normale spread) rappresentato dalla differenza tra il “valore di mercato” superiore alla pari ed il prezzo di 100 riconosciuto al venditore, altera l'equilibrio tra le prestazioni delle due parti contraenti, non essendo bilanciato dalla previsione di un analogo beneficio per il venditore; di conseguenza - non essendo stata tale clausola, tra l'altro, approvata specificamente dalla cliente – la banca è tenuta a liquidare l'operazione di riacquisto sulla base del valore di mercato delle obbligazioni, con applicazione del solo spread previsto nel caso di riacquisto e delle eventuali commissioni concordate (ricorso n. 825/2013, decisione del 25 marzo 2014).*

Espone la ricorrente:

1. di aver acquistato, in data 18 aprile 2011, obbligazioni “a tasso fisso con facoltà di rimborso anticipato a favore dell'emittente” emesse dalla banca, per un valore nominale pari ad €15.000,00, al prezzo di €100,00”;
2. di aver deciso, nel corso dell'anno 2013, di vendere i predetti titoli;
3. che la banca si era offerta di acquistare detti titoli non al prezzo di mercato di €105,00 bensì al prezzo di €100,00;
4. che la compravendita si è perfezionata al prezzo indicato dalla banca.

Ritiene la ricorrente che la pretesa della banca di acquistare i titoli ad un prezzo inferiore rispetto al prezzo di mercato sia da considerarsi vessatoria, alla luce anche del fatto che la ricorrente, in occasione dell'acquisto dei titoli, non era stata informata dei limiti di prezzo previsti in caso di riacquisto dei titoli da parte dell'intermediario; chiede la somma di € 890,30 corrispondente alla differenza tra quanto avrebbe ricavato se avesse venduto i titoli al prezzo di mercato e quanto effettivamente ottenuto a seguito dell'operazione.

Replica la banca affermando:

1. che il “Prospetto di Base” relativo al prestito obbligazionario in questione, è stato approvato dalla CONSOB (lettera del 24 giugno 2010 inviata alla banca);
2. che, nella “Nota Informativa” facente parte del predetto prospetto, “al punto 6.3 è chiaramente indicato che «lo spread in caso di riacquisto da parte della banca sarà definito in -0,50 p.b., in caso di vendita sarà definito in -0,30 p.b., rimane comunque fissato il limite massimo di prezzo in casi di riacquisto pari a 100»”;
3. che “nella richiesta di sottoscrizione delle obbligazioni, firmata dalla [ricorrente] il 18 aprile 2011, risulta esplicitata la dichiarazione di controparte «di aver ricevuto, preso visione, letto, compreso ed accettato tutte le clausole contenute nel regolamento del prestito obbligazionario»”;
4. che “in pari data risulta, altresì, firmato il «Modulo di adesione all'offerta al pubblico di strumenti non rappresentativi di capitale», nel quale, anche in considerazione della rilevanza della dichiarazione viene riportato in grassetto che «copia del Prospetto/Prospetto Base e le relative condizioni definitive possono essere richiesti gratuitamente presso la sede, le filiali e sul sito internet dell'emittente» nonché di «essere stato avvisato circa i “fattori di rischio” relativi all'investimento riportati rispettivamente al paragrafo 3 del “Documento di registrazione” ed al paragrafo 1.3 delle Condizioni Definitive»”;

5. che, in ragione della documentazione sottoscritta, l'intermediario "ha fornito tutte le indicazioni ed i documenti utili necessari per comprendere la natura dell'investimento ed i termini a cui sarebbe stato effettuato l'eventuale riacquisto dei titoli obbligazionari emessi, senza omettere alcuna indicazione circa i termini e le condizioni del riacquisto degli stessi";
6. che i "termini e le condizioni di riacquisto sono stati puntualmente specificati anche verbalmente al cliente prima di procedere al riacquisto dei titoli"; "infatti, come emerge dalle stesse dichiarazioni di controparte, cfr. e-mail del 27 settembre 2013 indirizzata al responsabile reclami [...], il cliente ammette che la banca ha richiamato l'attenzione [della ricorrente] sulla circostanza che i titoli sarebbero stati riacquistati al valore nominale e non al prezzo corrente e che la banca ha, nel contempo, suggerito al cliente di mantenere nel proprio portafoglio i titoli obbligazionari, rinunciando alla vendita".

Esaminata la documentazione agli atti, il Collegio osserva che - con riferimento alla regolamentazione dell'emissione obbligazionaria in questione ed all'obbligo che, in assenza di quotazione su mercati regolamentati, la banca ha assunto, di riacquistare "senza limiti alla quantità" i titoli di propria emissione - l'applicazione al valore di mercato di *spread* differenziati all'atto del riacquisto o della vendita dei titoli è da ritenersi conforme ad ordinaria tecnica borsistica (consentendosi, in tal modo, all'intermediario di conseguire un profitto dalla sua attività di "internalizzatore non sistematico").

Il Collegio ritiene, invece, che la clausola regolamentare che fissa un limite di prezzo in caso di riacquisto da parte della banca (si tratta, in pratica, di un *cap* a livello 100), alteri l'equilibrio tra le prestazioni delle due parti contraenti; infatti il beneficio (extra profitto rispetto al normale *spread*) che la banca in tal modo tende ad assicurarsi in caso di quotazioni superiori alla pari, rappresentato dalla differenza tra il "valore di mercato" superiore alla pari ed il prezzo di 100 riconosciuto al venditore, non è bilanciato dalla previsione di un analogo beneficio per il venditore, mancando la previsione, ad esempio, di un *floor* a favore di quest'ultimo che possa limitare, in situazioni di mercato con quotazioni sotto la pari, il rischio di perdita.

Il Collegio ritiene quindi che tale clausola, non approvata specificamente dalla cliente, non possa avere effetto e, di conseguenza, che l'operazione di riacquisto debba essere liquidata sulla base del valore di mercato, con applicazione del solo *spread* previsto nel caso di riacquisto e delle eventuali commissioni concordate.

Quanto sopra considerato, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman - Giurì bancario di idonea documentazione a comprova - a versare alla ricorrente l'importo di € 890,30, maggiorato degli interessi legali dalla data di riacquisto delle obbligazioni a quella del pagamento.

**4.4.4. Trading on-line – Disservizi sulla piattaforma operativa – Impossibilità ad operare – Obbligo della banca di garantire il regolare e stabile funzionamento del servizio – Diritto al risarcimento del danno – Impossibilità di ricostruire il reale corso degli eventi – Molteplici possibilità di sviluppo dell'operazione – Determinazione equitativa**

*Qualora l'intermediario non abbia garantito, senza alcuna legittima giustificazione, il corretto e regolare funzionamento della piattaforma di trading on-line, essendo venuto meno agli obblighi sanciti dal contratto stipulato con la cliente, quest'ultima può legittimamente pretendere il risarcimento dei danni subiti a causa del blocco operativo verificatosi sulla piattaforma informatica, consistenti nella perdita della possibilità di acquistare titoli azionari che avrebbero, a breve, staccato dei dividendi; non essendo però possibile ricostruire a posteriori il corso degli*

*eventi nel caso in cui la cliente avesse avuto la possibilità di accedere al mercato - molteplici essendo le possibili modalità e condizioni nelle quali tale operazione si sarebbe potuta, in concreto, svolgere (ad esempio: effettivo quantitativo delle azioni acquistate, risposta del mercato all'eventuale fissazione di un prezzo limite, effettivo prezzo di regolamento dell'acquisto) - l'Ombudsman Giurì Bancario liquida il danno in via equitativa (decisione dell'11 giugno 2014, ricorso n. 909/2013).*

Esponde la ricorrente:

1. di aver tentato, “nell’intera giornata” del 20 settembre 2013, di acquistare n. 2.700 azioni ENI tramite il servizio di *internet banking*, “con esito negativo per mancanza di funzionalità del servizio”;
2. di aver contattato due volte, in detta data, “il numero di assistenza clienti e banca telefonica” della banca;
3. che l’operatore della banca, oltre a confermare “la mancata funzionalità del servizio di *internet banking*, non riusciva nemmeno [...] alle ore 20 circa ad inserire l’ordine di acquisto nel mercato After Hours, attivo fino alle ore 20.30 [...]”.

Lamenta la ricorrente di non aver potuto eseguire l’operazione di compravendita di azioni in questione a causa di un disservizio imputabile alla banca e, pertanto, chiede “la corresponsione della somma di € 1.485,00 a titolo di rimborso per la mancata corresponsione dei dividendi ENI per i quali lo stacco della cedola era previsto per la data 23 settembre 2013 in misura di €0,55 ad azione posseduta alle ore 24 del 20 settembre 2013” e “degli interessi legali dalla data di pagamento dei dividendi 26 settembre 2013 alla data di effettiva liquidazione dell’importo richiesto”.

Replica la banca, affermando che:

- a) “quanto alla giornata del 20 settembre [2013], in primo luogo, sono state compiute precise verifiche in ordine al corretto funzionamento del portale di trading on line messo a disposizione della clientela nell’ambito della prestazione del servizio di banca multicanale, ed è stato appurato che la piattaforma informatica della banca ha regolarmente funzionato, registrando al più qualche rallentamento”;
- b) “con particolare riferimento al titolo ENI, è comprovato dall’elevato numero di negoziazioni concluse dalla clientela tramite il canale di home banking senza che sia stata rilevata soluzione di continuità nell’esecuzione delle operazioni, indice inequivocabile dell’inesistenza di anomalie sistematiche”;
- c) “per quanto riguarda l’espletamento del servizio via telefono, gli accertamenti effettuati hanno indicato che la ricorrente, nella giornata del 20 settembre, ha contattato, identificandosi con i propri codici, il numero verde [...] tre volte: alle ore 18:53, alle ore 20:07 e alle ore 20:31”;
- d) “le strutture call center riceventi le telefonate hanno riferito che 1) nel corso della prima telefonata, la ricorrente ha ricevuto informazioni circa le quotazioni di alcuni titoli negoziati sul mercato americano, l’orario del mercato after hours, la quotazione e i quantitativi di azioni ENI scambiate nella giornata, le impostazioni del computer più efficienti per ovviare ad accennati problemi di navigazione. All’operatore non è stato richiesto di inserire alcun ordine di acquisto; 2) la seconda telefonata, che si è protratta per 22 minuti, è stata indirizzata al servizio di Assistenza internet e l’intervento dell’operatore è stato finalizzato ad accertare la compatibilità del browser e della versione di Internet Explorer utilizzati alle specifiche tecniche richieste per operare [...]; 3) la terza telefonata è stata, infine, effettuata alle ore 20.31 a mercato chiuso e non ha potuto quindi concludersi con l’inserimento di un ordine di acquisto valido”;

- e) “si ritiene altresì opportuno osservare che la ricorrente, la quale nulla ha asserito circa le condizioni a cui avrebbe desiderato realizzare l’acquisto, non ha comunque certezza che il suo ordine avrebbe trovato contropartita per quantità e prezzo”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Il Collegio rileva che la Segreteria Tecnica, in fase istruttoria, ha richiesto alla banca l’invio delle registrazioni delle telefonate intercorse in data 20 settembre 2013 tra la ricorrente e l’*Help Desk* della banca e che l’intermediario, in data 8 aprile 2014 ha provveduto ad inviare la suddetta documentazione.

Dall’esame della documentazione inviata dalla banca emerge che:

- l’operatore del servizio *Help Desk*, sia nella telefonata con la ricorrente delle 20:07 che in quella delle 20:31, ha ammesso che nella giornata del 20 settembre 2013 si sono verificati dei disservizi che hanno impedito ad alcuni clienti dell’intermediario (compresa la ricorrente stessa), utilizzatori di una determinata versione di un *browser internet*, l’esecuzione di operazioni di *trading on-line*;
- nel corso della telefonata delle ore 20:07 l’operatore ha suggerito alla ricorrente alcune operazioni da eseguire sul suo computer per tentare di risolvere il problema;
- non riuscendo la ricorrente a ristabilire la regolare operatività del sistema, l’operatore ha consigliato alla cliente di impartire l’ordine di acquisto dei titoli ENI attraverso il servizio di “banca telefonica”;
- la ricorrente ha chiamato alle ore 20:31 il servizio “banca telefonica” per impartire l’ordine;
- l’operatore della “banca telefonica” non ha potuto eseguire l’ordine in questione a causa di un “problema tecnico”.

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva che il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti con la stipulazione di un contratto per prestazione di servizi di investimento telematici comporta, a carico della banca, l’onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di *trading on-line* sulla quale la clientela opera; ciò posto, il malfunzionamento della piattaforma di *trading on-line*, impedendo, o rallentando, l’inserimento degli ordini o creando difficoltà nell’assunzione di tempestive decisioni operative, espone l’intermediario alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela per gli eventuali danni subiti.

Nella vicenda oggetto di ricorso, il Collegio ritiene che la banca convenuta, non avendo, senza alcuna legittima giustificazione, garantito il corretto e regolare funzionamento della piattaforma di *trading on-line*, sia venuta meno agli obblighi sanciti dal contratto stipulato con la ricorrente e, quindi, sia da ritenersi responsabile per gli eventuali danni da questa subiti.

Ciò posto, il Collegio osserva che la ricorrente lamenta, come danno subito, la mancata corresponsione dei dividendi che l’emittente avrebbe distribuito, in data 26 settembre 2013, a tutti coloro che fossero stati titolari di azioni ENI alle ore 24 del 20 settembre 2013.

Come sopra riportato, la ricorrente quantifica il danno subito in € 1.485,00, pari all’intero importo che le sarebbe spettato a titolo di dividendo su n. 2700 azioni, quantitativo di acquisto da lei progettato.

Una siffatta quantificazione non può essere ritenuta congrua dal Collegio.

In primo luogo, occorre tener conto che, sulla base dei corsi di chiusura dei giorni 20 e 24 settembre, il valore economico di un acquisto fatto il 20 settembre (con diritto all’incasso del dividendo) e di quello eventualmente fatto il primo giorno di quotazione *ex cedola*, risultano pressoché equivalenti (la differenza tra i prezzi più bassi registrati nelle due giornate è stata di 0,58 e tra quelli più alti di 0,65); ciò significa, in sostanza, che il dividendo spettante a chi ha comprato i titoli il 20 settembre rappresenta, più che un vero e proprio utile, l’immediata restituzione della quota parte, del prezzo pagato per l’acquisto, pari all’incirca al dividendo annunciato, incorporata nella quotazione dei titoli fino alla data di “stacco” del dividendo.

Va poi considerato che non è possibile ricostruire *a posteriori* il corso degli eventi nel caso in cui la ricorrente avesse avuto la possibilità di accedere al mercato, molteplici essendo le possibili modalità e condizioni nelle quali tale operazione si sarebbe potuta, in concreto, svolgere (ad esempio: effettivo quantitativo delle azioni acquistate, risposta del mercato all'eventuale fissazione di un prezzo limite, effettivo prezzo di regolamento dell'acquisto).

Quanto sopra considerato, il Collegio ritiene di liquidare il danno in via equitativa, valutandolo nell'importo di €100,00.

Il Collegio dichiara, pertanto, la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a corrispondere alla ricorrente la somma di €100,00, come sopra determinata.

#### **4.4.5. *Sottoscrizione azioni della banca convenuta -- Mancanza di informazioni trasparenti - Invalidità del contratto d'acquisto – Risarcimento del danno – Effetti restitutori***

*In caso di sottoscrizione di titoli azionari illiquidi, l'Ombudsman Giurì Bancario, ritiene invalido il contratto di acquisto, qualora l'intermediario non abbia fornito al cliente informazioni trasparenti e dettagliate; dispone, pertanto, che la banca restituisca al ricorrente l'importo conferito in sede di sottoscrizione, riconoscendo, altresì, gli interessi legali maturati sulla predetta somma dalla data di acquisto a quella dell'effettivo pagamento (decisione del 23 luglio, ricorso n. 1031/2013).*

Espone il ricorrente:

1. di aver stipulato con la banca convenuta, in data 15 maggio 2008, il “contratto di negoziazione per conto proprio, esecuzione ordini per conto del cliente, ricezione/trasmissione ordini su strumenti finanziari, collocamento”;
2. di aver acquistato, nel corso degli anni 2008 e 2009, un certo quantitativo di azioni della banca;
3. di aver stipulato con l'intermediario, in data 4 febbraio 2010, il “contratto di consulenza in materia di investimenti in strumenti finanziari”;
4. di aver aderito, nell'anno 2011, all'operazione di aumento di capitale promossa dall'intermediario, acquisendo nel proprio portafoglio n. 500 nuove azioni;
5. di aver tentato, nel corso dell'anno 2013, di vendere i suddetti titoli ma, non essendo quotate su alcun mercato regolamentato, di non essere riuscito a trovare un acquirente con cui concludere l'operazione.

Lamenta il ricorrente di non essere stato informato dalla banca che investire nelle suddette azioni era “molto rischioso” né che i titoli erano illiquidi, e quindi non negoziabili su nessun mercato regolamentato; chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca, affermando:

- a) che, “come esplicitato nei prospetti informativi emessi per tempo in sede di collocamento, preme innanzitutto ricordare che le azioni in questione presentano i rischi propri di un investimento in titoli non quotati in un mercato regolamentato”;
- b) che, “con particolare riferimento all'aumento di capitale del 2011, la documentazione contrattuale risulta corretta, compresa la scheda di adesione all'aumento di capitale con cui il cliente prendeva atto del conflitto di interesse dichiarando altresì di aver preso

visione del prospetto informativo e di essere consapevole dei fattori di rischio relativi all'investimento effettuato”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Con riferimento agli acquisti dei titoli in questione effettuati nel periodo antecedente l'anno 2011, il Collegio osserva che i fatti contestati dal ricorrente risalgono a più di due anni dalla data di presentazione del reclamo (2 luglio 2013); considerato che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. a) del Regolamento, “All'Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, purché: [...] il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo”, dichiara inammissibile la domanda del ricorrente con riferimento al periodo antecedente l'anno 2011.

Per quanto riguarda le doglianze del ricorrente relative all'operazione di aumento di capitale promossa dall'emittente nell'anno 2011, il Collegio rileva che il ricorrente – nel sottoscrivere, in data 4 luglio 2011, la scheda di adesione all'operazione in questione per n. 500 nuove azioni – ha dichiarato “di essere in particolare consapevole dei fattori di rischio relativi all'investimento, richiamati al Capitolo 2 della Nota di Sintesi, al Capitolo 4 del Documento di Registrazione ed al Capitolo 2 della Nota Informativa”, nonché “di conoscere ed accettare senza riserve le condizioni e le modalità dell'offerta contenute nel menzionato Prospetto Informativo”; riscontra, inoltre, che nella citata documentazione è riportato che le azioni non sarebbero state quotate su un mercato regolamentato e che, pertanto, si trattava di strumenti finanziari illiquidi.

A tal riguardo, rammenta il Collegio che, con comunicazione n. 9019104 del 2 marzo 2009 intitolata “Il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi”, la Consob ha disposto “misure di trasparenza” riferite proprio a questa specifica tipologia di strumenti finanziari illiquidi. In primo luogo, ha previsto – tra gli obblighi di trasparenza *ex ante* – quello di effettuare “la scomposizione delle diverse componenti che concorrono al complessivo esborso finanziario sostenuto dal cliente per l'assunzione della posizione nel prodotto illiquido, distinguendo tra *fair value* e costi che gravano, implicitamente o esplicitamente, sul cliente; a quest'ultimo è fornita indicazione del valore di smobilizzo dell'investimento nell'istante immediatamente successivo alla transazione, ipotizzando una situazione di invarianza delle condizioni di mercato”. In secondo luogo, ha disposto che gli intermediari trasmettono ai clienti informazioni in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto, “con evidenziazione espressa delle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione”; qualora “l'unica fonte di liquidità è costituita dallo stesso intermediario” devono essere precisate “le regole di *pricing* nel caso applicate”. Sono, di seguito, previsti “presidi di correttezza in relazione alle modalità di *pricing*”. Infine, l'intermediario è tenuto ad inserire “nell'apposito set informativo confronti con prodotti semplici, noti, liquidi ed a basso rischio di analoga durata e, ove esistenti, con prodotti succedanei di larga diffusione e di adeguata liquidità; (...) gli elementi informativi indicati potranno essere contenuti in una scheda prodotto”.

Stabilisce, infine, la citata comunicazione che l'intermediario è tenuto ad inviare al cliente una rendicontazione periodica che contenga informazioni dettagliate sul prodotto detenuto; in particolare, deve essere chiaramente esplicitato il *fair value* del prodotto, nonché “il presumibile valore di realizzo determinato sulla base delle condizioni che sarebbero applicate effettivamente al cliente in caso di smobilizzo”.

Rileva il Collegio che i summenzionati dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo non risultano essere stati soddisfatti nella fattispecie in esame, stante la mancata adozione delle sopra citate “misure di trasparenza” nel Prospetto informativo relativo all'operazione e l'assenza di qualsiasi riferimento al “rischio liquidità” nella scheda di adesione all'aumento di



capitale. Per quanto attiene, in detta scheda, alla dichiarazione del ricorrente circa la consapevolezza dei fattori di rischio e di “conoscere ed accettare senza riserve le condizioni e le modalità dell’offerta contenute nel menzionato Prospetto Informativo”, il Collegio ritiene del tutto insufficiente il rinvio *per relationem* a detta documentazione, che non può certo soddisfare la prescrizione di fornire informazioni trasparenti e particolarmente dettagliate nel caso di offerta di prodotti illiquidi.

Ritiene, dunque, il Collegio che l’intermediario convenuto abbia tenuto, nella vicenda oggetto di parte del ricorso, una condotta in violazione dell’art. 21, comma 1, lett. a) del TUF, che impone agli intermediari di comportarsi, “nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori [...] con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti [...]”; tale comportamento, d’altronde, risulta essere a maggior ragione censurabile se si tiene conto dei più stringenti obblighi che l’intermediario assume con la stipulazione di un contratto di consulenza, come nel caso di specie.

Quanto sopra considerato, il Collegio, in considerazione della mancanza di trasparenza nelle informazioni fornite al cliente, ritiene che l’operazione di sottoscrizione in esame non possa considerarsi validamente perfezionata; di conseguenza, dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a rimborsare al ricorrente, previa consegna da parte di questi dei titoli acquisiti aderendo all’operazione di aumento di capitale, la somma investita nell’operazione, maggiorata degli interessi legali maturati dalla data-valuta dell’operazione fino alla data dell’effettivo pagamento.

#### **4.4.6. Swap sui titoli greci – Asserita mancata informativa da parte della banca – Comportamento censurabile - Obbligatorietà dell’offerta di scambio – Irrilevanza della comunicazione ai fini della causazione del danno**

*Stante l’obbligatorietà dell’offerta di scambio sui titoli greci, l’eventuale mancata informativa in merito da parte dell’intermediario – pur censurabile con riguardo ai principi che regolano il mandato e più in generale a quello di buona fede nell’esecuzione dei contratti – non può essere considerata causativa di danno per il cliente (decisione del 23 luglio 2014, ricorso n. 1023/2013).*

Esponde il ricorrente di aver acquistato, tra il 2010 ed il 2011, titoli greci per un ammontare di €115.000,00; a seguito dello swap attivato dal Parlamento della Repubblica ellenica, dichiara di aver subito una perdita netta del 75% sulle predette obbligazioni. Precisa che, a seguito della promulgazione da parte del Parlamento della Repubblica ellenica della legge n. 4050/2012 e dell’attivazione retroattiva delle CACS – implicanti l’obbligatorietà dell’adesione alla ristrutturazione del debito greco – aveva subito un concambio di tipo “coattivo”.

Lamenta, in merito, che la banca aveva violato gli obblighi informativi da tenere nei confronti dei propri clienti e imposti dal TUF; in particolare, la banca non lo aveva adeguatamente informato in merito all’imminente perdita. Chiede, pertanto, che la banca gli rimborsi la somma di € 93.437,50, a titolo di perdita subita sul valore nominale dei citati titoli.

Replica la banca di aver tempestivamente informato il ricorrente circa il lancio dell’offerta di scambio lanciata dalla Grecia, nonché circa l’attivazione della clausola CAC; precisa, poi, che il ricorrente aveva acquistato in più *tranches* le obbligazioni in suo possesso, corrispondendo un prezzo complessivo inferiore al 60% del controvalore nominale.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti, rileva che il ricorrente, tra il 2010 ed il 2011, ha acquistato, in più *tranches*, titoli obbligazionari denominati "Hellenic 6/20 6,25%", per un valore nominale complessivo pari ad €115.000,00; tutti gli acquisti sono avvenuti sulla base del contratto per la prestazione dei servizi di investimento, sottoscritto il 28 aprile 2009 ("Contratto di negoziazione in conto proprio, ricezione e trasmissione di ordini su strumenti finanziari e di collocamento"). In pari data, il ricorrente aveva compilato il questionario Mifid, risultando con un profilo di rischio "medio-alto".

Rileva il Collegio che la banca ha prodotto copia di una lettera, datata 1° marzo 2012, inviata per posta ordinaria, con la quale dava comunicazione al ricorrente in merito allo *swap* sui titoli ellenici, descrivendo i dettagli dell'iniziativa promossa a valere sui predetti titoli; nella stessa lettera, era contenuto l'invito a recarsi presso la filiale della banca entro il 6 marzo 2012 per "completare il processo di votazione o di adesione".

La banca ha poi prodotto copia di lettera del ricorrente datata 07.03.12, con la quale questi comunica che "come da intese verbali e fono ... sono a confermare la mia non adesione all'operazione di ristrutturazione del debito Greco".

Rileva poi il Collegio che la banca ha prodotto copia di una lettera datata 20.04.12 (che sarebbe stata inviata al ricorrente per raccomandata A.R., ma per la quale non è stato allegato il relativo avviso di ricevimento); con essa la banca informava il ricorrente che, essendo stata raggiunta la soglia dell'85,8% di adesioni volontarie da parte dei creditori, il Governo Greco aveva attivato le CAC; di conseguenza, lo *swap* era stato reso obbligatorio nei confronti di tutti i possessori di titoli emessi dalla Grecia. Pertanto, con data di contabilizzazione 10 aprile 2012, sono stati caricati sul dossier del ricorrente i nuovi titoli derivanti dall'operazione di concambio.

Per poter esprimere un giudizio circa la mancata informativa "in merito all'imminente perdita", come lamentato dal ricorrente, occorre accertare quanto effettivamente avvenuto in merito alla corrispondenza che la banca sostiene di aver inviato al cliente e che questi nega di aver ricevuto.

Sul punto, il Collegio prende atto che la corrispondenza rilevante allo scopo (lettera del 1° marzo 2012) risulta inviata per posta ordinaria, quella del 20 aprile 2012, a dire della banca, per posta raccomandata con A.R.; di questa ultima, peraltro, non è stato prodotto il relativo avviso di ricezione. Tuttavia, la banca ha trasmesso copia della lettera datata 7 marzo 2012, inviata alla banca dal ricorrente, con la quale quest'ultimo ha confermato di non voler aderire all'operazione di ristrutturazione del debito greco.

Stando così le cose, il Collegio – considerato che, in caso di contestazione, incombe sull'intermediario l'obbligo di fornire le prove di quanto da esso sostenuto (art. 23, comma 6, del TUF, " nei giudizi di risarcimento dei danni cagionati al cliente nello svolgimento dei servizi di investimento e di quelli accessori, spetta ai soggetti abilitati l'onere della prova di aver agito con la specifica diligenza richiesta") – considera plausibile l'affermazione del ricorrente di non avere ricevuto per iscritto dalla banca informazioni circa quanto stava avvenendo con riguardo ai titoli greci in suo possesso.

D'altro canto, appare comunque significativa la citata lettera del ricorrente del 07.03.12, nella quale si fa riferimento a "intese verbali e fono".

Infatti, nota il Collegio che, se da un lato non vi è prova che la lettera del 1° marzo 2012 sia stata ricevuta dal cliente, tuttavia risulta agli atti che egli fosse a conoscenza dell'OPS in argomento ed anche del fatto che poteva manifestare la sua opzione; il riferimento a "intese verbali e fono" appare idoneo a dimostrare che il ricorrente era stato comunque informato dalla banca ed aveva con questa avuto colloqui di persona e telefonici sulla vicenda dell'OPS.

Infine, il Collegio osserva che, a prescindere dalla manifestazione di volontà del ricorrente di voler o meno aderire all'offerta, essendo stato raggiunto il *quorum* minimo richiesto per

l'estensione obbligatoria dello *swap* nei confronti di tutti gli obbligazionisti, anche al ricorrente, in ogni caso, non poteva non applicarsi lo scambio obbligatorio dei titoli ellenici detenuti in portafoglio con quelli di nuova emissione.

Riscontra, quindi, il Collegio – in merito alla censura sollevata dal ricorrente sull'applicazione delle clausole CAC - che l'offerta in discorso ha raggiunto la percentuale di adesione dell' 85,80%, per cui la Grecia ha approvato l'attivazione di dette clausole anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all'offerta.

Il 9 marzo 2012 la Repubblica Greca ha comunicato che era stato raggiunto il *quorum* minimo di adesioni per poter esercitare le CAC, avvisando che sarebbero state attivate tali clausole, con la conseguenza che l'OPS in discorso si sarebbe estesa anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione. La banca procedeva quindi al concambio obbligatorio, immettendo nel dossier del ricorrente le nuove obbligazioni.

Vista l'obbligatorietà di tale operazione, imposta dall'emittente, anche la eventuale mancata informativa in merito da parte dell'intermediario – pur censurabile con riguardo ai principi che regolano il mandato e più in generale a quello di buona fede nell'esecuzione dei contratti – non può essere considerata causativa di danno per il cliente.

Considerato infine che l'applicazione delle CAC – introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica (cd. *Greek Bondholder Act*) – deve essere ricondotta alla sovranità della Repubblica stessa, il Collegio non può che rilevare che l'accertamento circa la legittimità della previsione e dell'applicazione delle CAC nell'ambito della legislazione italiana esula dalla competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario.

In conclusione, considerato che la banca - rimasta estranea ad ogni decisione circa l'OPS e l'attivazione delle CAC – si è limitata a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli, il Collegio rileva che il danno lamentato dal ricorrente non può essere ricondotto a responsabilità della banca; dichiara pertanto il ricorso inaccoglibile.

#### ***4.4.7. Sottoscrizione strumento finanziario illiquido – Assenza di trasparenza nelle informazioni fornite – Inadeguatezza dell'investimento – Violazione obblighi informativi, di diligenza e correttezza – Invalidità del contratto – Risarcimento del danno***

*In caso di sottoscrizione di un prodotto finanziario illiquido, l'Ombudsman Giurì Bancario – constatata la violazione, oltre che dei principi generali in materia di trasparenza, correttezza, diligenza e informazione di cui al TUF e al Regolamento Intermediari, anche delle specifiche tutele di cui alla normativa Consob, e tenuto conto della mancanza di trasparenza nelle informazioni fornite al cliente e della inadeguatezza dello strumento finanziario rispetto al profilo di rischio del ricorrente – dichiara l'invalidità del contratto di sottoscrizione e condanna la banca a rimborsare all'investitore, previa consegna da parte di questi dei titoli, la somma investita nell'operazione (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 187/2014).*

Il ricorrente chiede il rimborso integrale del capitale investito (pari a complessivi € 55.000,00), “trattandosi di investimenti disposti in condizioni di assoluto dispregio delle regole minime di trasparenza e correttezza, dopo aver ricevuto dalla banca informazioni parziali ed incomplete, senza preventiva ricezione del prospetto informativo, né corretta valutazione dell'adeguatezza degli stessi in relazione al profilo di rischio dichiarato”; precisa, tra l'altro, che gli era stato garantito che il capitale sarebbe rimasto inalterato anche in caso di preventivo smobilizzo dell'investimento.

Il ricorrente, inoltre, sottolinea di non aver ricevuto, in sede di stipula dei contratti, alcuna documentazione informativa e che, solo dopo l'acquisto, era emerso che "il valore di titoli acquistati era soggetto ad oscillazioni che comportavano una perdita in conto capitale".

La banca replica che il ricorrente aveva preso piena e completa contezza di ogni caratteristica degli investimenti effettuati; precisa, poi, che tali investimenti risultavano in linea con la profilatura Mifid del cliente.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva che il ricorrente ha effettuato un primo investimento il 15 dicembre 2011, sottoscrivendo il "Modulo di adesione all'offerta al pubblico *Fixed to Leveraged Rate Notes*", per nominali €30.000,00; su tale documento ha dichiarato di aver preso conoscenza e di accettare i termini e le condizioni dell'offerta, così come descritti nel Prospetto Informativo e nella Nota di Sintesi. Ha, inoltre, dichiarato di essere stato avvisato circa i "Fattori di rischio" relativi all'investimento.

Inoltre, in pari data, il ricorrente ha compilato il questionario Mifid, risultando con un profilo di rischio "Bilanciato", definito come segue: "investimenti in grado di rivalutare il capitale investito a fronte di un rischio medio". Ha dichiarato, inoltre, di avere obiettivi di investimento con orizzonte temporale di lungo termine (oltre 60 mesi) e di avere "conoscenza ed esperienza" solo in materia di: obbligazioni, titoli di stato, azioni, pct, fondi e sicav.

Atteso che il predetto investimento risulta avere un orizzonte temporale di 7 anni ed un grado di rischio "medio-basso", il Collegio, stante l'adeguatezza del prodotto in questione rispetto al profilo Mifid del ricorrente, ritiene infondato tale capo del ricorso.

Il Collegio rileva, poi, che il ricorrente, in data 26 aprile 2012, ha effettuato un successivo investimento sottoscrivendo nominali €25.000,00 in titoli denominati "FRN GL BD X 12-19", collocati dalla banca; sul modulo di sottoscrizione ha dichiarato quanto segue: "confermo di aver ricevuto la scheda con le informazioni relative allo strumento finanziario oggetto dell'ordine o il prospetto informativo (solo in fase di collocamento); dichiaro di aver preso atto del documento 'Strategia di esecuzione' ed accettarne i contenuti".

Il Collegio prende, inoltre, atto che la banca ha inviato copia del contratto di acquisto che – seppur sottoscritto dal ricorrente - non reca, in tutte le pagine del contratto, ma solo nella prima, l'indicazione della data in cui la sottoscrizione sarebbe avvenuta; tale contratto contiene in allegato il documento relativo all' "Offerta al pubblico" del titolo "FRN GL BD X 12-19" e la "Tabella riepilogativa dei titoli", dove vengono dettagliatamente descritti, in un apposito paragrafo, i fattori di rischio dell'investimento. All'interno di tale paragrafo, vengono elencati i rischi connessi all'investimento: 1) rischio di credito di Deutsche Bank; 2) rischio derivante dal fatto che i titoli potrebbero diminuire di valore; 3) rischio della perdita totale dell'investimento a causa del mancato adempimento da parte dell'emittente delle proprie obbligazioni; 4) possibilità di rimborso anticipato; 5) variazione del valore di mercato dei titoli; 6) possibilità che non si crei alcun mercato secondario per i titoli nel corso della durata degli stessi; 7) possibilità che i titoli rappresentino un "investimento non immediatamente liquidabile"; 8) il patrimonio dell'emittente costituisce l'unica garanzia a supporto dei diritti dei portatori dei titoli; 9) i titoli non sono coperti dalla garanzia del Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi. Al termine di tale elenco, è indicato quanto segue: "i potenziali acquirenti dei titoli sono pregati di assicurarsi di comprendere appieno la natura dei titoli, nonché la misura della loro esposizione a rischi associati ad un investimento nei titoli e sono invitati ad esaminare l'idoneità di un investimento nei titoli alla luce delle proprie particolari condizioni finanziarie, fiscali e di altro tipo; i potenziali acquirenti dei titoli sono pregati di fare riferimento ai fattori di rischio sopra riportati".

Infine, sempre sullo stesso documento, è specificato che i titoli in esame hanno una "Componente Derivativa" pari al "14,20%" e che, al momento dell'emissione, non risultano quotati su alcun mercato; anzi, è previsto che "l'emittente non garantisce né sarà responsabile per

l'ammissione alla negoziazione dei titoli sul mercato regolamentato (...) e non può essere fornita alcuna garanzia che tale richiesta di ammissione sarà accettata”.

Premesso quanto sopra, il Collegio ritiene che il prodotto in questione non possa ritenersi adeguato al profilo finanziario del ricorrente; inoltre, è chiaro che, essendo stato prestato il servizio di consulenza, la banca avrebbe dovuto accertarsi del fatto che il ricorrente avesse pienamente compreso la natura ed i rischi dell'investimento in oggetto, dichiararne la non adeguatezza e procedere all'acquisto, previa specifica autorizzazione del ricorrente, in regime di esecuzione di ordini.

Inoltre, il Collegio rileva che, sebbene non indicato nella documentazione relativa all'offerta, il prodotto in questione risulta qualificabile come “prodotto finanziario illiquido”, ai sensi della comunicazione Consob n. 9019104 del 2 marzo 2009, rispetto al quale pertanto operano: specifici obblighi di trasparenza ex ante (ad esempio quello di indicare la scomposizione delle diverse componenti che concorrono al complessivo esborso finanziario sostenuto dal cliente per l'assunzione della posizione nel prodotto illiquido, nonché quello di indicazione il valore di smobilizzo dell'investimento nell'istante immediatamente successivo alla transazione, ipotizzando una situazione di invarianza delle condizioni di mercato); altrettanto specifici obblighi informativi in merito a prodotti di analoga durata, liquidi e a basso rischio finalizzati a rendere possibile un confronto, nonché in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto (ad esempio: in merito alle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione; fissando regole di pricing là dove l'unica fonte di liquidità sia costituita dallo stesso intermediario); e, infine, obblighi di invio di rendicontazione periodica (con indicazione, ad esempio, del presumibile valore di realizzo).

Il Collegio rileva che i summenzionati dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo non risultano essere stati soddisfatti nella fattispecie in esame, stante la mancata adozione delle sopra richiamate “misure di trasparenza” e l'assenza – sia nel documento relativo all'“Offerta al pubblico”, che nella “Tabella riepilogativa dei titoli” – di una chiara descrizione del “rischio liquidità”.

Con conseguente violazione, oltre che dei principi generali in materia di trasparenza, correttezza, diligenza e informazione di cui agli art. 21, comma 1, lett. a) del TUF, e l'art. 31, comma 1, del Regolamento Intermediari, anche delle specifiche tutele di cui alla già richiamata comunicazione Consob n. 9019104; violazione che risulta essere a maggior ragione censurabile se si tiene conto dei più stringenti obblighi che l'intermediario assume con la stipulazione di un contratto di consulenza, come nel caso di specie (art. 39 e 40 del Regolamento Intermediari).

Quanto sopra considerato, il Collegio, tenuto conto della mancanza di trasparenza nelle informazioni fornite al cliente e della inadeguatezza dello strumento finanziario rispetto al profilo di rischio del ricorrente, ritiene che l'operazione di sottoscrizione in esame non possa considerarsi validamente perfezionata; di conseguenza, dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione probatoria – a rimborsare al ricorrente, previa consegna da parte di questi dei titoli, la somma investita nell'operazione del 26 aprile 2012, maggiorata degli interessi legali maturati dalla data dell'operazione fino alla data dell'effettivo pagamento.

#### **4.4.8. Richiesta di disinvestimento di un fondo comune – Successiva richiesta di rientro – Rigetto della domanda – Acquisto altri fondi – Asseriti minori rendimenti – Insussistenza – Maggiori crescite di valore dei fondi acquistati in sostituzione – Richiesta di risarcimento respinta**

*Qualora il ricorrente abbia acquistato fondi comuni di investimento in sostituzione di un altro fondo, che aveva precedentemente liquidato ma nel quale successivamente pretendeva rientrare, ed asserisca di aver subito un danno a causa dei minori rendimenti di tali fondi rispetto a quello prescelto, l'Ombudsman Giurì Bancario — riscontrato che i fondi sottoscritti in alternativa hanno registrato, nel periodo di interesse, una crescita di valore e, in proporzione, hanno subito un incremento maggiore del fondo che il cliente aspirava a sottoscrivere — dichiara la domanda infondata, stante l'assenza di un danno economico subito dal ricorrente (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 271/2014).*

Il ricorrente espone di aver effettuato, in data 21 agosto 2013, il passaggio “provvisorio” del suo capitale dal fondo “Azioni Area Euro” al “Fondo Tesoreria” ed il 20 settembre 2013 aveva richiesto il ritorno al predetto fondo azionario; la banca collocatrice gli rispondeva però che il fondo azionario era stato soppresso, sicché egli era stato costretto ad investire nell’ “Azionario Europa” e, successivamente, in “Azioni Italia”.

Il ricorrente lamenta che, sebbene il 12 ottobre 2013 avesse scritto alla SGR per avere notizie in merito al fondo “Azioni Area Euro”, aveva ricevuto una risposta solo il 25 febbraio 2014, con una lettera datata 17 febbraio 2014; precisa, poi, che non aveva ricevuto alcuna lettera prima di tale data, come confermato dalla sua successiva lettera di richiesta di chiarimenti in data 23 gennaio 2014 che altrimenti non avrebbe inviato.

Il ricorrente chiede, quindi, il risarcimento del danno subito per aver dovuto investire in fondi con minori rendimenti (“Fondo Azioni Europa” e “Azioni Italia”), specificando che la soluzione “più semplice” era quella di farsi assegnare “il numero di quote (n. 3.594,028) di ‘Azioni Area Euro’ che avrebbe posseduto qualora non gli fosse stato impedito di entrarci il 20 settembre 2013”.

La SGR replica affermando che il fondo “Azioni Area Euro” era un prodotto che era sempre esistito con tale denominazione ed il cui collocamento non era stato mai interrotto; precisa di aver riscontrato il ricorrente con lettere del 31 ottobre 2013 e 17 febbraio 2014, confermando, in entrambe, la possibilità di sottoscrivere quote del citato fondo.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva che il 20 agosto 2013 il ricorrente ha sottoscritto la domanda di disinvestimento di n. 3.594,028 quote del fondo “Eurizon Azioni Area Euro”; prende atto che ha dichiarato che avrebbe voluto rientrarvi il 20 settembre 2013, ma che la banca gli aveva comunicato che il fondo “era stato soppresso”, trovandosi, quindi, costretto ad investire nei fondi “Azionario Europa” e “Azioni Italia”. Prende poi atto che il ricorrente ha inviato due richieste di chiarimenti alla Eurizon Capital SGR (il 12 ottobre 2013 ed il 23 gennaio 2014), asserendo di aver ricevuto una risposta solo con lettera del 17 febbraio 2014; la SGR ha, invece, trasmesso copia di una lettera inviata al ricorrente datata 31 ottobre 2013, nella quale vengono forniti i chiarimenti richiesti.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che il ricorrente ha affermato che, in sostituzione del fondo “Eurizon Azioni Area Euro”, aveva sottoscritto il fondo “Eurizon Azionario Europa” e, successivamente, il fondo “Eurizon Azioni Italia”; prende atto, inoltre, che il ricorrente chiede il ristoro del danno derivante dai minori rendimenti di tali fondi rispetto a quelli che avrebbe garantito l’ “Eurizon Azioni Area Euro”, facendo riferimento al periodo tra il 12 ottobre 2013 ed il 17 febbraio 2014.

Il Collegio osserva, in merito, che tale ultimo fondo quotava, in data lunedì 14 ottobre 2013, €28,026 e, in data 17 febbraio 2014, €29,811; il fondo “Eurizon Azionario Europa” quotava €7,186 il 14 ottobre 2013 e €7,691 il 17 febbraio 2014; il fondo “Eurizon Azioni Italia” quotava €12,642 il 14 ottobre 2013 e €13,910 il 17 febbraio 2014; pertanto, tutti i fondi in questione hanno registrato, nel periodo di interesse, una crescita di valore e, in proporzione, i fondi sottoscritti dal ricorrente hanno subito un incremento maggiore del fondo “Eurizon Azioni Area Euro”.

In conseguenza, il Collegio, considerata infondata la domanda del ricorrente, respinge il ricorso.

#### **4.4.9. Sottoscrizione prodotto finanziario – Successivo annullamento da parte dell’intermediario collocatore – Comportamento illegittimo – Impossibilità del risarcimento in forma specifica - Condanna al risarcimento del danno per equivalente**

*Acclarata l’illegittimità dell’annullamento della sottoscrizione di un investimento da parte dell’intermediario collocatore, ne deriva la sua responsabilità per i danni subiti dal ricorrente a causa della mancata esecuzione dell’operazione di investimento: a tale accertamento, tuttavia, non può accompagnarsi una condanna dell’intermediario al risarcimento in forma specifica qualora il titolo in discorso sia divenuto disponibile esclusivamente sul mercato secondario e non rientri più nella esclusiva disponibilità dell’ente collocatore la possibilità di procedere al riacquisto e al successivo trasferimento alla cliente; può, invece, trovare accoglimento la richiesta di risarcimento del danno per equivalente, subordinatamente avanzata dal ricorrente (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 231/2014).*

La ricorrente espone:

1. di essersi recata, in data 14 agosto 2013, presso l’Ufficio Postale di riferimento, al fine di aderire all’offerta pubblica di sottoscrizione delle obbligazioni “Banca IMI S.p.A. 2013/2019 TassoFisso Sprint BancoPosta”, collocate dall’intermediario convenuto;
2. che, stando a quanto previsto dal prospetto di collocamento, il suddetto investimento poteva essere effettuato solo nei limiti della cd. “Nuova Liquidità” apportata all’intermediario a partire dalla data del 14 giugno 2013, e che il funzionario incaricato aveva definito “in €13.000,00 la somma massima che poteva essere [da lei] sottoscritta [...]”;
3. di aver sottoscritto gli strumenti finanziari in questione per un valore nominale complessivo pari ad €13.000,00;
4. di aver verificato, nei giorni successivi alla chiusura del collocamento, che “nessuna obbligazione le era stata assegnata”;
5. di aver appreso che l’intermediario aveva annullato la sottoscrizione di obbligazioni da lei effettuata, adducendo come motivo che la “nuova liquidità” apportata non era risultata sufficiente ai fini dell’operazione in questione.

La ricorrente lamenta che l’intermediario non ha dato “opportuno rilievo al versamento di €20.000,00 di data 16 agosto 2013 [...] perfettamente atto a costituire quella provvista definibile come «Nuova Liquidità» utile ai fini della sottoscrizione”; ritenendo che l’intermediario non abbia, nella vicenda oggetto di ricorso, tenuto una condotta corretta, chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario al fine di ottenere “l’assegnazione a [suo] favore dei titoli «Obbligazioni Banca IMI» [...] nella misura ed importo originariamente sottoscritti [...]” o, in subordine, “la possibilità di riacquistare [dall’intermediario] i predetti titoli alle medesime condizioni economiche inizialmente pattuite [...]” o, in ulteriore subordine, che le “venga liquidato in contanti il differenziale positivo tra la quotazione massima raggiunta sul mercato dai predetti titoli a far data

dalla loro quotazione [...] e il prezzo di emissione prendendo a riferimento il lasso temporale intercorrente tra la data di sottoscrizione e la data della decisione, il tutto opportunamente aumentato del rateo di interessi nel frattempo maturato e [a lei] spettante relativamente agli stessi titoli ed alla stessa data”.

L’intermediario replica, deducendo, nel merito, che la sottoscrizione delle obbligazioni “Banca IMI S.p.A. 2013/2019 TassoFisso Sprint BancoPosta”, era subordinata “all’apporto di denaro «fresco»” che “non sia frutto di denaro proveniente da reinvestimento, come invece è avvenuto in occasione della sottoscrizione [...] delle citate obbligazioni eseguita in data 14 agosto 2013”; aggiunge, in un secondo momento, che, a seguito di una verifica, effettuata dopo la sottoscrizione, “su tutti i rapporti con medesima intestazione o, in caso di cointestazione, intestati ad uno dei cointestatori”, la “Nuova Liquidità” apportata dalla ricorrente non era risultata equivalente al valore dei titoli sottoscritti.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva quanto segue.

L’intermediario ha motivato l’annullamento della sottoscrizione della ricorrente dichiarando, in un primo momento, che parte del denaro impiegato dalla ricorrente per effettuare la sottoscrizione dei titoli era “proveniente da reinvestimento” e, quindi, inutilizzabile a detti fini.

Il Collegio osserva tuttavia che alla stregua della documentazione esaminata, il rilievo dell’intermediario – oltre ad apparire non del tutto chiaro - non risulta comunque plausibile.

Difatti, la “Scheda Prodotto”, conformemente a quanto indicato nel relativo modulo di adesione, relativa allo strumento finanziario “Banca IMI S.p.A. 2013/2019 TassoFisso Sprint BancoPosta”, contenuta nella documentazione allegata dall’intermediario”, alla voce “Caratteristiche dell’Offerta”, prevede che: *“Ai fini della sottoscrizione delle obbligazioni, sarà utilizzabile esclusivamente la nuova liquidità, fatta salva l’applicabilità della Franchigia [...], versata sul conto di regolamento collegato al deposito titoli utilizzato per la sottoscrizione a partire dal 14 giugno 2013 (la «Nuova Liquidità»), al netto degli eventuali prelievi/addebiti intervenuti (le «Decurtazioni») (la Nuova Liquidità al netto delle Decurtazioni, di seguito «Importo Netto») [...]. L’investitore che verserà Nuova Liquidità potrà beneficiare, ai fini della sottoscrizione, di una percentuale corrispondente al 30% dell’Importo Netto (la «Franchigia») che verrà sommata all’importo netto [...]. Non costituiranno Nuova Liquidità le somme di denaro derivanti da eventuali: (i) operazioni di disinvestimento, di rimborso o di pagamento di proventi di prodotti finanziari detenuti presso il Responsabile del Collocamento; (ii) versamenti in contanti, rivenienti dal rimborso di buoni fruttiferi postali cartacei collocati dal Responsabile del Collocamento; (iii) trasferimenti di somme rivenienti da altri rapporti (conti correnti e libretti) accessi presso il Responsabile del Collocamento; (iv) cambio assegni; (v) versamento di assegni postali/vidimati e vaglia circolari”.*

Dalle clausole sopra richiamate si evince che l’apporto da “reinvestimento” non è contemplato, nelle condizioni dell’offerta pubblica in questione, quale ipotesi non consentita (relativamente ai casi di eventuali operazioni di rimborso e disinvestimento).

Né assumono rilievo le successive e ulteriori deduzioni con cui l’intermediario, a fronte di una richiesta di chiarimenti formulata dalla Segreteria Tecnica, ha affermato che a seguito di una verifica, effettuata dopo la sottoscrizione, “su tutti i rapporti con medesima intestazione o, in caso di cointestazione, intestati ad uno dei cointestatori, la «Nuova Liquidità» apportata dalla ricorrente non è risultata equivalente al valore dei titoli sottoscritti”; e ha aggiunto inoltre, in data 23 e 24 settembre 2014 (a seguito di ulteriore richiesta avanzata dalla Segreteria Tecnica, in ragione della scarsa chiarezza delle precedenti argomentazioni), che la sottoscrizione della ricorrente è stata annullata poiché dai controlli eseguiti sul libretto e sui c/c “*intestati alla cliente ed alla cointestataria del deposito titoli n. [...] per il periodo 14 giugno 2013 - 14 agosto 2013 [...] e dall’analisi degli importi movimentati nel periodo di riferimento sul libretto e sul c/c [...], è emerso*



*che l'apporto di nuova liquidità (previsto dal regolamento del prestito obbligazionario) è stato pari ad € 8.127,57".*

Difatti, i termini dell'offerta pubblica di sottoscrizione, come descritti nella "Scheda Prodotto" e nel "Modulo di Adesione", prevedevano che il conto corrente sul quale doveva essere accreditata la "Nuova Liquidità", impiegabile nell'investimento in questione, era esclusivamente quello "di regolamento collegato al deposito titoli utilizzato per la sottoscrizione", non rilevando, ai fini del computo della «Nuova Liquidità», eventuali altri conti o libretti di cui la ricorrente era titolare e/o cointestataria. E sul menzionato conto corrente "di regolamento collegato al deposito titoli utilizzato per la sottoscrizione", la ricorrente possedeva, in occasione della sottoscrizione dei titoli (in data 14 agosto 2013), la somma di € 10.700,00 che, maggiorata del 30% a titolo di "Franchigia", risultava sufficiente a sottoscrivere nominali €13.000,00 del titolo in questione.

Alla luce di quanto sopra il Collegio, considerata l'illegittimità dell'annullamento della sottoscrizione da parte dell'intermediario, ritiene quest'ultimo responsabile dei danni subiti dalla ricorrente a causa della mancata esecuzione dell'operazione di investimento.

Con riferimento alla richiesta risarcitoria, il Collegio non ritiene accoglibili i capi del ricorso mediante i quali viene richiesto un risarcimento in forma specifica posto che, una volta conclusa l'operazione di collocamento, il titolo diventa disponibile esclusivamente sul mercato secondario e quindi non rientra nella esclusiva disponibilità dell'ente collocatore la possibilità di procedere al riacquisto e al successivo trasferimento al ricorrente.

Ritiene invece fondata la richiesta di risarcimento del danno per equivalente, dato che non risulta possibile pervenire alla determinazione di un ammontare certo del pregiudizio subito dalla ricorrente, stante l'impossibilità di stabilire con esattezza i plausibili scenari del successivo sviluppo dell'investimento (se questo si fosse perfezionato regolarmente) relativi sia ai comportamenti dell'investitore circa la durata del possesso dei titoli e alle eventuali perdite o utili derivanti dalla loro alienazione, sia alle stesse condizioni economiche del prestito.

Ciò posto, il Collegio ritiene che il danno debba essere liquidato in via equitativa, tenendo conto del successivo andamento delle quotazioni delle obbligazioni nonché dei tassi di rendimento annuale dei titoli in questione; dichiara pertanto l'intermediario tenuto - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria - a riconoscere alla ricorrente il predetto importo di €1.500,00.

***4.4.10. Aumento del capitale sociale – Malfunzionamento della piattaforma informatica – Impossibilità di inserire ordini di vendita di titoli azionari – Valori delle azioni nella giornata di interesse inferiori al periodo successivo – Valore ipotetico di realizzo più favorevole nelle giornate successiva al verificarsi del malfunzionamento – Rigetto del ricorso***

*Qualora il cliente, a causa di un temporaneo disservizio del portale di trading on-line, non abbia potuto procedere alla vendita di titoli azionari nel corso di una determinata giornata, l'Ombudsman Giurì Bancario verifica l'andamento delle quotazioni nel corso di un determinato periodo di tempo successivo alla data presunta di vendita e — ove riscontri che i titoli abbiano registrato un valore superiore rispetto a quello della predetta giornata di interesse — rigetta la domanda di risarcimento del danno, rilevando che il citato blocco della piattaforma non ha arrecato alcun concreto pregiudizio all'investitore (decisione del 12 dicembre 2014, ricorso n. 463/2014).*

Il ricorrente espone di aver tentato di vendere – in data venerdì 28 marzo 2014, tramite la piattaforma di trading *on-line* della banca convenuta – le azioni del “Banco Popolare” in suo possesso ma di non essere riuscito ad eseguire detta operazione a causa del malfunzionamento che ha interessato il portale dalle ore 15:45 alle ore 17.30 (orario di chiusura delle contrattazioni) del giorno medesimo.

Il ricorrente, il cui intento era di liquidare il pacchetto azionario prima dell’esecuzione dell’operazione di aumento di capitale promosso dalla suddetta banca, lamenta che, in data lunedì 31 marzo 2014 – data di inizio dell’aumento di capitale –, il titolo in questione aveva perso il 21% del suo valore; ritenendo la banca responsabile del pregiudizio subito, chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere la somma di € 6.093,00 a titolo di risarcimento del danno.

La banca replica, ammettendo che effettivamente, in data 28 marzo 2014, nella fascia oraria compresa tra le ore 16:00 e le ore 19:00 si era “registrato un temporaneo disservizio che ha bloccato l’operatività in strumenti finanziari tramite il canale internet banking”; deduce, tuttavia, che, stando alle allegazioni del ricorrente e per quanto noto alla banca, il cliente non ha più dato corso alla vendita delle azioni in questione (le quali, in data 9 maggio 2014, sono state trasferite presso un altro intermediario) e che, di conseguenza, “al momento il pregiudizio lamentato dal [ricorrente] risulta meramente teorico e ipotetico e non risponde, pertanto, ai requisiti di concretezza e attualità che costituiscono indefettibile presupposto per la valutazione della risarcibilità del danno [...]”.

La banca aggiunge “che il cliente avrebbe potuto comunque vendere le azioni del Banco Popolare in suo possesso nel corso della seduta del 31 marzo 2014 realizzando un importo complessivo addirittura superiore a quello che sarebbe maturato in caso di perfezionamento del disinvestimento in data 28 marzo 2014”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva preliminarmente che il ricorrente ha presentato alla banca convenuta tre reclami, in data 28 marzo, 10 aprile e 3 maggio 2014, formulando, in tali occasioni, richieste di risarcimento del danno diverse tra loro (€ 800,00 in data 28 marzo 2014, € 7.600 in data 10 aprile 2014 e € 6.093,00 in data 3 maggio 2014, quest’ultima ribadita anche in sede di ricorso), peraltro sfinite di specifico riscontro probatorio.

Tanto premesso, il Collegio osserva che nella giornata del 31 marzo 2014 – nella quale la piattaforma *on-line* era certamente operativa –, il titolo in questione ha apparentemente fatto registrare quotazioni inferiori rispetto ai livelli raggiunti in data 28 marzo 2014; tale circostanza, tuttavia, è dovuta principalmente al fatto che, in data 31 marzo 2014, il titolo era quotato al netto del valore del diritto di opzione; diritto di opzione che, invece, anteriormente alla suddetta data (e quindi anche alla data del 28 marzo), era compreso nel “mantello azionario” e che poi è stato “staccato” in occasione dell’avvio dell’operazione di aumento di capitale.

Più precisamente, è da rilevare che il prezzo raggiunto dal titolo nella giornata del 28 marzo 2014, se rettificato “staccando” il valore delle opzioni in questi incorporato (applicando il coefficiente di K pari a 0,757143, reso pubblico da Borsa Italiana), risulta inferiore rispetto quello fatto registrare dal titolo nella giornata del 31 marzo 2014.

Sicché, se il ricorrente avesse venduto i titoli nel corso della giornata del 31 marzo 2014, anche al prezzo più basso raggiunto dall’azione in detta data (€ 14,00), avrebbe ricavato un importo (€ 28.000) che, se sommato a quanto effettivamente ricavato dal ricorrente a seguito della vendita delle opzioni (€ 11.576,76) effettuata in data 2 aprile 2014, sarebbe risultato, nel complesso (€ 39.576,76), superiore a quanto il medesimo avrebbe ricavato (€ 37.000,00) se avesse venduto i titoli al prezzo maggiore (€ 18,50) toccato nella giornata del 28 marzo 2014.

A conclusione sostanzialmente analoga si perviene anche là dove non si voglia limitare l’esame alle quotazioni del 31 marzo, ma si voglia estendere la valutazione all’andamento delle

quotazioni del titolo nel corso di tutto il successivo mese di aprile 2014, nel corso del quale l'azione di cui trattasi si è sempre attestata ad un prezzo medio non inferiore a €14.00. Con la conseguenza che se il ricorrente avesse eseguito in detto periodo la vendita degli strumenti finanziari in suo possesso, egli avrebbe potuto conseguire un ricavo che – sommato, anche qui, a quanto effettivamente ottenuto dalla vendita delle opzioni –, sarebbe comunque stato sempre superiore a quanto avrebbe riscosso vendendo i titoli, al prezzo massimo raggiunto, nella giornata del 28 marzo 2014.

In conclusione, il Collegio ritiene che il malfunzionamento della la piattaforma di trading *on-line* tra le ore 16:00 e 19:00 del 28 marzo 2014, non abbia prodotto un danno risarcibile in favore del ricorrente il quale, anche in seguito alla chiusura dell'operazione di aumento di capitale del 31 marzo, avrebbe comunque potuto vendere i titoli ottenendo un risultato più favorevole rispetto a quello ricavabile dalla compravendita che avrebbe inteso eseguire in data 28 marzo 2014.

Il Collegio, pertanto, respinge il ricorso.

#### **4.5. Danni non risarcibili**

##### ***4.5.1. Acquisto fondo comune di investimento - Fatto illecito del promotore finanziario – Richiesta di rimborso delle spese legali – Inammissibilità della domanda***

*Poiché l'art. 14 del Regolamento prevede che “eccettuate le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman, le procedure di cui al presente Regolamento sono gratuite per il cliente; il cliente può, a sue spese, farsi assistere o rappresentare nella redazione del ricorso e delle memorie”, la richiesta di rimborso delle spese legali sostenute per la presentazione del ricorso deve essere dichiarata inammissibile (ricorso n. 1073/2013, decisione del 23 aprile 2014).*

Espone la ricorrente che il 6 febbraio 2013 aveva sottoscritto una polizza assicurativa tramite il promotore della banca (Sig. A. M.), consegnandogli un assegno bancario di €10.000,00 tratto dalla Banca di Credito Cooperativo di San Marco dei Cavoti e del Sannio a favore del promotore stesso; precisa che, non ricevendo contezza del perfezionamento del predetto investimento, si era recata in filiale nel mese di giugno 2013 ed aveva appreso che il promotore non aveva effettuato alcuna operazione di investimento a suo nome.

Precisa la ricorrente che il promotore le aveva successivamente rilasciato una cambiale di € 10.000,00, ma che, recatasi in banca per l'incasso, aveva appreso che l'indirizzo del promotore indicato sul titolo era errato; effettuata una visura, aveva scoperto che il Sig. M... aveva diversi protesti. Infine, era venuta a conoscenza del fatto che il citato promotore era stato cancellato dall'Albo il 22 ottobre 2013 per “omesso pagamento dei contributi” e che, nel 1999, era stato radiato dall'albo stesso per fatti identici a quelli oggetto di ricorso. Dal 1° aprile 2013, il Sig. M... aveva cessato di essere un promotore della banca, ma, all'epoca dei fatti, era ancora ufficialmente un promotore della banca con regolare contratto di mandato.

Ciò premesso, la ricorrente chiede che la banca, in virtù della responsabilità in solido con il promotore, le restituisca la somma di €10.000,00, oltre agli interessi legali ed alle spese legali.

Replica la banca che non aveva mai collocato prodotti assicurativi; inoltre, la ricorrente non aveva provato che l'assegno di € 10.000,00 fosse stato rilasciato al promotore allo scopo di

sottoscrivere una polizza assicurativa. Disconosce, poi, la banca la stampa (fornita dalla ricorrente) della schermata del sito della banca stessa, fornendo quella realmente esistente.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata dalle parti in corso di istruttoria, rileva che, in data 6 febbraio 2012, la ricorrente ha sottoscritto la polizza assicurativa che investiva nel fondo "Jesolo 3000", conferendo € 10.000,00; sul modulo di sottoscrizione è indicato che il pagamento del premio sarebbe avvenuto tramite assegno bancario n. 000106650700, tratto, all'ordine della ricorrente, sulla Banca di Credito Cooperativo di San Marco dei Cavoti e del Sannio. La ricorrente ha esibito in copia detto assegno, che risulta essere dell'importo di € 10.000,00, con beneficiario il Sig. A. M...; tale assegno è stato incassato dal beneficiario il 12 febbraio 2013. Sulla copia della ricevuta dell'assegno da parte del Sig. M..., quest'ultimo ha sottoscritto la seguente dichiarazione: "ricevo per sottoscrizione Jesolo 3000, Molinara 6 febbraio 2012". La ricorrente ha, infine, esibito copia della cambiale emessa il 4 giugno 2013 dal Sig. M... per l'importo di € 10.200,00 a favore della ricorrente; sulla copia del predetto titolo di credito, il Sig. M... ha sottoscritto la seguente dichiarazione: "a fronte reso importo assegno di € 10.000,00 n. 0001066507, per mancato investimento fondo Jesolo 3000, € 200,00 spese cartacee + bollo". Tale effetto cambiario (con indirizzo dell'emittente diverso da quello reale) non è stato pagato ed il Sig. M... risulta iscritto nel "Registro Informatico dei Protesti" per mancato pagamenti di diversi assegni bancari dovuto a "difetto di provvista nel momento in cui il titolo viene presentato per il pagamento".

Rileva, poi, il Collegio che il Sig. M... aveva consegnato alla ricorrente copia del mandato rilasciatogli dalla banca; in tale documento è indicato che il Sig. M... "svolge l'attività di promozione e collocamento presso il pubblico di prodotti e servizi bancari e finanziari, nonché di strumenti finanziari e servizi di investimento per conto della (...), in forza del contratto di mandato senza rappresentanza stipulato in data 12 marzo 2008; alla ricorrente è stata anche esibita copia dell'iscrizione del Sig. M... all'Albo Nazionale ed all'Elenco regionale Promotori Finanziari, nonché copia della lettera di presentazione, stampata sulla carta intestata della banca, nella quale si dichiara che il Sig. M... svolge "l'attività di promotore finanziario con rapporti di agente per conto di (...)". Tale promotore ha rilasciato alla ricorrente documentazione, che egli asseriva di aver stampato dal sito *internet* della banca, dalla quale si evinceva che la banca collocava prodotti assicurativi e previdenziali della "(S...)".

Rileva, infine, il Collegio che il Sig. M... era stato radiato dall'Albo dei promotori finanziari con delibera Consob n. 11778 del 7 gennaio 1999 ed ha cessato di svolgere l'attività di promotore della banca il 1° aprile 2013; la ricorrente, in data 26 luglio 2013, ha presentato atto di denuncia-querela presso la Procura della Repubblica di Benevento per i fatti esposti nel ricorso.

Premesso quanto sopra, il Collegio rammenta che l'art. 31 del Testo Unico della Finanza (D.Lgs. n. 58/1998) prevede che "il soggetto abilitato che conferisce l'incarico è responsabile in solido dei danni arrecati a terzi dal promotore finanziario, anche se tali danni siano conseguenti a responsabilità accertata in sede penale"; come più volte sottolineato dalla Corte di cassazione, la responsabilità dell'intermediario, la quale pur sempre presuppone che il fatto illecito del promotore sia legato da un nesso di occasionalità necessaria all'esercizio delle incombenze a lui facenti capo, trova la sua ragion d'essere nel fatto che l'agire del promotore è uno degli strumenti dei quali l'intermediario si avvale nell'organizzazione della propria impresa, traendone benefici cui è ragionevole far corrispondere i rischi. Si deve trattare di un collegamento che, pur non risolvendosi in un vero e proprio nesso di causalità, si giustifica in un rapporto di "occasionalità necessaria", nel senso cioè che l'incarico svolto deve aver determinato una situazione tale da rendere possibile ed agevole il fatto illecito (Cass. Civ., sez. III, sent. n. 24004 del 16 novembre 2011).

Sempre la Corte di Cassazione ha affermato che le disposizioni regolamentari in ordine alle regole che i promotori devono osservare nel ricevere somme di denaro dai loro clienti sono dirette a

porre obblighi di comportamento in capo al promotore e traggono la propria fonte da prescrizioni di legge espressamente volte a tutelare gli interessi del risparmiatore, di talché non è logicamente postulabile che esse si traducano in un onere di diligenza in capo a quest'ultimo, tale per cui l'eventuale violazione di detta prescrizione ad opera del promotore si risolve in un addebito di colpa concorrente o esclusiva a carico del cliente danneggiato dall'altrui illecito. Resta, quindi, esclusa la possibilità di poter configurare un concorso colposo del danneggiato per il fatto illecito del promotore. Di conseguenza, la circostanza che il cliente abbia consegnato al promotore somme di denaro con modalità difformi da quelle con cui quest'ultimo sarebbe legittimato a riceverle non vale - neppure in caso di indebita appropriazione di dette somme da parte del promotore - ad interrompere il nesso di causalità esistente tra lo svolgimento dell'attività dello stesso e la consumazione dell'illecito, non precludendo, pertanto, la possibilità di invocare la responsabilità solidale dell'intermediario preponente (Cass. Civ., sez I, sent. n. 6829 del 24 marzo 2011).

La stessa Cassazione ha altresì affermato il principio che la responsabilità dell'intermediario preponente presuppone unicamente che il fatto illecito del promotore sia legato da un nesso di occasionalità necessaria all'esercizio delle incombenze, trattandosi, quindi, di responsabilità oggettiva, che presuppone esclusivamente che i rapporti tra promotore e cliente siano riconducibili ad attività espletata e rappresentata come attività del promotore per conto del soggetto abilitato e rientrante nella sua sfera di azione. Di conseguenza, tale responsabilità non può escludersi neppure nel caso in cui il risparmiatore abbia consegnato al promotore denaro per effettuare operazioni di investimento in prodotti diversi rispetto a quelli normalmente proposti sul mercato dalla banca; le norme de Testo Unico della Finanza sono strutturate in modo da responsabilizzare l'intermediario nei riguardi dei soggetti - quali sono i promotori - che egli medesimo sceglie, della cui opera si avvale per il perseguimento dei suoi interessi imprenditoriali e sui quali, conseguentemente, nessuno meglio dell'intermediario è concretamente in grado di esercitare efficaci forme di controllo, e per ciò nulla consente di limitare la tutela dell'investitore alle sole operazioni aventi ad oggetto strumenti finanziari dell'intermediario preponente.

In considerazione di tutto quanto sopra detto, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere alla ricorrente la somma di €10.000,00, oltre agli interessi legali maturati su tale importo dal 6 febbraio 2012 fino alla data dell'effettivo pagamento.

Per quanto concerne, infine, la richiesta di rimborso delle spese legali sostenute per la presentazione del ricorso, il Collegio rammenta che l'art. 14 del Regolamento prevede che "eccettuate le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman, le procedure di cui al presente Regolamento sono gratuite per il cliente; il cliente può, a sue spese, farsi assistere o rappresentare nella redazione del ricorso e delle memorie". Di conseguenza, il Collegio conclude per l'inaccogliabilità di tale capo della domanda.

## 5. ASSUNZIONE DEI MEZZI DI PROVA

### 5.1. Onere a carico della parte ricorrente

#### 5.1.1. **Trading on-line – Acquisto di numerosi strumenti finanziari – Mancato addebito – Richiesta di regolarizzazione dei pagamenti – Giroconto da parte del cliente – Richiesta di risarcimento del danno – Mancata prova documentale – Inaccogliabilità della domanda**

*Qualora il cliente non fornisca alcuna prova documentale circa il danno subito a seguito del mancato blocco operativo, per incapienza, sul conto corrente agganciato al deposito titoli, limitandosi ad affermare che “aveva dovuto svincolare delle somme impegnate in un conto a lui intestato” per saldare il debito contratto a seguito di operazioni disposte in eccedenza rispetto al saldo disponibile, non provvedendo nemmeno a fornire prova dell’eventuale danno patito a seguito dello svincolo delle predette somme, l’Ombudsman Giurì Bancario, riscontrato che non sono derivati costi o perdite a carico del ricorrente, dichiara la domanda inaccoglibile; inoltre, la mancanza di una specifica indicazione dei danni conseguenti al predetto comportamento dell’intermediario non consente di valutare gli eventuali esiti della complessa operatività posta in essere dal cliente e, data la quantità di operazioni in dare e in avere effettuate sullo stesso titolo, nel periodo di interesse, non è nemmeno possibile riscontrare se il mancato addebito da parte della banca, consentendo maggiori margini di operatività per così lungo periodo di tempo, abbia procurato perdite al cliente ovvero, come anche possibile, utili (decisione del 12 maggio 2014, ricorso n. 773/2013).*

Chiede il ricorrente la restituzione di € 75.773,56, somma addebitatagli in conto il 16 gennaio 2013 “a seguito di un acquisto di azioni avvenuto con saldo contabile proposto dall’applicazione non reale”; infatti, si era verificato un cattivo funzionamento del servizio di trading on-line che faceva “visualizzare un saldo positivo diverso dal saldo reale e contemporaneamente un mancato storno degli ordini impartiti, che lo avevano indotto all’errore”.

Precisa, inoltre, il ricorrente che, in caso di insufficienza di provvista o dei margini di garanzia, non si doveva dare corso all’esecuzione degli ordini; infine, per saldare il conto, aveva dovuto svincolare e restituire delle somme impegnate in un conto a lui intestato ed aperto presso altro intermediario.

Replica la banca che la posizione debitoria era stata generata dal mancato addebito di alcuni acquisti di strumenti finanziari effettuati attraverso la piattaforma di trading on-line e non addebitati sul conto del ricorrente; dall’estratto conto relativo agli anni 2010, 2011 e 2012, si evinceva il mancato addebito delle operazioni sopra menzionate. Il 30 maggio 2012 aveva inviato al ricorrente una comunicazione al ricorrente con la quale lo aveva informato di quanto predetto, chiedendo il pagamento delle somme dovute (€ 75.782,11); tale esposizione debitoria era stata sanata il 16 gennaio 2013, dopo un esplicito consenso del ricorrente.

Precisa, poi, la banca che il ricorrente aveva sempre potuto usufruire del servizio clienti per ricevere ogni utile dettaglio circa il proprio conto corrente ed il relativo deposito titoli.

Il Collegio, dalle concordi dichiarazioni delle parti e dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, riscontra che la banca, con lettera del 30 maggio 2012, ha comunicato al ricorrente la mancata regolazione sul conto corrente dei seguenti acquisti di strumenti finanziari effettuati attraverso la piattaforma di *trading on-line*: 1) acquisto di azioni

“Meridiana Fly” per un importo di € 57.016,20 in data 16 marzo 2011; 2) acquisto azioni “Meridiana Fly” per un importo di €7.013,30 in data 22 luglio 2011; 3) acquisto azioni “Meridiana post raggruppamento” per €11.744,06 in data 23 aprile 2012. Con *e-mail* del 18 giugno 2012, il ricorrente ha dichiarato di “rendersi disponibile al pagamento dello scoperto” e di garantire “la sua disponibilità a saldare il debito dovuto con un versamento totale entro il 31 dicembre 2012”; con successiva *e-mail* del 22 novembre 2012, ha ribadito il suo impegno e la sua disponibilità a “saldare il debito dovuto con un versamento totale tramite bonifico bancario entro il 31 dicembre 2012”. Il 16 gennaio 2013, sul “Conto (...) n. 300743038” intestato al ricorrente, sono stati addebitati € 75.782,11.

Rileva, poi, il Collegio che il 10 dicembre 2012 il ricorrente ha provveduto a effettuare un’operazione di “giroconto da Conto (...) n. 301820320” a valere sul conto corrente di regolamento del servizio di *trading on-line* (n. 300743036), per un importo di €74.245,00; infatti, a tale data, tale ultimo conto risultava avere un saldo contabile pari ad € 1.537,50. In merito, il Collegio prende atto che il ricorrente ha dichiarato che “per saldare il debito che non doveva essere contratto” aveva “dovuto svincolare e restituire delle somme impegnate in un conto a lui intestato di altra banca”.

Rileva il Collegio che, a partire dalla data della prima operazione non contabilizzata, il ricorrente ha posto in essere numerose operazioni di compravendita di strumenti finanziari, asserendo, in merito, che la banca non avrebbe dovuto dare esecuzione ai predetti ordini; in particolare, sostiene che, essendo la banca a conoscenza della reale situazione contabile del conto corrente collegato all’operatività di *trading on-line*, non si sarebbe dovuto dare corso a nessuna operazione di compravendita, sino al ripristino del saldo reale di conto corrente. In proposito, la banca replica affermando che il ricorrente avrebbe potuto usufruire del Servizio Clienti “per ricavare ogni utile dettaglio relativo al proprio Conto (...) e al proprio deposito titoli”.

Rileva, poi, il Collegio che, pur essendo obbligo della banca - che presta un servizio di investimento - informare tempestivamente il cliente dell’esito delle operazioni delle quali si è chiesta l’esecuzione - effettuando tale informativa, in particolare per il servizio di *trading on-line*, con la massima rapidità, considerata la velocità e la frequenza che caratterizza l’operatività dell’investitore che utilizza l’*home banking* - tuttavia, il cliente, sulla base del principio dell’autoresponsabilità, è tenuto a seguire con attenzione e tempestività lo stato dei propri affari, esplicando, in tale cura, quanto meno l’ordinaria diligenza che l’ordinamento richiede al “buon padre di famiglia”. Infatti, secondo la comune esperienza, ciò che normalmente avviene è che l’investitore si attivi egli stesso prontamente per conoscere la sorte toccata all’ordine conferito all’intermediario; anche perché, proprio da questa immediata conoscenza potrebbero consapevolmente derivare decisioni circa la sua ulteriore operatività.

Nota, infine, il Collegio che il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale circa il danno subito a seguito del mancato blocco operativo sul conto corrente agganciato al deposito titoli, limitandosi ad affermare che “aveva dovuto svincolare delle somme impegnate in un conto a lui intestato”; tantomeno, ha provveduto a fornire prova dell’eventuale danno patito a seguito dello svincolo delle predette somme. Appare, infine, destituita di ogni fondamento la richiesta avanzata dal ricorrente di ottenere la restituzione dell’importo di € 75.773,56, pari, cioè, all’intero controvalore delle azioni acquistate, del quale la banca aveva omesso il contestuale addebito in conto.

Tale importo, infatti, rappresentando l’esatto corrispettivo delle operazioni effettuate, non può costituire, di per sé, un “danno” per il cliente, potendo semmai rivelarsi evento causativo di danno, qualora dal disagio imputabile alla banca fossero derivati costi o perdite a carico del ricorrente, il quale, peraltro, non fornisce alcuna prova di danni subiti in conseguenza del comportamento omissivo della banca.

Oltre tutto, la mancanza di una specifica indicazione dei danni conseguenti al predetto comportamento dell'intermediario non consente di valutare, sulla base della documentazione agli atti, gli eventuali esiti della complessa operatività posta in essere dal cliente; infatti, data la quantità di operazioni in dare e in avere effettuate sullo stesso titolo "Meridiana" nel periodo intercorso tra i mancati addebiti (11 marzo 2011, 19 luglio 2011 e 18 aprile 2012) e la data di addebito del citato importo di € 75.773,56 (16 gennaio 2013) non è nemmeno possibile riscontrare se il mancato addebito, consentendo maggiori margini di operatività per così lungo periodo di tempo, abbia procurato perdite al cliente ovvero, come anche possibile, utili.

In conclusione il Collegio – considerato quanto sopra, ed in particolare che non è stata fornita alcuna evidenza che dal comportamento, pur censurabile, della banca, come sopra richiamato, siano derivate conseguenze produttive di danno per il ricorrente - dichiara la inaccoglibilità della domanda.

#### **5.1.2. Swap obbligazioni della Grecia – Conflitto di interessi della banca – Assenza di prove scritte da parte del cliente – Infondatezza della contestazione**

*Se il cliente non abbia dimostrato documentalmente che la banca versava in una situazione di conflitto di interessi in relazione all'operazione di offerta di scambio su obbligazioni della Grecia, e la banca medesima abbia dichiarato che tale situazione non era presente, l'Ombudsman Giurì bancario deve reputare inaccoglibili le censure mosse dal ricorrente e relative alla presunta presenza di un conflitto di interessi della banca nella predetta operazione di swap (decisione del 26 giugno, ricorso n. 33/2014).*

Lamenta il ricorrente che la banca non aveva eseguito la valutazione di appropriatezza in relazione all'acquisto di obbligazioni del governo greco; precisa, poi, che la banca si trovava in situazione di conflitto di interessi nell'operazione di swap lanciata dall'emittente nel 2012.

Lamenta, infine, il ricorrente che non aveva ricevuto una corretta e trasparente informativa sui titoli in questione né in sede di sottoscrizione, né tantomeno in occasione della successiva operazione di scambio; non aveva, del resto, ricevuto nemmeno specifiche e dettagliate informazioni nel periodo compreso tra l'acquisto e lo swap circa il deterioramento dei titoli e l'"esagerato aumento del rischio del suo investimento", considerati i numerosi downgrades intervenuti.

Sottolinea il ricorrente che la banca aveva versato in una situazione di conflitto di interessi nell'operazione di swap, tant'è che la banca stessa aveva avuto un diretto vantaggio derivante da tale operazione, come, ad esempio, percepire i finanziamenti erogati dalla BCE; precisa, poi, che anche l'attivazione delle CAC era da ritenersi effettuata in modo illegittimo e l'accordo tra la Grecia e gli stati membri dell'Unione Europea doveva, senza dubbio essere considerato una truffa.

Chiede, quindi, il ricorrente il rimborso del valore di mercato delle obbligazioni acquistate (per un importo pari ad €5.600,00), dietro restituzione della seconda cedola percepita (€455,00), nonché delle somme accreditategli per il rimborso dei nuovi titoli (€1.471,72), oltre alla cessione dei titoli ottenuti in concambio a seguito dello swap e tuttora in suo possesso.

Replica la banca che le operazioni di acquisto erano state eseguite dal ricorrente nel corso del 2010, per cui doveva essere dichiarato inammissibile tale capo del ricorso (essendo trascorsi più di due anni tra gli eventi in questione e la presentazione del reclamo).

Precisa, poi, la banca di aver correttamente informato il ricorrente circa l'operazione di swap, con due distinte comunicazioni del 2 e del 23 marzo 2012 e che il ricorrente non aveva sottoscritto il modulo per aderire alla proposta di scambio; tuttavia, essendosi raggiunto il quorum



previsto dal provvedimento legislativo greco, l'operazione di scambio è diventata obbligatoria per tutti i possessori delle obbligazioni coinvolte, indipendentemente dalla preferenza espressa in sede di offerta. Sottolinea, infine, la banca di non essersi trovata in una situazione di conflitto di interessi e di non aver prestato al ricorrente il servizio di consulenza, essendosi limitata ad agire in qualità di depositaria degli strumenti finanziari interessati dall'offerta.

Rileva, innanzi tutto, il Collegio che, come risulta dalla documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, il ricorrente ha acquistato obbligazioni "Hel Republic 6,5% 22 ottobre 2019" in due *tranches*: nominali € 3.000,00 il 15 aprile 2010 (per un controvalore di € 2.937,92) e nominali € 5.000,00 il 20 aprile 2010 (per un controvalore di € 4.692,39), per un controvalore complessivo di € 7.630,31.

Pertanto, considerato che il reclamo è stato presentato all'Ufficio Reclami dell'intermediario il 30 gennaio 2013, il Collegio - atteso che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento, la clientela può rivolgersi all'ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo - dichiara inammissibile tale capo del ricorso, in quanto la contestazione riguarda sottoscrizioni di titoli perfezionatesi antecedentemente al 30 gennaio 2011.

Rileva il Collegio che, a seguito dell'operazione di *swap*, al ricorrente sono stati accreditati i nuovi titoli rivenienti da tale operazione, per un controvalore di € 1.907,05.

Il 2 marzo 2012, la banca ha inviato, via *e-mail*, una comunicazione al ricorrente in merito allo *swap* sui titoli ellenici, mettendogli a disposizione la documentazione utile per conoscere i dettagli dell'iniziativa promossa a valere sui predetti titoli. Come concordemente dichiarato dalle parti, il ricorrente non ha fornito alcuna istruzione alla banca in merito alla volontà di aderire o meno alla predetta offerta di scambio. Il 23 marzo 2012, sempre con apposita comunicazione via *e-mail*, la banca ha informato il ricorrente che, essendo stato raggiunto il *quorum* del 91% del valore nominale dei titoli in circolazione, il Governo Greco aveva attivato le CAC (clausole di azione collettiva); di conseguenza, lo *swap* era stato reso obbligatorio nei confronti di tutti i possessori di titoli emessi dalla Grecia.

Rileva, poi, il Collegio che, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca versasse in una situazione di conflitto di interessi in relazione alla più volte citata operazione di *swap*; la banca ha, inoltre, dichiarato che non era presente alcuna situazione di conflitto di interessi, mentre il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale che avvalorasse la sua affermazione circa la presenza di un conflitto di interessi della banca nell'operazione di *swap*.

Premesso quanto sopra, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca in occasione dell'informativa resa al ricorrente, conclude per l'inaccoglibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto attiene, poi, alle presunte trattative avvenute tra la banca ed il Governo Greco per stabilire le condizioni della ristrutturazione del debito pubblico - contribuendo così al raggiungimento dei *quorum* previsti per l'estensione automatica dell'accordo alla minoranza - nonché alla lamentela circa la partecipazione della banca alle trattative sopra dette - manifestando l'evidente volontà di danneggiare i risparmiatori al fine di trasferire i costi della ristrutturazione in capo ad altri - rileva, in merito, il Collegio che il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto sostenuto; del resto, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia potuto, in qualche modo, partecipare al processo decisionale che ha condotto il Governo Greco a delineare le caratteristiche dell'OPS in discorso.

Pertanto, il Collegio dichiara inaccoglibile anche tale capo del ricorso.

Riscontra, infine, il Collegio - in merito alla censura sollevata dal ricorrente circa l'asserita approvazione da parte della banca delle clausole CAC - che l'offerta in discorso ha raggiunto la percentuale di adesione del 95,70%, per cui la Grecia ha approvato l'attivazione delle CAC e, come

previsto dal documento sull'offerta predisposto dall'emittente, si è effettuato, anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all'offerta, il concambio delle obbligazioni in loro possesso. Al 31 marzo 2012, sul deposito titoli del ricorrente, risultano essere stati accreditati i nuovi titoli ellenici derivanti dall'operazione di scambio in discorso.

Riscontra, quindi, il Collegio che le obbligazioni intestate al ricorrente sono state sottoposte al concambio obbligatorio. Infatti, il 9 marzo 2012 la Repubblica Greca ha comunicato che era stato raggiunto il *quorum* minimo di adesioni per poter esercitare le CAC, avvisando che sarebbero state attivate tali clausole, con la conseguenza che l'OPS in discorso si sarebbe estesa anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione.

Di conseguenza, il Collegio osserva che l'applicazione delle CAC – introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica (cd. *Greek Bondholder Act*) – deve essere ricondotta alla sovranità della Repubblica stessa; rileva, in merito, il Collegio che l'accertamento circa la legittimità della previsione e dell'applicazione delle CAC nell'ambito della legislazione italiana esula dalla competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario.

Considerato, inoltre, che la banca è rimasta estranea all'introduzione ed all'attivazione delle CAC - limitandosi a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari di diritto estero assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli - il Collegio, visto che l'attività di depositaria svolta dalla banca rientra nella competenza di altra giurisdizione alternativa, conclude per l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto riguarda, infine, la lagnanza circa la mancata informativa sui “numerosi *downgrades*” intervenuti sui titoli in questione tra la data di acquisto e quella dello *swap*, il Collegio riscontra che, al momento dei due acquisti (avvenuti nell'aprile del 2010), il *rating* dei titoli era pari a “BBB+” per l'agenzia S&P; nota che la prima variazione significativa di *rating* sui titoli è avvenuta nel mese di giugno 2011 (“CCC” per S&P). In merito, osserva che, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia informato il ricorrente circa tale variazione.

Rammenta, in merito, il Collegio che l'art. 34 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 27 ottobre 2007, prevede, al comma 6, che “gli intermediari notificano al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite ai sensi degli articoli da 29 a 32; la notifica viene fatta su supporto duraturo, se le informazioni alle quali si riferisce erano state fornite su supporto duraturo”.

Di conseguenza, il Collegio, ritiene il comportamento della banca causativo di danno per il ricorrente.

Considerato, peraltro, che il danno non risulta determinabile nel suo preciso ammontare, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente in caso di corretta informativa da parte della banca (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, con esito economico di impossibile valutazione *a posteriori*) il Collegio ritiene di poter procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno.

In conclusione, premesso che il ricorrente ha già venduto parte dei titoli rivenienti dall'operazione di *swap* riferibile ai due acquisti (con un ricavo di €1.376,31), il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria tecnica e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente l'importo, equitativamente determinato, di €3.000,00, contro retrocessione alla banca del quantitativo residuo dei nuovi titoli ricevuti in cambio delle vecchie obbligazioni di cui ai richiamati primo e secondo acquisto.

### **5.1.3. Swap su obbligazioni della Grecia – Estensione automatica dell’offerta alla minoranza – Presunto contributo della banca – Assenza di prove scritte – Dichiarazioni del ricorrente non comprovate – Infondatezza delle affermazioni**

*In merito all’offerta di scambio lanciata dal Governo Greco su obbligazioni di propria emissione, l’affermazione dell’investitore che la banca abbia contribuito con il proprio comportamento al raggiungimento del quorum previsto per l’estensione automatica dell’operazione di swap anche agli obbligazionisti di minoranza, laddove non sostenuta da alcuna prova documentale, non può essere presa in considerazione dall’Ombudsman al fine di determinare eventuali responsabilità della banca (ricorso n. 822/2013, decisione del 12 febbraio 2014).*

Esponde la ricorrente di aver acquistato nominali €5.000,00 obbligazioni emesse dallo Stato Greco, scadenti il 20 agosto 2012; precisa che l’emittente aveva lanciato un’OPS nel marzo 2012 e che lei aveva scelto di non aderire a tale iniziativa.

Chiede la ricorrente il rimborso nominale del *bond* in questione, maggiorato degli interessi relativi alla cedola scaduta, considerando che non aveva accettato lo scambio proposto.

Sottolinea, infatti, la ricorrente che la banca aveva aderito per la quota di sua spettanza alla predetta OPS, contribuendo a far raggiungere la percentuale minima di adesioni necessaria per far scattare lo scambio forzato anche per i non aderenti (comportamento che evidenziava un palese conflitto di interessi); lamenta, infine, che nel periodo compreso tra l’acquisto dei titoli e il lancio dello *swap*, la banca non l’aveva mai informata dei numerosi *downgrades* intervenuti sui titoli in esame.

Replica innanzi tutto la banca che le tempistiche previste per la gestione dell’offerta non rientravano nella disponibilità degli intermediari; comunque, l’OPS promossa dal Governo Greco aveva avuto formalmente inizio il 24 febbraio 2012 e prevedeva come data ultima di adesione l’8 marzo 2012. Aveva, in merito, diramato presso la sua clientela un’informativa *ad hoc*.

Sottolinea, poi, la banca di non essersi trovata in una situazione di conflitto di interessi rispetto alla predetta iniziativa lanciata dalla Repubblica Ellenica. Precisa infine, in relazione alla lamentela circa le CAC (clausole di azione collettiva), che tali clausole erano state introdotte dalla Repubblica Ellenica per riservarsi la possibilità di estendere le conseguenze dell’OPS anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione, in caso di raggiungimento di una percentuale minima di adesione allo *swap*.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che la ricorrente, in data 8 aprile 2010, ha acquistato, avvalendosi del servizio di mera esecuzione fornito dalla banca, nominali €5.000,00 obbligazioni “Greece 12 4,1%”, tramite *home banking*, per un controvalore di €4.792,69.

Rileva il Collegio che il 2 marzo 2012, la banca ha inviato, via *e-mail*, una comunicazione alla ricorrente in merito allo *swap* sui titoli ellenici, mettendole a disposizione la documentazione utile per conoscere i dettagli dell’iniziativa promossa a valere sui predetti titoli. Come concordemente dichiarato dalle parti, la ricorrente non ha fornito alcuna istruzione alla banca in merito alla volontà di aderire o meno alla predetta offerta di scambio. Il 23 marzo 2012, sempre con apposita comunicazione via *e-mail*, la banca ha informato la ricorrente che, essendo stato raggiunto il *quorum* del 91% del valore nominale dei titoli in circolazione, il Governo Greco aveva attivato le CAC; di conseguenza, lo *swap* era stato reso obbligatorio nei confronti di tutti i possessori di titoli emessi dalla Grecia; la data regolamento veniva fissata per il 12 marzo 2012.

Rileva, poi, il Collegio che, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca versasse in una situazione di conflitto di interessi in relazione alla predetta operazione di offerta di scambio; la banca ha, inoltre, dichiarato che non era presente alcuna situazione di conflitto di interessi,

mentre la ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale che avvalorasse la sua affermazione circa la presenza di un conflitto di interessi della banca nell'operazione di *swap*.

Premesso quanto sopra, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca in occasione dell'informativa resa alla ricorrente, conclude per l'inaccoglibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto attiene, poi, al contributo fornito dalla banca per il raggiungimento dei *quorum* previsti per l'estensione automatica dell'accordo alla minoranza, rileva, in merito, il Collegio che la ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto sostenuto; del resto, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia potuto, in qualche modo, partecipare al processo decisionale che ha condotto il Governo Greco a delineare le caratteristiche dell'OPS in discorso.

Pertanto, il Collegio dichiara inaccoglibile anche tale capo del ricorso.

Riscontra, infine, il Collegio – in merito alla censura sollevata dalla ricorrente sull'applicazione delle clausole CAC - che l'offerta in discorso ha raggiunto la percentuale di adesione del 95,70%, per cui la Grecia ha approvato l'attivazione delle clausole di azione collettiva (CAC) e, come previsto dal documento sull'offerta predisposto dall'emittente, si è effettuato, anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all'offerta, il concambio delle obbligazioni in loro possesso.

Riscontra, quindi, il Collegio che le obbligazioni intestate alla ricorrente sono state sottoposte al concambio obbligatorio. Infatti, il 9 marzo 2012 la Repubblica Greca ha comunicato che era stato raggiunto il *quorum* minimo di adesioni per poter esercitare le CAC (clausole di azione collettiva), avvisando che sarebbero state attivate tali clausole, con la conseguenza che l'OPS in discorso si sarebbe estesa anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione.

Di conseguenza, il Collegio osserva che l'applicazione delle CAC (clausole di azione collettiva) – introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica (cd. *Greek Bondholder Act*) – deve essere ricondotta alla sovranità della Repubblica stessa; rileva, in merito, il Collegio che l'accertamento circa la legittimità della previsione e dell'applicazione delle CAC nell'ambito della legislazione italiana esula dalla competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario.

Considerato, inoltre, che la banca è rimasta estranea all'introduzione ed all'attivazione delle CAC - limitandosi a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari di diritto estero assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli - il Collegio, visto che l'attività di depositaria svolta dalla banca rientra nella competenza di altra giurisdizione alternativa, conclude per l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto riguarda, infine, la lagnanza circa la mancata informativa sui “*numerous downgrades*” intervenuti sui titoli in questione tra la data di acquisto e quella dello *swap*, il Collegio riscontra che, al momento dell'acquisto, il *rating* dei titoli era pari a “*BBB+*” per le agenzie *S&P* e *Fitch* e pari ad “*A3*” per *Moody's*; la prima variazione significativa di *rating* sui titoli è avvenuta nel mese di giugno 2011 (“*CCC*” per *S&P* e *Fitch* e “*Caa1*” per “*Moody's*”). In merito, la banca ha dichiarato che “nessuna comunicazione relativa al *downgrade* del *rating* del titolo è stata trasmessa alla ricorrente, in quanto il servizio accessorio ‘custodia e amministrazione’ non prevede alcun obbligo di informativa in tal senso”.

Rammenta, in merito, il Collegio che l'art. 34 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 27 ottobre 2007, prevede, al comma 6, che “gli intermediari notificano al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite ai sensi degli articoli da 29 a 32; la notifica viene fatta su supporto duraturo, se le informazioni alle quali si riferisce erano state fornite su supporto duraturo”.

Pertanto, premesso quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca era tenuta a comunicare alla ricorrente la predetta variazione di *rating*, onde poter permettere a quest'ultima di adottare delle scelte di investimento/disinvestimento consapevoli e informate; del resto, il Collegio nota che, secondo le maggiori agenzie di *rating*, i titoli in questione avevano subito un *downgrading* di nove livelli, finendo in una classificazione di investimenti "estremamente speculativi" con "rischio considerevole".

Di conseguenza, il Collegio, ritiene il comportamento della banca causativo di danno per la ricorrente.

Considerato, peraltro, che il danno non risulta determinabile nel suo preciso ammontare, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione della cliente in caso di corretta informativa da parte della banca (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, con esito economico di impossibile valutazione *a posteriori*), il Collegio ritiene di poter procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno.

In conclusione, premesso che la ricorrente ha già venduto parte dei titoli rivenienti dall'operazione di *swap* (con un ricavo di €485,07), il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria tecnica e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere alla ricorrente l'importo, equitativamente determinato, di € 3.500,00, contro retrocessione alla banca del quantitativo residuo dei nuovi titoli ricevuti in cambio delle vecchie obbligazioni a seguito dell'operazione di OPS.

**5.1.4. Ordine di acquisto di obbligazioni bancarie – Mancata esecuzione – Presunto comportamento scorretto della banca – Mancanza di informativa – Incompletezza bilanci societari – Mala gestio sul mercato di esecuzione – Assenza di prove documentali – Infondatezza della tesi sostenuta**

*Qualora il ricorrente voglia sostenere che la banca, in occasione della richiesta di vendita di titoli obbligazionari dalla stessa emessi, abbia tenuto un comportamento scorretto - "sia per le notizie non date, sia per i bilanci societari incompleti (al fine di celare la vera consistenza patrimoniale), sia per la gestione" del mercato di esecuzione (spread troppo elevato e deprezzamento del titolo – deve fornire idonea documentazione a comprova di quanto affermato, dovendo, altrimenti, l'Ombudsman respingere la domanda avanzata con il ricorso; del resto, anche dalla documentazione agli atti, non risultava che la banca avesse potuto, in qualche modo, contribuire a condizionare o alterare lo spread tra "denaro" e "lettera" del titolo obbligazionario dalla stessa emesso (ricorso n. 730/2013, decisione del 19 febbraio 2014).*

Espongono il ricorrente di aver acquistato in due tranches obbligazioni emesse dalla banca e di averle poste in vendita il 24 gennaio 2013 al prezzo di €88,5; controllando il book di "MPS Capital Services" aveva riscontrato che la "lettera" indicava 90,5, ma il suo ordine non era stato eseguito. Nel corso della giornata, aveva revocato la vendita ed aveva inserito il prezzo che veniva indicato nel "denaro", ovvero 86,5; pertanto, lo scarto tra "lettera" e "denaro" era pari a 4,5 punti.

A fronte del comportamento scorretto della banca (sia per le notizie non date, sia per i bilanci societari incompleti, al fine di celare la vera consistenza patrimoniale della banca stessa, sia per la gestione del DDT, "Deal Done Trading", ovvero spread gonfiato e deprezzamento del titolo), il ricorrente chiede il rimborso della differenza tra l'acquisto e la vendita del titolo, pari ad € 6.750,00.

Replica la banca che non era stato specificato dal ricorrente a che titolo venisse invocata la responsabilità della banca stessa e non si era compreso il nesso causale che legasse le operazioni menzionate con il preteso danno subito; precisa, poi, che l'ordine di vendita impartito dal ricorrente non poteva essere eseguito al prezzo di 90,50/100, in quanto tale valore rappresentava il prezzo lettera che il DDT, sistema di internalizzazione sistematica di "MPS Capital Services Banca per le Imprese SpA", esponeva, mentre la quotazione in denaro del titolo nella medesima giornata era oscillata tra un minimo di 85,50/100 ed un massimo di 87/100.

Sulla base della documentazione prodotta in istruttoria, il Collegio osserva quanto segue.

Per quanto attiene, innanzi tutto, la lamentela circa "il comportamento scorretto della banca sia per le notizie non date, sia per i bilanci societari incompleti (al fine di celare la vera consistenza patrimoniale), sia per la gestione del DDT (*spread* troppo elevato), sia per il deprezzamento del titolo", rileva, in merito, il Collegio che il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto sostenuto; del resto, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia potuto, in qualche modo, contribuire a condizionare o alterare lo *spread* tra "denaro" e "lettera" del titolo obbligazionario dalla stessa emesso.

Il Collegio conclude, pertanto, per l'inaccoglibilità di tale capo della domanda.

Per quanto concerne poi la mancata esecuzione dell'ordine di vendita del titolo obbligazionario "BMPS 08/18 TV" nella giornata del 24 gennaio 2013, al prezzo limite di 88,50, il Collegio, dal *book* di negoziazione relativo al mercato DDT ("*Deal Done Trading*"), gestito da "MPS Capital Services Banca per le Imprese SpA", riscontra che, nella giornata del 24 gennaio 2013, la quotazione in "denaro" (prezzo al quale le controparti sono disposte ad acquistare) del titolo in oggetto è oscillata tra un minimo di 85,50 ed un massimo di 87.

Il Collegio conclude, quindi, per l'inaccoglibilità anche di tale capo del ricorso.

#### **5.1.5. Swap obbligazioni della Grecia – Conflitto di interessi della banca – Assenza di prove scritte da parte del cliente – Infondatezza della contestazione**

*Se, dalla documentazione agli atti, non risulti che la banca abbia versato in una situazione di conflitto di interessi in relazione all'operazione di offerta di scambio su obbligazioni della Grecia e la banca abbia dichiarato che tale situazione non era presente, l'Ombudsman Giurì bancario deve reputare inaccoglibili le censure mosse dal ricorrente e relative alla presunta presenza di un conflitto di interessi della banca nella predetta operazione di swap (ricorso n. 855/2013, decisione del 26 febbraio 2014).*

Esponde il ricorrente di aver acquistato nominali €32.000,00 obbligazioni emesse dallo Stato Greco, scadenti il 20 agosto 2012; precisa che l'emittente aveva lanciato un'OPS nel marzo 2012 e che lui aveva scelto di non aderire a tale iniziativa.

Chiede il ricorrente il rimborso nominale del *bond* in questione, maggiorato degli interessi relativi alla cedola scaduta, considerando che non aveva accettato lo scambio proposto.

Sottolinea, infatti, il ricorrente che la banca aveva aderito per la quota di sua spettanza alla predetta OPS, contribuendo a far raggiungere la percentuale minima di adesioni necessaria per far scattare lo scambio forzato anche per i non aderenti (comportamento che evidenziava un palese conflitto di interessi); lamenta, infine, che nel periodo compreso tra l'acquisto dei titoli e il lancio dello *swap*, la banca non l'aveva mai informato dei numerosi *downgrades* intervenuti sui titoli in esame tra il momento dell'acquisto e l'avvio dell'operazione di *swap*.

Replica innanzi tutto la banca che le tempistiche previste per la gestione dell'offerta non rientravano nella disponibilità degli intermediari; comunque, l'OPS promossa dal Governo Greco

aveva avuto formalmente inizio il 24 febbraio 2012 e prevedeva come data ultima di adesione l'8 marzo 2012. Aveva, in merito, diramato presso la sua clientela un'informativa *ad hoc*.

Sottolinea, poi, la banca di non essersi trovata in una situazione di conflitto di interessi rispetto alla predetta iniziativa lanciata dalla Repubblica Ellenica. Precisa infine, in relazione alla lamentela circa le CAC (clausole di azione collettiva), che tali clausole erano state introdotte dalla Repubblica Ellenica per riservarsi la possibilità di estendere le conseguenze dell'OPS anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione, in caso di raggiungimento di una percentuale minima di adesione allo *swap*.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, tra l'8 febbraio 2010 ed il 2 marzo 2012, ha acquistato in tre *tranches*, avvalendosi del servizio di mera esecuzione fornito dalla banca, nominali € 32.000,00 obbligazioni "Greece 12 4,1%", tramite *home banking*, per un controvalore di €16.269,00.

Rileva il Collegio che il 2 marzo 2012, la banca ha inviato, via *e-mail*, una comunicazione al ricorrente in merito allo *swap* sui titoli ellenici, mettendogli a disposizione la documentazione utile per conoscere i dettagli dell'iniziativa promossa a valere sui predetti titoli. Come concordemente dichiarato dalle parti, il ricorrente non ha fornito alcuna istruzione alla banca in merito alla volontà di aderire o meno alla predetta offerta di scambio. Il 23 marzo 2012, sempre con apposita comunicazione via *e-mail*, la banca ha informato il ricorrente che, essendo stato raggiunto il *quorum* del 91% del valore nominale dei titoli in circolazione, il Governo Greco aveva attivato le CAC; di conseguenza, lo *swap* era stato reso obbligatorio nei confronti di tutti i possessori di titoli emessi dalla Grecia; la data regolamento veniva fissata per il 12 marzo 2012.

Rileva, poi, il Collegio che, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca versasse in una situazione di conflitto di interessi in relazione alla predetta operazione di offerta di scambio; la banca ha, inoltre, dichiarato che non era presente alcuna situazione di conflitto di interessi, mentre il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale che avvalorasse la sua affermazione circa la presenza di un conflitto di interessi della banca nell'operazione di *swap*.

Premesso quanto sopra, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca in relazione alle iniziative assunte dall'emittente circa l'offerta pubblica di scambio, conclude per l'inaccogliabilità delle censure relative a tale capo del ricorso.

Per quanto attiene, poi, al contributo fornito dalla banca per il raggiungimento dei *quorum* previsti per l'estensione automatica dell'accordo alla minoranza, rileva, in merito, il Collegio che il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto sostenuto; del resto, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia potuto, in qualche modo, partecipare al processo decisionale che ha condotto il Governo Greco a delineare le caratteristiche dell'OPS in discorso.

Riscontra, infine, il Collegio – in merito alla censura sollevata dal ricorrente sull'applicazione delle clausole CAC - che l'offerta in discorso ha raggiunto la percentuale di adesione del 95,70%, per cui la Grecia ha approvato l'attivazione delle clausole di azione collettiva (CAC) e, come previsto dal documento sull'offerta predisposto dall'emittente, si è effettuato, anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all'offerta, il concambio delle obbligazioni in loro possesso.

Riscontra, quindi, il Collegio che le obbligazioni intestate al ricorrente sono state sottoposte al concambio obbligatorio. Infatti, il 9 marzo 2012 la Repubblica Greca ha comunicato che era stato raggiunto il *quorum* minimo di adesioni per poter esercitare le CAC (clausole di azione collettiva), avvisando che sarebbero state attivate tali clausole, con la conseguenza che l'OPS in discorso si sarebbe estesa anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione.

Di conseguenza, il Collegio osserva che l'applicazione delle CAC (clausole di azione collettiva) – introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica

(cd. *Greek Bondholder Act*) – deve essere ricondotta alla sovranità della Repubblica stessa; rileva, in merito, il Collegio che l'accertamento circa la legittimità della previsione e dell'applicazione delle CAC nell'ambito della legislazione italiana esula dalla competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario.

Considerato, inoltre, che la banca è rimasta estranea all'introduzione ed all'attivazione delle CAC - limitandosi a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari di diritto estero assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli - il Collegio, visto che l'attività di depositaria svolta dalla banca rientra nella competenza di altra giurisdizione alternativa, conclude per l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto riguarda, infine, la lagnanza circa la mancata informativa sui “numerosi *downgrades*” intervenuti sui titoli in questione tra la data di acquisto e quella dello *swap*, il Collegio riscontra che, al momento del primo acquisto (8 febbraio 2010) del valore nominale di € 10.000,00, il *rating* dei titoli era pari a “BBB+” per le agenzie *S&P* e *Fitch* e pari ad “A3” per *Moody's*; all'epoca del secondo acquisto (4 aprile 2011, per un valore nominale di €6.000,00), il *rating* era “BB+” per *Fitch*, “BB-“ per *S&P* e “B1” per *Moody's*; infine, al momento del terzo ed ultimo acquisto (2 marzo 2012, ore 16,46, per nominali €16.000,00), era “C” per *Fitch*, “D” per *S&P* e “C” per *Moody's*. Tale ultima transazione è avvenuta successivamente all'invio dell'*e-mail* (del 2 marzo 2012, ore 16,24) con la quale il ricorrente era stato informato del lancio dell'OPS da parte del Governo Greco; pertanto, per tale ultima operazione di acquisto il ricorrente non può lamentare di non essere stato correttamente informato dalla banca circa il *downgrade* del titolo tra la data dell'acquisto e quella del lancio dell'offerta di scambio.

Per quanto concerne, invece, gli altri due acquisti, il Collegio nota che la prima variazione significativa di *rating* sui titoli è avvenuta nel mese di giugno 2011 (“CCC” per *S&P* e *Fitch* e “Caal” per “*Moody's*”). In merito, la banca ha dichiarato che “nessuna comunicazione relativa al *downgrade* del *rating* del titolo è stata trasmessa al ricorrente, in quanto il servizio accessorio ‘custodia e amministrazione’ non prevede alcun obbligo di informativa in tal senso”.

Rammenta, in merito, il Collegio che l'art. 34 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 27 ottobre 2007, prevede, al comma 6, che “gli intermediari notificano al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite ai sensi degli articoli da 29 a 32; la notifica viene fatta su supporto duraturo, se le informazioni alle quali si riferisce erano state fornite su supporto duraturo”.

Di conseguenza, il Collegio, ritiene il comportamento della banca causativo di danno per il ricorrente.

Considerato, peraltro, che il danno non risulta determinabile nel suo preciso ammontare, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente in caso di corretta informativa da parte della banca (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, con esito economico di incerta valutazione *a posteriori*) il Collegio ritiene di poter procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno.

In conclusione, premesso che il ricorrente ha già venduto parte dei titoli rivvenienti dall'operazione di *swap* riferibile ai due acquisti (con un ricavo di €2.388,57) ed ha incassato - per rimborsi alla scadenza sempre riferibili ai due acquisti in questione - €336,92, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria tecnica e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo, equitativamente determinato, di € 10.000,00, contro retrocessione alla banca del quantitativo residuo dei nuovi titoli ricevuti in cambio delle vecchie obbligazioni di cui ai richiamati primo e secondo acquisto.



### **5.1.6. Compravendita di titoli on-line – Malfunzionamenti della piattaforma informatica – Presunta patologia del cliente – Richiesta di risarcimento delle perdite subite – Assenza di prove documentali - Assenza di nesso di causalità – Inaccogliibilità della domanda**

*Qualora il ricorrente denunci di aver subito una perdita nello svolgimento dell'attività di trading on-line a causa di un malore da lui accusato - a prescindere dall'assenza di elementi di prova circa la riconducibilità del danno alla predetta patologia - l'Ombudsman Giurì Bancario, considerato che il risarcimento del danno lamentato non potrebbe, comunque, essere posto a carico dell'intermediario convenuto in quanto non sussiste alcun nesso causale che leghi l'attività eseguita dalla banca nella data in questione alle perdite subite dal cliente, dichiara inaccoglibile la domanda di risarcimento (ricorso n. 926/2013, decisione del 23 aprile 2014)*

Esponde il ricorrente di aver svolto, nel corso dell'anno 2013, per mezzo della piattaforma di trading on-line della banca, quotidiana "attività di compravendita di valuta sul mercato dei cambi Forex";

Lamenta il ricorrente:

1. di aver accusato, nel corso dell'intera giornata del 10 gennaio 2013, un lieve malore dovuto ad "una probabile intossicazione alimentare subita la sera del giorno precedente" e di aver accumulato, a causa di detto malore, "nell'ambito della suddetta attività di compravendita valute", "una perdita pari ad €4.913,00"; a tal riguardo chiede se sia "possibile ottenere lo storno della perdita pari ad €4.913,00 subita a fine giornata";
2. che, in data 14 gennaio 2013, si è verificato un malfunzionamento del portale di trading on-line; chiede "la corresponsione della somma di € 1.004,00 pari alle perdite subite a fine giornata";
3. di aver aperto, in data 17 gennaio 2013, alcune "posizioni corte" sui tassi di cambio EUR/JPY, AUD/JPY e USD/JPY i cui "relativi margini" sono stati incrementati nel corso della giornata attraverso ulteriori ordini; di essersi, però, accorto "verso mezzogiorno" che il "sistema, sia nelle finestre dedicate agli ordini che nel grafico, riportava delle quotazioni anomale ovvero faceva segnare un minimo su tali tassi di cambio inferiore a quello registrato nel corso della giornata [...]"; sostenendo di aver subito delle perdite a causa di detto malfunzionamento, chiede "la corresponsione di una somma compresa tra la perdita di € 1.412,00 da [lui] imputata all'anomalia sui 3 suddetti tassi di cambio e la perdita di € 2.521,00 complessivamente subita su tali tassi".

In conclusione, calcolati anche i "costi amministrativi" sostenuti, chiede il ricorrente un importo compreso tra €7.400,00 e €8.500,00 a titolo di risarcimento del danno subito.

Replica la banca:

- a. con riferimento alla domanda del ricorrente volta ad ottenere il rimborso delle perdite subite in data 10 gennaio 2013, evidenziando "l'infondatezza della richiesta avanzata dal cliente" in quanto "un malessere fisico, seppur documentato da analisi mediche (peraltro effettuate due giorni dopo l'asserito malore) non può in alcun modo essere considerato una valida motivazione per richiedere – tra l'altro, a posteriori – un rimborso delle perdite conseguite a seguito di qualsivoglia operatività posta in essere" e rilevando "come il cliente, nonostante il malessere temporaneo, abbia operato sul mercato Forex durante tutta la giornata (più di 200 ordini), accumulando perdite pari ad €4.913,10 di cui la banca non può certo essere ritenuta responsabile";
- b. con riferimento alla domanda del ricorrente volta ad ottenere il rimborso delle perdite subite in data 14 gennaio 2013, affermando che "dai controlli effettuati su quanto segnalato dal [ricorrente] è emerso che effettivamente il giorno 14 gennaio 2013 (in una fascia oraria

compresa tra l'apertura del servizio e le ore 9.15 circa) si sono verificati dei rallentamenti sulla piattaforma di trading on-line, e che, a tal data, il cliente deteneva alcune posizioni *short Overnight* sui cross EUR/USD – EUR/JPY – USD/USD – AUD/JPY”; rileva la banca che “a seguito degli ulteriori approfondimenti svolti sull’operatività del cliente nell’arco di tempo sopra indicato, sono emersi alcuni tentativi di inserimento ordini non andati a buon fine, di cui però non risulta alcun specifico dettaglio, ad eccezione di un ordine di vendita non andato a buon fine di 17.000 AUD/JPY, impartito alle ore 7:17:47, con parametro di prezzo «a mercato», a incremento della posizione corta di 68.000 da lui detenuta sul medesimo cross” e che “al fine di ristorare il cliente delle perdite derivanti dai rallentamenti sopra menzionati, la banca ha deciso di riconoscergli – con giusta valuta – l’importo di € 13,63, pari alla differenza tra il prezzo denaro rilevato dagli scambi sul cross AUD/JPY nell’orario del tentativo (ore 7:17:47) ed il prezzo di esecuzione del primo ordine di vendita da lui inserito sul cross AUD/JPY nella medesima giornata” nonché, con riferimento agli altri errori segnalati dal cliente, “un bonus commissionale pari a €30,00 (con decorrenza 27 gennaio 2014) per la compravendita di strumenti finanziari”; conclude la banca evidenziando “come la richiesta, avanzata dal [ricorrente] di storno di tutte le perdite conseguite alla fine della giornata del 14 gennaio 2013 – pari ad €1.004,37 – sia del tutto ingiustificata, in quanto tali perdite, derivanti dall’operatività che il cliente ha posto in essere durante tutta la giornata in questione – anche e soprattutto dopo la risoluzione dell’anomalia – non possono essere imputate al verificarsi dei malfunzionamenti operativi sopra indicati, circoscritti ad un arco limitato di tempo e comunque risolti alle ore 9:15 circa”;

- c. con riferimento alla domanda del ricorrente volta ad ottenere il rimborso delle perdite subite in data 17 gennaio 2013, affermando di aver effettuato “le necessarie verifiche, a seguito delle quali è emerso che, nella data indicata dal cliente (17 gennaio 2013), i prezzi minimi riportati nella pagine del sito riferiti ai cross EUR/JPY e USD/JPY riportavano dei valori non in linea con le quotazioni esposte dalla banca nella giornata di riferimento”; ritiene, tuttavia, la banca che “il citato difetto di informativa, riscontrato dal cliente sul sito della banca, riguardante un unico dato (il prezzo minimo), non possa aver condizionato la sua operatività dell’intera giornata, in quanto le quotazioni dei cross erano correttamente visibili nel book di negoziazione e davano al cliente la possibilità di comprendere appieno l’andamento del cross valutario; conclude la banca che, pur non potendo accogliere la richiesta di risarcimento nei termini formulati dal ricorrente, “al fine di ristorare il cliente per gli eventuali disagi occorsi a seguito dei disallineamenti sopra citati, [l’intermediario] ha deciso di attribuirgli un bonus commissionale per la compravendita di strumenti finanziari dell’importo di €30,00, che il cliente potrà utilizzare a partire dal 27 gennaio 2014, fino ad esaurimento dello stesso”.

Esaminata la documentazione agli atti il Collegio osserva quanto segue.

Con riferimento alla domanda di risarcimento formulata dal ricorrente di cui al precedente punto 1., il Collegio, in primo luogo, rileva che il ricorrente non ha fornito elementi di prova atti a dimostrare che le perdite subite in data 10 gennaio 2013 siano riconducibili alla patologia dalla quale è stato affetto in tale data; ciò posto, ritiene il Collegio che il risarcimento del danno lamentato dal ricorrente non potrebbe, comunque, essere posto a carico dell’intermediario convenuto in quanto non sussiste alcun nesso causale che leghi l’attività eseguita dalla banca nella data in questione alle perdite subite dal ricorrente; dichiara, pertanto, inaccoglibile la domanda di risarcimento del ricorrente.

Per quanto riguarda le altre domande presentate dal ricorrente, il Collegio rileva che la banca ha riconosciuto che, nelle giornate del 14 (per una fascia oraria limitata) e del 17 gennaio 2013, la piattaforma di *trading on-line* gestita dalla banca non ha funzionato regolarmente.

Sul punto, il Collegio ricorda che il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti con la stipulazione di un contratto per prestazione di servizi di investimento telematici comporta, a carico della banca, l'onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di *trading on-line* sulla quale la clientela opera; in un ambiente operativo nel quale i prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni, il malfunzionamento della piattaforma di *trading on-line*, impedendo, o rallentando, l'inserimento degli ordini e creando difficoltà nell'assunzione di tempestive decisioni operative, espone l'intermediario alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela per gli eventuali danni subiti.

Premesso quanto sopra, il Collegio prende atto che la banca si è attivata per "ristorare il cliente per gli eventuali disagi occorsi", accreditando a quest'ultimo la somma di € 13,63 e concedendogli bonus commissionali per un importo complessivo pari ad € 60,00; ritiene peraltro non adeguata la somma complessiva riconosciuta dalla banca al cliente a titolo di risarcimento.

Considerato che il ricorrente non ha fornito prove dalle quali desumere la congruità dell'importo richiesto e che non è possibile addivenire ad una esatta quantificazione del danno subito (non è possibile, infatti, stabilire *ex post* quali operazioni il ricorrente avrebbe eseguito se i predetti disservizi non si fossero verificati e quali risultati egli avrebbe conseguito) - ritiene di dover adottare il criterio di valutazione del danno secondo equità ai sensi dell'art. 1226 c.c.; dichiara, pertanto, la banca tenuta - entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo complessivo di € 100,00, come sopra determinato.

#### ***5.1.7. Sottoscrizione di prodotti finanziari – Asserita carente informativa – Assenza di prove documentali – Mancata quantificazione del danno – Rigetto della domanda di risarcimento***

*Nel caso in cui il ricorrente lamenti in modo generico ed indeterminato di non aver ricevuto una corretta e completa informativa in relazione ad investimenti non meglio precisati, l'Ombudsman-Giurì Bancario, non avendo ricevuto nessuna ulteriore specificazione (nemmeno in relazione all'ammontare del danno), nonostante sua specifica richiesta, ritiene il ricorso non meritevole di accoglimento (decisione del 26 novembre 2014, ricorso n. 308/2014).*

La ricorrente:

1. lamenta di aver sottoscritto, in data 30 maggio 2012, il questionario MIFID "nonostante forti obiezioni sulla classificazione del [proprio] livello di esperienza finanziaria e sull'obiettivo di investimento" e che, successivamente alla collocazione dei prodotti finanziari offerti in regime di consulenza, "tale Mifid è stato modificato alzando il profilo di rischio (Alto) senza la [sua] approvazione";
2. lamenta che la banca, a fronte delle proprie richieste di poter accedere alla documentazione relativa ai rapporti in essere, ha opposto una "forte resistenza a fornire dossier completo e documentazione fiscale legalmente valida e aggiornata";
3. lamenta che la banca non l'ha informata in merito alle commissioni e agli altri oneri connessi all'esecuzione del contratto;
4. espone di aver trasferito, nel mese di marzo 2012, presso la banca convenuta la liquidità ed i titoli giacenti presso un altro intermediario e chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia verificare la regolarità degli accrediti degli interessi (4% lordo), maturati dal capitale giacente sul proprio conto corrente, effettuati dalla banca dal "31 marzo 2012 al 31

dicembre 2012” nonché di verificare il “riassunto scalare e il conteggio delle competenze sul 2012 e 2013”;

5. lamenta le “pratiche scorrette” poste in essere dalla banca in occasione della sottoscrizione di prodotti finanziari collocati dallo stesso intermediario nonché l’inadeguatezza e l’incompletezza delle informazioni fornite sui rischi e la natura degli strumenti finanziari collocati;
6. contesta “l’autorizzazione firmata” relativa alla sottoscrizione di tre certificati e di “un’obbligazione strutturata con forte componente derivativa”, non negoziati su mercati regolamentati;
7. lamenta le “pratiche scorrette nella richiesta di firme sul «consenso esplicito»” con riferimento alla vendita delle obbligazioni bancarie in suo possesso, eseguita, in data 6 settembre 2012, sul mercato ETX;
8. lamenta irregolarità nell’esecuzione dell’operazione di rimborso delle quote del fondo “Aletti Gestielle” a lei intestate;
9. lamenta “illecite manipolazioni su cambi valuta Euro/Dollaro” e chiede “il rimborso di quanto non dovuto”.

La banca replica, deducendo, nel merito, l’infondatezza del ricorso.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva quanto segue.

Con riferimento alla contestazione di cui al capo 1) del ricorso, il Collegio preliminarmente rileva che i suddetti questionari MIFID presentano entrambi la sottoscrizione della ricorrente.

Il ricorrente ammette espressamente di aver firmato quello datato 30 maggio 2012; sicché deve ritenersi pacifico che ne ha in tal modo approvato il contenuto, ad ogni effetto di legge. Il Collegio ritiene pertanto infondata la doglianza sul punto avanzata dal ricorrente.

Anche con riferimento al questionario del 11 giugno 2012, la “mancanza di approvazione” dedotta nel ricorso sembra appuntarsi sul risultato emerso all’esito della compilazione del questionario piuttosto che sulla sottoscrizione del medesimo. Ad ogni modo, è assorbente rilevare che della ipotetica non veridicità della sottoscrizione, che è oltretutto questione alla cui soluzione risultano preordinati mezzi giudiziali tipici apprestati dall’ordinamento, il ricorrente non ha fornito alcuna prova – anzi, nella successiva nota del 8-10 ottobre 2014, ha espressamente dichiarato di concordare che la competenza in materia “spetta solo all’Autorità Giudiziaria” – sicché, considerato che l’Ombudsman-Giurì Bancario giudica esclusivamente sulla base delle prove documentali presenti in atti, il Collegio ritiene che la censura non possa in ogni caso trovare accoglimento.

Con riferimento alla contestazione di cui al capo 2) del ricorso (ostensione di documentazione), il Collegio rileva che la consegna di documentazione da parte della banca riguardante i titoli presso questa custoditi costituisce un adempimento al quale la depositaria è tenuta ai sensi dell’art. 1838, cod. civ., e dell’art. 119, del Testo Unico Bancario.

A tal riguardo il Collegio osserva che l’Ombudsman-Giurì Bancario, a norma di Regolamento, può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano, quindi, dal suo ambito di competenza per materia, le controversie sorte in merito all’esecuzione di un contratto di natura “bancaria”, qual è quello di deposito titoli. Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara l’inammissibilità di tale capo del ricorso.

Con riferimento alla contestazione di cui al capo 3) del ricorso (mancata informativa su commissioni e oneri), il Collegio rileva anzitutto la genericità della censura: non è infatti indicato in ricorso – ed è rimasto ignoto anche a seguito della richiesta di chiarimenti avanzata dalla Segreteria Tecnica – di quali oneri si tratti; quale sia il loro ammontare; quale sia il rapporto di riferimento; etc.

Fermo restando quanto sopra, rileva inoltre il Collegio che la ricorrente, in data 31 maggio 2012, ha sottoscritto il contratto quadro per la prestazione dei servizi di investimento (nel cui testo è

inserita la seguente dichiarazione: “Mi è stato consegnato ed illustrato in tempo utile prima della stipulazione del contratto [...], l’informativa precontrattuale richiesta ai sensi e per gli effetti del Regolamento intermediari emanato dalla CONSOB, comprendente fra l’altro le seguenti informazioni: [...] (vi) condizioni economiche, commissioni e spese relative ai servizi [di investimento prestati]”) e ha apposto la propria firma sul “Documento di sintesi”, nel quale sono indicate nel dettaglio le spese e le commissioni applicate dalla banca in relazione alle diverse tipologie di operazione finanziarie. Stando a quanto emerge dai documenti citati, nonché dalla ulteriore documentazione allegata dalla stessa ricorrente che depono in senso convergente, il Collegio non riscontra mancanze nell’operato della banca e, pertanto, respinge detto capo del ricorso.

Con riferimento alla contestazione di cui al precedente capo 4) del ricorso (interessi su c/c), il Collegio rileva che la doglianza della ricorrente attiene al rapporto di conto corrente bancario intercorrente con l’intermediario. A tal riguardo il Collegio osserva che l’Ombudsman-Giurì Bancario, a norma di Regolamento, può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano, quindi, dal suo ambito di competenza per materia, le controversie sorte in merito all’esecuzione di un contratto di natura “bancaria”, qual è quello di conto corrente bancario. Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara l’inammissibilità di tale capo del ricorso.

Con riferimento alla contestazione di cui al capo 5) del ricorso (inadeguatezza e incompletezza di informazioni sugli strumenti finanziari), il Collegio rileva che la domanda della ricorrente appare del tutto generica e indeterminata per quanto attiene all’esposizione sia delle operazioni di investimento in relazione alle quali lamenta di non aver ricevuto una corretta e completa informativa, sia della richiesta di risarcimento dei relativi danni. A tal proposito, il Collegio osserva che la Segreteria Tecnica dell’Ombudsman-Giurì Bancario, in data 24 settembre 2014, ha trasmesso alla ricorrente le controdeduzioni formulate dalla banca, chiedendo alla ricorrente se, alla luce dei chiarimenti forniti dall’intermediario, la controversia potesse considerarsi composta ovvero, in caso contrario, di “precisare nel dettaglio i motivi dell’insoddisfazione, quantificando il danno economico subito e fornendo idonea documentazione a comprova”. La ricorrente, con e-mail dell’8 ottobre 2014, ha replicato alla lettera della Segreteria, ribadendo, in generale, le proprie doglianze, senza tuttavia specificare, come detto, le operazioni di investimento di cui la medesima contesta la regolarità ovvero la natura e l’ammontare dei danni subiti. Ciò posto, il Collegio ritiene detto capo del ricorso non meritevole di accoglimento.

Con riferimento alla contestazione di cui ai capi 6) e 7) del ricorso (contestazioni in merito alla sottoscrizione di taluni documenti), il Collegio prende atto che le doglianze della ricorrente implicano nella sostanza il disconoscimento delle firme presenti sugli ordini di sottoscrizione dei certificati e sugli ordini di vendita, datati 6 settembre 2012, delle obbligazioni bancarie. A tal riguardo, nel ribadire quanto già osservato in relazione al precedente capo 1), il Collegio rileva che la ricorrente non ha fornito alcuna prova in ordine alla dedotta non veridicità delle proprie sottoscrizioni e ritiene pertanto che le censure non possano comunque trovare accoglimento.

Con riferimento alla contestazione di cui al capo 8) del ricorso (rimborso quote fondo “Aletti Gestielle”), il Collegio rileva l’operazione di rimborso delle quote è stata eseguita da un intermediario diverso rispetto alla banca nei confronti della quale è stato attivato il presente procedimento; riscontrando, pertanto, la carenza di legittimazione passiva della Barclays Bank PLC, il Collegio dichiara inammissibile tale capo del ricorso.

Con riferimento alla contestazione di cui al capo 9) del ricorso (illecite manipolazioni su cambio di valuta Euro/dollaro), il Collegio rileva che la domanda – là dove non indeterminata per mancata indicazione del valore di cambio applicato – si appalesa infondata: le operazioni inerenti “balckrock global reserve fund” e “jp morgan funds corporate”, sono state infatti eseguite

applicando un valore di cambio valuta sostanzialmente in linea con quello vigente nel periodo di riferimento. Sicché il Collegio non riscontra la sussistenza delle “illecite manipolazioni sui cambi valuta Euro/Dollaro” lamentate dalla ricorrente e, pertanto, respinge anche il suddetto capo del ricorso.

#### **5.1.8. Trading on-line – Asserite anomalie sulla piattaforma informatica – Richiesta di documentazione a comprova – Mancato invio – Rigetto del ricorso**

*La ricorrente che lamenta il verificarsi di anomalie sulla piattaforma informatica della banca è tenuta a fornire idonea documentazione a comprova di quanto sostenuto, dovendo altrimenti l'Ombudsman respingere il ricorso, tanto più se la richiesta della segreteria tecnica di trasmettere la necessaria documentazione giustificativa, sia dei fatti contestati che del danno riportato, sia rimasta inevasa (decisione del 12 dicembre 2014, ricorso n. 638/2014).*

La ricorrente lamenta una grave anomalia sulla piattaforma informatica della banca che, in occasione dell'acquisto del titolo “Neuralstem”, aveva fornito dati sul valore “in dollari per singola azione in ritardo di 24 ore”; a distanza di un anno, aveva verificato che tale errore non era stato ancora corretto.

Atteso che non aveva avuto “la possibilità di intraprendere qualsiasi strategia” nel caso in cui avesse voluto “alleggerire o invece aumentare la posizione del titolo in oggetto”, la ricorrente chiede il risarcimento di €40.000,00, atteso che le era stato impedito di monitorare correttamente il titolo e non le era stato, invece, consentito di “avere in qualsiasi momento dati aggiornati in tempo reale”.

La banca, con lettera del 30 ottobre 2014, replica che il disallineamento dei dati relativi al titolo in questione aveva riguardato esclusivamente i dati disponibili attraverso il servizio di internet banking; infatti, precisa che aveva continuato a garantire alla cliente la possibilità di accedere all'informativa in tempo reale sulle quotazioni del titolo tramite il servizio di phone banking, nonché tramite il servizio di Assistenza Internet Banking. Tale servizio non si limitava a fornire assistenza per la navigazione sul sito, ma, in caso di temporanei disservizi o malfunzionamenti, consentiva alla clientela di avvalersi delle funzionalità informative ed operative normalmente erogate tramite la piattaforma internet senza alcun aggravio di commissioni.

La banca sottolinea poi che la richiesta risarcitoria proposta dalla ricorrente risultava del tutto priva di supporto probatorio, anche con riferimento alla quantificazione dell'asserito pregiudizio; infine, evidenzia che le reiterate operazioni di compravendita poste in essere dalla ricorrente nel tempo sul titolo in oggetto, mal si conciliavano con le riferite difficoltà che la cliente aveva lamentato in ordine all'aggiornamento delle quotazioni del titolo stesso.

Il Collegio, preso atto della doglianza del ricorrente e delle controdeduzioni inviate in merito dalla banca con lettera del 30 ottobre 2014, rileva che la Segreteria Tecnica ha inviato una comunicazione *e-mail* alla ricorrente, in data 10 novembre 2014, trasmettendole in allegato la predetta lettera della banca e chiedendole di comunicare se la vertenza si potesse dire definita, ovvero di precisare i motivi dell'insoddisfazione; ha, inoltre, richiesto di fornire “idonea documentazione a comprova di quanto sostenuto nella lettera introduttiva del ricorso”, privo di documenti allegati; infine, ha precisato che, in caso di mancato riscontro entro il termine di dieci giorni dalla ricezione della predetta *e-mail* del 10 novembre 2014, sarebbe stata dichiarata cessata la materia del contendere.

In riscontro a tale richiesta, con e-mail del 19 novembre 2014, la ricorrente ha comunicato quanto segue: *“vi confermo di procedere alla richiesta danni come da documentazione precedentemente inviata”*.

A tal riguardo, tuttavia, il Collegio osserva che la ricorrente non aveva allegato alcun documento alla lettera introduttiva del ricorso; né idonea documentazione giustificativa è stata acclusa alla predetta risposta in data 19 novembre 2014.

Pertanto, considerate le argomentazioni della banca – restate prive di specifica contestazione da parte della ricorrente la quale peraltro non ha fornito nemmeno prova documentale né in merito alla sua doglianza né in relazione al danno prospettato –, il Collegio respinge il ricorso.

## **5.2. Onere a carico della banca**

### ***5.2.1. Trading on-line – Rallentamento della piattaforma informatica – Rilevazione di un problema tecnico-informatico – Esclusione di responsabilità in caso di motivi di “forza maggiore” – Assenza di documentazione a comprova – Problematica dipendente dall’intermediario – Causazione di danni meritevoli di risarcimento – Responsabilità della banca***

*In caso di rallentamento della piattaforma informatica dovuta non a causa di “forza maggiore” - al verificarsi della quale la banca non può essere considerata responsabile per eventuali disservizi occorsi in concomitanza con detti eventi – ma riconducibile ad “un problema tecnico informatico” (espressione che lascia presumere che la suddetta problematica abbia avuto origine all’interno dell’intermediario, nella funzione deputata a gestire il servizio di trading on-line), la banca risponde dei danni causati al cliente che sia stato ostacolato nella sua attività operativa, non avendo, tra l’altro, la banca fornito alcuna prova a sostegno della tesi difensiva sostenuta (decisione del 26 giugno 2014, ricorso n. 20/2014).*

Espone il ricorrente:

1. di aver tentato, senza successo, in data 2 dicembre 2013, di vendere alcuni titoli tramite la piattaforma di *trading on-line* “(...) Interactive”;
2. di aver contattato “più volte”, nella medesima giornata, il “call center del servizio (...) Interactive”;
3. che gli operatori del call center gli avevano comunicato che non era possibile eseguire le operazioni volute “per problemi non meglio specifica natura”;
4. di aver “riprovato con lo stesso iter anche nelle giornate di martedì 3 dicembre [...] e nella mattinata del 4 dicembre, quando all’ennesima impossibilità a procedere alla vendita [è] stato costretto ad uscire e a recar[si] allo sportello [della banca], dove riuscivano finalmente a vendere i titoli con prezzi però più bassi a quelli di lunedì 2 [...]”.

Lamentando di aver subito un danno a causa del malfunzionamento del servizio “(...) Interactive”, sia telefonico che telematico, e ritenendo la banca responsabile per quanto accaduto, il ricorrente chiede la somma di €271,91 a titolo di risarcimento.

Replica la banca, affermando:

- a) che, in data 2 dicembre 2013, il servizio (...) Interactive, “a causa di un problema tecnico informatico, ha registrato dei notevoli rallentamenti” ma “seppur con difficoltà, il servizio

ha comunque funzionato, sebbene non in maniera regolare, per poi riprendere normalmente dopo le 18:00”;

- b) che, in ogni caso, l’art. 15 del contratto di adesione al servizio (...) Interactive stabilisce che: “è esclusa ogni responsabilità della banca per i rallentamenti e/o malfunzionamenti delle reti di comunicazione, del servizio postale o di erogazione dell’energia elettrica, a qualsiasi causa imputabili, nonché per gli scioperi del personale della banca ovunque verificatisi. In aggiunta, è esclusa qualsiasi responsabilità della banca per impedimenti od ostacoli al funzionamento del servizio determinati da modifiche legislative o da atti di autorità nazionali od estere, ovvero da provvedimenti o atti di natura giudiziaria o da qualsiasi altro fatto di terzi non imputabile alla banca”;
- c) che, “nelle giornate del 03 e 04 dicembre 2013, le [...] indagini non hanno rilevato alcuna anomalia nei [...] sistemi informatici”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che la banca ha ammesso che, in data 2 dicembre 2013, “a causa di un problema tecnico informatico, il servizio (...) Interactive ha registrato notevoli rallentamenti” ma che, invocando il citato art. 15 del contratto di adesione al servizio in questione, ha declinato ogni responsabilità con riferimento ai danni lamentati dal ricorrente.

Sul punto il Collegio rileva che l’art. 15 del contratto individua casi di cd. “forza maggiore” al verificarsi dei quali la banca non può essere considerata responsabile per eventuali disservizi occorsi in concomitanza con detti eventi; osserva, tuttavia, che la banca ha individuato, quale causa dei rallentamenti contestati, “un problema tecnico informatico”, espressione, quest’ultima, che lascia presumere che la suddetta problematica abbia avuto origine all’interno dell’intermediario stesso, nella funzione deputata a gestire il suddetto servizio, e non sia stata determinata da uno degli eventi riportati nel testo del citato art. 15.

A tal riguardo, rilevando che la banca non ha comunque fornito alcuna prova a sostegno della tesi difensiva sostenuta, il Collegio ricorda innanzitutto che il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti conseguentemente alla stipulazione di un contratto per la prestazione di servizi di negoziazione telematici comporta, a carico della banca, l’onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di *trading on-line* sulla quale la clientela opera; in un ambiente operativo nel quale i prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni, il malfunzionamento della piattaforma di *trading on line*, impedendo, o rallentando, l’inserimento degli ordini e creando impaccio nell’assunzione di tempestive decisioni operative, espone conseguentemente l’intermediario alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela per gli eventuali danni subiti.

Considerato quanto sopra, ritiene il Collegio che il malfunzionamento del servizio (...) Interactive verificatosi in data 2 dicembre 2013, essendosi posto come ostacolo all’esecuzione da parte del cliente delle proprie scelte di investimento, abbia procurato al ricorrente un danno meritevole di essere risarcito; non potendo, tuttavia, determinare *ex post* il prezzo al quale il ricorrente avrebbe venduto i titoli in questione se tali disservizi non si fossero verificati, il Collegio ritiene di dover procedere alla quantificazione del danno subito dal ricorrente con valutazione di tipo equitativo e dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a versare al ricorrente la somma di €150,00, come sopra determinata.



**5.2.2. Acquisto titoli azionari – Aumento del capitale sociale – Contestazione per mancato invio dell’informativa – Assenza di prove documentali – Invio tramite e-mail – Modalità non contrattualizzata – Non opponibilità al cliente**

*Qualora, nella documentazione agli atti, non vi sia evidenza di quanto affermato dall’intermediario in merito al fatto che i ricorrenti abbiano riconosciuto di aver ricevuto l’informativa relativa all’operazione di aumento del capitale – anzi, al contrario, i clienti sostengano di non aver ricevuto alcuna comunicazione al riguardo - la banca, non avendo prodotto alcun documento in merito, non può sostenere di aver correttamente informato gli azionisti mediante apposita comunicazione via e-mail, stante il fatto che il “contratto per la prestazione di servizi di investimento” non contempla alcuna clausola che preveda l’utilizzazione da parte della banca della posta elettronica quale strumento per effettuare questo tipo di comunicazioni ai clienti (ricorso n. 782/2013, decisione del 9 aprile 2014)*

Espongono i ricorrenti:

1. di aver stipulato con la banca, in data 25 giugno 2009, un contratto per la prestazione di servizi di investimento;
2. di aver acquistato, in data 24 settembre 2009, n. 28.000 azioni “Unipol” privilegiate, per un controvalore pari ad €18.888,43;
3. di essere stati informati dalla banca, in data 30 marzo 2012, che la società emittente, in data 19 marzo 2012, aveva deciso il raggruppamento delle azioni;
4. di essere stati informati dalla banca, in data 16 luglio 2012, tramite telefono, che la società emittente aveva deliberato di effettuare un’operazione di aumento di capitale e di aver comunicato all’interlocutore di non voler aderire all’iniziativa in questione;
5. di non aver ricevuto dalla banca, prima della suddetta comunicazione, “nessun prospetto informativo circa le modalità dell’aumento di capitale”;
6. di aver notato, in data 20 settembre 2012, che il documento “Analisi del Patrimonio” relativo ai proprio investimenti “riportava un valore di carico delle azioni Unipol di € 4.478,43 contro un valore di acquisto di €18.888,43”.

Lamentano i ricorrenti che la perdita in questione è stata causata dalla condotta del promotore della banca che, nel corso della telefonata del 16 luglio 2012, a fronte del loro rifiuto di sottoscrivere l’aumento di capitale, non ha consigliato loro di vendere “anche nello stesso giorno della telefonata” i relativi diritti di opzione; i titoli, infatti, sono stati venduti automaticamente dalla banca nell’ultimo giorno di negoziazione, determinando così la lamentata minusvalenza.

Chiedono i ricorrenti la somma di €12.813,58 a titolo di risarcimento del danno.

Replica la banca, affermando:

- a) “che [i ricorrenti] hanno riconosciuto di aver ricevuto dalla banca l’informativa relativa all’avvio dell’operazione societaria citata, dando atto, inoltre, di essere stati anche contattati telefonicamente dal gestore di riferimento in data 16 luglio 2012”;
- b) che “l’asserita mancata consegna della documentazione informativa relativa all’operazione [di aumento di capitale] risulta contraddetta dal fatto che la stessa parte ricorrente ha allegato al ricorso copia della comunicazione datata 13 luglio 2012 con la quale la banca ha comunicato ai clienti gli estremi dell’operazione di aumento di capitale. In tale nota erano chiaramente riportati gli estremi dell’operazione: periodo di offerta, rapporto di concambio, prezzo di esercizio dei diritti e precisazione del termine ultimo per l’eventuale conferimento di ordini operativi”;

- c) che la suddetta informativa è stata recapitata al cliente anche “in formato elettronico direttamente sulla casella di posta riservata accessibile attraverso il contratto di Internet Banking”;
- d) che la comunicazione in questione informava i ricorrenti che il periodo per aderire all’offerta era compreso tra il 16 luglio ed il 1° agosto e che la banca – alla data del 24 luglio 2012, in mancanza di istruzioni da parte dei clienti – avrebbe provveduto, in data 25 luglio 2012 (ultimo giorno di negoziazione dei titoli), a vendere “al meglio” i diritti di opzione non esercitati;
- e) che i ricorrenti non hanno ordinato alla banca di vendere i diritti di opzione in loro possesso, limitandosi - in occasione della telefonata del 16 luglio 2012, con la quale l’intermediario aveva, nuovamente, informati i clienti circa l’operazione societaria in atto - a comunicare al gestore di riferimento di non voler aderire all’aumento di capitale;
- f) che, con riferimento alla mancata consulenza contestata dai ricorrenti, l’intermediario “non può esimersi dall’evidenziare come il modello della consulenza non si traduca nel trasferimento dall’investitore all’intermediario dell’assunzione delle decisioni in materia di investimento e pertanto una siffatta aspettativa da parte dei clienti era e non può che essere infondata”; “al contrario, correttamente, il gestore di riferimento ha fornito ai clienti le informazioni necessarie all’assunzione di una consapevole decisione, senza chiaramente indirizzare i clienti ad assumere una qualche specifica decisione, come ad esempio quella di vendere immediatamente i diritti”; “tale eventuale indicazione operativa da parte della banca, oltre che non coerente rispetto al modello delle relazioni tra intermediario ed investitore introdotta nella normativa Mifid, sarebbe stata in ogni caso quanto meno arbitraria, non potendosi evidentemente delineare con certezza in modo preventivo l’andamento delle quotazioni che i diritti di opzione avrebbero segnato nel corso del periodo di negoziazione degli stessi sul mercato. La Banca ha quindi operato correttamente, in quanto, attenendosi alle norme di legge, dopo aver fornito ai clienti le necessarie informazioni e richiesto le istruzioni operative, ha provveduto alla vendita d’ufficio dei diritti durante l’ultimo giorno di negoziazione [25 luglio 2012], stante l’assenza di disposizioni da parte degli odierni ricorrenti”, [...]“realizzando un prezzo di eseguito di € 0,007”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

In primo luogo, il Collegio rileva che i ricorrenti lamentano il mancato invio da parte della banca della comunicazione informativa datata 13 luglio 2012 relativa all’operazione di aumento di capitale promossa da Unipol; sostiene, invece, la banca che i ricorrenti “hanno riconosciuto di aver ricevuto dalla banca l’informativa relativa all’avvio dell’operazione societaria” allegando, a comprova della correttezza del suo operato, il fatto che i ricorrenti stessi “hanno allegato al ricorso copia della comunicazione datata 13 luglio 2012 con la quale [la banca] ha comunicato ai clienti gli estremi dell’operazione di aumento di capitale”; aggiunge, inoltre, l’intermediario, a sostegno della propria difesa, “di aver inviato la suddetta comunicazione anche “in formato elettronico direttamente sulla casella di posta riservata accessibile attraverso il contratto di Internet Banking” ma che i ricorrenti avevano preso visione di detta e-mail solo “con significativo ritardo”.

A tal riguardo, il Collegio rileva che:

- non c’è evidenza, nella documentazione agli atti, di quanto affermato dall’intermediario in merito al fatto che i ricorrenti “abbiano riconosciuto di aver ricevuto dalla banca l’informativa relativa all’avvio dell’operazione societaria”; al contrario i ricorrenti sostengono di non aver ricevuto alcuna comunicazione al riguardo;

- la comunicazione datata 13 luglio 2012 a cui fa riferimento la banca è stata inclusa dai ricorrenti nella documentazione del ricorso in quanto allegata alla lettera, datata 4 luglio 2013, inviata dalla banca ai clienti, in risposta al reclamo da questi presentato;
- la banca, a fronte della richiesta della Segreteria Tecnica di fornire la prova della ricezione da parte dei ricorrenti della comunicazione del 13 luglio 2012, non ha prodotto alcun documento;
- il “contratto per la prestazione di servizi di investimento” sottoscritto dai ricorrenti, non contempla alcuna clausola che preveda l'utilizzazione da parte della banca della posta elettronica quale strumento per effettuare questo tipo di comunicazioni ai clienti e, di conseguenza, non possono essere attribuite responsabilità a quest'ultimi per non aver letto tempestivamente la *e-mail* inviata dalla banca.

Premesso quanto sopra, il Collegio prende atto che i ricorrenti hanno affermato di essere stati informati telefonicamente dalla banca, in data 16 luglio 2012, circa l'aumento di capitale promosso da Unipol e ritiene, pertanto, che la banca abbia, se non altro in tale occasione, ottemperato agli obblighi informativi su di essa gravanti in qualità di depositaria.

In merito all'altra contestazione formulata dai ricorrenti, il Collegio osserva che i ricorrenti lamentano che l'addetto della banca che li aveva contattati, recepita la loro decisione di non aderire all'aumento di capitale, non ha consigliato loro di vendere i diritti di opzione; sul punto la banca replica evidenziando che “correttamente, il gestore di riferimento ha fornito ai clienti le informazioni necessarie all'assunzione di una consapevole decisione, senza chiaramente indirizzare i clienti ad assumere una qualche specifica decisione, come ad esempio quella di vendere immediatamente i diritti”.

A tal riguardo il Collegio osserva che l'andamento della quotazione di un diritto di opzione, come d'altronde di qualsiasi altro titolo quotato, non può essere previsto *ex ante* in quanto molteplici ed imprevedibili sono i fattori che influenzano gli scambi in ogni momento; ciò detto, non ritiene che l'intermediario possa essere censurato per non aver suggerito ai ricorrenti di vendere immediatamente i titoli, posto che una raccomandazione in tal senso avrebbe avuto carattere di aleatorietà.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inaccoglibile.

### **5.2.3. Trading on-line – Malfunzionamenti della piattaforma informatica – Impossibilità di inserire ordini – Richiamo alla clausola contrattuale di esonero della banca da ogni responsabilità – Fatti non imputabili all'intermediario – Assenza di prove – Esclusione dell'applicabilità della norma**

*La banca che, al fine di declinare ogni responsabilità per i disservizi verificatisi sulla propria piattaforma informatica, abbia richiamato una clausola del contratto che regola il servizio di trading on-line — la quale clausola, in caso di mancata o ritardata fornitura del servizio, escluda la responsabilità dell'intermediario se dipendente da cause ad esso non imputabili mentre, in tutti gli altri casi (inesattezze, incompletezze, non tempestività, etc.), la preveda nella limitata ipotesi in cui il disservizio sia attribuibile all'intermediario medesimo a titolo di dolo o colpa grave —, è tenuta a fornire prove documentali atte a dimostrare che i malfunzionamenti contestati siano stati determinati da cause ad essa non imputabili; in caso contrario, la fattispecie deve essere ricondotta alla seconda disposizione della citata clausola contrattuale (quella che prevede la responsabilità della banca nei soli casi di dolo o colpa grave) della quale, tuttavia, va dichiarata la*

vessatorietà ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. b) del Codice del consumo (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 223/2014)

Alla riunione del 2 ottobre 2014, il Collegio – ritenuta la responsabilità della banca per gli eventuali danni subiti dal ricorrente – ha stabilito di richiedere a quest'ultimo l'esatta quantificazione del danno subito, con idonea documentazione probatoria, mediante la seguente decisione interlocutoria:

*“Ricorso n. 223/2014 nei confronti della (...), del Sig. (...), proposto con lettera pervenuta in data 28 marzo 2014.*

*Il Collegio prende in esame la documentazione fornita dal ricorrente unitamente al ricorso e in data 13 ottobre 2014, nonché quella inviata dalla banca in data 23 aprile, 3 e 14 ottobre 2014.*

*Il ricorrente (titolare di un deposito titoli presso l'intermediario e del contratto “Paschihome”) espone:*

- 1. di aver impartito, in data 31 ottobre 2013, l'ordine di vendere n. 893.255 azioni della banca convenuta, al prezzo di € 0,2338;*
- 2. che il suddetto ordine è risultato “ineseguito totale”;*
- 3. di aver tentato di inserire - sul portale di trading on-line della banca, in data 1° novembre 2013, alle ore 9:00 – un nuovo ordine, alle medesime condizioni di quello impartito il giorno precedente;*
- 4. di non aver potuto eseguire detta operazione in quanto “il sistema di Internet Banking non permetteva l'accesso”;*
- 5. di aver provato “a trasmettere la [sua] volontà di vendita tramite il numero verde [della banca], ma questo ulteriore tentativo risultava vano poiché il servizio era occupato fino a tarda mattinata”;*
- 6. di non aver potuto contattare la sua filiale di riferimento per dare seguito all'operazione in quanto il 1° novembre è un giorno festivo;*
- 7. di aver tentato nuovamente – in data 4 novembre 2013, alle ore 9:00 - di inserire, tramite la piattaforma telematica della banca, l'ordine di vendita in questione ma di aver ravvisato, “anche in questa circostanza, le stesse problematiche tecniche del giorno 1° novembre 2013”;*
- 8. di aver provato, “anche in questa circostanza, a contattare il numero verde che risultava occupato come nelle circostanze precedenti”;*
- 9. di aver contattato, nelle medesima giornata, la succursale di riferimento “per inserire l'ordine di vendita a mezzo l'operatore finanziario” ma di non aver potuto impartire la disposizione in quanto “l'operatore era in ferie”.*

*Ritenendo la banca responsabile per la mancata esecuzione dell'operazione di compravendita nella data ed alle condizioni desiderate, il ricorrente chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.*

*La banca replica, affermando:*

- a) che il contratto per l'erogazione del servizio di home banking denominato “Paschihome”, all'art. V, recita: “La Banca non sarà responsabile della mancata o ritardata fornitura del Servizio in conseguenza a cause ad essa non imputabili [...] La responsabilità della Banca per eventuali inesattezze, incompletezze, non tempestività dei dati trasmessi o, comunque, ogni altra responsabilità a qualsiasi titolo sussisterà solo nei casi di dolo o colpa grave”;*
- b) che “le problematiche riferite dal ricorrente hanno riguardato le giornate del 1° novembre 2013 e 4 novembre 2013 e sono state comunque risolte in entrambe le giornate dopo le ore 12:00”;*

- c) che “in tali date era comunque disponibile il servizio di Phone Banking sebbene l’interruzione dell’Internet Banking possa aver generato un maggior numero di chiamate al numero verde con conseguente allungamento degli ordinari tempi di risposta”;
- d) che “non risponde invece al vero l’affermazione del ricorrente secondo cui, in data 4 novembre 2013, la filiale [...] avrebbe riferito allo stesso “... che l’operatore era in ferie e l’ordine non poteva essere inserito” ma che “il cliente si limitò invece a chiedere di parlare con un dipendente con cui operava solitamente e alla notizia della sua assenza per ferie interruppe la telefonata senza chiedere altro”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

La banca ha ammesso che nei giorni 1° e 4 novembre 2013 si sono verificati dei malfunzionamenti della piattaforma di trading on line della banca che hanno impedito al ricorrente di accedere al servizio e di inserire l’ordine di vendita delle n. 893.255 azioni “MPS” da lui possedute.

Tuttavia, la banca, al fine di declinare ogni responsabilità per i disservizi verificatisi nelle giornate in questione, ha richiamato una clausola del contratto che regola il servizio di trading on-line che esclude la responsabilità della banca per la mancata o ritardata fornitura del servizio in conseguenza di cause ad essa non imputabili e che, in tutti gli altri casi, contempla la responsabilità dell’intermediario solo nel caso in cui il non corretto funzionamento del sistema sia ad esso attribuibile a titolo di dolo o colpa grave.

Per quanto riguarda la vicenda in esame, il Collegio rileva che la banca non ha fornito alcun elemento di prova atto a dimostrare che i malfunzionamenti contestati siano stati determinati da cause non imputabili all’intermediario; pertanto, la fattispecie deve essere ricondotta alla seconda disposizione della citata clausola contrattuale, quella che prevede la responsabilità della banca nei soli casi di dolo o colpa grave.

Posto che la banca, con riferimento al servizio di trading on-line erogato, ha l’obbligo di garantire lo stabile e corretto funzionamento della piattaforma e che, pertanto, ogni malfunzionamento della stessa può essere considerato un inadempimento degli obblighi contrattuali assunti, il Collegio ritiene che la suddetta clausola contrattuale abbia carattere vessatorio ai sensi dell’art. 33, comma 2, lett. b) del Codice del consumo, posto che limita alle ipotesi di condotta dolosa o gravemente colposa posta in essere dall’intermediario il diritto del cliente ad ottenere il risarcimento del danno subito, “in caso di adempimento totale o parziale o di inadempimento inesatto da parte del professionista”.

Quanto sopra considerato, il Collegio ritiene la banca responsabile per gli eventuali danni subiti dal ricorrente in occasione dei malfunzionamenti riscontrati in data 1° e 4 novembre 2013.

Tuttavia, non avendo il ricorrente provveduto a quantificare il danno subito, il Collegio, nella seduta del 2 ottobre 2014, ha incaricato la Segreteria Tecnica di: 1) richiedere al cliente l’esatta quantificazione del danno subito, con idonea documentazione probatoria; 2) informare la banca di tale richiesta; si è, poi, riservato di assumere una decisione definitiva sul ricorso nella prima riunione successiva alla ricezione della predetta comunicazione.”

Il Collegio ha altresì incaricato la Segreteria Tecnica “di assegnare al ricorrente il termine di sette giorni dalla ricezione della lettera per ricevere un riscontro alla medesima”.

Alle suddette comunicazioni – trasmesse in data 2 ottobre 2014 – ha fatto seguito la lettera-fax del ricorrente in data 13 ottobre 2014, dalla quale il Collegio ha appreso che, in data 5 marzo 2014, il cliente medesimo, con un ordine impartito in tre tranches, ha provveduto alla vendita dei titoli al prezzo unitario di 0,1985, per un controvalore di € 177.311,12 (originariamente, i titoli erano stati acquistati al prezzo unitario di €0,2233, per un controvalore di €199.457,14).

Il ricorrente ha quindi chiesto il risarcimento del danno subito, quantificandolo nell'importo di €31.524,89, corrispondente alla differenza tra l'importo che avrebbe ricavato se avesse venduto tra il 1° ed il 4 novembre 2013 (importo che lo stesso ricorrente quantifica nella somma totale di € 208.836,01, corrispondente al prezzo unitario di €0,2338) e quanto effettivamente ottenuto dalla vendita del 5 marzo 2014.

E' pervenuta altresì lettera della banca in data 4 ottobre 2014, ove si precisa che: "la quantificazione del danno eventualmente subito dal cliente andrebbe calcolata non sulla base delle vendite effettuate dal ricorrente ben oltre quattro mesi dopo i fatti contestati ma, più correttamente, sulla base del prezzo del titolo al primo giorno di borsa aperta successivo al 1° novembre 2013, cioè il 4 novembre 2013 (prezzo unitario pari ad €0,2279); da quella data, infatti, "il cliente avrebbe potuto immediatamente vendere il titolo per evitare il rischio di ulteriori ribassi delle quotazioni"; la banca sottolinea, del resto, che, in sede di reclamo, il ricorrente aveva chiesto "il riconoscimento della differenza tra il prezzo di acquisto 0,2233 e vendita 0,2338 del giorno 1° novembre 2013".

Tanto premesso, il Collegio ritiene che il danno non risulta determinabile nel suo preciso ammontare, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente in caso di corretto funzionamento della piattaforma informatica (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, effettivo quantitativo delle azioni vendute, effettivo prezzo di regolamento della vendita, con esito economico di impossibile valutazione *a posteriori*); ritiene, pertanto, di dover procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., alla valutazione equitativa del danno.

Tenuto conto dei valori registrati dal titolo nel periodo di malfunzionamento della piattaforma operativa nonché dell'andamento del titolo medesimo nel mese successivo al tentativo di vendita non andato a buon fine, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria - a versare al ricorrenti la somma di €5.000, equitativamente determinata.

#### ***5.2.4. Sottoscrizione di un fondo comune di investimento – Contestazione della commissione di entrata – Esame della documentazione contrattuale – Esibizione da parte della banca – Previsione della commissione – Opponibilità al cliente***

*E' opponibile al ricorrente la commissione di entrata prevista in relazione alla sottoscrizione di un fondo comune di investimento, posto che la banca ha esibito copia della documentazione contrattuale da cui risulta che il cliente ha ricevuto in consegna il KIID in cui è prevista l'applicazione della citata commissione (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 335/2014).*

Il ricorrente chiede che non si applichi la commissione di sottoscrizione al fondo monetario "Anima Short Term Bond", in quanto la sua intenzione era quella di fare un'integrazione su un fondo monetario già in essere, denominato "Prima Model Short Term" e sottoscritto nel 2009 con l'allora Banca Antonveneta; precisa, inoltre, che non aveva pagato commissioni con "la vecchia sottoscrizione", mentre sulla seconda sottoscrizione gli era stata applicata una commissione del 3%.

La banca replica che l'ordine di sottoscrizione era stato regolarmente sottoscritto dal ricorrente e che, nell'informativa relativa al fondo "Anima Short Term Bond", era chiaramente indicata la commissione di sottoscrizione del 3%; sottolinea, poi, che la comunicazione dell'avvenuto cambio di denominazione del fondo era stata fornita alla clientela a cura della SGR.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva che il ricorrente, in data 13 marzo 2013, ha sottoscritto il fondo "Anima Short Term Bond", conferendo €28.000,00; sul modulo d'ordine, il

ricorrente ha sottoscritto la seguente dicitura: “dichiaro di approvare specificatamente le norme contenute nell’allegato al presente modulo di sottoscrizione di azioni della Sicav Prima Funds, relative a (...) spese a carico del sottoscrittore (§ C)”. Tale allegato, al paragrafo C, prevede l’applicazione di una “commissione di sottoscrizione” del 3% per il fondo “Anima Short Term Bond”.

Il Collegio rileva, inoltre, che, sempre sul modulo di sottoscrizione, è contenuta la seguente clausola: “prima della sottoscrizione deve essere gratuitamente consegnata copia delle informazioni chiave per gli investitori (KIID)”; osserva che il KIID relativo al fondo in questione riporta, alla sezione relativa alle “spese per classe di azioni”, una tabella riepilogativa delle spese collegate al fondo nella quale è prevista l’applicazione di “spese di sottoscrizione fino al 3%”.

Tanto premesso, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca, ritiene infondata la richiesta del ricorrente e, pertanto, respinge tale capo del ricorso.

Per quanto attiene poi alla sottoscrizione del fondo “Model Monetario” (per il quale, come detto, il ricorrente deduce di non aver versato commissioni di ingresso, diversamente da quanto accaduto per la sottoscrizione del 2013), avvenuta il 5 gennaio 2010, il Collegio osserva che il ricorrente ha proposto reclamo nei confronti dell’ufficio reclami della banca il 30 settembre 2013; atteso che, ai sensi dell’art. 7, comma 1, lettera a), del Regolamento, la clientela degli intermediari aderenti può rivolgersi all’Ombudsman-Giurì Bancario per qualunque questione relativa a servizi e attività di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo, essendo stato perfezionato il contratto relativo all’acquisto di tale fondo antecedentemente al 30 settembre 2011, il Collegio dichiara inammissibile tale capo del ricorso.

#### **5.2.5. Ordine di vendita di gestione patrimoniale – Esecuzione tardiva – Assenza di prove atte ad onerare la responsabilità della banca – Risarcimento del danno**

*Qualora sia trascorso un lasso di tempo eccessivo tra il momento in cui il cliente ha impartito l’ordine di vendere una gestione patrimoniale e la chiusura della gestione stessa, l’Ombudsman-Giurì Bancario, non avendo l’intermediario fornito elementi di prova atti a dimostrare che il ritardo nell’esecuzione degli ordini del cliente non è imputabile alla propria condotta, ritiene responsabile la banca per il pregiudizio subito dal ricorrente in detta circostanza (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 285/2014).*

Il ricorrente espone:

1. che, alla data del 29 novembre 2012, era titolare della “Gestione Patrimoniale PF Dinamica” sottoscritta con la banca convenuta;
2. di aver impartito alla banca - in data 29 novembre 2012, compilando il relativo modulo - l’ordine di: “Mantenere i BTP in portafoglio. Mantenere l’esposizione al dollaro USD americano se ritenuto opportuno. Gestire il residuo secondo la linea PF Aggressiva”;
3. che la “Gestione PF Dinamica” prevede che il portafoglio titoli sia costituito da azioni per un valore complessivo non superiore al 70% del patrimonio investito mentre la “Gestione PF Aggressiva” consente che il portafoglio titoli sia costituito interamente da titoli azionari;
4. che, alla data del 31 dicembre 2012, il suo portafoglio titoli era ancora composto in larga parte da azioni di sicav obbligazionarie, alcune anche esposte in Euro;
5. che “il portafoglio è stato allocato secondo la linea prescelta (PF Aggressiva), ovvero a totale contenuto azionario, solo a partire da fine gennaio 2013 e un prodotto AMU MONKEY MKT USD MU è stato venduto addirittura in data 15 marzo 2013”.

Il ricorrente lamenta la condotta tenuta dalla banca, che ha ritardato, in modo colpevole, l'esecuzione dell'ordine di riallocazione del capitale investito nella "Gestione PF Dinamica"; chiede, quindi, il risarcimento del danno subito che quantifica in "€48.565,54 o il maggiore o minore importo che la commissione calcolerà in base alla variazione del parametro di riferimento (dove la gestione doveva investire epurando i risultati dei 2 BTP in portafoglio) e il risultato della gestione patrimoniale con il cambio di linea eseguito nemmeno per il 40% e a più riprese".

Il ricorrente espone, inoltre, di aver impartito alla banca, in data 10 febbraio 2013, l'ordine di vendere i "BTP 01/03/2025" presenti nel suo dossier titoli (la banca ha colpevolmente ritardato l'esecuzione del suddetto ordine, vendendo i titoli in questione, "in modo frazionato", "solo in data 28 febbraio 2013, 1° marzo 2013 e 4 marzo 2013"); ritenendo che tale condotta gli abbia procurato un danno economico quantificabile in €2.000,00, chiede il risarcimento del danno subito.

Il ricorrente espone, infine, di aver impartito alla banca, in data 14 marzo 2013, l'ordine di "vendere le sicav e titoli detenuti e acquistare comparti di sicav «retail»" e, in seguito, di chiudere la gestione patrimoniale a lui intestata e di trasferire i titoli su "un dossier titoli a custodia a [suo] nome presente nella stessa banca". La banca ha "venduto con celerità (dal 21 marzo 2013) e acquistato dal 26 marzo 2013 quanto indicato dal [suo] ordine" ma ha ritardato il trasferimento di detti titoli e la chiusura della gestione patrimoniale, eseguite solo in data 17 maggio 2013; chiede, pertanto, il rimborso delle "commissioni di gestione dal 1° aprile 2013 fino all'estinzione della GPM del 17 maggio 2013", per un importo complessivo pari ad €1.479,90, nonché, considerato che "il tardivo spostamento del [suo] dossier [gli] ha impedito di eseguire determinati spostamenti che anche in presenza di minime variazioni percentuali possibili hanno determinato un ingente danno", la somma di €30.000,00 a titolo di risarcimento.

La banca replica, affermando:

- a. che "le istruzioni specifiche impartite il 29 novembre 2012 [dal ricorrente] indicavano di "mantenere i BTP in portafoglio – mantenere l'attuale esposizione al dollaro USD – se ritenuto opportuno. Gestire il residuo secondo la linea PF AGGRESSIVA. Sono consapevole del disallineamento con il benchmark della gestione";
- b. che "le istruzioni specifiche impartite il 29 novembre 2012, contengono nella copia banca, firmata dal cliente, il termine «attuale», non presente sulla copia fornita dal [ricorrente]";
- c. che "la scelta [della banca] di non vendere le sicav obbligazionarie in dollari americani, è stata dettata dall'istruzione specifica di mantenere in portafoglio «l'attuale» esposizione al dollaro americano e quindi, nell'ambito del mandato di gestione, si è provveduto, gestendo il timing, al trapasso alla linea PF AGGRESSIVA del «residuo»";
- d. che, sino alla data del 29 novembre 2012, "la gestione era composta, prevalentemente, da Sicav obbligazionarie internazionali e da Btp per valore nominale di €200.000,00 (la parte di Sicav obbligazionarie era per il 60% esposta in dollari americani)";
- e. che "nelle date successive si è provveduto ad allineare la gestione al portafoglio modello della linea di gestione denominata «PF Aggressiva», che all'epoca prevedeva una percentuale di azionario intorno al 90%, conservando, così come da espressa volontà del cliente, le Sicav obbligazionarie in dollari americani ed i BTP ; pertanto l'esposizione al mercato azionario è risultata inferiore a quanto previsto dal portafoglio modello per la linea di gestione scelta dal cliente (PF Aggressiva) e, quindi, dato l'andamento positivo del mercato azionario, la performance della gestione è stata inferiore a quanto realizzato dal portafoglio modello";
- f. che "verso la metà di gennaio, a seguito di pressanti solleciti del [ricorrente], ricevuti per il tramite del promotore finanziario [...], si è provveduto ad allineare l'intero portafoglio gestito al portafoglio modello, naturalmente, come nel caso del fondo «Amu Money Market



\$ usd», venduto il 15 marzo 2013, gestendo il timing nel miglior interesse per il rendimento del portafoglio in gestione”;

- g. che “nella gestione dei titoli di stato detenuti in portafoglio, in forza di specifiche istruzioni del cliente, avendo riscontrato un danno patrimoniale a danno del [ricorrente], si è provveduto a rimborsare la perdita realizzata, quantificata in €53,00”;
- h. che “entro la metà di maggio 2013 si è provveduto alla chiusura della gestione patrimoniale ed al trasferimento dei fondi su un conto titoli a custodia e amministrazione, in esecuzione della disposizione del [ricorrente] datata 14 marzo 2013, in adesione a quanto disposto dalle società di gestione dei fondi interessate per trasferimento”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Con riferimento alla prima contestazione, gli ordini impartiti dal ricorrente in data 29 novembre 2012 richiedevano alla banca di “mantenere l’esposizione al dollaro USD americano se ritenuto opportuno. Gestire il residuo secondo la linea PF Aggressiva”.

Nell’eseguire i suddetti ordini, la banca, reputando di interpretare la volontà del ricorrente, non ha provveduto a vendere le azioni delle sicav obbligazionarie esposte in dollari americani; a tal riguardo, il Collegio ritiene che le scelte operate dalla banca risultino coerenti con le indicazioni fornite dal ricorrente e, pertanto, non riscontra irregolarità nella condotta della banca.

Al contrario il Collegio ritiene che la banca non abbia eseguito correttamente gli ordini del ricorrente nel momento in cui non ha provveduto alla vendita delle azioni delle sicav esposte in Euro; considerato, infatti, che la volontà del ricorrente era quella di conservare in portafoglio solo i titoli esposti in dollari americani, la banca, non eseguendo la vendita in questione, non ha adempiuto il mandato conferitogli e risulta, dunque, responsabile del danno subito dal ricorrente a causa della propria condotta.

Considerato che lo stesso intermediario ha ammesso che “dato l’andamento positivo del mercato azionario, la performance della gestione è stata inferiore a quanto realizzato da portafoglio modello”, occorre allora passare a verificare la sussistenza dei danni lamentati dal ricorrente nei termini di cui al ricorso introduttivo.

A tal riguardo, il Collegio ritiene di non poter accogliere la domanda di risarcimento avanzata dal ricorrente (€ 48.565,54) in quanto quest’ultimo sembra aver determinato la somma richiesta prendendo come riferimento l’intero capitale investito e non solo quella parte, investita in sicav esposte in Euro, che la banca avrebbe dovuto riallocare nella gestione patrimoniale “Aggressiva”.

Ciò posto, non potendo stabilire *ex post* quali scelte di reinvestimento la banca avrebbe operato in relazione alla somma riveniente dalla suddetta vendita e quale sarebbe stato il risultato di dette scelte, in termini di possibili esiti dell’investimento, il Collegio ritiene di dover procedere alla quantificazione del danno subito dal ricorrente con valutazione equitativa; pertanto, tenuto conto del valore delle sicav esposte in Euro e del tasso di rendimento della “linea PF Aggressiva”, dichiara l’intermediario tenuto - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all’Ombudsman-Giuri Bancario di idonea documentazione probatoria - a riconoscere al ricorrente l’importo di €2.000,00 a titolo di risarcimento.

Con riferimento alla seconda contestazione formulata dal ricorrente, il Collegio rileva che la banca ha dato esecuzione all’ordine (impartito in data 10 febbraio 2013) di vendere i “BTP 01/03/2025” (per un importo nominale di €100.000,00), presenti nel dossier titoli del cliente, in data 28 febbraio 2013, 1° marzo 2013 e 4 marzo 2013; osserva, inoltre, che la banca, con riferimento a detta operazione, ha affermato che “nella gestione dei titoli di stato detenuti in portafoglio, in forza di specifiche istruzioni del cliente, avendo riscontrato un danno patrimoniale a danno del [ricorrente], si è provveduto a rimborsare la perdita realizzata, quantificata in €53,00”.

Considerato quanto sopra, il Collegio osserva che la banca ha ammesso che il ritardo con cui ha dato seguito all'ordine impartito dal ricorrente ha procurato a quest'ultimo un danno meritevole di essere risarcito; ritiene, tuttavia, che l'entità della somma accreditata a titolo di risarcimento (€ 53,00) non sia adeguata a ristorare il nocumento subito dal ricorrente.

Al riguardo – non potendo, anche in questo caso, determinare *ex post* quale sarebbe stato l'esito dell'operazione nel caso in cui questa fosse stata effettuata tempestivamente dalla banca – il Collegio, verificate le quotazioni dei BTP in questione nelle date, in cui verisimilmente la banca avrebbe potuto eseguire l'operazione richiesta, dell'11 e del 12 febbraio 2013, ritiene di dover procedere alla quantificazione del danno subito dal ricorrente con valutazione equitativa; pertanto, dichiara l'intermediario tenuto - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria – a riconoscere al ricorrente l'importo di €1.200,00 a titolo di risarcimento.

Con riferimento, infine, alla terza contestazione, il Collegio rileva che il ricorrente, in data 14 marzo 2013, ha impartito alla banca l'ordine di “vendere le sicav e titoli detenuti e acquistare comparti di sicav «retail»” e, in seguito, di chiudere la gestione patrimoniale a lui intestata e di trasferire i titoli su “un dossier titoli a custodia a [suo] nome presente nella stessa banca” e che l'intermediario ha provveduto “entro la metà di maggio, [...] alla chiusura della gestione patrimoniale ed al trasferimento dei fondi su un conto titoli a custodia e amministrazione [...], in adesione a quanto disposto dalle società di gestione dei fondi interessate per trasferimento”.

Tanto premesso, il Collegio ritiene eccessivo il lasso di tempo intercorso tra il momento in cui l'ordine è stato impartito dal ricorrente (14 marzo 2013) e la chiusura della gestione patrimoniale eseguita dalla banca (17 maggio 2013). Al riguardo, non avendo l'intermediario fornito elementi di prova atti a dimostrare che il ritardo nell'esecuzione degli ordini del cliente non è imputabile alla propria condotta, il Collegio ritiene responsabile la banca per il pregiudizio subito dal cliente in detta circostanza.

A tal riguardo, preso atto che il ricorrente non ha fornito idonea documentazione probatoria della congruità della sua richiesta di risarcimento di € 30.000,00 e riconosciuto il diritto di quest'ultimo ad ottenere il rimborso delle commissioni di gestione versate per il periodo compreso tra il 1° aprile 2013 ed il 17 maggio 2013, ritiene di dover procedere alla quantificazione del danno con valutazione equitativa. Pertanto, dichiara l'intermediario tenuto - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria – a riconoscere al ricorrente complessivamente l'importo di €2.000,00 a titolo di risarcimento.

### **5.3. Dichiarazioni delle parti**

#### ***5.3.1. Acquisto obbligazioni Grecia – Lancio swap da parte del governo – Adesione obbligatoria – Contestazione dei clienti – Presunto coinvolgimento della banca – Assenza di prove documentali – Inefficacia delle dichiarazioni***

*Deve dichiararsi non accoglibile il ricorso avente ad oggetto la lamentela sia circa presunte trattative avvenute tra la banca ed il Governo Greco per stabilire le condizioni della ristrutturazione del debito pubblico - contribuendo così al raggiungimento dei quorum previsti per l'estensione automatica dell'accordo alla minoranza – sia circa la manifesta volontà della banca di danneggiare i risparmiatori al fine di trasferire i costi della ristrutturazione in capo ad altri,*

*qualora i clienti non abbiano fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto dagli stessi sostenuto, dovendosi peraltro escludere, alla luce della documentazione acquisita, che la banca abbia potuto, in qualche modo, partecipare al processo decisionale che ha condotto il Governo Greco a delineare le caratteristiche dell'OPS in discorso (decisione del 26 giugno 2014, ricorso n. 33/2014).*

Lamenta il ricorrente che la banca non aveva eseguito la valutazione di appropriatezza in relazione all'acquisto di obbligazioni del governo greco; precisa, poi, che la banca si trovava in situazione di conflitto di interessi nell'operazione di swap lanciata dall'emittente nel 2012.

Lamenta, infine, il ricorrente che non aveva ricevuto una corretta e trasparente informativa sui titoli in questione né in sede di sottoscrizione, né tantomeno in occasione della successiva operazione di scambio; non aveva, del resto, ricevuto nemmeno specifiche e dettagliate informazioni nel periodo compreso tra l'acquisto e lo swap circa il deterioramento dei titoli e l'“esagerato aumento del rischio del suo investimento”, considerati i numerosi downgrades intervenuti.

Sottolinea il ricorrente che la banca aveva versato in una situazione di conflitto di interessi nell'operazione di swap, tant'è che la banca stessa aveva avuto un diretto vantaggio derivante da tale operazione, come, ad esempio, percepire i finanziamenti erogati dalla BCE; precisa, poi, che anche l'attivazione delle CAC era da ritenersi effettuata in modo illegittimo e l'accordo tra la Grecia e gli stati membri dell'Unione Europea doveva, senza dubbio essere considerato una truffa.

Chiede, quindi, il ricorrente il rimborso del valore di mercato delle obbligazioni acquistate (per un importo pari ad €5.600,00), dietro restituzione della seconda cedola percepita (€455,00), nonché delle somme accreditategli per il rimborso dei nuovi titoli (€1.471,72), oltre alla cessione dei titoli ottenuti in concambio a seguito dello swap e tuttora in suo possesso.

Replica la banca che le operazioni di acquisto erano state eseguite dal ricorrente nel corso del 2010, per cui doveva essere dichiarato inammissibile tale capo del ricorso (essendo trascorsi più di due anni tra gli eventi in questione e la presentazione del reclamo).

Precisa, poi, la banca di aver correttamente informato il ricorrente circa l'operazione di swap, con due distinte comunicazioni del 2 e del 23 marzo 2012 e che il ricorrente non aveva sottoscritto il modulo per aderire alla proposta di scambio; tuttavia, essendosi raggiunto il quorum previsto dal provvedimento legislativo greco, l'operazione di scambio è diventata obbligatoria per tutti i possessori delle obbligazioni coinvolte, indipendentemente dalla preferenza espressa in sede di offerta. Sottolinea, infine, la banca di non essersi trovata in una situazione di conflitto di interessi e di non aver prestato al ricorrente il servizio di consulenza, essendosi limitata ad agire in qualità di depositaria degli strumenti finanziari interessati dall'offerta.

Rileva, innanzi tutto, il Collegio che, come risulta dalla documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, il ricorrente ha acquistato obbligazioni “Hel Republic 6,5% 22 ottobre 2019” in due *tranches*: nominali €3.000,00 il 15 aprile 2010 (per un controvalore di €2.937,92) e nominali €5.000,00 il 20 aprile 2010 (per un controvalore di €4.692,39), per un controvalore complessivo di €7.630,31.

Pertanto, considerato che il reclamo è stato presentato all'Ufficio Reclami dell'intermediario il 30 gennaio 2013, il Collegio - atteso che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento, la clientela può rivolgersi all'ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo - dichiara inammissibile tale capo del ricorso, in quanto la contestazione riguarda sottoscrizioni di titoli perfezionatesi antecedentemente al 30 gennaio 2011.

Rileva il Collegio che, a seguito dell'operazione di *swap*, al ricorrente sono stati accreditati i nuovi titoli rivenienti da tale operazione, per un controvalore di €1.907,05.

Il 2 marzo 2012, la banca ha inviato, via *e-mail*, una comunicazione al ricorrente in merito allo *swap* sui titoli ellenici, mettendogli a disposizione la documentazione utile per conoscere i dettagli dell'iniziativa promossa a valere sui predetti titoli. Come concordemente dichiarato dalle parti, il ricorrente non ha fornito alcuna istruzione alla banca in merito alla volontà di aderire o meno alla predetta offerta di scambio. Il 23 marzo 2012, sempre con apposita comunicazione via *e-mail*, la banca ha informato il ricorrente che, essendo stato raggiunto il *quorum* del 91% del valore nominale dei titoli in circolazione, il Governo Greco aveva attivato le CAC (clausole di azione collettiva); di conseguenza, lo *swap* era stato reso obbligatorio nei confronti di tutti i possessori di titoli emessi dalla Grecia.

Rileva, poi, il Collegio che, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca versasse in una situazione di conflitto di interessi in relazione alla più volte citata operazione di *swap*; la banca ha, inoltre, dichiarato che non era presente alcuna situazione di conflitto di interessi, mentre il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale che avvalorasse la sua affermazione circa la presenza di un conflitto di interessi della banca nell'operazione di *swap*.

Premesso quanto sopra, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca in occasione dell'informativa resa al ricorrente, conclude per l'inaccoglibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto attiene, poi, alle presunte trattative avvenute tra la banca ed il Governo Greco per stabilire le condizioni della ristrutturazione del debito pubblico - contribuendo così al raggiungimento dei *quorum* previsti per l'estensione automatica dell'accordo alla minoranza - nonché alla lamentela circa la partecipazione della banca alle trattative sopra dette - manifestando l'evidente volontà di danneggiare i risparmiatori al fine di trasferire i costi della ristrutturazione in capo ad altri - rileva, in merito, il Collegio che il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto sostenuto; del resto, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia potuto, in qualche modo, partecipare al processo decisionale che ha condotto il Governo Greco a delineare le caratteristiche dell'OPS in discorso.

Pertanto, il Collegio dichiara inaccoglibile anche tale capo del ricorso.

Riscontra, infine, il Collegio - in merito alla censura sollevata dal ricorrente circa l'asserita approvazione da parte della banca delle clausole CAC - che l'offerta in discorso ha raggiunto la percentuale di adesione del 95,70%, per cui la Grecia ha approvato l'attivazione delle CAC e, come previsto dal documento sull'offerta predisposto dall'emittente, si è effettuato, anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all'offerta, il concambio delle obbligazioni in loro possesso. Al 31 marzo 2012, sul deposito titoli del ricorrente, risultano essere stati accreditati i nuovi titoli ellenici derivanti dall'operazione di scambio in discorso.

Riscontra, quindi, il Collegio che le obbligazioni intestate al ricorrente sono state sottoposte al concambio obbligatorio. Infatti, il 9 marzo 2012 la Repubblica Greca ha comunicato che era stato raggiunto il *quorum* minimo di adesioni per poter esercitare le CAC, avvisando che sarebbero state attivate tali clausole, con la conseguenza che l'OPS in discorso si sarebbe estesa anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione.

Di conseguenza, il Collegio osserva che l'applicazione delle CAC - introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica (cd. *Greek Bondholder Act*) - deve essere ricondotta alla sovranità della Repubblica stessa; rileva, in merito, il Collegio che l'accertamento circa la legittimità della previsione e dell'applicazione delle CAC nell'ambito della legislazione italiana esula dalla competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario.

Considerato, inoltre, che la banca è rimasta estranea all'introduzione ed all'attivazione delle CAC - limitandosi a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari di diritto estero assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli - il Collegio, visto che l'attività di depositaria svolta dalla banca

rientra nella competenza di altra giurisdizione alternativa, conclude per l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto riguarda, infine, la lagnanza circa la mancata informativa sui “numerosi *downgrades*” intervenuti sui titoli in questione tra la data di acquisto e quella dello *swap*, il Collegio riscontra che, al momento dei due acquisti (avvenuti nell'aprile del 2010), il *rating* dei titoli era pari a “BBB+” per l'agenzia S&P; nota che la prima variazione significativa di *rating* sui titoli è avvenuta nel mese di giugno 2011 (“CCC” per S&P). In merito, osserva che, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia informato il ricorrente circa tale variazione.

Rammenta, in merito, il Collegio che l'art. 34 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 27 ottobre 2007, prevede, al comma 6, che “gli intermediari notificano al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite ai sensi degli articoli da 29 a 32; la notifica viene fatta su supporto duraturo, se le informazioni alle quali si riferisce erano state fornite su supporto duraturo”.

Di conseguenza, il Collegio, ritiene il comportamento della banca causativo di danno per il ricorrente.

Considerato, peraltro, che il danno non risulta determinabile nel suo preciso ammontare, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente in caso di corretta informativa da parte della banca (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, con esito economico di impossibile valutazione *a posteriori*) il Collegio ritiene di poter procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno.

In conclusione, premesso che il ricorrente ha già venduto parte dei titoli riveneriti dall'operazione di *swap* riferibile ai due acquisti (con un ricavo di €1.376,31), il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria tecnica e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo, equitativamente determinato, di €3.000,00, contro retrocessione alla banca del quantitativo residuo dei nuovi titoli ricevuti in cambio delle vecchie obbligazioni di cui ai richiamati primo e secondo acquisto.

### **5.3.2. *Disinvestimento titoli obbligazionari – Presunte informazioni errate fornite dalla banca – Contestazione da parte dell'intermediario – Accertamento dei fatti sulla base esclusiva delle dichiarazioni discordi delle parti – Attendibilità della ricostruzione fornita dal cliente***

*In caso di discordanza tra le affermazioni formulate dal ricorrente e quelle della banca, l'Ombudsman Giurì Bancario accerta i fatti avvenuti mediante un procedimento deduttivo che tenga conto - alla luce di tutte le circostanze della fattispecie nonché delle prove documentali indiziarie - della verosimiglianza delle rispettive ricostruzioni (nella specie, il Collegio ha riconosciuto fondatezza alle affermazioni del ricorrente – secondo il quale il motivo decisivo per cui aveva deciso di vendere le obbligazioni era che l'intermediario gli aveva garantito che l'operazione sarebbe stata eseguita a prezzo di mercato e che gli sarebbero stati accreditati gli interessi maturati – che, pur contestate dalla banca, risultavano compatibili con un errore in sede contabilizzazione dell'operazione, ammesso dalla banca medesima) (decisione del 9 luglio 2014, ricorso n. 31/2014).*

Esponde il ricorrente:

1. di aver ordinato alla banca convenuta, in data 18 maggio 2012, di vendere i titoli “BEI 99/190C EURO STAB-B”, per nominali €94.000,00, depositati presso l'intermediario;

2. di aver deciso di effettuare la suddetta operazione confidando, come garantito dal personale della banca in occasione della sua visita presso la filiale di riferimento avvenuta nella medesima data, che la compravendita sarebbe stata eseguita “a prezzo di mercato, più interessi”;
3. che, nella medesima data, a fronte dell’esecuzione dell’operazioni in questione, gli erano stati accreditati “capitale più interessi per un valore di €110.347,11”;
4. che, in data 20 maggio 2012, la banca aveva stornato dalla suddetta somma la quota di interessi maturati e riaccreditato un importo pari ad €100.711,11;
5. di aver chiesto alla banca chiarimenti in merito al suddetto storno, ricevendo, in risposta, la spiegazione che “il giorno successivo alla vendita, in data 19 maggio 2012, il Servizio Amministrazione Titoli [aveva avvisato] l’agenzia che l’accredito della vendita del titolo era errato in quanto l’anagrafe dello stesso riportava un piano cedolare mentre, in effetti, tale obbligazione è un cosiddetto «zero coupon»; provvedeva pertanto a stornare l’operazione e a riaccreditare l’importo della corretta quotazione di €107,25110”.

Lamentando la condotta tenuta dalla banca nella vicenda in questione, chiede “[...] il danno da interessi che [gli] hanno procurato, interessi promessi e poi negati , per un ammontare di € 9.300,00 o un danno da capitale tra prezzo di vendita storico e il prezzo attuale di circa €12,00, [per una cifra totale complessiva pari ad] €11.300,00 “per un titolo che oggi [potrebbe] avere ancora in portafoglio, se non fosse stato per il grave comportamento [della banca]”.

Replica la banca, affermando:

- a) “in data 18 maggio 2012 a causa di un disguido tecnico, la procedura ha contabilizzato la vendita del menzionato titolo, avvenuta al prezzo di € 107,25110, conteggiando anche un rateo di interessi che, date le caratteristiche dello strumento finanziario, non doveva essere presente”;
- b) “in data 22 maggio 2012, in seguito alle normali operazioni di quadratura e spunta con il depositario, avendo riscontrato l’errore e avendo preventivamente dato comunicazione al cliente, veniva rettificata l’operazione con il riaccredito del netto ricavo privo del rateo”;
- c) l’operazione di compravendita in questione era stata disposta dal ricorrente senza avvalersi del servizio di consulenza in materia di strumenti finanziari ed attività di investimento.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, preliminarmente rileva che il “Regolamento” del titolo in questione prevede, a partire dall’anno 2000 fino all’anno 2008, la distribuzione di cedole annuali di importo predeterminato e, per gli anni successivi: 1) “se il rendimento lordo dei BTP con scadenza costante a 10 anni [...] non avrà mai superato il 4,70% in ciascuno dei nove anni del Periodo di osservazione, le obbligazioni avranno cedole pari al 4,50% annuo lordo [...] fino alla data di scadenza”; 2) “nel caso che il rendimento lordo dei BTP con scadenza costante a 10 anni [...] avrà superato il 4,70% in almeno uno dei nove anni del periodo di osservazione, le obbligazioni pagheranno un’unica cedola alla data di scadenza pari al 30,00%”.

Rileva, dunque, il Collegio che, a partire dall’anno 2008 e fino alla scadenza, il titolo, a seconda che si siano verificate o meno determinate condizioni, può trasformarsi in un’obbligazione cd. *zero-coupon*.

Riscontra ancora il Collegio che la banca, alla richiesta di chiarimenti formulata dalla Segreteria tecnica in data 16 maggio 2014 circa le modalità in cui è espressa la quotazione del titolo sul mercato di riferimento (prezzo secco/tel quel), ha risposto che “l’obbligazione non è quotata a prezzo secco, bensì a tel/quel, pertanto, nel prezzo [...] sono già compresi i ratei della cedola in corso”; dai chiarimenti forniti dalla banca, dunque, è possibile desumere che il titolo in questione, a partire dall’anno 2008, si sia trasformato in cd. *zero-coupon*.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che la banca ha riconosciuto l'errore commesso in occasione della contabilizzazione dell'operazione di compravendita eseguita dal ricorrente, giustificandosi con il fatto che "la procedura non gestisce però le obbligazioni quotate a tel/quel ma solo a prezzo secco; da qui la prima nota informativa con l'aggiunta del rateo cedola al prezzo (già tel/quel ma considerato dalla procedura come secco) a cui è seguito storno e riproposizione da parte del Servizio Contabilità Titoli azzerando la cedola del rateo interessi".

Sul punto la banca sostiene che la ricostruzione dei fatti avvenuti presso la filiale di riferimento in data 18 maggio 2013 formulata dal ricorrente (il quale, si ricorda, sostiene che il motivo decisivo per cui aveva deciso di vendere le obbligazioni è che l'intermediario gli aveva garantito che l'operazione sarebbe stata eseguita a prezzo di mercato e che gli sarebbero stati accreditati gli interessi maturati) "non corrisponderebbe al vero, anche se va oggettivamente riconosciuta l'impossibilità [della banca] di poter disporre di elementi certi a supporto delle risposte fornite [al ricorrente dal personale della filiale]".

A tal riguardo il Collegio, dovendo accertare i fatti avvenuti in data 18 maggio 2013 basandosi esclusivamente sulle affermazioni, discordanti, formulate dal ricorrente e dalla banca convenuta, ritiene di poter dedurre che la banca abbia effettivamente garantito al ricorrente quanto da questi riferito e - considerato anche il fatto che il medesimo errore (ritenere che il titolo fosse quotato a prezzo secco) è stato compiuto perfino dal Servizio Contabilità Titoli in sede di contabilizzazione dell'operazione - che il personale della filiale non avesse ben chiaro il regime di pagamento degli interessi che caratterizza il titolo in questione.

Posto che l'art. 21, comma 1, lett. b del TUF impone agli intermediari che prestano servizi e attività di investimento di "acquisire, le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati", il Collegio ritiene che la banca non abbia agito, nella vicenda in esame, con la diligenza richiesta ad un operatore professionale del settore finanziario, avendo indotto, con informazioni rivelatesi inesatte, il ricorrente in errore, e avendo influenzato le sue scelte di disinvestimento con la rappresentazione di un ricavo non realizzabile.

Quanto sopra considerato, il Collegio ritiene che la banca abbia procurato al ricorrente, che faceva legittimo affidamento sulla correttezza delle informazioni fornite dalla banca, un danno meritevole di essere risarcito; non essendo, tuttavia, possibile valutare con certezza - nel caso relativo a titoli "zero coupon" - quale sia la quota parte del prezzo di mercato riferibile agli interessi in corso di maturazione e quale quella riferibile al valore "capitale" del titolo, il Collegio ritiene di dover quantificare il danno con valutazione di tipo equitativo e, di conseguenza, dichiara la banca tenuta - entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman - Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo di €5.000,00, come sopra determinato.

### **5.3.3. Sottoscrizione polizza assicurativa – Successivo disinvestimento – Richiesta di risarcimento della perdita subita – Esibizione di un promemoria da parte del cliente – Indeterminabilità della provenienza – Incertezza sul contenuto – Inammissibilità quale mezzo di prova**

*Il "promemoria non valido come estratto conto" - fornito in copia dal ricorrente - che non risulti sottoscritto da alcuno e rechi un accenno indefinito sulle commissioni applicabili alla sottoscrizione di una polizza assicurativa, non può essere validamente assunto quale idoneo mezzo di prova, non risultando, tra l'altro, nemmeno possibile stabilire la provenienza di tale documento, né essendo tantomeno determinabile con certezza a quali commissioni esso faccia riferimento (ricorso n. 681/2013, decisione del 12 febbraio 2014).*

Esponde il ricorrente di aver sottoscritto la polizza “Unidiamond Plus New Tariffa UG4”, “BTP 1° Feb 2037 4%”, nonché la polizza “Unigarantito Special Bonus Codice 740” e che tali investimenti gli avevano causato una perdita complessiva di €26.000,00; lamenta, infatti, che la banca non si era comportata in maniera trasparente. Inoltre, tali investimenti non erano in linea con il suo profilo finanziario; in particolare, la polizza Unigarantito Special Bonus Codice 740” non corrispondeva all’effettivo orizzonte temporale da lui dichiarato nel questionario Mifid.

Chiede, quindi, il ricorrente la restituzione della predetta perdita economica, considerato che non era stato informato in maniera adeguata, al momento della sottoscrizione, dei predetti prodotti finanziari.

Replica la banca che la citata perdita si era verificata a seguito di disinvestimenti effettuati di iniziativa del ricorrente e senza alcuna costrizione da parte della banca stessa.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, in data 26 novembre 2007, ha sottoscritto la polizza “Unidiamond Plus New UG4”, disinvestita il 26 gennaio 2010. Inoltre, il 23 febbraio 2010 ha sottoscritto i “BTP 1° Feb 2037 4%”, disinvestiti l’11 dicembre 2012.

Pertanto, atteso che il reclamo è stato presentato all’Ufficio Reclami della banca il 26 febbraio 2013 e che, ai sensi dell’art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento, la clientela può rivolgersi all’ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo, il Collegio dichiara inammissibile i predetti capi di ricorso, in quanto le relative contestazioni riguardano la stipulazione di due contratti di investimento che sono stati perfezionati in data antecedente al 26 febbraio 2011.

Rileva, poi, il Collegio che il ricorrente, in data 21 dicembre 2011, ha sottoscritto la polizza “Unigarantito Special Bonus Codice 740”, conferendo €245.000,00; tale polizza è stata liquidata il 10 gennaio 2013, per un controvalore di € 238.577,80. Al momento del disinvestimento, al ricorrente è stata applicato un “diritto fisso/penalizzazione” di € 6.802,80. Tale somma è stata percepita dalla “CNP Unicredit Vita S.p.A.” (società non chiamata in causa nel ricorso in esame e, comunque, non aderente all’Ombudsman Giurì Bancario), ovvero dalla compagnia assicuratrice che ha emesso la predetta polizza.

Rileva, poi, il Collegio che la polizza “Unigarantito Special Bonus Codice 740”, investendo in titoli di Stato ed obbligazioni a tasso fisso denominati in euro, presenta un profilo di rischio in linea con la propensione al rischio dichiarata dal ricorrente (“media-bassa”); infine, nel modulo di sottoscrizione il ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto in consegna il Fascicolo Informativo, la Scheda Sintetica, la Nota Informativa e le Condizioni contrattuali; in tale ultimo documento, vengono, tra l’altro, riportate le percentuali delle penalità di riscatto da corrispondere alla Compagnia in caso di recesso entro i sette anni dalla sottoscrizione della polizza.

Inoltre, il Collegio riscontra che il 21 dicembre 2011, ovvero lo stesso giorno di sottoscrizione della polizza in questione, il ricorrente ha compilato il questionario Mifid, dichiarando di avere un orizzonte temporale di investimento “oltre sei anni e fino a 10 anni”; osserva, in merito, che la polizza non presenta penalità di riscatto dal settimo anno in poi.

Di conseguenza, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca – che, in qualità di soggetto collocatore, ha provveduto a fornire al ricorrente le informazioni attinenti al prodotto finanziario in esame – conclude per l’inaccoglibilità di tale capo della domanda.

Per quanto concerne, infine, il “promemoria non valido come estratto conto” fornito in copia dal ricorrente, il Collegio osserva che su tale documento è riportata la seguente dicitura, scritta a mano: “polizza vita vincolata per 12 mesi, tasso minimo 2%, cap garantito, senza commissioni”; tale indicazione non risulta sottoscritta da alcuno e, inoltre, l’accenno alle commissioni rimane indefinito. Di conseguenza, non risultando possibile stabilire la provenienza di tale dichiarazione



scritta, né determinare con certezza a quali commissioni essa faccia riferimento, il Collegio conclude per l'inaccoglibilità del ricorso.

**5.3.4. Blocco cautelativo del servizio di trading on-line – Contestazione – Asserita impossibilità di inserire ordini di vendita – Infondatezza – Verificata possibilità di operare via telefono – Rigetto del ricorso**

*Risulta infondata la doglianza del cliente che asserisca di non aver potuto inserire due ordini di vendita sul portale della banca a causa del blocco cautelativo apposto dall'intermediario sul suo conto deposito, essendo stato comprovato dalla banca che, nello stesso periodo, il ricorrente ha ordinato, contattando telefonicamente il servizio clienti, la vendita di titoli azionari, andata a buon fine nella stessa giornata; tanto più ove si consideri che il blocco del conto di regolamento non preclude, comunque, la possibilità di impartire ordini di vendita tramite l'utilizzo del servizio clienti, il cui utilizzo, tra l'altro, non comporta alcun costo aggiuntivo a carico del cliente (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 64/2014).*

Il ricorrente lamenta che, dal 9 dicembre 2013 al 10 gennaio 2014, il Conto arancio ed il relativo trading avevano registrato blocchi continui e ripetuti che gli avevano reso impossibile operare con continuità causandogli mancati guadagni e perdite virtuali; precisa, che, all'epoca, aveva in portafoglio azioni "MPS", "Banca IFIS", "Unicredit" e "Intesa" e che tali titoli avevano raggiunto, proprio in quel periodo, i picchi massimi di valore.

Il ricorrente sottolinea che il malfunzionamento era imputabile alle "modalità diverse di applicazione di data contabile e data disponibilità in acquisto e vendita"; inoltre, aveva riscontrato che, con la stessa dicitura "imposte e tasse", veniva indicata sia la "Tobin Tax" che il "capital gain".

Stante quanto sopra descritto e la "quantità di tempo perso nei controlli e revisione del suo conto", il ricorrente chiede "un indennizzo complessivo di almeno €4.000,00, dovuto a mancati guadagni, perdite virtuali e disagi vari in seguito al blocco totale della sua liquidità" nel periodo sopra citato.

La banca replica che la posizione trading on-line intestata al ricorrente prevedeva che il regolamento delle operazioni di acquisto e di vendita, eseguite sulla sua piattaforma di trading, avvenisse sul prodotto "Conto arancio", intestato al ricorrente medesimo; il conto di liquidità prescelto dal ricorrente, in quanto conto di deposito, non consentiva di generare sconfini; nello specifico, tra il 27 dicembre 2013 ed il 9 gennaio 2014, sulla posizione del ricorrente erano stati eseguiti alcuni movimenti in addebito, sebbene in mancanza di sufficiente capienza sul conto di regolamento, determinandone pertanto il relativo blocco.

La banca precisa, poi, che al ricorrente, anche in costanza di blocco, non era preclusa la possibilità di effettuare operazioni di vendita titoli contattando il Servizio Clienti della banca stessa (tra l'altro, senza alcun costo aggiuntivo a carico del cliente); evidenzia, inoltre, che il 7 gennaio 2014 il ricorrente aveva contattato tale Servizio richiedendo la vendita del titolo "Intesa SanPaolo ord", prontamente effettuata.

Per quanto concerne, infine, la dicitura utilizzata per indicare gli addebiti a titolo di "Tobin Tax" e di "Capital Gain", la banca fornisce al ricorrente i criteri con i quali vengono riportati tali dati sul conto di regolamento e sulla lista movimenti.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, esamina, innanzitutto la doglianza circa il fatto che, nei rendiconti inviati dalla banca, con la stessa dicitura "imposte e tasse", veniva indicata sia la "Tobin Tax" che il "capital gain"; riscontra, in merito, che tale questione attiene ad adempimenti ai quali la banca depositaria è tenuta

ai sensi dell'art. 1838 cod. civ. e dell'art. 119 del Testo Unico Bancario, connessi con la gestione e amministrazione dei “depositi titoli”, i cui contratti sono qualificabili come “contratti bancari”; considerato che l'Ombudsman-Giurì Bancario è competente a pronunciarsi esclusivamente sulle controversie in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, dichiara inammissibile tale capo della domanda.

Il Collegio rileva, poi, che il ricorrente ha sottoscritto, in data 23 novembre 2009, il contratto di attivazione dei servizi di investimento Ing Direct, scegliendo quale conto di regolamento (per la posizione *trading on-line*) il “Conto Arancio”; l'art. 18 di tale contratto dispone che “la banca può sospendere o abolire il servizio di home banking in qualsiasi momento (...), per motivi di efficienza e sicurezza del servizio stesso, e l'operatività del cliente per motivi cautelari; la sospensione temporanea del servizio di home banking non fa venir meno l'efficacia del contratto”.

Il Collegio rileva, in merito, che nel periodo in contestazione (9 dicembre 2013 – 10 gennaio 2014), il Conto Arancio intestato al ricorrente è stato oggetto di un “blocco cautelativo” per “incapienza”, in quanto erano stati inseriti ordini di acquisto per importi eccedenti il saldo disponibile del conto di regolamento stesso.

Mentre, per quanto attiene alle specifiche doglianze avanzate dal ricorrente, è da rilevare che questi con e-mail dell'11 ottobre 2014 ha dedotto che i “blocchi arbitrati” del conto deposito non gli avevano consentito di effettuare due operazioni di vendita (azioni “Banca Ifis” e azioni “MPS”) nel periodo durante il quale operava il blocco cautelativo degli ordini di acquisto. A tal riguardo, tuttavia, il Collegio osserva che il 7 gennaio 2014 il ricorrente ha ordinato, contattando telefonicamente il servizio clienti, la vendita di n. 3.500 azioni “Intesa Sanpaolo”, andata a buon fine al prezzo di €1,876. La banca ha, del resto, chiarito che il blocco del conto di regolamento non preclude, comunque, la possibilità di impartire ordini di vendita tramite l'utilizzo del servizio clienti; tra l'altro, tale servizio non comporta alcun costo aggiuntivo a carico del cliente.

Tanto premesso, il Collegio, ritenendo infondata la doglianza del ricorrente, respinge il ricorso.

## **5.4. Prove documentali**

### ***5.4.1. Operatività in marginazione – Asserita errata visualizzazione dello stop loss in fase di inserimento ordini – Controprova documentale fornita dalla banca – Inattendibilità delle dichiarazioni del cliente non comprovate documentalmente***

*Non avendo il cliente fornito alcun elemento probatorio che comprovi l'asserita errata visualizzazione da parte sua dello stop loss collegato alla sua posizione in marginazione, e avendo anzi la banca fornito elementi a sostegno della propria eccezione (dimostrando in particolare l'esattezza dei dati riportati nella “maschera” visualizzata dalla clientela in occasione dell'apertura di una posizione in marginazione), l'Ombudsman Giurì Bancario ritiene attendibile la versione dei fatti fornita dall'intermediario, in quanto accompagnata da idonea documentazione a comprova (decisione del 9 luglio 2014, ricorso n. 54/2014).*

Espongono il ricorrente:

1. di aver inserito sul portale di *trading on-line* della banca convenuta, in data 17 gennaio 2013, un ordine di vendita allo scoperto in marginazione (modalità Multiday) di n. 65.000 azioni “Mediaset” con “prezzo limite” pari ad €1,825 e margine del 30%, “che veniva

eseguito, al medesimo prezzo, alle ore 9:03:13, con investimento diretto ammontante a €35.587,50”;

2. che, a seguito della suddetta operazione, si determinava l’apertura di una posizione in marginazione con l’automatico inserimento di un ordine di *stop loss* “al 20% e dunque [al prezzo di] € 2,190”, “come chiaramente indicava la maschera visiva di inserimento ordine”;
3. che, “in data 18 gennaio 2013, alle ore 9:41:38, con inserimento di un ordine di acquisto di n. 65.000 azioni Mediaset a parametro di prezzo «mercato», la posizione veniva chiusa dalla [banca] al prezzo di €2,164”.

Lamenta il ricorrente che il prezzo di *stop loss*, al raggiungimento del quale è stato inviato automaticamente l’ordine di acquisto, non corrisponde al prezzo limite indicato nella maschera al momento dell’esecuzione dell’operazione in marginazione e che nei documenti “dettagli ordini” riepilogativi dell’operazione in questione “manca informativa e trasparenza sulla consistenza dello *stop loss* e conseguente relativo grado di rischio dell’investimento [...]”; ritenendo di aver subito un danno a causa della condotta della banca, chiede la somma di €22.035,00 e relativi interessi legali.

Replica la banca, affermando che:

- a) “in data 17 gennaio 2013, tramite l’area riservata del sito della banca, [il ricorrente] ha aperto la posizione in marginazione short Multiday sul titolo [Mediaset], tramite un ordine di vendita allo scoperto di 65.000 azioni al prezzo di €1,8250”;
- b) le “Norme operative sulla marginazione” che il cliente ha espressamente letto ed accettato in sede di richiesta di abilitazione al servizio (in data 27 febbraio 2006), descrivono dettagliatamente la procedura di associazione automatica dello *stop loss* di chiusura della posizione;
- c) “la percentuale di Stop Loss viene determinata sottraendo dalla Percentuale di Margine (prescelta dal cliente) un importo (cd. «Delta Stop Loss») prefissato dalla banca in riferimento allo strumento finanziario”;
- d) “il risultato di tali conteggi, che corrisponde alla Percentuale di Stop Loss, viene automaticamente mostrato al cliente all’interno della maschera dell’ordine di apertura della posizione”;
- e) “il Cliente ha aperto la posizione utilizzando una percentuale di margine pari al 30%, con una percentuale di Stop Loss pari al 17,50%” (Percentuale di Marginazione 30% - Delta Stop Loss 12,50% = Percentuale di Stop Loss 17,50%) e quindi il prezzo di Stop Loss è stato così calcolato: 1,8250 (prezzo di apertura della posizione) + 17,50% (percentuale di Stop Loss) = € 2,144”, precisando che la percentuale del 17,50 è stata visualizzata dal cliente nella maschera dell’ordine di apertura della posizione e che “risulta, conseguentemente, non corrispondente ai fatti quanto affermato dal cliente in ordine alla visualizzazione, all’interno della maschera citata, di una percentuale di Stop Loss pari al 20%. Il cliente, d’altro canto, non produce alcuna prova di quanto affermato”;
- f) “in data 18 ottobre 2013, a seguito del raggiungimento sul mercato del prezzo di Stop Loss automatico (€2,144), alle ore 9:41:38 si è attivato un ordine di chiusura della posizione con parametro «mercato»” e che “tale ordine di acquisto di 65.000 azioni MS è stato eseguito immediatamente al prezzo di €2,1640, chiudendo la posizione”;
- g) “le contabili a cui fa riferimento il cliente, altro non sono che le conferme che, nella prestazione del servizio di esecuzione di ordini, ricezione e trasmissione di ordini, l’intermediario è tenuto a fornire al cliente ai sensi del Regolamento Consob n. 16190/2007, una volta che sia stato eseguito un ordine (e non riportano anche gli ordini, come quello di Stop Loss che, seppur impostati e riferiti alla posizione, non risultano ancora eseguiti al momento dell’apertura della posizione)”;

h) che “tutte le informazioni relative ai rischi propri dell’operatività in leva sono state comunicate al cliente sia in sede di attivazione del servizio, sia in sede di sottoscrizione, effettuata in data 27 marzo 2008, dell’integrazione contrattuale IIF)”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Rileva il Collegio che il ricorrente lamenta che il prezzo di *stop loss*, al raggiungimento del quale è conseguito l’invio automatico dell’ordine di acquisto da parte della banca, era diverso da quello indicato nella “maschera visiva inserimento ordine”.

Sul punto il Collegio osserva che il ricorrente non ha fornito alcun elemento probatorio che comprovi la visualizzazione da parte sua di una percentuale di *stop loss*, pari al 20%, collegata alla sua posizione in marginazione; osserva, invece, che la banca, in occasione della replica, ha fornito elementi a sostegno della propria eccezione, dimostrando che la “maschera” visualizzata dalla clientela in occasione dell’apertura, tramite portale di *trading on-line*, di una posizione in marginazione, indica la percentuale del prezzo di mercato, raggiunta la quale si attiva l’ordine di *stop loss* e che, nel caso in esame, questa percentuale - considerate le condizioni per l’apertura della posizione stabilite dal ricorrente (percentuale di margine al 30%) e considerato che, come dimostrato dai *log* inviati dalla banca, il “delta *stop loss*” era pari al 12,50% - non poteva essere pari al 20%, come sostenuto dal ricorrente, ma era corrispondente al 17,50%, posto che il suddetto valore si calcola come differenza tra la percentuale di margine ed il “delta *stop loss*”; il Collegio ritiene, pertanto, non accoglibile tale punto della domanda del ricorrente.

Con riferimento, poi, alla doglianza circa il fatto che nei documenti “dettagli ordini” riepilogativi dell’operazione in questione “manca informativa e trasparenza sulla consistenza dello *stop loss*”, il Collegio rileva che i documenti citati dal ricorrente costituiscono delle rendicontazioni relative ad operazioni già eseguite dalla clientela e non contengono, né è previsto che debbano contenerle, informazioni in merito ad operazioni che solo potenzialmente potrebbero trovare esecuzione; non riscontra, dunque, sul punto alcuna manchevolezza da parte della banca con riferimento a detta contestazione e, di conseguenza, dichiara inaccoglibile tale capo del ricorso.

In relazione, infine, alla lamentata mancata informativa circa i rischi dell’operatività in marginazione, il Collegio riscontra che il ricorrente, in data 27 marzo 2008, ha sottoscritto l’integrazione contrattuale IIF) “Norme che regolano lo svolgimento dei servizi di ricezione e trasmissione degli ordini, esecuzione ordini per conto di clienti anche mediante negoziazione per conto proprio di strumenti finanziari, marginazione, collocamento e distribuzione di servizi di investimento, strumenti finanziari e prodotti finanziari emessi da banche ed imprese di assicurazione, consulenza in materia di investimenti”, dove, al punto 13.1 è espressamente riportato che: «Il Cliente prende atto e dichiara di essere pienamente consapevole che i servizi di marginazione richiedono un notevole grado di esperienza e conoscenza approfondita degli strumenti finanziari e, pertanto, che le operazioni effettuate nell’ambito dei servizi di marginazione sono operazioni speculative caratterizzate da un elevato grado di rischio»; ritiene, dunque, infondata l’eccezione del ricorrente e dichiara, pertanto, inaccoglibile anche tale capo della domanda.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inaccoglibile.

#### **5.4.2. Operazioni di investimento – Vendita di azioni e warrant – Asserite rassicurazioni da parte della banca – Assenza di prove documentali - Smentita da parte della banca - Inattendibilità delle affermazioni dei clienti**

*Non possono assumere alcun valore probatorio le affermazioni dei clienti secondo cui, al momento di dover effettuare un investimento, sarebbero stati rassicurati dal promotore finanziario circa la “non esistenza di presupposti per dover pagare tasse e affini”, non avendo gli stessi fornito*

*elementi di prova a sostegno di tali dichiarazioni ed avendo negato la banca che tale episodio sia mai avvenuto (decisione del 9 luglio 2014, ricorso n. 130/2014).*

Espongono i ricorrenti di aver venduto, in data 19 settembre 2013, n. 4.980 azioni “Parmalat” e n. 650 “warrant Parmalat 05/15”; aggiungono che tale operazione era stata disposta dopo aver analizzato il documento “sintesi di portafoglio” (dal quale “risulta[va] un carico di azioni che, al prezzo desumibile dal documento, [determinava] un capital gain negativo”) e dopo essere stati rassicurati dal promotore finanziario di riferimento della banca il quale garantiva che la compravendita non avrebbe comportato alcun addebito di natura fiscale.

Lamentano i ricorrenti che l’operazione in questione ha, invece, prodotto una plusvalenza che è stata oggetto di tassazione (*capital gain*); sostenendo che, se avessero appreso precedentemente che la compravendita avrebbe comportato un prelievo fiscale, non avrebbero deciso di vendere i titoli, chiedono la restituzione della somma (€1.285,82) addebitata a titolo di trattamento fiscale.

Replica la banca, affermando:

- a) che “la pretesa di risarcimento nasce da un dato riportato su un documento non ufficiale («la Sintesi Portafoglio» fornito come allegato dal ricorrente), che la banca fornisce ai suoi promotori tramite un’applicazione informatica predisposta per esaminare sotto vari aspetti la situazione patrimoniale della clientela. È fondamentale evidenziare che, proprio per evitare qualsiasi autonoma interpretazione fuorviante o incorretta, in calce ad ogni pagina di queste stampe è indicato chiaramente che essa è «destinata esclusivamente ad uso interno; non costituisce rendicontazione ufficiale della banca»”;
- b) che i ricorrenti “sembra abbiano utilizzato questa stampa in maniera impropria, ritenendo che nella colonna «versamenti» venga riportato il valore di carico da comparare al valore di cessione delle azioni e dei warrant Parmalat” e che “questo valore si sia rivelato non veritiero [...]”;
- c) che le rimostranze dei ricorrenti, come chiarito, si basano però “su presupposti errati” in quanto “la colonna «versamenti» non va utilizzata dal cliente come parametro di riferimento per calcolare il Capital Gain”, in essa, infatti, “viene indicato esclusivamente il totale versato su un prodotto e, se vi fosse una colonna di riferimento per il Capital Gain, essa avrebbe una titolazione ben diversa”;
- d) che il promotore finanziario citato dai ricorrenti ha confermato di aver incontrato i clienti, in data 19 settembre 2013, “perché avevano necessità di liquidi per far fronte a necessità familiari, ma non ha confermato di aver fornito «assicurazioni» di alcun genere circa la generazione di plus o minusvalenze da questa vendita”;
- e) che “per calcolare correttamente l’eventuale Capital Gain, come i clienti fanno, si deve utilizzare non la cifra spesa, ma il prezzo di acquisto da comparare al prezzo di vendita” e che “il prezzo di acquisto non è sul tabulato «Sintesi Portafoglio» del Private Banker, ma sulle lettere di conferma di acquisto titoli spedite dalla banca al cliente”;
- f) che, “poiché le azioni e i warrant erano stati assegnati [ai ricorrenti] in conseguenza del concambio dei titoli della Parmalat, secondo un provvedimento del Tribunale di Parma relativamente al fallimento dell’emittente, la banca ha ufficialmente comunicato al cliente il «carico» dei nuovi titoli e con esso i prezzi di riferimento, che sono stati stabiliti in €1,00 per le azioni e €0,000001 per i warrant” e, “tramite gli estratti conto, ha costantemente comunicato il valore dei titoli in relazione al periodo al quale gli estratti si riferiscono”;
- g) che, in data 19 settembre 2013, [i ricorrenti hanno] dato disposizione di vendita di 4.980 azioni Parmalat S.p.A. ordinarie e dei 650 warrant Parmalat 05/15 in loro possesso; la

vendita al prezzo di € 2,4633 per le azioni e di € 1,4550 per i warrant ha quindi determinato una plusvalenza e la relativa applicazione del Capital Gain, con conseguente pagamento allo Stato dell'imposta dovuta";

- h) che l'intermediario comprende "come tutto ciò possa apparire iniquo se la storia di questo investimento la si osserva dal punto di vista della clientela, che ha subito impotente le tremende conseguenze del default della Parmalat" ma ritiene che "il risarcimento chiesto alla banca in base ai motivi esposti nel reclamo e nel ricorso non abbia alcuna fondatezza";
- i) che la banca, "in base a tutto ciò e anche in virtù di questo ricorso, che conferma la comprensibile delusione dei clienti in merito alla vicenda Parmalat, ha eccezionalmente proposto di erogare loro il 50% di quanto richiesto, senza però che ciò sia frainteso, come una ammissione di colpa";
- j) che la banca, [ancora alla data del 13 giugno 2014], è in attesa di una risposta da parte dei clienti circa l'accettazione di questa iniziativa straordinaria".

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Rileva, innanzitutto, il Collegio che ricorrenti non hanno fornito elementi di prova a sostegno della loro affermazione circa il fatto che il promotore finanziario della banca avesse garantito loro la non esistenza di "presupposti per dover pagare tasse e affini", con riferimento all'operazione di compravendita in esame; sempre sul punto in questione, riscontra, inoltre, che la banca ha negato che il suddetto episodio sia mai avvenuto, senza, tuttavia, allegare anch'essa alcuna prova a fondamento della contestazione.

Osserva, inoltre, il Collegio che sul documento "Sintesi Portafoglio" citato dai ricorrenti risulta effettivamente riportato l'avvertimento "destinata esclusivamente ad uso interno; non costituisce rendicontazione ufficiale della banca", che ammonisce i possibili fruitori dal fare affidamento sulla correttezza dei dati ed delle informazioni in esso riportati.

D'altro canto rileva il Collegio che tale documento - che evidentemente è stato consegnato per errore ai ricorrenti - se letto da soggetti non esperti in materia, potrebbe indurre in errore la clientela, falsando i loro convincimenti.

A tal riguardo, il Collegio ritiene che la banca abbia dimostrato una colpevole leggerezza nel momento in cui ha consegnato il suddetto documento ai ricorrenti e, pertanto, ritiene la banca responsabile per gli eventuali danni subiti dai ricorrenti.

Sul punto, il Collegio, non potendo conoscere *ex post* quale sarebbe stata la decisione dei ricorrenti, circa l'esecuzione dell'operazione in questione, se non avessero ricevuto detto documento, ritiene di dover procedere alla quantificazione del danno secondo valutazione di tipo equitativo e, pertanto, dichiara la banca tenuta -entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova - a versare ai ricorrenti la somma di € 642,91, come sopra determinata, facendo presente come questo importo corrisponda alla somma offerta spontaneamente dalla banca ai ricorrenti, e da questi rifiutata, quale segno di attenzione per la situazione di disagio sofferta a causa della vicenda "Parmalat".

#### **5.4.3. Acquisto azioni bancarie – Successiva vendita – Perdita economica – Presunta responsabilità della banca – Assenza di prove documentali – Insussistenza dei fatti – Rigetto della domanda**

*Qualora il cliente intenda sostenere che la perdita subita dalla quotazione di azioni della banca sia dipesa dal comportamento di quest'ultima (successiva "emersione di operazioni e poste di bilancio non dichiarate nei prospetti informativi e nei documenti societari, false comunicazioni al mercato, responsabilità degli amministratori e degli organi preposti al controllo e alla vigilanza societaria"), deve provvedere a fornire idonee prove documentali a sostegno di quanto dichiarato, non risultando, tra l'altro, agli atti che la banca abbia potuto, in qualche modo, contribuire a condizionare o alterare l'andamento del titolo in questione; in assenza di tali prove, l'Ombudsman rigetta la domanda oggetto di ricorso (ricorso n. 924/2013, decisione del 19 febbraio 2014).*

Chiede il ricorrente il risarcimento di €7.368,41 per la perdita subita dalla quotazione di azioni MPS; precisa che tale perdita era avvenuta a seguito di "emersione di operazioni e poste di bilancio non dichiarate nei prospetti informativi e nei documenti societari (false comunicazioni al mercato e responsabilità degli Amministratori e degli organi preposti al controllo e alla vigilanza societaria)".

Replica la banca che le contestazioni mosse a suo carico risultavano generiche e infondate, in quanto non veniva specificato a che titolo venisse invocata la responsabilità della banca stessa e non si comprendeva il nesso causale che avrebbe legato le operazioni menzionate dal ricorrente con il preteso danno da lui subito.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente ha acquistato n. 67.000 azioni "BMPS Aor Fraz" il 10 gennaio 2013 ed ha disposto la loro vendita il 1° marzo 2013, per n. 20.000 azioni, ed il 3 aprile 2013, per n. 47.000 azioni.

Riscontra il Collegio che il 21 dicembre 2010 il ricorrente ha sottoscritto il contratto per la prestazione dei servizi di investimento ed il 19 maggio 2011 ha compilato il questionario "Mifid", optando per il servizio di "mera esecuzione" e dichiarando di avere una propensione al rischio "media" ed un'esperienza in materia di investimenti "buona"; rileva, poi, che, sul modulo di acquisto del 10 gennaio 2013, era indicato che la classe di rischio dell'investimento era "5-elevato". In calce al predetto modulo, il ricorrente ha sottoscritto la seguente dichiarazione: "l'operazione sopra evidenziata risulta non appropriata per difformità dell'investimento rispetto all'esperienza dichiarata; prendo atto della comunicazione che precede e confermo espressamente di effettuare l'operazione di cui al presente ordine a fronte di mia richiesta". Ha, inoltre, sottoscritto la seguente dichiarazione: "dichiaro di aver ricevuto informazioni adeguate sulla natura, sui rischi e sulle implicazioni del presente ordine e di aver preso nota delle clausole che lo contraddistinguono".

Per quanto riguarda, poi, lo specifico oggetto del ricorso, vale a dire la lamentela circa "l'emersione di operazioni e poste di bilancio non dichiarate nei prospetti informativi e nei documenti societari (false comunicazioni al mercato e responsabilità degli amministratori e degli organi preposti al controllo e alla vigilanza societaria)" rileva in merito il Collegio che il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto sostenuto; del resto, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia potuto, in qualche modo, contribuire a condizionare o alterare l'andamento del titolo in questione. Il Collegio conclude, pertanto, per l'inaccogliabilità del ricorso.

#### **5.4.4. Sottoscrizione di fondo comune d'investimento – Consegna documentazione contrattuale – Assenza di prove – Disponibilità della banca al risarcimento – Condanna dell'intermediario**

*La banca che abbia dichiarato di essere disponibile ad offrire alla cliente il rimborso totale della somma conferita in sede di sottoscrizione di un fondo comune di investimento – in considerazione del fatto che non ha provato di aver adempiuto correttamente agli obblighi informativi stabiliti dalla normativa Consob in materia di prestazione dei servizi di investimento - è tenuta a riconoscere alla ricorrente il predetto importo, oltre agli interessi legali maturati sulla somma stessa (ricorso n. 815/2013, decisione del 26 febbraio 2014)*

Esponde la ricorrente che nel 2008, su suggerimento della banca, aveva acquistato il fondo “Amundi Form Opt 2013”, conferendo € 30.000,00 ; precisa di aver ricevuto, all’epoca, ampie rassicurazioni sul rientro a scadenza e, come minimo, il rimborso del capitale investito.

Sottolinea la ricorrente che, al momento della scadenza (30 aprile 2013), aveva scoperto che il fondo non era stato disinvestito, ma era solo variato “a monetario il corso delle quote”; solo allora, aveva scoperto che il titolo era “soggetto a oscillazioni e che in quel momento non si sarebbe prodotto il rientro dell’intero capitale”. Alla fine, dopo vari solleciti, aveva disposto la vendita il 28 maggio 2013.

Atteso che non era stata informata adeguatamente del funzionamento, della composizione e dei termini dell’investimento, la ricorrente precisa che aveva chiesto l’esibizione di tutta la documentazione sottoscritta all’epoca del perfezionamento del contratto; chiede, poi, che la banca sia condannata al rimborso totale della somma investita, considerato che non le era stato fornito alcun riscontro e che l’ordine di vendita non era stato eseguito.

Replica la banca che il fondo in questione era stato sottoscritto il 21 dicembre 2007; precisa che la ricorrente aveva regolarmente ricevuto gli estratti conto riferentesi a tale investimento. Sottolinea che, nell’incontro con la ricorrente il 21 novembre 2013, la banca stessa si era resa disponibile al rimborso totale della somma conferita, pari ad €30.000,00 e che la ricorrente si era rifiutata di aderire a tale proposta.

Precisa, infine, che la ricorrente aveva richiesto la liquidazione del fondo il 28 maggio 2013, ma che il successivo 6 giugno tale richiesta era stata revocata, in quanto, con l’applicazione della nuova tassazione, la ricorrente avrebbe ricevuto un ricavo netto inferiore alla somma originariamente sottoscritta.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, prende atto che la ricorrente ha sottoscritto il fondo “Amundi Più” il 21 dicembre 2007 e che ha dichiarato che, in tale occasione, la banca non le aveva fornito la documentazione utile ai fini di una corretta informativa sull’investimento in questione. La banca, nonostante specifica richiesta della Segreteria Tecnica del 20 gennaio 2013, non ha provveduto ad inviare alcuna documentazione attinente la sottoscrizione del citato fondo. Prende, infine, atto che la ricorrente ha dichiarato di aver compreso le caratteristiche del fondo in oggetto solo dopo la scadenza dello stesso, avvenuta il 30 aprile 2013.

Considerato, quindi, che non è stata fornita la prova che la ricorrente abbia ricevuto in consegna la documentazione informativa circa il fondo in contestazione e che è venuta a conoscenza del fatto che tale fondo, al momento della scadenza (30 aprile 2013), si era trasformato in un fondo monetario, il Collegio ritiene che il termine di due anni di cui all’art. 7, comma 1, lett. a), debba decorrere dalla citata data del 30 aprile 2013.

Premesso quanto sopra e preso atto della dichiarazione della banca – che ha dichiarato, nella lettera del 4 dicembre 2013, che “seppur certa del proprio corretto operato, al fine di dirimere definitivamente la controversia e considerato anche l’importo contenuto nella contestazione, ha



ritenuto di offrire alla ricorrente il rimborso totale della somma sottoscritta, pari ad €30.000,00” – il Collegio ritiene che la banca non abbia provato di aver adempiuto correttamente agli obblighi informativi stabiliti dalla normativa Consob in materia di prestazione dei servizi di investimento (art. 31 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera del 29 ottobre 2007).

Il Collegio dichiara pertanto la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere alla ricorrente la somma di € 30.000,00, oltre agli interessi legali maturati dal 21 dicembre 2007 fino alla data di effettivo pagamento, dietro retrocessione da parte del ricorrente delle quote del fondo.

#### **5.4.5. Trading on-line – Acquisto di azioni estere – Applicazione di spese e commissioni – Contestazione – Ricorso succinto – Lamentela generica – Inaccogliibilità della domanda**

*La contestazione del cliente - circa l’addebito di spese e commissioni in occasione dell’acquisto di titoli azionari esteri tramite servizio di trading on-line - non può essere accolta laddove la domanda sia stata presentata in maniera estremamente succinta, senza fornire specifici elementi di contestazione, ma lamentando genericamente l’addebito di “spese e commissioni valutarie non contrattualmente convenute”, e non risultando agli atti che il ricorrente abbia subito alcun danno economico (ricorso n. 949/2013, decisione del 23 aprile 2014).*

Esponde il ricorrente di aver acquistato on-line, in data 4 settembre 2013, un certo quantitativo di azioni “National Grid GBP”, quotate sulla Borsa di Londra.

Contesta il ricorrente che la banca, a seguito della predetta operazione, gli ha addebitato “spese e commissioni valutarie non contrattualmente convenute”, lamentando che, in occasione di una analoga operazione eseguita nel mese di settembre 2011, la banca gli aveva rimborsato le spese e le commissioni addebitate.

Chiede il ricorrente l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca affermando:

1. che, in data 18 ottobre 2010, il ricorrente ha sottoscritto “un contratto di ricezione e trasmissione ordini, integrato con servizio di consulenza in materia di investimenti finanziari”;
2. che, in data 4 settembre 2013, “il ricorrente ha eseguito due operazioni su mercato regolamentato LSS per consegna e pagamento per contanti con valuta 9 settembre 2013”;
3. che, “in seguito alle citate transazioni il ricorrente ha contestato l’operato della banca, lamentando l’applicazione delle spese – rispettivamente di €87,88 e di €101,76 – e delle commissioni – rispettivamente di €96,23 e di €110,08 – calcolate su €17.574,43 ed €20.348,56, quale totale del controvalore”;
4. che “in particolare il [ricorrente] ha lamentato l’errata applicazione delle suddette spese e commissioni in considerazione di analoghe operazioni, eseguite antecedentemente, in cui tali spese venivano successivamente rimborsate”;
5. che al ricorrente, in occasione della sottoscrizione del contratto per la prestazione di servizi di investimento, è stata concessa, per motivi commerciali, l’applicazione di un regime commissionale di miglior favore rispetto alle previsioni contrattuali;
6. che il rimborso di cui al precedente punto 4. è stato effettuato in ragione di un errato calcolo delle spese e delle commissioni, addebitate in misura maggiore rispetto a quanto previsto dagli accordi intercorsi con il cliente;

7. che le commissioni e spese applicate in occasione delle operazioni eseguite nel mese di settembre 2013 risultano corrette e coerenti con quanto pattuito in sede negoziale.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva:

- che il ricorrente ha stipulato con la banca, in data 18 ottobre 2010, un contratto per la prestazione di servizi di investimento;
- che nel “Documento di sintesi” relativo a detto contratto, nella “Sezione 1 – Condizioni economiche”, sono indicate le tariffe delle commissioni e delle spese applicate dalla banca al cliente;
- che la banca ha dichiarato che, in occasione della stipulazione del contratto, ha concesso al ricorrente un trattamento di miglior favore, riducendogli le commissioni per la “Raccolta ordini on-line azioni ETF e warrant esteri” dallo 0,4% allo 0,15%;
- che il rimborso eseguito dalla banca in seguito ad alcune operazioni di acquisto di azioni estere effettuate dal ricorrente nel mese di settembre 2011 è stato determinato dal fatto che l’intermediario, nel calcolare le commissioni a carico cliente, non aveva tenuto conto della deroga commerciale concessagli;
- che, in relazione alle due operazioni di acquisto azioni, addebitate al cliente per €17.732,60 ed €20.531,72, la banca ha conteggiato – come da “nota di eseguito” del 4 settembre 2013:
  - a) per “comm. val.”, rispettivamente, €43,94 ed €50, 88;
  - b) per “commissioni”, €26,35 ed €30,52;
  - c) per “spese”, €87,88 ed €101,76;
- che la “nota di eseguito” reca inoltre, con richiamo alla voce “commissioni”, le seguenti annotazioni: “comprehensive dei seguenti importi dovuti ad altro intermediario: commissioni 96,23 EUR” e “comprehensive dei seguenti importi dovuti ad altro intermediario: commissioni 110,08 EUR”; tali annotazioni, riferendosi ad importi più alti rispetto alle voci di riferimento (delle quali dovrebbero essere, invece - stando alla espressione letterale adoperata - componenti parziali) risultano poco trasparenti e quindi non comprensibili;
- che la voce “comm. val.” risulta applicata nella percentuale di 0,25% sul controvalore dell’operazione e corrisponde a quanto previsto nel documento di sintesi al 31 dicembre 2012, che riporta le condizioni economiche in vigore a tale data;
- che la banca ha chiarito, nelle proprie controdeduzioni, che la voce “commissioni” si riferisce alle commissioni “raccolta ordini On-line azioni ETF e Warrant esteri”; tale voce risulta applicata nella percentuale dello 0,15%, in conformità a quanto previsto dal citato documento di sintesi;
- che la banca ha chiarito che, sotto la voce “spese”, è stata addebitata l’imposta dovuta nel Regno Unito sulle transazioni della specie, nella misura dello 0,50% (c.d. Tassa della Regina); l’imposta risulta a carico del cliente, come da voce “Recupero imposte e tasse, nella misura e nel tempo vigenti”, di cui al paragrafo “Spese” del documento di sintesi.

Il Collegio, pur ritenendo censurabile il comportamento della banca che ha descritto in modo scarsamente trasparente le componenti di costo addebitate al cliente; considerato peraltro che gli importi addebitati risultano conformi alle condizioni riportate nel documento di sintesi; considerato altresì che il ricorrente ha, a sua volta, esposto la propria domanda in maniera estremamente succinta, senza fornire specifici elementi di contestazione, ma lamentando genericamente l’addebito di “spese e commissioni valutarie non contrattualmente convenute”; ritenuto che dal comportamento della banca non sia comunque derivato alcun danno al ricorrente, dichiara il ricorso non accoglibile.

#### **5.4.6. Trading on-line – Acquisto di titoli obbligazionari – Errate informazioni sul titoli – Mancata documentazione a comprova – Inaccoglibilità della domanda**

*Se in corso di istruttoria il ricorrente non abbia fornito elementi di prova a sostegno della sua pretesa (in particolare, non abbia esibito alcuna documentazione che possa confermare l'anomalia informativa presente sul sito web della banca), non essendo ravvisabili responsabilità imputabili all'intermediario in relazione all'evento oggetto di lamentela, il ricorso deve essere dichiarato non accoglibile, stante che l'Ombudsman-Giurì Bancario giudica esclusivamente sulla base della documentazione prodotta dalle parti (ricorso n. 770/2013, decisione del 23 aprile 2014).*

Chiede il ricorrente il pagamento di € 872,60 a titolo di risarcimento per aver la banca “influenzato la decisione di investimento tramite la distribuzione di informazioni errate e fuorvianti”; precisa, inoltre, che la banca aveva omesso di fornire le dovute spiegazioni in merito ad un proprio problema, permettendo in questo modo il reiterarsi del problema stesso. Infatti, in relazione ad un'operazione di acquisto effettuata il giorno precedente, aveva presentato ricorso all'Ombudsman Giurì Bancario ed aveva ottenuto una decisione favorevole, ma il problema verificatosi durante tale giornata non era stato risolto dalla banca ed aveva anche influenzato l'operazione da lui eseguita il giorno successivo (15 novembre 2011).

Replica la banca che il ricorso atteneva ad un'operazione di trading on-line effettuata sull'obbligazione “BNP Paribas 11 ELN” e che, dalle verifiche eseguite, non erano state rilevate anomalie nell'operato della banca stessa; precisa la banca che il ricorrente sosteneva che la medesima fattispecie lamentata nel ricorso precedentemente presentato all'Ombudsman (attinente un'operazione del 14 novembre 2011) si fosse verificata anche con riferimento ad una diversa operazione sul medesimo titolo effettuata il giorno successivo. In realtà, il giorno dopo l'anomalia del sistema era stata risolta.

Il Collegio prende in esame la documentazione fornita in copia dalle parti in corso di istruttoria. Rileva, in merito, che l'operazione in contestazione (acquisto *on-line* dell'obbligazione “BNP Paribas 11 ELN”) è stata effettuata il 15 novembre 2011, alle ore 17,23; tale operazione è stata disposta tramite il servizio di *trading on-line*, per un valore nominale di €50.000,00.

Rileva il Collegio che la banca ha fornito la schermata relativa all'operazione di acquisto, nella quale risulta indicato anche il rateo di interessi maturato alla data del 15 novembre 2011, pari all' 1,74520% che, sommato al prezzo “*corso secco*” pari a 100,23, offre la stima dell'ordine calcolata sull'intero prezzo “*tel quel*”. Di conseguenza, il controvalore dell'ordine in esame è stato pari ad € 50.987,60; l'ordine è stato regolato sul conto corrente del ricorrente con l'addebito dell'importo complessivo di €51.006,60 (€19,00 per commissioni di negoziazione).

Il Collegio ritiene qui utile fare riferimento alla vertenza introdotta dal ricorrente su un caso analogo a quello oggetto del presente ricorso (è lo stesso ricorrente, del resto, a richiamare la pregressa questione), relativo all'acquisto di un medesimo quantitativo di titoli ordinato il giorno precedente (ricorso n. 942/2012 – decisione del 13 febbraio 2013). In detto procedimento, era stata prodotta documentazione dalla quale si evinceva che, in effetti, la schermata aperta dall'interessato non conteneva alcun riferimento al rateo di interesse, da sommare al corso secco ai fini della determinazione del prezzo *tel quel* al quale l'operazione sarebbe stata addebitata; tale errore era stato, del resto, riconosciuto dalla banca; sulla base della documentazione agli atti istruttori, il Collegio aveva quindi accolto il ricorso, avendo ritenuto plausibile quanto affermato dal ricorrente di essersi risolto all'ordine di acquisto sulla base dell'informazione ricevuta dalla banca, facendo quindi affidamento sulla correttezza delle informazioni ricevute.

Nota il Collegio che nella presente vertenza non sono emersi elementi che possano dare conferma all'assunto del ricorrente; da una parte, la banca ha sostenuto che l'anomalia informativa

di cui al precedente caso (ordine di acquisto del 14.11.11) era stata già risolta al momento dell'ordine di acquisto del 15.11.11; dall'altra, il ricorrente non ha fornito documentazione dalla quale possa essere confermata la sua affermazione circa la persistenza dell'anomalia.

Stando così le cose; ricordato che l'Ombudsman-Giurì Bancario giudica esclusivamente sulla base della documentazione prodotta dalle parti; rilevato, a tal riguardo, che il ricorrente non ha fornito elementi di prova a sostegno della sua pretesa e che non sono quindi ravvisabili responsabilità imputabili alla banca in relazione all'evento lamentato dal ricorrente; il Collegio dichiara il ricorso inaccoglibile.

#### **5.4.7. Trading on-line – Asseriti malfunzionamenti della piattaforma informatica – Richiesta di risarcimento danni morali ed esistenziali – Mancata prova documentale – Rigetto della domanda**

*Poiché l'Ombudsman-Giurì Bancario giudica esclusivamente in base alle prove scritte trasmesse dalle parti, deve essere respinto il ricorso che abbia ad oggetto la richiesta di risarcimento per danni “moralì ed esistenziali” – dovuti allo stato di depressione che si assume essere stato causato dal malfunzionamento della piattaforma informatica di trading on-line - ove il ricorrente non abbia fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto affermato (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 14/2014).*

La ricorrente espone che aveva subito perdite su transazioni finanziarie di trading sul Nasdaq e Nyse, a causa di continui e numerosi malfunzionamenti della piattaforma informatica messa a disposizione della clientela da parte della banca; tale situazione aveva generato in lei “una depressione di non poco conto, per tutte le volte che aveva scritto e telefonato al call center della banca, ricevendo risposte molte volte incompetenti e spesso tardive”.

Precisa che, dopo mesi di stress quotidiano, “non fidandosi più dei dati che apparivano sul suo deposito titoli”, aveva aperto un nuovo conto corrente ed un nuovo dossier titoli presso altro intermediario; sottolinea che, trasferite le obbligazioni “Lehman Brothers”, non aveva ricevuto la certificazione delle minusvalenze. Aveva poi appreso che “doveva aprire un nuovo deposito a regime fiscale dichiarativo” per poter ottenere tale certificazione.

Premesso quanto sopra, la ricorrente chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

La banca replica che la controparte non aveva dato alcuna specifica indicazione sulla natura dei disservizi subiti e dei pregiudizi derivati; il ricorso risulta, infatti, del tutto carente sotto il profilo dell'individuazione dell'elemento oggettivo che costituisce la premessa della richiesta risarcitoria, non potendosi evidentemente far valere la responsabilità della banca in ordine a generici disservizi di Internet Banking, senza indicare la tipologia delle difficoltà riscontrate e, soprattutto, senza precisare e dimostrare il danno eventualmente subito.

La banca eccepisce, poi, l'incompetenza per materia del Collegio adito in relazione alla questione riguardante il trasferimento dei titoli “Lehman Brothers”, nonché in relazione alla richiesta di risarcimento di danni morali.

Il Collegio - esaminata la documentazione agli atti e considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – osserva, innanzitutto, che un capo del ricorso ha ad oggetto la doglianza circa il rilascio della certificazione fiscale a seguito di un'operazione di trasferimento titoli.

Il Collegio rileva, in merito, che tale problematica attiene ad adempimenti ai quali l'intermediario è tenuto in ragione del contratto di custodia e amministrazione titoli sottoscritto con la cliente; considerato che – come detto sopra - l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi solo in materia di investimenti ed operazioni finanziarie - e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli adempimenti a carico dell'intermediario per compiti di natura amministrativa connessi alla sua qualità di banca depositaria, essendo i relativi contratti classificabili quali “contratti bancari” - il Collegio dichiara l'inammissibilità della domanda relativamente alla predetta contestazione.

Per quanto riguarda la doglianza circa i danni “moralì ed esistenziali”, è assorbente rilevare che la ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale – l'unica valutabile dall'Ombudsman-Giurì Bancario – a sostegno delle proprie dichiarazioni; pertanto, il Collegio respinge tale capo del ricorso.

Per quanto riguarda, infine, la doglianza in merito “a perdite su transazioni finanziarie di *trading* sul *Nasdaq* e *Nyse*, a causa di continui e svariati malfunzionamenti della piattaforma informatica messa a disposizione della clientela da parte della banca”, il Collegio riscontra che, con lettera del 27 maggio 2014, la Segreteria Tecnica ha richiesto alla ricorrente l'invio di una “descrizione dettagliata dei fatti in contestazione” - con relativa quantificazione del danno economico subito - corredata da “documentazione” a supporto di quanto sostenuto. Nella medesima lettera, è stato specificato che, in caso di mancata ricezione di quanto richiesto entro il termine di 10 giorni, il ricorso sarebbe stato archiviato.

Atteso che non è stata ricevuta alcuna dettagliata documentazione a comprova dei fatti lamentati dalla ricorrente, il Collegio dispone l'archiviazione di tale capo del ricorso.

#### **5.4.8. Sottoscrizione fondi comuni – Consulenza della banca - Contestazione sul grado di rischio prospettato dall'intermediario – Esame dei documenti contrattuali – Infondatezza del ricorso**

*Risulta infondata la contestazione del ricorrente circa la mancata corrispondenza tra il profilo di rischio dichiarato dalla banca e quello effettivo dei fondi comuni d'investimento sottoscritti avvalendosi del servizio di consulenza prestato dall'intermediario, posto che, dall'esame della documentazione in atti, risulta che i predetti prodotti finanziari investono solo in titoli obbligazionari, soddisfacendo pertanto la richiesta effettuata dal ricorrente nel questionario Mifid di non investire in fondi azionari (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 260/2014).*

Il ricorrente espone che il 2 aprile 2013 si era recato in filiale ed il personale della banca lo aveva convinto ad acquistare alcuni fondi; aveva, quindi, fatto presente che era suo intendimento acquistare solo fondi obbligazionari e si era, poi, risoluto ad effettuare le operazioni che gli aveva proposto la banca, “intestando l'acquisto a sua moglie”.

Lamenta che, successivamente, si erano verificate ingenti perdite sui fondi acquistati, per cui non risultava verosimile che si trattasse di fondi obbligazionari; chiede, di conseguenza, il risarcimento del danno patito, pari ad €13.563,00.

La banca replica che i fondi acquistati erano in linea con il profilo di rischio della cliente e che, in fase precontrattuale, erano stati illustrati i rischi connessi agli investimenti prescelti; precisa, poi, che i fondi in questione avevano, al massimo, una percentuale azionaria dell'1%.

Il Collegio, innanzitutto, rileva che gli acquisti in contestazione sono stati effettuati dalla Sig.ra (...), coniuge del ricorrente, da quest'ultimo rappresentata, nel ricorso in oggetto; la cliente, in data 13 aprile 2010, ha compilato il questionario Mifid, dichiarando di avere una propensione al “rischio medio”, una “buona” esperienza in materia di investimenti e di avere, quale “obiettivo di

investimento”, la “prevalenza della rivalutabilità sulla redditività”; ha, infine, affermato di avere quale “orizzonte temporale” dei suoi investimenti “da 1 a 5 anni”.

Il Collegio, inoltre, rileva che la cliente ha sottoscritto, in data 13 aprile 2010, il contratto per la prestazione dei servizi di investimento e si è avvalsa, per il perfezionamento degli acquisti in contestazione, del “servizio di consulenza” fornito dalla banca.

Tanto premesso, il Collegio rileva che la Sig.ra (...), in data 6 maggio 2013, ha sottoscritto il fondo “Amundi Bond Global Aggregate FHE MD”, per un importo di €50.000,00; sul modulo di sottoscrizione, ha dichiarato di “aver ricevuto informazioni adeguate su natura, rischi e implicazioni della specifica operazione disposta”. Dalla scheda informativa relativa a tale prodotto si evince che si tratta di un fondo esclusivamente “obbligazionario”, con presenza di titoli azionari pari a “zero”. Tale capo del ricorso non merita, pertanto, accoglimento.

Il Collegio rileva, poi, che, sempre in data 6 maggio 2013, la predetta cliente ha sottoscritto il comparto “Sisf Global High Yield Eur Hdg”, emesso dalla Sicav “Schroders”, per un importo di €50.000,00; il 10 maggio 2013 ha effettuato un ulteriore versamento di €50.000,00. Sui moduli di sottoscrizione, la cliente ha dichiarato di “aver ricevuto informazioni adeguate su natura, rischi e implicazioni della specifica operazione disposta”. Dalla scheda prodotta, risulta che si tratta di un fondo “obbligazionario”, con un “numero complessivo di titoli azionari” in portafoglio pari a “1”. Anche tale capo del ricorso non è, pertanto, meritevole di accoglimento.

Il Collegio, poi, rileva che il 10 maggio 2013 la cliente ha sottoscritto il fondo “Fidelity FNDS Euro High Yield CL E” per un importo pari ad €50.000,00; sul modulo di sottoscrizione, ha dichiarato di “aver ricevuto informazioni adeguate su natura, rischi e implicazioni della specifica operazione disposta”. Sulla scheda prodotto è indicato che il fondo – oltre ad essere “obbligazionario” - ha un rischio “medio” e “mira a fornire un reddito corrente elevato e la crescita del capitale”. Pertanto, tale capo del ricorso non può essere accolto.

Inoltre, la cliente, in data 15 aprile 2013, ha sottoscritto il fondo “Gestielle Obbligazionario Corporate – Classe A”, per un importo pari ad €20.000,00; sul modulo di sottoscrizione, ha dichiarato di “aver ricevuto informazioni adeguate su natura, rischi e implicazioni della specifica operazione disposta”. Sulla scheda prodotto è indicato che si tratta di un fondo “obbligazionario” con rischio “medio” con l’obiettivo di un “graduale accrescimento del capitale investito”. Le relative censure non sono, pertanto, fondate.

Il Collegio rileva, infine, che la cliente, in data 17 aprile 2013, ha sottoscritto il fondo “Templeton Global Total Return Fund N Eur”, per un importo pari ad €50.000,00; sul modulo di sottoscrizione, ha dichiarato di “aver ricevuto informazioni adeguate su natura, rischi e implicazioni della specifica operazione disposta”. Sulla scheda prodotto è indicato che si tratta di un fondo “obbligazionario”, con l’obiettivo di “conseguire il massimo rendimento totale dell’investimento, tramite una gestione prudente dell’investimento, grazie ad una combinazione di reddito da interessi, rivalutazione del capitale e guadagni di valuta”. Anche tale capo del ricorso non può considerarsi fondato.

In conclusione, il ricorso deve essere respinto.

#### **5.4.9. Sottoscrizione fondi comuni di investimento – Disconoscimento della firma su alcuni documenti – Incongruenza delle dichiarazioni – Assenza di prove documentali – Infondatezza del ricorso**

*Considerato che l’Ombudsman giudica esclusivamente sulla base delle prove documentali presenti in atti, deve reputarsi infondato il ricorso — basato sul disconoscimento della firma presente su taluni documenti relativi alla sottoscrizione di fondi comuni di investimento e sulla*

*conseguente invalidità della documentazione medesima (disposizioni di pagamento per la sottoscrizione dei tre fondi di cui si discute; del relativo questionario Mifid; etc.) — là dove il ricorrente non abbia comunque fornito alcuna prova in ordine alla dedotta non veridicità delle proprie sottoscrizioni (che è questione, peraltro, alla cui soluzione risultano preordinati mezzi giudiziali tipici apprestati dall'ordinamento) e abbia reso, per di più, dichiarazioni tra loro incongruenti (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 500/2014)*

Il ricorrente espone di aver acquistato due fondi “Templeton” in data 9 gennaio 2013 ed un fondo “Pictet” il 26 aprile 2013; precisa, in merito, che solo successivamente aveva chiesto alla banca l'invio di tutta la documentazione riguardante tali investimenti ed aveva scoperto che numerose firme apposte sui documenti contrattuali non erano sue.

Il ricorrente, precisato che il ricorso verte sul disconoscimento della sua firma su alcuni documenti (tra cui il questionario Mifid), che pertanto sono da ritenersi invalidi, chiede il riconoscimento dei danni (pari ad € 13.909,00), oltre alla restituzione dell'importo delle commissioni, degli interessi e delle spese.

La banca replica che gli investimenti di cui il ricorrente eccepiva l'inefficacia ammontavano a circa € 900.000,00; chiede, quindi, che il ricorso venga dichiarato inammissibile, stante che il valore della controversia supera la soglia di competenza decisionale dell'organismo adito.

Il Collegio osserva che dalla documentazione in atti emerge che il ricorrente ha sottoscritto, in data 8 gennaio 2013, il fondo “Global Total Return”, conferendo € 400.000,00, ed il fondo “Global Bond”, versando ulteriori € 400.000,00; entrambi i fondi sono emessi dalla “Franklin Templeton Investment”. In data 24 aprile 2013, ha sottoscritto il fondo “Emerging Local Curr Debt R Eur”, conferendo € 100.000,00, emesso dalla “Pictet Funds”.

Il Collegio pertanto rileva che l'eccezione di incompetenza per valore sollevata dalla banca si appalesa fondata, alla luce dei precedenti decisi dall'Ombudsman, posto che le doglianze del ricorrente spiegherebbero effetti su un rapporto di valore complessivamente superiore alla suddetta competenza che, ai sensi dell'art. 7, comma 1 lett. c) del Regolamento, è limitata all'importo di € 100.000,00.

Né potrebbe assumere nella specie rilievo la circostanza che il ricorrente abbia quantificato il danno subito in un importo inferiore al predetto limite: invero - fermo restando che il danno indicato in ricorso, essendo corrispondente ad una dedotta diminuzione di valore dei fondi sottoscritti, non presenterebbe comunque carattere di attualità posto che i fondi medesimi risultano essere ancora nella disponibilità del ricorrente - la stessa disposizione regolamentare testé richiamata impedisce “la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman”.

Fermo restando quanto sopra, attesta la peculiarità del caso di specie, il Collegio – esaminato il ricorso anche nel merito – ne rileva comunque l'infondatezza.

A tal riguardo, il Collegio prende atto che il ricorso – come ribadito dalla successiva comunicazione del 20 ottobre 2014 – è basato sul disconoscimento della firma presente su taluni documenti relativi alla prospettata operazione di sottoscrizione dei fondi in questione e sulla conseguente invalidità della documentazione medesima (disposizioni di pagamento per la sottoscrizione dei tre fondi di cui si discute; del relativo questionario Mifid; etc.).

Ora - in disparte la non perfetta congruenza di questa doglianza con il riconoscimento da parte del ricorrente delle sottoscrizioni da lui apposte sui documenti che egli stesso denomina “acquisto fondo Franklin” e “acquisto fondo Pictet” (docc. 4 e 14) - è da rilevare che comunque il ricorrente medesimo non ha fornito alcuna prova in ordine alla dedotta non veridicità delle proprie sottoscrizioni (che è questione, peraltro, alla cui soluzione risultano preordinati mezzi giudiziali tipici apprestati dall'ordinamento); sicché, considerato che l'Ombudsman giudica esclusivamente

sulla base delle prove documentali presenti in atti, il Collegio ritiene che la censura non possa comunque trovare accoglimento.

Il Collegio, pertanto, respinge il ricorso.

## **5.5. Argomenti di prova**

### ***5.5.1. Trading on-line – Temporanea sospensione del servizio – Presunta impossibilità ad inserire ordini – Inserimento di un ordine di vendita – Riuscita esecuzione della disposizione – Non attendibilità dei fatti narrati dal cliente – Durata limitata del disservizio***

*Nel caso in cui il cliente abbia lamentato il fatto per cui, a causa del blocco operativo sulla piattaforma di trading on-line, non abbia potuto vendere i titoli azionari in suo possesso - asserendo che aveva dovuto posticipare l'operazione e subire, così, una notevole perdita economica - la circostanza che l'investitore stesso sia riuscito ad impartire con successo un ordine di vendita nella giornata di interesse conferma quanto affermato dalla banca - ossia che il disservizio ha avuto una durata limitata e che, a partire dalla tarda mattinata del predetto giorno, il malfunzionamento era cessato; dimostra, altresì che la mancata vendita dei titoli lamentata dal ricorrente non è dipesa da un fattore esterno bensì da una scelta del cliente stesso che ha deciso di alienare solo parte dei titoli in suo possesso (decisione del 9 luglio 2014, ricorso n. 149/2014).*

Espone il ricorrente:

1. di aver acquistato – in data 25 ottobre 2013, tramite il portale di *trading on-line* della banca convenuta – n. 119.987 azioni della società “A.S. Roma”, al prezzo di €1,5502 per azione, “con il preciso intento di rivenderle alla riapertura della borsa il successivo lunedì 28 ottobre 2013”;
2. di aver tentato di inserire il suddetto ordine di vendita alle ore 9:30 del giorno 28 ottobre 2013, quando il titolo in questione era quotato a €1,623, ma di aver riscontrato il malfunzionamento del portale “con la conseguente impossibilità di impartire alla banca l’ordine di vendita”;
3. di aver contattato telefonicamente il vice-direttore della filiale di riferimento “al quale esponeva il problema di funzionalità del sito dandogli ordine verbale di procedere all’immediata vendita dei titoli della A.S.Roma”;
4. che il vice-direttore lo aveva informato del fatto che “non gli era possibile inoltrare l’ordine a causa di un guasto tecnico dei terminali della banca”;
5. di essere riuscito - alle ore 14:51 dello stesso giorno, “dopo innumerevoli tentativi” – ad accedere al servizio e a vendere solo n. 100 azioni al prezzo di €1,59;
6. di aver tentato senza successo, nei giorni successivi, di collegarsi al “sito on line” al fine di completare la compravendita in questione;
7. di aver effettuato “numerose telefonate e visite [...] [alla filiale], al fine di verificare l’origine del problema che gli impediva di rivendere le azioni A.S. Roma che aveva in carico”;
8. che, “in ogni occasione [gli] veniva riferito che il guasto tecnico persisteva e che non era possibile dare seguito al suo ordine di vendita, mentre ad ogni accesso al sito internet,



appariva sulla schermata del pc un avviso di errore diverso che di fatto impediva all'utente di effettuare qualsiasi operazione sui titoli”;

9. di essere riuscito a vendere i titoli in questione solo in data 7 novembre 2013, “al prezzo per azione di € 1,441 per un controvalore accreditatogli, dedotte le commissioni, di € 172.343,24”.

Ritiene il ricorrente che il ritardo con cui è stata data esecuzione all'ordine di vendita delle azioni della A.S. Roma sia “imputabile ad esclusivo fatto e colpa della banca” e chiede, pertanto, la somma di €22.395,66, “pari alla differenza del controvalore delle azioni [...] che aveva in carico tra la data in cui l'ordine di vendita è stato impartito alla banca [28 ottobre 2013] e quella della effettiva sua esecuzione [7 novembre 2013] (€194.738,90 - €172.43,24)”, a titolo di risarcimento del danno subito.

Replica la banca, affermando:

- a. che “in data 28 ottobre 2013 si era verificata una temporanea sospensione del servizio di inserimento di ordini di negoziazione titoli che aveva interessato sia il canale Internet Banking sia l'operatività di sportello. In tale occasione pertanto la clientela poteva regolarmente accedere al sito internet della [banca], mentre il servizio di inserimento ordini era temporaneamente indisponibile”;
- b. che “l'anomalia connessa all'inserimento di ordini di negoziazione titoli intervenuta in data 28 ottobre 2013 è stata risolta nella tarda mattinata del giorno stesso. A seguito del regolare ripristino dell'operatività finanziaria, la filiale [...] – alla quale nel frattempo il cliente si era rivolto per segnalare il disservizio – aveva oltretutto provveduto a contattare telefonicamente il [ricorrente] per comunicare l'avvenuta risoluzione dell'anomalia occorsa. In effetti, proprio in conseguenza di tale informazione, il cliente ha provveduto ad effettuare un ulteriore accesso al sito internet della [banca] che ha avuto esito positivo, durante il quale alle ore 14:51 ha potuto regolarmente conferire l'ordine n. [...], per la vendita di n. 100 azioni AS Roma con un limite di prezzo di €1,59 che è stato tempestivamente eseguito senza alcun ritardo né anomalia”;
- c. che “nei giorni successivi si sono verificati occasionali difficoltà con esclusivo riferimento all'identificazione con le credenziali personali per l'accesso al sito internet, mentre non sono state registrate specifiche anomalie che impedissero l'inserimento di disposizioni operative su strumenti finanziari, sia attraverso la rete filiali, sia attraverso i canali di remote banking”;
- d. che “mentre le evidenze prodotte dal ricorrente con riferimento alla giornata del 28 ottobre 2013 rilevano l'impossibilità di dar corso ad operazioni in titoli dopo aver effettuato l'accesso al sito, con riferimento ai giorni successivi il [ricorrente] ha riscontrato invece difficoltà connesse all'accesso al sito, a fronte del quale veniva esposto uno specifico avviso che invitava la clientela a rivolgersi al servizio di Assistenza Clienti disponibile tramite numero verde dedicato per poter dare comunque corso alle proprie operazioni” e che “[...], ad eccezione della mattina del 28 ottobre 2013, il servizio di Assistenza Clienti era regolarmente operativo anche con riguardo all'inserimento di operazioni di negoziazione di strumenti finanziari”;
- e. che, nella “Guida Operativa”, era evidenziato che “nel caso di anomalie e cadute, anche temporanee, del sistema automatizzato, è possibile proseguire l'operatività utilizzando il Servizio Clienti che, in questi casi straordinari, assume il ruolo di canale alternativo telefonico”;
- f. che “a fronte delle difficoltà riscontrate nell'accesso al sito internet della cassa, il [ricorrente] avrebbe pertanto dovuto prendere contatto con il servizio di assistenza clienti espressamente dedicato, che avrebbe potuto fornire maggiori precisazioni in ordine alla situazione in atto, consentendo oltretutto al cliente di inserire immediatamente le proprie

operazioni in titoli alle medesime condizioni economiche previste per il canale internet. Il cliente però non ha ritenuto di avvalersi di tale servizio di assistenza, che nel caso avrebbe potuto attivarsi in modo da supplire con la massima efficacia alle temporanee difficoltà di accesso al sito internet della Cassa”;

- g. che “le verifiche effettuate attraverso la tracciatura informatica dell’operatività effettuata attraverso il canale internet ha inoltre evidenziato che con il contratto intestato al [ricorrente] sono stati effettuati diversi accessi all’area riservata del sito nelle giornate del 29-30-31 ottobre e del 1-4-5-6 novembre, ad ulteriore riprova del fatto che le difficoltà di accesso lamentate dal cliente hanno avuto carattere episodico e randomico e non hanno comunque comportato in alcun modo quella sistematica e costante sospensione che il ricorrente ha invece strumentalmente tentato di lasciare intendere in relazione al servizio di internet banking”;
- h. che, in conclusione, “il mancato perfezionamento in data 28 ottobre 2013 di quella riferita determinazione di liquidare immediatamente l’investimento non può certamente essere addebitata ad un presunto malfunzionamento del servizio di internet banking – di cui al contrario lo stesso ricorrente aveva riscontrato la regolare operatività già nel primo pomeriggio – e pertanto le eventuali conseguenze patrimoniali negative determinate dalla mancata liquidazione delle azioni non possono essere addebitate alla [banca]”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Il Collegio prende atto che la banca ha ammesso che, in data 28 ottobre 2013, si è verificata “una temporanea sospensione del servizio di inserimento di ordini di negoziazione titoli che aveva interessato sia il canale Internet Banking sia l’operatività di sportello”; a tal riguardo il Collegio osserva che il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti con la stipulazione di un contratto per prestazione di servizi di investimento telematici comporta, a carico della banca, l’onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di *trading on-line* sulla quale la clientela opera; in un ambiente operativo nel quale i prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni, il malfunzionamento della piattaforma di *trading on-line*, impedendo, o rallentando, l’inserimento degli ordini e creando difficoltà nell’assunzione di tempestive decisioni operative, espone l’intermediario alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela per gli eventuali danni subiti.

Premesso quanto sopra, nel caso di specie il ricorrente lamenta di non aver potuto vendere, a causa della disservizio in questione, in data 28 ottobre 2013, i titoli della “A.S. Roma” in suo possesso ad un prezzo che, considerato il prezzo di acquisto, gli avrebbe garantito una plusvalenza.

Sul punto il Collegio, tuttavia, osserva che il ricorrente, alle ore 14:51 del suddetto giorno, ha impartito con successo un ordine di vendita relativo a n. 100 azioni al prezzo di €1,59 (ad un prezzo, quindi, superiore al prezzo di acquisto pari ad €1,55); tale circostanza, da una parte, conferma quanto affermato dalla banca in occasione della replica al ricorso - ossia che il disservizio ha avuto una durata limitata e che, a partire dalla tarda mattinata del giorno 28 ottobre 2013, il malfunzionamento era cessato, dall’altro dimostra che la mancata vendita dei titoli lamentata dal ricorrente non è dipesa da un fattore esterno bensì da una scelta del cliente stesso che ha deciso di alienare solo parte dei titoli in suo possesso.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la comprovata possibilità di operare nuovamente sul mercato nel pomeriggio del 28 ottobre 2013 – della quale il ricorrente non ha ritenuto di dover profittare per addivenire al totale disinvestimento dei titoli acquistati il 25 ottobre 2013 – non consenta di imputare alla banca alcuna responsabilità per il danno lamentato dal ricorrente in relazione alla vendita effettuata il 7 novembre 2013; dichiara, pertanto, il ricorso inaccoglibile.

### **5.5.2. Swap sui titoli greci – Obbligo di informativa della banca – Mancanza di prove documentali – Contestazione circa l’assenza di comunicazioni scritte – Riferimento ad intese verbali e telefoniche – Idoneità a comprovare la conoscenza dell’OPS**

*Considerato che, in caso di contestazione – alla stregua del principio generale codificato peraltro nell’art. 23, comma 6, del TUF, secondo il quale “nei giudizi di risarcimento dei danni cagionati al cliente nello svolgimento dei servizi di investimento e di quelli accessori, spetta ai soggetti abilitati l’onere della prova di aver agito con la specifica diligenza richiesta” – incombe appunto sull’intermediario l’obbligo di fornire le prove di quanto da esso sostenuto, l’Ombudsman Giurì Bancario deve considerare plausibile l’affermazione del cliente di non avere ricevuto per iscritto dalla banca informazioni circa lo swap sui titoli greci, stante che l’intermediario non ha fornito alcuna prova documentale in merito; tuttavia, avendo il ricorrente affermato di aver avuto “intese verbali e fono” con la banca e, risultando agli atti che egli era a conoscenza dell’OPS in argomento ed anche del fatto che poteva manifestare la sua opzione, deve ritenersi attendibile la dichiarazione della banca che il ricorrente era stato comunque informato telefonicamente sulla vicenda dell’offerta di scambio (decisione del 23 luglio 2014, ricorso n. 1023/2013).*

Esponde il ricorrente di aver acquistato, tra il 2010 ed il 2011, titoli greci per un ammontare di €115.000,00; a seguito dello swap attivato dal Parlamento della Repubblica ellenica, dichiara di aver subito una perdita netta del 75% sulle predette obbligazioni. Precisa che, a seguito della promulgazione da parte del Parlamento della Repubblica ellenica della legge n. 4050/2012 e dell’attivazione retroattiva delle CACS – implicanti l’obbligatorietà dell’adesione alla ristrutturazione del debito greco – aveva subito un concambio di tipo “coattivo”.

Lamenta, in merito, che la banca aveva violato gli obblighi informativi da tenere nei confronti dei propri clienti e imposti dal TUF; in particolare, la banca non lo aveva adeguatamente informato in merito all’imminente perdita. Chiede, pertanto, che la banca gli rimborsi la somma di € 93.437,50, a titolo di perdita subita sul valore nominale dei citati titoli.

Replica la banca di aver tempestivamente informato il ricorrente circa il lancio dell’offerta di scambio lanciata dalla Grecia, nonché circa l’attivazione della clausola CAC; precisa, poi, che il ricorrente aveva acquistato in più *tranches* le obbligazioni in suo possesso, corrispondendo un prezzo complessivo inferiore al 60% del controvalore nominale.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti, rileva che il ricorrente, tra il 2010 ed il 2011, ha acquistato, in più *tranches*, titoli obbligazionari denominati “Hellenic 6/20 6,25%”, per un valore nominale complessivo pari ad €115.000,00; tutti gli acquisti sono avvenuti sulla base del contratto per la prestazione dei servizi di investimento, sottoscritto il 28 aprile 2009 (“Contratto di negoziazione in conto proprio, ricezione e trasmissione di ordini su strumenti finanziari e di collocamento”). In pari data, il ricorrente aveva compilato il questionario Mifid, risultando con un profilo di rischio “medio-alto”.

Rileva il Collegio che la banca ha prodotto copia di una lettera, datata 1° marzo 2012, inviata per posta ordinaria, con la quale dava comunicazione al ricorrente in merito allo *swap* sui titoli ellenici, descrivendo i dettagli dell’iniziativa promossa a valere sui predetti titoli; nella stessa lettera, era contenuto l’invito a recarsi presso la filiale della banca entro il 6 marzo 2012 per “completare il processo di votazione o di adesione”.

La banca ha poi prodotto copia di lettera del ricorrente datata 07.03.12, con la quale questi comunica che “come da intese verbali e fono ... sono a confermare la mia non adesione all’operazione di ristrutturazione del debito Greco”.

Rileva poi il Collegio che la banca ha prodotto copia di una lettera datata 20.04.12 (che sarebbe stata inviata al ricorrente per raccomandata A.R., ma per la quale non è stato allegato il

relativo avviso di ricevimento); con essa la banca informava il ricorrente che, essendo stata raggiunta la soglia dell'85,8% di adesioni volontarie da parte dei creditori, il Governo Greco aveva attivato le CAC; di conseguenza, lo *swap* era stato reso obbligatorio nei confronti di tutti i possessori di titoli emessi dalla Grecia. Pertanto, con data di contabilizzazione 10 aprile 2012, sono stati caricati sul dossier del ricorrente i nuovi titoli derivanti dall'operazione di concambio.

Per poter esprimere un giudizio circa la mancata informativa "in merito all'imminente perdita", come lamentato dal ricorrente, occorre accertare quanto effettivamente avvenuto in merito alla corrispondenza che la banca sostiene di aver inviato al cliente e che questi nega di aver ricevuto.

Sul punto, il Collegio prende atto che la corrispondenza rilevante allo scopo (lettera del 1° marzo 2012) risulta inviata per posta ordinaria, quella del 20 aprile 2012, a dire della banca, per posta raccomandata con A.R.; di questa ultima, peraltro, non è stato prodotto il relativo avviso di ricezione. Tuttavia, la banca ha trasmesso copia della lettera datata 7 marzo 2012, inviata alla banca dal ricorrente, con la quale quest'ultimo ha confermato di non voler aderire all'operazione di ristrutturazione del debito greco.

Stando così le cose, il Collegio – considerato che, in caso di contestazione, incombe sull'intermediario l'obbligo di fornire le prove di quanto da esso sostenuto (art. 23, comma 6, del TUF, " nei giudizi di risarcimento dei danni cagionati al cliente nello svolgimento dei servizi di investimento e di quelli accessori, spetta ai soggetti abilitati l'onere della prova di aver agito con la specifica diligenza richiesta") – considera plausibile l'affermazione del ricorrente di non avere ricevuto per iscritto dalla banca informazioni circa quanto stava avvenendo con riguardo ai titoli greci in suo possesso.

D'altro canto, appare comunque significativa la citata lettera del ricorrente del 07.03.12, nella quale si fa riferimento a "intese verbali e fono".

Infatti, nota il Collegio che, se da un lato non vi è prova che la lettera del 1° marzo 2012 sia stata ricevuta dal cliente, tuttavia risulta agli atti che egli fosse a conoscenza dell'OPS in argomento ed anche del fatto che poteva manifestare la sua opzione; il riferimento a "intese verbali e fono" appare idoneo a dimostrare che il ricorrente era stato comunque informato dalla banca ed aveva con questa avuto colloqui di persona e telefonici sulla vicenda dell'OPS.

Infine, il Collegio osserva che, a prescindere dalla manifestazione di volontà del ricorrente di voler o meno aderire all'offerta, essendo stato raggiunto il *quorum* minimo richiesto per l'estensione obbligatoria dello *swap* nei confronti di tutti gli obbligazionisti, anche al ricorrente, in ogni caso, non poteva non applicarsi lo scambio obbligatorio dei titoli ellenici detenuti in portafoglio con quelli di nuova emissione.

Riscontra, quindi, il Collegio – in merito alla censura sollevata dal ricorrente sull'applicazione delle clausole CAC - che l'offerta in discorso ha raggiunto la percentuale di adesione dell' 85,80%, per cui la Grecia ha approvato l'attivazione di dette clausole anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all'offerta.

Il 9 marzo 2012 la Repubblica Greca ha comunicato che era stato raggiunto il *quorum* minimo di adesioni per poter esercitare le CAC, avvisando che sarebbero state attivate tali clausole, con la conseguenza che l'OPS in discorso si sarebbe estesa anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione. La banca procedeva quindi al concambio obbligatorio, immettendo nel dossier del ricorrente le nuove obbligazioni.

Vista l'obbligatorietà di tale operazione, imposta dall'emittente, anche la eventuale mancata informativa in merito da parte dell'intermediario – pur censurabile con riguardo ai principi che regolano il mandato e più in generale a quello di buona fede nell'esecuzione dei contratti – non può essere considerata causativa di danno per il cliente.

Considerato infine che l'applicazione delle CAC – introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica (cd. *Greek Bondholder Act*) – deve essere ricondotta alla sovranità della Repubblica stessa, il Collegio non può che rilevare che l'accertamento circa la legittimità della previsione e dell'applicazione delle CAC nell'ambito della legislazione italiana esula dalla competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario.

In conclusione, considerato che la banca - rimasta estranea ad ogni decisione circa l'OPS e l'attivazione delle CAC – si è limitata a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli, il Collegio rileva che il danno lamentato dal ricorrente non può essere ricondotto a responsabilità della banca; dichiara pertanto il ricorso inaccoglibile.

### **5.5.3. *Acquisto obbligazioni estere – Negoziazione over the counter – Dichiarazioni delle parti – Risultanze documentali – Assenza di un ordine di acquisto scritto – Plausibilità della dichiarazione del cliente***

*Qualora non vi sia evidenza del formale conferimento di ordini da parte del ricorrente, stante quanto dichiarato dalla banca - ovvero, che “il cliente si era limitato a manifestare presso la filiale di radicamento l'interesse per l'acquisto di un titolo, ricevendo immediata comunicazione dell'impossibilità di negoziare tale strumento finanziario” - deve ritenersi plausibile che l'investitore si sia limitato a manifestare l'intenzione di voler procedere all'acquisto di obbligazioni estere, astenendosi poi dal presentare un ordine scritto, considerate le risposte ricevute dal personale della banca e, quindi, la evidente inutilità di un simile ordine (ricorso n. 756/2013, decisione del 9 aprile 2014).*

Espono il ricorrente (titolare di un contratto per la prestazione di servizi di investimento stipulato con la banca):

1. di aver acquistato, in data 3 giugno 2013, obbligazioni “Bank Nederland 23/01/23 2,50%”, per un controvalore pari ad USD 66.000,00 (€50.000,00);
2. di aver richiesto alla banca, in data 25 giugno 2013, di acquistare un ulteriore quantitativo per un controvalore complessivo pari a USD 20.000,00;
3. che la banca si era rifiutata di prendere in carico l'ordine di negoziazione da lui richiesto, argomentando che l'intermediario, considerato che il titolo in questione non è negoziato su un mercato regolamentato né su un sistema multilaterale di negoziazione (“*over the counter*”), ha previsto “che la negoziazione possa avvenire unicamente per operazioni di importo nominale pari o superiore a €50.000,00, a prescindere dal taglio minimo previsto dal regolamento dei titoli interessati (che, in questo caso specifico, è pari a USD 2.000,00) e dal rating dei medesimi”;
4. di aver contestato, in occasione del reclamo, il suddetto limite imposto dalla banca, la quale, in risposta, ha sostenuto di aver “ritenuto subordinare la raccolta di ordini di acquisto impartiti su titoli obbligazionari non quotati sui mercati regolamentati al rispetto di parametri qualitativi e quantitativi anche in considerazione dei rischi connessi a tali tipologie di titoli in alcuni casi caratterizzati da minor trasparenza informativa - in quanto collocati in assenza di prospetto informativo – o da scarsa liquidità”, evidenziando, inoltre, che “l'operatività segnalata si è in ogni caso svolta in ottemperanza delle condizioni contrattuali, che prevedono la facoltà della Banca di non eseguire un ordine impartito dalla clientela purchè ne dia immediata comunicazione al cliente”.

Lamenta il ricorrente l'illegittimità del limite alla negoziazione del titolo imposto dalla banca, rilevando: 1) la vessatorietà della clausola contrattuale che consente alla banca di non eseguire un ordine impartito dal cliente in quanto, “conferendo un potere troppo ampio ad uno solo dei contraenti”, viola il “principio del rispetto dell'equilibrio degli interessi contrattuali”; 2) la mancanza di una “giusta causa” che legittimi il rifiuto della banca, nella sua qualità di mandataria, di eseguire l'ordine in questione, posto che egli aveva “già in portafoglio per un controvalore di USD 66.000,00 il titolo di cui chiedeva di procedere all'acquisto di un'ulteriore tranche” e che “si tratta di un titolo della massima affidabilità con un rating emittente AAA da parte di tutte e tre le principali società di rating (Standard & Poor's, Moody's e Fitch)”.

In conclusione, il ricorrente, ritenendo che “l'obbligo di imporre un taglio minimo di acquisto, al di là di quello stabilito nel Regolamento del bond, è solo una richiesta vessatoria volta a costringere l'investitore ad effettuare un acquisto superiore, con un esborso commissionale ovviamente maggiore o, alternativamente, a comprare il lotto imposto per poi rivenderne una parte, con un esborso commissionale doppio ed un aggravio delle commissioni di concambio valutario”, chiede che “l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla suddetta banca di “consentire all'istante di poter procedere all'acquisto di quote del bond [...] in misura pari o multipla del taglio minimo stabilito nel Regolamento di emissione (USD 2.000,00)” nonché di “rimborsare all'istante il controvalore degli interessi sul USD 20.000,00 del bond che avrebbe acquistato dalla data della richiesta alla filiale (25/6 u.s.) alla data dell'attuazione della decisione, per un importo pari ad USD 1,10 pro-die ( $20.000 * 2,50\% / 365 = 1,37 - 20\% - \text{aliquota fiscale applicabile} = 1,10$ )”.

Replica la banca, osservando che:

- a) il limite imposto alla clientela di negoziare lo strumento finanziario in questione se non per un controvalore minimo di € 50.000,00 “non costituisce un parametro di negoziazione intrinseco del titolo, ma attiene invece alle modalità operative adottate dalla banca per l'acquisto di obbligazioni quotate sul mercato OTC”; “Tale modalità operativa non risultava peraltro contrattualizzata, dal momento che essa costituisce un requisito tecnico operativo che attiene alle concrete modalità di dettaglio di esecuzione della negoziazione dei titoli e che non comporta comunque alcuna preclusione nell'erogazione del servizio nei confronti del cliente”;
- b) la suddetta modalità operativa è giustificata dal fatto che “i titoli negoziati al di fuori dei mercati regolamentati presentano fattori di rischio specifici connessi alle caratteristiche e ai limiti del mercato di negoziazione – anche a prescindere dai fattori di rischio intrinseci del titolo” ed ha la finalità “ di limitare la circolazione di tali strumenti finanziari fra la clientela [...]” nonché “di incentivare la preferenza per strumenti negoziati su mercati che consentono di garantire una più agevole liquidabilità dell'investimento, nonché la presenza di appropriate informazioni sul titolo”.
- c) il ricorrente, già in occasione dell'operazione eseguita in data 3 giugno 2013, era stato informato dell'impossibilità di negoziare lo strumento finanziario in questione se non per un controvalore minimo di €50.000,00;
- d) il ricorrente, in data 25 giugno 2013, “si è limitato a manifestare presso la filiale di radicamento dei rapporti l'interesse per l'acquisto di un titolo”, ricevendo immediata comunicazione del limite previsto alla negoziabilità dello strumento finanziario in questione;
- e) il ricorrente, pertanto, “non ha conferito alcun ordine e, di conseguenza, nessun mandato si è instaurato tra le parti”; di conseguenza, risultano prive di fondamento le contestazioni formulate dal ricorrente con riferimento al mancato rispetto dal parte dell'intermediario della normativa sul mandato, né risulta essere stato applicato

l'articolo del contratto per la prestazione di servizi di investimento di cui il ricorrente eccepisce la vessatorietà.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, osserva quanto segue.

Il ricorrente chiede che sia ordinato alla banca:

- i. di consentirgli di poter procedere all'acquisto delle sopra richiamate obbligazioni in misura pari o multipla del taglio minimo;
- ii. di rimborsargli gli interessi sull'importo di USD 20.000,00 v.n. dette obbligazioni, che avrebbe voluto acquistare in data 25 giugno 2013;
- iii. quanto sopra, previo accertamento della illegittimità del comportamento della banca, con riferimento alla "facoltà della banca di non eseguire un ordine impartito dalla clientela", prevista dall'articolo 29, comma 2, Sezione C, Condizioni Generali, del contratto di prestazione dei servizi di investimento del 17.03.08, clausola denunciata quale vessatoria dal ricorrente.

Il Collegio prende atto che la banca, a giustificazione del proprio comportamento, ha essenzialmente fatto riferimento, oltre che alla prescrizione dell'articolo 29, comma 2, sopra richiamato, alla "presenza di requisiti operativi ai quali la banca subordina la presa in carico di operazioni di acquisto di titoli negoziati su mercati non regolamentati", precisando che, "dal momento che i titoli negoziati al di fuori dei mercati regolamentati presentano fattori di rischio specifici connessi alle caratteristiche ed ai limiti del mercato di negoziazione", la banca ha ritenuto di introdurre come requisito per l'acquisto ... la soglia minima di controvalore pari a 50.000,00".

Osserva in proposito il Collegio che, alla luce dei principi di trasparenza introdotti dalla normativa Mifid e dalla relativa disciplina di attuazione (Regolamento Consob n. 16190 del 29 ottobre 2007), rientra nella discrezionalità operativa di ciascun intermediario, insindacabile in questa sede, introdurre particolari cautele e condizioni alla negoziazione da parte della clientela degli strumenti finanziari.

Ma ciò che qui rileva è di accertare se le richiamate limitazioni, introducendo modalità di approccio al mercato modificative della previsione di "lotto minimo" negoziabile dei titoli in questione, siano state oggetto di contrattazione con il cliente, ovvero se esse siano rimaste confinate nella sfera interna di "istruzioni" destinate a dettare comportamenti operativi al personale della banca.

Dall'esame della documentazione acquisita agli atti istruttori, risulta evidente che unica clausola oggetto di pattuizione, per quanto qui interessa, è quella contenuta nel citato secondo comma dell'articolo 29, del quale giova richiamare per intero il testo: "E' facoltà della banca non eseguire un ordine impartito dal Cliente; in tal caso la Banca ne dà immediata comunicazione al Cliente".

Una clausola siffatta, dal contenuto del tutto generico e la cui attuazione è affidata esclusivamente alla volontà di uno dei contraenti senza alcuna specificazione, nemmeno sommaria, o a titolo esemplificativo, di quali possano essere le cause che possano dar luogo alla mancata esecuzione, conferendo un potere troppo ampio ad uno solo dei contraenti, in violazione del principio del rispetto dell'equilibrio degli interessi contrattuali, assume, a parere del Collegio, carattere vessatorio.

Va anche incidentalmente osservato che appare invero poco comprensibile il fatto che, in presenza di intenzioni di acquisto di titoli considerati a più alto rischio, l'intermediario, "al fine di limitare la circolazione di tali strumenti finanziari tra la clientela", finisca in realtà per proporre una "soglia minima" di investimento più elevata rispetto al valore del lotto minimo consentito dal regolamento; ciò in via generale; ma, per venire al caso di specie, appare anche singolare che la banca abbia inteso applicare nuovamente il criterio limitativo nei confronti di un cliente che avendo

già, con un primo acquisto, raggiunto la predetta soglia minima, esprimeva la volontà di incrementare l'originario investimento.

E' pur vero, come rappresentato dalla banca, che non vi è evidenza del formale conferimento di ordini da parte del cliente nella data da lui citata del 25 giugno 2013; ma il Collegio ritiene che quanto dichiarato dalla banca ("a seguito dell'interesse manifestato dal cliente al personale della filiale in relazione a tale strumento finanziario, era stato evidenziato che, ..., per l'acquisto era richiesto un controvalore minimo di 50.000 €"; "il cliente si è limitato a manifestare presso la filiale di radicamento l'interesse per l'acquisto di un titolo, ricevendo immediata comunicazione dell'impossibilità di negoziare tale strumento finanziario ..."); appare atto a confermare l'intenzione del cliente di procedere ad un incremento dell'investimento nelle obbligazioni in questione, ed è quindi plausibile che egli si sia poi astenuto dal presentare un ordine scritto, stante la evidente inutilità di tale ordine, considerate le risposte ricevute dal personale della banca; ciò che farebbe, in simili circostanze, secondo la comune esperienza, qualsiasi persona dotata di buon senso.

Il Collegio ritiene quindi causativo di danno per il ricorrente il diniego della banca di corrispondere alla richiesta da lui formulata di procedere all'acquisto di un ulteriore quantitativo delle obbligazioni in questione; diniego non giustificato da alcuna valida pattuizione intervenuta tra le parti.

Peraltro, tenuto conto che, anche se fosse stato reso possibile l'acquisto, non è possibile ipotizzare né l'effettivo ammontare dell'investimento né i possibili scenari del successivo sviluppo dell'investimento stesso, il Collegio ritiene che il danno lamentato dal ricorrente possa essere liquidato in via equitativa nell'importo di €1.000,00; dichiara pertanto la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo, come sopra determinato, di €1.000,00.

## 6. QUESTIONI DI PROCEDURA

### 3.1. Pendenza del processo civile o della mediazione

#### 3.1.1. *Prestazione di servizi d'investimento – Intervento del promotore – Contestazione delle perdite subite – Presentazione della domanda di mediazione – Procedura in corso – Archiviazione del ricorso*

*Nel caso in cui i ricorrenti abbiano presentato domanda di mediazione, ai sensi del D.lgs n. 28/2010, presso un Organismo di mediazione, nei confronti degli intermediari convenuti, l'Ombudsman Giurì Bancario, constatato che, ai sensi di Regolamento, è causa di improcedibilità del ricorso il fatto che la vertenza sia sottoposta "ad una procedura di conciliazione ancora in corso", dichiara l'archiviazione del ricorso stesso (decisione dell'11 giugno 2014, ricorso n. 82/2014).*

Espongono i ricorrenti:

1. di aver intrattenuto con (...)Bank, e di intrattenere tuttora con (...) Bank PLC, "rapporti di conto corrente unitamente a quelli di deposito titoli e di prestazione di servizi finanziari,



- questi ultimi per il tramite [...] [di un promotore finanziario] che ha lavorato – nella veste di dipendente, agente o mandatario – presso entrambi i predetti istituti di credito”;
2. di aver appreso - in data 31 gennaio 2014, attraverso la lettura di un noto quotidiano – che la Procura della Repubblica di Genova “ha aperto un procedimento penale – per furto e appropriazione indebita – a carico [del suddetto promotore finanziario]. Secondo quanto riferisce il giornale, molte persone della città avrebbero affidato i propri risparmi al promotore il quale, a seguito di alcuni investimenti andati assai male, avrebbe iniziato a coprire gli ammanchi e le richieste dei proprio clienti, appropriandosi delle somme di altri portafogli titoli in gestione”;
  3. di essersi recati, a seguito di detta notizia, presso gli uffici della (...) Bank PLC di Genova e di aver riscontrato, insieme al *Branch Auditor* dell’intermediario, “che mancano al loro saldo credito le seguenti somme in linea capitale: €174.096,19 [...] e €63.998,85”.

Ritendo le banche convenute responsabili in solido con il promotore finanziario per i danni da quest’ultimo procurati nello svolgimento della sua funzione, chiedono la restituzione ed il risarcimento delle somme indebitamente sottratte, oltre agli interessi maturati fino al saldo ed alle spese legali sostenute.

Il Collegio – esaminata la documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare la comunicazione della banca ricevuta in data 19 maggio 2014 - prende atto che i ricorrenti, in data 24 febbraio 2014, hanno presentato “domanda di mediazione ai sensi del D.lgs n. 28/2010”, presso un Organismo di mediazione, nei confronti degli intermediari convenuti.

Considerato che, l’art. 8, comma 3, del Regolamento prevede che “Il verificarsi, in corso di istruttoria, di una delle ipotesi di cui all’articolo 7, comma 1, lettera b), è causa di improcedibilità del ricorso, con conseguente dichiarazione di archiviazione da parte dell’Ombudsman” e che il citato art. 7, comma 1, lettera b) contempla, tra le cause di improcedibilità del ricorso, che la controversia sia sottoposta “ad una procedura di conciliazione ancora in corso”, il Collegio dichiara improcedibile il ricorso in esame e ne dispone l’archiviazione.

### **3.1.2. *Asserito raggio doloso da parte del promotore finanziario – Avvio processo penale contro il promotore – Costituzione di parte civile del ricorrente – Inammissibilità del ricorso***

*E’ inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta dei danni subiti a causa del doloso raggio posto in essere dal promotore finanziario, qualora il cliente si sia costituito parte civile nel relativo processo penale avviato contro tale promotore, giusta quanto all’uopo stabilito dal Regolamento dell’Ombudsman Giurì Bancario secondo cui il fatto oggetto di controversia non deve essere stato già portato all’esame dell’Autorità giudiziaria (decisione del 2 ottobre 2014, ricorso n. 178/2014).*

Il ricorrente chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta “di pagar[gli] la somma di €80.095,27 quale ristoro dei danni [...] subiti a causa del doloso raggio operato nei [suoi] confronti dal Sig. [...] nella qualità di «Family Banker», «Consulente globale», nonché promotore della [banca convenuta]”.

La banca replica, deducendo l’infondatezza della domanda.

Il Collegio - esaminata la documentazione agli atti, ed in particolare la comunicazione del ricorrente del 18 luglio 2014 – apprende che il ricorrente “è stato ammesso fra le parti civili nel procedimento penale contro l’ex promotore della [banca] [...], incardinato presso il Tribunale di Ferrara”.

Considerato che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. b) del Regolamento, "all'Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, purché: [il fatto oggetto di controversia] non sia stato già portato all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale, ovvero non sia sottoposto ad una procedura di conciliazione ancora in corso", il Collegio ritiene che la costituzione di parte civile nel processo penale rientri nella suddetta previsione regolamentare e, pertanto, dichiara il ricorso inammissibile.

## **6.2. Instaurazione del contraddittorio fra le parti e rispetto dei termini**

### ***6.2.1. Sottoscrizione prodotto finanziario – Disinvestimento – Accredito inferiore a quanto atteso – Contestazione della sottoscrizione – Mancata consegna del materiale informativo – Tardività del ricorso***

*Deve dichiararsi inammissibile – ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del Regolamento - il ricorso avente ad oggetto la contestazione circa la mancata consegna del materiale informativo all'atto della sottoscrizione di un prodotto finanziario, qualora la stipulazione del contratto di adesione al piano finanziario in argomento sia stata effettuata oltre i due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo all'Ufficio Reclami della banca (ricorso n. 612/2013, decisione del 15 gennaio 2014).*

Esponde la ricorrente che, nel gennaio 2013, aveva inteso recedere dall'investimento denominato "Visione Europa", sottoscritto il 26 ottobre 2000; precisa che, al momento dell'accredito delle somme, aveva riscontrato che non aveva ricevuto quanto si aspettava. Solo allora, con l'ausilio dell'associazione dei consumatori, era stata informata della natura dell'operazione a suo tempo sottoscritta.

Premesso che nessuno le aveva mai consegnato il materiale informativo relativo all'investimento in questione, la ricorrente, considerato che se correttamente informata non avrebbe mai sottoscritto il citato prodotto finanziario, chiede la restituzione delle somme mancanti da lei versate, oltre agli interessi legali maturate sulle stesse.

Replica la banca che aveva provveduto a consegnare, al momento della sottoscrizione, la documentazione contrattuale attinente all'operazione di investimento in contestazione; precisa, inoltre, che il piano finanziario in esame era stato estinto anticipatamente. Produce copia della "Proposta di adesione al piano finanziario denominato Visione Europa" e del documento sui rischi generali degli investimenti in strumenti finanziari, sottoscritti dalla ricorrente in data 16 ottobre 2000.

Sottolinea, infine, che la domanda della ricorrente era da considerarsi inammissibile, essendo la sottoscrizione dell'investimento avvenuta nell'anno 2000, ovvero ben oltre i due anni precedenti alla presentazione del reclamo

Il Collegio rileva, innanzi tutto, che la ricorrente ha sottoscritto la "Proposta di adesione al piano finanziario denominato Visione Europa" il 16 ottobre 2000; in tale data, ha altresì sottoscritto il documento sui rischi generali degli investimenti in strumenti finanziari.

Atteso che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento la clientela può rivolgersi all'ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del

reclamo - verificato che il reclamo è stato presentato all'ufficio reclami della banca il 16 luglio 2013 - il Collegio dichiara inammissibile il ricorso, in quanto la contestazione riguarda un contratto che si è perfezionato antecedentemente al 16 luglio 2011.

### **6.2.2. *Acquisto obbligazioni estere – Declassamento del titolo – Contestazione della mancata informativa - Ricorso dopo oltre un anno dal reclamo – Inammissibilità del ricorso***

*Deve dichiararsi inammissibile, a norma dell'art. 7, comma 1, lett. e), del Regolamento, il ricorso – relativo alla presunta mancata informativa, al momento della sottoscrizione del contratto d'acquisto di obbligazioni estere, circa il declassamento dei predetti titoli – qualora sia trascorso più di un anno tra la data di presentazione del reclamo presso l'Ufficio Reclami della banca e la presentazione del ricorso presso l'Ombudsman Giurì Bancario (ricorso n. 946/2013, decisione del 12 febbraio 2014).*

Esponde il ricorrente che, in data 11 febbraio 2011, aveva acquistato obbligazioni “Grecia 02/12 5,25%” per €3.000,00 su consiglio della banca; precisa che gli era stato assicurato che tali titoli avevano un rischio pari a “medio”.

Lamenta, in merito, il ricorrente che, successivamente all'acquisto, aveva compreso che il titolo “era già stato declassato dalle agenzie di settore quale titolo spazzatura, addirittura prima dell'acquisto”; essendo chiaro che la banca aveva violato la normativa relativa alla buona fede, chiede il risarcimento del danno patito, pari ad €3.000,00.

Replica la banca che il titolo in questione era stato acquistato dal ricorrente in regime di consulenza e che l'operazione era stata valutata adeguata al profilo finanziario del ricorrente stesso.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente ha presentato il reclamo all'Ufficio Reclami della banca il 24 maggio 2012, mentre ha inviato il ricorso presso la Segreteria Tecnica dell'Ombudsman Giurì Bancario con lettera del 31 ottobre 2013.

Pertanto, atteso che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera e), del Regolamento, la clientela può rivolgersi all'Ombudsman Giurì Bancario per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché non sia trascorso più di un anno tra la presentazione del reclamo ed il ricorso, il Collegio dichiara inammissibile il ricorso, in quanto esso risulta presentato oltre un anno dopo la presentazione del reclamo.

### **6.2.3. *Sottoscrizione di fondo comune – Consegna della documentazione in sede contrattuale – Assenza di prove – Conoscenza delle caratteristiche solo al momento della scadenza – Slittamento della decorrenza dei termini per la presentazione del reclamo – Dies a quo coincidente con la data di scadenza***

*Qualora la banca non riesca a fornire la prova che la cliente abbia ricevuto in consegna la documentazione informativa circa un fondo comune di investimento e la ricorrente asserisca di essere venuta a conoscenza del fatto che tale fondo, al momento della scadenza, si era trasformato in un fondo monetario, il termine di due anni di cui all'art. 7, comma 1, lett. a), va computato a decorrere dalla data della predetta scadenza (ricorso n. 815/2013, decisione del 26 febbraio 2014).*

Esponde la ricorrente che nel 2008, su suggerimento della banca, aveva acquistato il fondo “Amundi Form Opt 2013”, conferendo € 30.000,00 ; precisa di aver ricevuto, all’epoca, ampie rassicurazioni sul rientro a scadenza e, come minimo, il rimborso del capitale investito.

Sottolinea la ricorrente che, al momento della scadenza (30 aprile 2013), aveva scoperto che il fondo non era stato disinvestito, ma era solo variato “a monetario il corso delle quote”; solo allora, aveva scoperto che il titolo era “soggetto a oscillazioni e che in quel momento non si sarebbe prodotto il rientro dell’intero capitale”. Alla fine, dopo vari solleciti, aveva disposto la vendita il 28 maggio 2013.

Atteso che non era stata informata adeguatamente del funzionamento, della composizione e dei termini dell’investimento, la ricorrente precisa che aveva chiesto l’esibizione di tutta la documentazione sottoscritta all’epoca del perfezionamento del contratto; chiede, poi, che la banca sia condannata al rimborso totale della somma investita, considerato che non le era stato fornito alcun riscontro e che l’ordine di vendita non era stato eseguito.

Replica la banca che il fondo in questione era stato sottoscritto il 21 dicembre 2007; precisa che la ricorrente aveva regolarmente ricevuto gli estratti conto riferentesi a tale investimento. Sottolinea che, nell’incontro con la ricorrente il 21 novembre 2013, la banca stessa si era resa disponibile al rimborso totale della somma conferita, pari ad €30.000,00 e che la ricorrente si era rifiutata di aderire a tale proposta.

Precisa, infine, che la ricorrente aveva richiesto la liquidazione del fondo il 28 maggio 2013, ma che il successivo 6 giugno tale richiesta era stata revocata, in quanto, con l’applicazione della nuova tassazione, la ricorrente avrebbe ricevuto un ricavo netto inferiore alla somma originariamente sottoscritta.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, prende atto che la ricorrente ha sottoscritto il fondo “Amundi Più” il 21 dicembre 2007 e che ha dichiarato che, in tale occasione, la banca non le aveva fornito la documentazione utile ai fini di una corretta informativa sull’investimento in questione. La banca, nonostante specifica richiesta della Segreteria Tecnica del 20 gennaio 2013, non ha provveduto ad inviare alcuna documentazione attinente la sottoscrizione del citato fondo. Prende, infine, atto che la ricorrente ha dichiarato di aver compreso le caratteristiche del fondo in oggetto solo dopo la scadenza dello stesso, avvenuta il 30 aprile 2013.

Considerato, quindi, che non è stata fornita la prova che la ricorrente abbia ricevuto in consegna la documentazione informativa circa il fondo in contestazione e che è venuta a conoscenza del fatto che tale fondo, al momento della scadenza (30 aprile 2013), si era trasformato in un fondo monetario, il Collegio ritiene che il termine di due anni di cui all’art. 7, comma 1, lett. a), debba decorrere dalla citata data del 30 aprile 2013.

Premesso quanto sopra e preso atto della dichiarazione della banca – che ha dichiarato, nella lettera del 4 dicembre 2013, che “seppur certa del proprio corretto operato, al fine di dirimere definitivamente la controversia e considerato anche l’importo contenuto nella contestazione, ha ritenuto di offrire alla ricorrente il rimborso totale della somma sottoscritta, pari ad €30.000,00” – il Collegio ritiene che la banca non abbia provato di aver adempiuto correttamente agli obblighi informativi stabiliti dalla normativa Consob in materia di prestazione dei servizi di investimento (art. 31 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera del 29 ottobre 2007).

Il Collegio dichiara pertanto la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere alla ricorrente la somma di € 30.000,00, oltre agli interessi legali maturati dal 21 dicembre 2007 fino alla data di effettivo pagamento, dietro retrocessione da parte del ricorrente delle quote del fondo.

#### **6.2.4. Sottoscrizione obbligazioni – Contestazione delle perdite – Reclamo presentato oltre due anni dopo dall’acquisto – Inammissibilità del ricorso**

*Atteso che, ai sensi dell’art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento, la clientela può rivolgersi all’ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo, va dichiarato inammissibile il ricorso nel quale si contesti la carente informativa ricevuta in sede di sottoscrizione, in quanto il contratto è stato perfezionato oltre due anni prima dalla data di presentazione del reclamo all’Ufficio Reclami della banca (decisione del 12 maggio 2014, ricorso n. 1004/2013).*

Esponde il ricorrente di aver acquistato, nel corso del 2002, nominali €5.000,00 titoli “Cirio” e che, in data 20 febbraio 2012, si era visto recapitare l’informativa della banca dalla quale si evinceva che l’investimento in questione non aveva subito incrementi né perdite; con lettera del 25 marzo 2013, gli era stato, invece, comunicato che il prodotto era divenuto illiquido.

Lamenta, in merito, il ricorrente che la banca gli aveva reso noto, solo nel 2013, la perdita del capitale investito in titoli “Cirio”; chiede, quindi, il ricorrente di poter ottenere copia della documentazione afferente l’atto di sottoscrizione. Chiede, inoltre, di poter ottenere la restituzione del capitale pari ad € 5.000,00, sottolineando che la banca lo aveva messo in condizione di apprendere, solo nell’anno 2013, la perdita patrimoniale subita e, comunque, non lo aveva correttamente informato – all’epoca della sottoscrizione – delle caratteristiche dell’investimento.

Replica la banca che l’operazione in contestazione era stata posta in essere l’8 novembre 2000 ed eccepisce, pertanto, l’incompetenza dell’Ombudsman per essere trascorsi più di due anni dal momento dell’esecuzione dell’investimento; precisa, poi, che aveva, nel tempo, inviato al ricorrente la rendicontazione periodica attestante che il titolo obbligazionario, seppur scaduto, seguiva ad essere registrato nel dossier titoli del ricorrente stesso.

Sottolinea, infine, la banca che, a seguito della comunicazione Consob n. 9019104/2009, aveva inviato al ricorrente l’informativa periodica relativa alla posizione in titoli “Cirio”, introducendo la nota di *disclosure* riferita al rischio di liquidità; precisa, infine, che l’indicazione del valore nominale corrispondeva all’ammontare che l’emittente prometteva di pagare alla data di scadenza, non esprimendo variazioni di prezzi ed assumendo significato finanziario, prima della sua scadenza, se e quando contrapposto al valore di mercato del titolo.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, in data 9 novembre 2000 ha acquistato nominali € 5.000,00 obbligazioni “Cirio Fin. 7,50% 00-11/02”; pertanto, atteso che il reclamo è stato presentato all’ufficio reclami della banca il 4 aprile 2013, il Collegio - atteso che, ai sensi dell’art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento, la clientela può rivolgersi all’ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo - dichiara inammissibile il ricorso nella parte relativa alla contestazione circa la carente informativa ricevuta in sede di sottoscrizione, in quanto il contratto è stato perfezionato antecedentemente al 4 aprile 2011.

Il Collegio rileva poi che la richiesta di documentazione riguarda una problematica che attiene all’obbligo di conservazione e di consegna, su richiesta della clientela, della documentazione relativa a strumenti finanziari depositati presso la banca, a cui l’intermediario è tenuto in ragione del servizio di amministrazione titoli svolto ai sensi dell’art. 1838 cod. civ. Poiché l’Ombudsman bancario può pronunciarsi esclusivamente sulle questioni che riguardano gli investimenti e le operazioni finanziarie, e che esulano, quindi, dal suo ambito di competenza le controversie che hanno per oggetto questioni attinenti agli adempimenti della banca quale depositaria - essendo il

relativo contratto di custodia e amministrazione titoli classificabile come “contratto bancario”, sul quale è competente a giudicare l’Arbitro Bancario Finanziario – il Collegio dichiara inammissibile tale capo del ricorso.

Per quanto riguarda, poi, la comunicazione del 31 dicembre 2011, il Collegio nota che la questione sollevata dal ricorrente attiene ad adempimenti che rientrano tra i compiti spettanti alla banca nella richiamata qualità di depositaria; per quanto sopra considerato, quindi, il Collegio dichiara inammissibile anche questo capo del ricorso.

#### **6.2.5. *Sottoscrizione di diversi investimenti – Intervento del promotore finanziario – Successiva liquidazione – Contestazione delle perdite riportate – Ricorso presentato dopo oltre un anno dal reclamo – Inammissibilità del ricorso***

*Atteso che, ai sensi dell’art. 7, comma 1, lett. e) del Regolamento, all’Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento purché non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all’intermediario, va dichiarato inammissibile il ricorso presentato circa dieci anni dopo la presentazione del reclamo all’ufficio reclami della banca (decisione del 12 maggio 2014, ricorso n. 261/2014).*

Espone la ricorrente:

1. di aver effettuato, tra l’anno 1994 e l’anno 2000, diverse operazioni di investimento per un controvalore complessivo pari ad € 129.114,22, tramite un promotore finanziario dell’intermediario convenuto;
2. di aver liquidato tutti i suddetti investimenti nel mese di marzo 2003, ricavandone la somma di €49.745,57.

Contesta la ricorrente “le palesi violazioni in cui era incorso l’intermediario finanziario nelle negoziazioni in esame”, e più specificatamente lamenta che la banca non l’aveva “informata dell’elevato rischio delle operazioni di investimento poste in essere” dando corso “alle operazioni in totale contrasto ai contenuti e alle prescrizioni dettate dalla normativa di settore (artt. 21 e 23 D.lgs 24 febbraio 1998 n. 58 e 28 e 29 Regolamento Consob 11522/98), che impongono agli intermediari di prestare i servizi di investimento con diligenza e di operare in modo che i clienti siano sempre adeguatamente informati [...]”; chiede, pertanto, la somma di €100.000,00 a titolo di risarcimento del danno.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che i fatti contestati dalla ricorrente risalgono ad un periodo di tempo compreso tra l’anno 1999 e l’anno 2000 e che il reclamo è stato presentato all’ufficio reclami della banca in data 4 novembre 2004.

A tal riguardo il Collegio rileva che, ai sensi dell’art. 7, comma 1, lett. a) del Regolamento, “All’Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all’articolo 1, purché: [...] il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo”; rileva, inoltre, che, ai sensi dell’art. 7, comma 1, lett. e) del Regolamento, “All’Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all’articolo 1, purché: non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all’intermediario”.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

### **6.3. Incompetenza per materia**

#### **6.3.1. Tassazione delle operazioni in titoli**

##### **6.3.1.1. *Estinzione di deposito a risparmio – Applicazione imposta di bollo – Contestazione – Inammissibilità del ricorso***

*Qualora il ricorso sottoposto dal ricorrente all’attenzione del Collegio attenga ad adempimenti (determinazione e applicazione della imposta di bollo) ai quali l’intermediario è tenuto in ragione del rapporto instaurato con il cliente, l’Ombudsman Giurì Bancario – considerato che, a norma di Regolamento, il predetto Organismo può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – dichiara inammissibile la domanda, esulando dal suo ambito di competenza le controversie sorte nell’ambito di un rapporto di “deposito a risparmio”, essendo il relativo contratto classificabile quale “contratto bancario” (decisione del 12 maggio 2014, ricorso n. 202/2014).*

Contesta il ricorrente l’addebito di € 88,20, effettuato dalla banca a titolo di “recupero imposta di bollo”, in occasione dell’estinzione del “deposito a risparmio libero” a lui intestato.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la problematica sottoposta dal ricorrente all’attenzione dell’Ombudsman-Giurì Bancario attiene ad adempimenti (determinazione e applicazione della imposta di bollo) ai quali l’intermediario è tenuto in ragione del rapporto instaurato con il cliente.

Il Collegio – considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – rileva che esulano dal suo ambito di competenza le controversie sorte nell’ambito di un rapporto di “deposito a risparmio”, essendo il relativo contratto classificabile quale “contratto bancario”; dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

##### **6.3.1.2. *Deposito vincolato – Addebito imposta di bollo – Richiesta di restituzione – Accessorietà al contratto di conto corrente – Contratto bancario – Inammissibilità del ricorso***

*Atteso che l’Ombudsman Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di restituzione di quanto pagato a titolo di imposta di bollo relativa ad un deposito vincolato che, per la sua natura accessoria ad un contratto tipicamente bancario qual è quello di conto corrente, rientra tra le materie di competenza di altra giurisdizione alternativa (ricorso n. 987/2013, decisione del 15 gennaio 2014).*

Chiede il ricorrente la restituzione da parte della banca convenuta della somma di €571,50, indebitamente prelevata, in varie *tranches*, dal proprio conto corrente per il versamento delle imposte di bollo sui “Time Deposit”, da lui sottoscritti nei mesi di febbraio e giugno 2012.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che:

- il “Time Deposit” è un’operazione accessoria al conto corrente, nella forma di un deposito, a tempo determinato ed a tasso prestabilito, le cui condizioni sono applicate in via esclusiva all’importo, vincolato fino alla scadenza;
- l’art. 1, comma 1, lett. u) del TUF recita: “[...] non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari”.

Premesso quanto sopra, il Collegio - considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman - Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie - osserva che il ricorso ha per oggetto una questione (pagamento dell’imposta di bollo da parte dell’intermediario depositario) afferente ad una operazione di deposito vincolato che, per la sua natura accessoria ad un contratto tipicamente bancario qual è quello di conto corrente, rientra tra le materie di competenza di altra giurisdizione alternativa; dichiara, pertanto, inammissibile il ricorso.

### **6.3.1.3. *Obbligazioni estere – Stacco cedole – Applicazione ritenuta fiscale – Contestazione – Richiesta di rimborso – Inammissibilità della domanda***

*Deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto una controversia riguardante la richiesta di rimborso della somma trattenuta a titolo di imposta in sede di stacco cedole relative ad obbligazioni estere (basata sull’assunto che le cedole erano state già oggetto di ritenuta fiscale nel paese della società emittente), afferendo tale adempimento all’amministrazione dei titoli da parte dell’intermediario; tale attività è, infatti, svolta dalla banca nella sua qualità di depositaria, quale controparte, cioè, di un “contratto bancario”, qual è quello di custodia e amministrazione titoli e rientra, pertanto, tra le materie di competenza di altra giurisdizione alternativa (decisione del 18 dicembre 2013, ricorso n. 908/2013)(ricorso n. 683/2013, decisione del 12 febbraio 2014).*

Chiede il ricorrente il rimborso della somma di €282,63, in quanto “la doppia tassazione non era cumulabile, poiché le cedole delle obbligazioni ‘Portogallo’ erano state tassate con doppia imposizione fiscale (italiana e portoghese), in violazione della scelta di tassazione comunicata all’ufficio delle entrate di Pistoia in data 16 aprile 2012 e consegnata in copia all’agenzia bancaria”.

Eccepisce la banca l’incompetenza dell’Ombudsman nella materia sottoposta dal ricorrente all’attenzione del Collegio, stante che la richiesta di rimborso delle ritenute fiscali applicate alla fonte in sede di stacco delle cedole riguarda una problematica relativa al servizio di custodia ed amministrazione prestato dall’intermediario, ovvero un servizio relativo al deposito titoli; tale contratto rientra nella categoria dei “contratti bancari”, che non rientrano nell’ambito di competenza per materia dell’organismo adito.

Precisa, comunque, la banca che non aveva assunto nei confronti del ricorrente l’obbligo di adoperarsi al fine di evitare che quest’ultimo subisse una doppia imposizione; inoltre, l’Amministrazione finanziaria italiana, con la risoluzione n. 183 del 24 settembre 2004, aveva precisato che l’applicazione diretta da parte del sostituto d’imposta di una convenzione contro le doppie imposizioni costituiva una facoltà e non un obbligo del sostituto medesimo.

Sottolinea, infine, la banca che, nel 2012, aveva curato l’aspetto della doppia imposizione fiscale, offrendo al ricorrente un servizio dedicato e personalizzato; per l’anno in corso, aveva fornito al ricorrente utili indicazioni per dare corso autonomamente alla sua richiesta.

Considera innanzi tutto il Collegio che la problematica posta dal ricorrente attiene ad adempimenti (applicazione della ritenuta fiscale in sede di stacco di cedole) ai quali la depositaria è tenuta ai sensi dell’art. 1838 cod. civ.



Il Collegio – considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli aspetti gestionali e amministrativi dei “depositi titoli”, essendo i relativi contratti classificabili quali “contratti bancari”, sui quali è competente a giudicare altra giurisdizione alternativa – dichiara l’inammissibilità della domanda.

#### **6.3.1.4. Redditi di natura finanziaria – Determinazione dell’imponibile – Rilascio della certificazione fiscale – Presunto errore – Richiesta di risarcimento - Inammissibilità**

*Deve dichiararsi inammissibile il ricorso – attinente la richiesta di rimborso per il danno derivante da un’erronea certificazione fiscale – stante il fatto che l’Ombudsman Giurì-Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, mentre la domanda del ricorrente attiene ad un adempimento posto a carico della banca nella sua qualità di depositaria, quale controparte, cioè, di un “contratto bancario”, qual è quello di custodia e amministrazione titoli (ricorso n. 1033/2013, decisione del 12 febbraio 2014).*

Chiede il ricorrente l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario affinché dichiari la banca convenuta tenuta ad effettuare a suo favore “il pagamento della somma di € 1.753,00 quale risarcimento per il pregiudizio economico derivante dalla errata certificazione fiscale per la determinazione degli imponibili sui redditi diversi di natura finanziaria da indicare nella dichiarazione dei redditi dell’anno 2013”.

Il Collegio - esaminata la documentazione agli atti e considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman Giurì-Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – osserva che il ricorso ha per oggetto il presunto errore commesso dalla banca nella redazione delle certificazioni fiscali. Posto che tale adempimento risulta a carico della banca nella sua qualità di depositaria - quale controparte, cioè, di un “contratto bancario”, qual è quello di custodia e amministrazione titoli – il Collegio rileva che tale attività rientra tra le materie di competenza di altra giurisdizione alternativa e, pertanto, conclude per l’inammissibilità del ricorso.

#### **6.3.1.5. Addebito imposta di capital gain – Contestazione – Inammissibilità del ricorso**

*Poiché l’Ombudsman Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, deve reputarsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto l’applicazione dell’imposta di capital gain, trattandosi di una questione afferente all’amministrazione dei titoli, ovvero un’attività svolta dalla banca in ragione del contratto di custodia e amministrazione titoli stipulato con il cliente (ricorso n. 69/2014, decisione del 26 febbraio 2014).*

Contesta il ricorrente il prelievo di €573,78, eseguito dalla banca sul proprio conto corrente a titolo di versamento dell’imposta sul *capital gain*; chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Il Collegio - esaminata la documentazione agli atti e considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman Giurì-Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – osserva che il ricorso ha per oggetto una questione (applicazione del trattamento fiscale sul *capital gain*) afferente all’amministrazione dei titoli da

parte dell'intermediario, e che tale attività è svolta dalla banca in ragione del contratto di custodia e amministrazione titoli stipulato con il ricorrente.

Considerato che tale contratto appartiene alla categoria dei “contratti bancari” e che il contenzioso relativo all'esecuzione di detti contratti rientra tra le materie di competenza di altra giurisdizione alternativa, il Collegio conclude per l'inammissibilità del ricorso.

#### **6.3.1.6. Acquisto titoli di Stato – Successivo rimborso – Tassazione del 12,50% - Contestazione – Inammissibilità del ricorso**

*E' inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione circa l'applicazione dell'imposta sostitutiva in sede di scadenza di un BTP, posto che l'intermediario è tenuto a tale adempimento in ragione del servizio di custodia e amministrazione titoli erogato al cliente; mentre l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi solo in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, esulando quindi dalla sua competenza le questioni riguardanti gli adempimenti a carico dell'intermediario nella sua qualità di depositario e amministratore dei titoli della clientela (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 226/2014).*

Il ricorrente espone che aveva acquistato BTP sopra la pari e di essere “a credito di una precedente minusvalenza notevole di alcune decine di migliaia di euro”; lamenta che, in sede di rimborso dei citati titoli, gli era stata applicata la tassazione del 12,50%, pari ad €78,75; chiede, pertanto, l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario al fine di poter ottenere la restituzione dell'imposta addebitatagli.

La banca replica che, alla scadenza del titolo in questione, era stata applicata l'imposta sostitutiva del 12,50% allo scarto di emissione, ovvero alla differenza tra prezzo di rimborso e prezzo di emissione. Invia copia del conteggio effettuato per l'addebito dell'imposta in questione.

Il Collegio, dall'esame della documentazione prodotta dalle parti, rileva che il ricorrente, in data 21 dicembre 2012, ha acquistato “BTP 15/12/13 3,75%” per un valore nominale di € 135.000,00, al prezzo di 102,28; in data 27 marzo 2013, ha acquistato lo stesso titolo per un valore nominale di €40.000,00, al prezzo di 101,90.

Il Collegio rileva che la problematica sottoposta dal ricorrente all'attenzione dell'Ombudsman-Giurì Bancario attiene ad adempimenti (applicazione dell'imposta sostitutiva in sede di scadenza di un BTP) ai quali l'intermediario è tenuto in ragione del servizio di custodia e amministrazione titoli erogato al cliente.

Il Collegio – considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dalla sua competenza le questioni riguardanti gli adempimenti a carico dell'intermediario nella sua qualità di depositario e amministratore dei titoli della clientela, essendo il relativo contratto qualificabile quale “contratto bancario” – dichiara l'inammissibilità del ricorso.

#### **6.3.1.7. Trasferimento titoli – Richiesta certificazione fiscale – Mancato rilascio – Contestazione – Inammissibilità del ricorso**

*Il rilascio della certificazione fiscale, a seguito del trasferimento titoli presso altro intermediario, attiene ad adempimenti ai quali la banca è tenuta in ragione del contratto di custodia e amministrazione titoli sottoscritto con la clientela; pertanto, considerato che l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi solo in materia di investimenti ed operazioni*

*finanziarie - e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli adempimenti a carico dell'intermediario per compiti di natura amministrativa connessi alla sua qualità di banca depositaria, essendo i relativi contratti classificabili quali "contratti bancari" – il ricorso deve essere dichiarato inammissibile (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 14/2014).*

La ricorrente espone che aveva subito perdite su transazioni finanziarie di trading sul Nasdaq e Nyse, a causa di continui e numerosi malfunzionamenti della piattaforma informatica messa a disposizione della clientela da parte della banca; tale situazione aveva generato in lei "una depressione di non poco conto, per tutte le volte che aveva scritto e telefonato al call center della banca, ricevendo risposte molte volte incompetenti e spesso tardive".

Precisa che, dopo mesi di stress quotidiano, "non fidandosi più dei dati che apparivano sul suo deposito titoli", aveva aperto un nuovo conto corrente ed un nuovo dossier titoli presso altro intermediario; sottolinea che, trasferite le obbligazioni "Lehman Brothers", non aveva ricevuto la certificazione delle minusvalenze. Aveva poi appreso che "doveva aprire un nuovo deposito a regime fiscale dichiarativo" per poter ottenere tale certificazione.

Premesso quanto sopra, la ricorrente chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

La banca replica che la controparte non aveva dato alcuna specifica indicazione sulla natura dei disservizi subiti e dei pregiudizi derivati; il ricorso risulta, infatti, del tutto carente sotto il profilo dell'individuazione dell'elemento oggettivo che costituisce la premessa della richiesta risarcitoria, non potendosi evidentemente far valere la responsabilità della banca in ordine a generici disservizi di Internet Banking, senza indicare la tipologia delle difficoltà riscontrate e, soprattutto, senza precisare e dimostrare il danno eventualmente subito.

La banca eccepisce, poi, l'incompetenza per materia del Collegio adito in relazione alla questione riguardante il trasferimento dei titoli "Lehman Brothers", nonché in relazione alla richiesta di risarcimento di danni morali.

Il Collegio - esaminata la documentazione agli atti e considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – osserva, innanzitutto, che un capo del ricorso ha ad oggetto la doglianza circa il rilascio della certificazione fiscale a seguito di un'operazione di trasferimento titoli.

Il Collegio rileva, in merito, che tale problematica attiene ad adempimenti ai quali l'intermediario è tenuto in ragione del contratto di custodia e amministrazione titoli sottoscritto con la cliente; considerato che – come detto sopra - l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi solo in materia di investimenti ed operazioni finanziarie - e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli adempimenti a carico dell'intermediario per compiti di natura amministrativa connessi alla sua qualità di banca depositaria, essendo i relativi contratti classificabili quali "contratti bancari" - il Collegio dichiara l'inammissibilità della domanda relativamente alla predetta contestazione.

Per quanto riguarda la doglianza circa i danni "moralì ed esistenziali", è assorbente rilevare che la ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale – l'unica valutabile dall'Ombudsman-Giurì Bancario – a sostegno delle proprie dichiarazioni; pertanto, il Collegio respinge tale capo del ricorso.

Per quanto riguarda, infine, la doglianza in merito "a perdite su transazioni finanziarie di trading sul Nasdaq e Nyse, a causa di continui e svariati malfunzionamenti della piattaforma informatica messa a disposizione della clientela da parte della banca", il Collegio riscontra che, con lettera del 27 maggio 2014, la Segreteria Tecnica ha richiesto alla ricorrente l'invio di una "descrizione dettagliata dei fatti in contestazione" - con relativa quantificazione del danno

economico subito - corredata da “documentazione” a supporto di quanto sostenuto. Nella medesima lettera, è stato specificato che, in caso di mancata ricezione di quanto richiesto entro il termine di 10 giorni, il ricorso sarebbe stato archiviato.

Atteso che non è stata ricevuta alcuna dettagliata documentazione a comprova dei fatti lamentati dalla ricorrente, il Collegio dispone l’archiviazione di tale capo del ricorso.

### **6.3.1.8. Addebiti a titolo di Tobin Tax e capital gain – Contestazione – Inammissibilità del ricorso**

*La contestazione circa addebiti a titolo di Tobin Tax e capital gain riguarda una questione che attiene ad adempimenti ai quali la banca depositaria è tenuta ai sensi dell’art. 1838 cod. civ., connessi con la gestione e amministrazione dei depositi titoli, i cui contratti sono qualificabili come contratti bancari; pertanto, considerato che l’Ombudsman-Giurì Bancario è competente a pronunciarsi esclusivamente sulle controversie in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, il ricorso dev’essere dichiarato inammissibile (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 64/2014).*

Il ricorrente lamenta che, dal 9 dicembre 2013 al 10 gennaio 2014, il Conto arancio ed il relativo trading avevano registrato blocchi continui e ripetuti che gli avevano reso impossibile operare con continuità causandogli mancati guadagni e perdite virtuali; precisa, che, all’epoca, aveva in portafoglio azioni “MPS”, “Banca IFIS”, “Unicredit” e “Intesa” e che tali titoli avevano raggiunto, proprio in quel periodo, i picchi massimi di valore.

Il ricorrente sottolinea che il malfunzionamento era imputabile alle “modalità diverse di applicazione di data contabile e data disponibilità in acquisto e vendita”; inoltre, aveva riscontrato che, con la stessa dicitura “imposte e tasse”, veniva indicata sia la “Tobin Tax” che il “capital gain”.

Stante quanto sopra descritto e la “quantità di tempo perso nei controlli e revisione del suo conto”, il ricorrente chiede “un indennizzo complessivo di almeno € 4.000,00, dovuto a mancati guadagni, perdite virtuali e disagi vari in seguito al blocco totale della sua liquidità” nel periodo sopra citato.

La banca replica che la posizione trading on-line intestata al ricorrente prevedeva che il regolamento delle operazioni di acquisto e di vendita, eseguite sulla sua piattaforma di trading, avvenisse sul prodotto “Conto arancio”, intestato al ricorrente medesimo; il conto di liquidità prescelto dal ricorrente, in quanto conto di deposito, non consentiva di generare sconfini; nello specifico, tra il 27 dicembre 2013 ed il 9 gennaio 2014, sulla posizione del ricorrente erano stati eseguiti alcuni movimenti in addebito, sebbene in mancanza di sufficiente capienza sul conto di regolamento, determinandone pertanto il relativo blocco.

La banca precisa, poi, che al ricorrente, anche in costanza di blocco, non era preclusa la possibilità di effettuare operazioni di vendita titoli contattando il Servizio Clienti della banca stessa (tra l’altro, senza alcun costo aggiuntivo a carico del cliente); evidenzia, inoltre, che il 7 gennaio 2014 il ricorrente aveva contattato tale Servizio richiedendo la vendita del titolo “Intesa SanPaolo ord”, prontamente effettuata.

Per quanto concerne, infine, la dicitura utilizzata per indicare gli addebiti a titolo di “Tobin Tax” e di “Capital Gain”, la banca fornisce al ricorrente i criteri con i quali vengono riportati tali dati sul conto di regolamento e sulla lista movimenti.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, esamina, innanzitutto la doglianza circa il fatto che, nei rendiconti inviati dalla banca, con la stessa dicitura “imposte e tasse”, veniva indicata sia la “Tobin Tax” che il “capital gain”;

riscontra, in merito, che tale questione attiene ad adempimenti ai quali la banca depositaria è tenuta ai sensi dell'art. 1838 cod. civ. e dell'art. 119 del Testo Unico Bancario, connessi con la gestione e amministrazione dei "depositi titoli", i cui contratti sono qualificabili come "contratti bancari"; considerato che l'Ombudsman-Giurì Bancario è competente a pronunciarsi esclusivamente sulle controversie in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, dichiara inammissibile tale capo della domanda.

Il Collegio rileva, poi, che il ricorrente ha sottoscritto, in data 23 novembre 2009, il contratto di attivazione dei servizi di investimento Ing Direct, scegliendo quale conto di regolamento (per la posizione *trading on-line*) il "Conto Arancio"; l'art. 18 di tale contratto dispone che "la banca può sospendere o abolire il servizio di home banking in qualsiasi momento (...), per motivi di efficienza e sicurezza del servizio stesso, e l'operatività del cliente per motivi cautelari; la sospensione temporanea del servizio di home banking non fa venir meno l'efficacia del contratto".

Il Collegio rileva, in merito, che nel periodo in contestazione (9 dicembre 2013 – 10 gennaio 2014), il Conto Arancio intestato al ricorrente è stato oggetto di un "blocco cautelativo" per "incapienza", in quanto erano stati inseriti ordini di acquisto per importi eccedenti il saldo disponibile del conto di regolamento stesso.

Mentre, per quanto attiene alle specifiche doglianze avanzate dal ricorrente, è da rilevare che questi con e-mail dell'11 ottobre 2014 ha dedotto che i "blocchi arbitrati" del conto deposito non gli avevano consentito di effettuare due operazioni di vendita (azioni "Banca Ifis" e azioni "MPS") nel periodo durante il quale operava il blocco cautelativo degli ordini di acquisto. A tal riguardo, tuttavia, il Collegio osserva che il 7 gennaio 2014 il ricorrente ha ordinato, contattando telefonicamente il servizio clienti, la vendita di n. 3.500 azioni "Intesa Sanpaolo", andata a buon fine al prezzo di €1,876. La banca ha, del resto, chiarito che il blocco del conto di regolamento non preclude, comunque, la possibilità di impartire ordini di vendita tramite l'utilizzo del servizio clienti; tra l'altro, tale servizio non comporta alcun costo aggiuntivo a carico del cliente.

Tanto premesso, il Collegio, ritenendo infondata la doglianza del ricorrente, respinge il ricorso.

#### **6.3.1.9. Acquisto on-line di titoli azionari – Contestazione sull'indicazione del prezzo di carico fiscale – Questione attinente ad aspetti gestionali del contratto di deposito titoli – Inammissibilità del ricorso**

*E' inammissibile il ricorso avente ad oggetto l'asserita errata indicazione sul sito web della banca del prezzo medio di carico fiscale relativo a titoli azionari, in quanto tale problematica attiene ad adempimenti ai quali la banca depositaria è tenuta ai sensi dell'art. 1838 cod. civ.; mentre, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie ed esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli aspetti gestionali e amministrativi dei "depositi titoli", essendo i relativi contratti qualificabili quali "contratti bancari" (decisione del 12 dicembre 2014, ricorso n. 640/2014).*

La ricorrente espone che il 19 luglio 2013 aveva acquistato azioni "Biocryst Pharm" e che a tale transazione era stato "applicato un prezzo medio di carico inferiore poiché mediato con l'ultima posizione chiusa"; il 23 luglio 2013, dopo aver chiuso definitivamente la posizione sui predetti titoli, aveva deciso di riacquistare altre azioni "fidandosi della piattaforma di trading (...) apparendo un pmc di \$ 3,73". Eseguendo ulteriori operazioni di acquisto e vendita, si era accorta di aver ottenuto "un pmc sempre inferiore rispetto alla media dei prezzi di carico della giornata".

Stante l'erronea indicazione sul portale della banca in merito al prezzo medio di carico delle predette azioni, la ricorrente, considerate le gravi perdite riportate ed i mancati potenziali guadagni, chiede il risarcimento di € 35.000,00, poiché "la confusione più totale generata dall'elaborazione dei pmc non aveva permesso di lavorare serenamente in un mercato già così complesso".

La banca replica eccependo l'inammissibilità del ricorso *ratione materiae*, dal momento che i rilievi proposti dalla ricorrente intendevano trovare fondamento in presunte negligenze relative all'adempimento di oneri posti a carico dell'intermediario dalla normativa fiscale, il cui sindacato esula dalla competenza dell'Ombudsman-Giurì Bancario; inoltre, l'operatività in contestazione era riconducibile agli obblighi rivenienti dal contratto di deposito titoli e non già al quadro normativo relativo alla prestazione dei servizi di investimento.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva che il ricorso ha ad oggetto l'asserita errata indicazione sul sito *web* della banca del prezzo medio di carico fiscale relativo ai titoli azionari "Biocryst Pharmaceuticals"; tale erronea valorizzazione, secondo quanto affermato dalla ricorrente, aveva causato alla cliente stessa un danno economico di € 35.000,00 poiché "la confusione più totale generata dall'elaborazione dei pmc non aveva permesso di lavorare serenamente in un mercato già così complesso".

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva che la problematica esposta dalla ricorrente attiene ad adempimenti (comunicazioni relative al prezzo di carico fiscale di titoli azionari) ai quali la banca depositaria è tenuta ai sensi dell'art. 1838 cod. civ. Considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli aspetti gestionali e amministrativi dei "depositi titoli", essendo i relativi contratti qualificabili quali "contratti bancari", il Collegio dichiara inammissibile il ricorso.

### 6.3.2. Contratto accessorio

#### **6.3.2.1. *Stipulazione contratto di mutuo – Contratto accessorio di interest rate swap – Finalità di copertura dai rischi – Mutuo quale contratto principale – Applicazione del criterio della prevalenza – Inammissibilità del ricorso***

*La contestazione circa il contratto di interest rate swap - collegato al principale contratto di finanziamento, del quale costituisce un accessorio ed al quale è funzionalmente subordinato, nonché concluso non al fine di effettuare un investimento finanziario bensì di tutelare il contraente dai rischi derivanti dalla possibile fluttuazione dei tassi di interesse – deve dichiararsi inammissibile, riguardando l'oggetto del ricorso un prodotto che accede ad un contratto (mutuo ipotecario) di natura bancaria, rientrante nella competenza di altra giurisdizione alternativa (ricorso n. 94/2014, decisione del 25 marzo 2014).*

#### **6.3.2.2. *Stipulazione contratto di mutuo – Contratto accessorio di interest rate swap – Finalità di copertura dai rischi – Disposizioni della Banca d'Italia – Criterio della prevalenza della finalità - Mutuo quale contratto principale – Inammissibilità del ricorso***

*Stante quanto previsto dalle disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e*

*clienti” - che, alla Sezione I, paragrafo 1.1, stabiliscono che “in caso di prodotti composti [le presenti disposizioni] si applicano all’intero prodotto se questo ha finalità, esclusive o preponderanti, riconducibili a quelle di servizi o operazioni disciplinati ai sensi del Titolo VI del Testo Unico (ad esempio, finalità di finanziamento, di gestione della liquidità, ecc.)” – in applicazione del criterio della “prevalenza della finalità”, deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto un contratto di interest rate swap che costituisca un elemento di un complesso assetto negoziale realizzato dalle parti che ha il suo fulcro nel principale contratto di mutuo (ricorso n. 94/2014, decisione del 25 marzo 2014).*

Espone la ricorrente:

1. di aver stipulato con la banca, in data 30 gennaio 2008, un contratto di mutuo ipotecario a tasso variabile per l’importo di €450.000,00, da estinguersi in 120 mesi a decorrere dalla data di stipula;
2. di aver contestualmente stipulato con la banca un contratto di *interest rate swap*, denominato “Plafond” e proposto dall’intermediario “come tutela dai rischi derivanti dalla fluttuazione del tasso di interesse variabile contemplato nel contratto di mutuo e, in particolare, quale garanzia avverso le conseguenze negative connesse all’improvviso rialzo dei tassi medesimi”;
3. “che, ogni anno, senza eccezione, a far data dal 2009, l’esecuzione del contratto derivato ha comportato un danno [alla ricorrente]”, avendo “corrisposto alla banca la riguardevole somma di €53.841,51 in quattro anni”.

Lamenta la ricorrente “la violazione [da parte dell’intermediario], anche in punto di trasparenza e correttezza, delle più elementari regole della prestazione dei servizi di investimento, stante l’assenza di adeguata informazione al cliente in merito a prodotto offerto e la mancata rilevazione del profilo di rischio attribuibile al cliente, con conseguente responsabilità della banca sia a titolo contrattuale che precontrattuale, stante la violazione dei principi civilistici di buona fede nella fase delle trattative e di conclusione del contratto”; chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario accerti “l’indebita percezione” e ingiunga alla banca la restituzione della somma di €53.841,51, più interessi e rivalutazione monetaria in misura di legge, “o quella diversa somma maggiore o minore che dovesse essere ritenuta secondo giustizia statuendo contestualmente la nullità/annullabilità ed in subordine la risoluzione del contratto derivato di cui si discute”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che il contratto di *interest rate swap* stipulato dalla ricorrente costituisce un elemento di un complesso assetto negoziale realizzato dalle parti che ha il suo fulcro nel contratto di mutuo sottoscritto in data 30 gennaio 2008; tale contratto, essendo stato concluso non al fine di effettuare un investimento finanziario bensì di tutelare la ricorrente dai rischi derivanti dalla possibile fluttuazione dei tassi di interesse, è collegato al principale contratto di finanziamento, del quale costituisce un accessorio ed al quale è funzionalmente subordinato.

Il Collegio ha presente le disposizioni di vigilanza pubblicate nel luglio 2009 dalla Banca d’Italia “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” che, alla Sezione I, paragrafo 1.1, stabilisce che “in caso di prodotti composti [...] [le presenti disposizioni] si applicano all’intero prodotto se questo ha finalità, esclusive o preponderanti, riconducibili a quelle di servizi o operazioni disciplinati ai sensi del Titolo VI del Testo Unico (ad esempio, finalità di finanziamento, di gestione della liquidità, ecc.)”.

Il Collegio non può che concordare con tale criterio di “prevalenza della finalità”; pertanto, considerato che la domanda della ricorrente riguarda un prodotto (contratto di *interest rate swap*) che accede a contratto (mutuo ipotecario) di natura bancaria, rientrante nella competenza di altra giurisdizione alternativa, dichiara il ricorso inammissibile.

### **6.3.2.3. Concessione di un fido bancario – Polizze costituite in garanzia pignorativa – Richiesta di svincolo – Esecuzione tardiva – Accessorietà del contratto di pegno – Prevalenza del contratto di apertura di credito – Inammissibilità del ricorso**

*Considerate le disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" che stabiliscono che "in caso di prodotti composti [le presenti disposizioni] si applicano all'intero prodotto se questo ha finalità, esclusive o preponderanti, riconducibili a quelle di servizi o operazioni disciplinati ai sensi del Titolo VI del Testo Unico", l'Ombudsman Giurì Bancario, concordando con tale criterio di "prevalenza della finalità", deve dichiarare inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione circa la tardiva esecuzione della liquidazione di prodotti finanziari dati in pegno (volta a ottenere la riduzione dell'affidamento) a garanzia di un contratto di apertura di credito, stante che il contratto di pegno costituisce un elemento di un complesso assetto negoziale realizzato dalle parti che ha il suo fulcro nel fido bancario (contratto di natura bancaria, rientrante nella competenza di altra giurisdizione alternativa); il contratto di pegno, infatti, è collegato al principale contratto di apertura di credito, del quale costituisce un accessorio ed al quale è funzionalmente subordinato (ricorso n. 122/2014, decisione del 25 marzo 2014)*

Espono la ricorrente (beneficiaria di un fido bancario concesso dalla banca e totalmente garantito da pegni dei soci con titoli e polizze a garanzia stipulate con l'istituto bancario) che i soci garanti, in data 22 luglio 2013, avevano richiesto alla banca "lo svincolo delle garanzie e il versamento in c/c capitale sul c/c della società fino al controvalore dei pegni sottoscritti", con conseguente riduzione degli affidamenti; lamenta la ricorrente che il ritardo con cui la banca ha provveduto a dare seguito alla suddetta richiesta ha procurato alla società un rilevante danno e, pertanto, chiedono: 1) "lo storno a decorrere dal 31 luglio 2013 degli oneri degli interessi passivi addebitati nell'estratto conto del 30 settembre 2013"; 2) "lo storno degli oneri e interessi passivi addebitati nell'estratto conto del 31 dicembre 2013"; 3) "il risarcimento dei danni subiti dalla mancata definizione della pratica [...]".

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che il contratto di pegno stipulato dai soci con la banca costituisce un elemento di un complesso assetto negoziale realizzato dalle parti che ha il suo fulcro nel fido bancario concesso alla società; tale contratto è, dunque, collegato al principale contratto di apertura di credito, del quale costituisce un accessorio ed al quale è funzionalmente subordinato.

Il Collegio ha presente le disposizioni di vigilanza pubblicate nel luglio 2009 dalla Banca d'Italia "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" che, alla Sezione I, paragrafo 1.1, stabilisce che "in caso di prodotti composti [...] [le presenti disposizioni] si applicano all'intero prodotto se questo ha finalità, esclusive o preponderanti, riconducibili a quelle di servizi o operazioni disciplinati ai sensi del Titolo VI del Testo Unico (ad esempio, finalità di finanziamento, di gestione della liquidità, ecc.)".

Il Collegio non può che concordare con tale criterio di "prevalenza della finalità"; pertanto, considerato che la domanda della ricorrente riguarda una operazione (liquidazione dei prodotti finanziari dati in pegno e conseguente riduzione dell'affidamento) che accede ad un contratto (apertura di credito) di natura bancaria, rientrante nella competenza di altra giurisdizione alternativa, dichiara il ricorso inammissibile.



#### **6.3.2.4. Conto corrente – Tasso di interesse creditore – Contestazione – Inammissibilità del ricorso**

*Considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman Giurì-Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, va dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto una questione (diniego della banca all’applicazione del tasso di interesse creditore promozionale agli importi giacenti sul conto corrente del ricorrente) afferente ad un rapporto contrattuale di natura bancaria, qual è quello di conto corrente (ricorso n. 148/2014, decisione del 9 aprile 2014).*

Chiede il ricorrente che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta “di riconoscere sul [suo] conto corrente [...] il tasso di interesse annuo lordo creditore promozionale del 3% relativo al primo semestre 2013, annunciato[gli] come condizione di favore da Poste con comunicazione del 21 dicembre 2012 e paventato[gli] come ottenibile con successive comunicazioni durante tutto il periodo gennaio-giugno 2013 e che [gli] è stato infine negato adducendo una [sua] presunta errata interpretazione delle condizioni relative a tale promozione con riferimento a quanto indicato nel Foglio Informativo del [suo] conto corrente [...]”.

Il Collegio - esaminata la documentazione agli atti e considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman Giurì-Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – osserva che il ricorso ha per oggetto una questione (diniego della banca all’applicazione del tasso di interesse creditore promozionale agli importi giacenti sul conto corrente del ricorrente) afferente ad un rapporto contrattuale di natura bancaria, qual è quello di conto corrente; considerato che le controversie relative a siffatti rapporti rientrano tra le materie di competenza di altra giurisdizione alternativa, il Collegio conclude per l’inammissibilità del ricorso.

#### **6.3.2.5. Concessione fido bancario – Titoli conferiti in pegno – Scadenza dell’apertura di credito – Escussione della garanzia – Vendita dei titoli - Contestazione – Contratto di pegno accessorio al contratto principale del fido bancario – Applicazione del criterio della prevalenza della finalità – Prevalenza del contratto bancario – Inammissibilità del ricorso**

*Stanti le disposizioni di vigilanza dalla Banca d’Italia - “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” – che stabiliscono che “in caso di prodotti composti [le presenti disposizioni] si applicano all’intero prodotto se questo ha finalità, esclusive o preponderanti, riconducibili a quelle di servizi o operazioni disciplinati ai sensi del Titolo VI del Testo Unico (ad esempio, finalità di finanziamento, di gestione della liquidità, ecc.)”, l’Ombudsman Giurì Bancario, non potendo che fare applicazione di tale criterio di “prevalenza della finalità”, deve dichiarare inammissibile il ricorso che riguardi un’operazione (liquidazione degli strumenti finanziari dati in pegno) che accede ad un contratto (apertura di credito) di natura bancaria. Infatti, il contratto di pegno stipulato dal cliente con la banca costituisce un elemento di un complesso assetto negoziale realizzato dalle parti che ha il suo fulcro nel fido bancario (contratto principale), del quale il contratto di pegno costituisce un accessorio ed al quale è funzionalmente subordinato (decisione del 12 maggio 2014, ricorso n. 887/2013)*

Esponde il ricorrente:

1. di aver ottenuto dalla banca, in data 28 dicembre 2010, un fido di €160.000,00, offrendo in pegno alcuni titoli tra cui n. 20.400 azioni Enel e n. 1.000 azioni Fondiaria-Sai;
  2. di aver ricevuto una lettera, datata 5 luglio 2011, con la quale era informato del fatto che la banca “avrebbe venduto sia le azioni Fondiaria-Sai che le azioni Enel da [lui] detenute e date in garanzia dell’affidamento, entro 5 giorni dal ricevimento della lettera a [lui] spedita”.
- Lamenta il ricorrente che “in data 7 luglio 2011 sono state vendute le sole azioni Fondiaria Sai, e solo l’11 agosto 2011 le azioni Enel con una perdita arrecata[gli] per questa differenza di prezzi pari a circa € 18.000,00”; chiede l’intervento dell’Ombudsman a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca, affermando che:

- a. “le operazioni contestate dal ricorrente sono originate dall’escussione di un pegno rilasciato in garanzia di un fido temporaneo di cassa su conto corrente al 30 giugno 2011”;
- b. “alla scadenza del fido (30 giugno 2011), non avendo il cliente provveduto a rientrare dall’esposizione, gli veniva comunicata l’escussione del pegno con lettera del 5 luglio 2011, nella quale veniva espressamente precisato che la banca, avvalendosi delle facoltà contrattualmente previste, avrebbe provveduto a realizzare i titoli costituiti in garanzia, decorsi 5 giorni dal ricevimento della medesima comunicazione”;
- c. “a seguito della ricezione della cartolina di ritorno (18 luglio 2011) la banca, in un’ottica di attenzione e vicinanza nei confronti del cliente, decideva di intrattenerlo al fine di concordare il giorno della vendita dei titoli”;
- d. “tali contatti sono stati effettuati per un mero spirito di collaborazione, essendo la banca facoltizzata a provvedere d’iniziativa”;
- e. l’intermediario ha provveduto a vendere d’ufficio i titoli, in data 11 agosto 2011, in mancanza della necessaria collaborazione del ricorrente nell’individuare una data in cui eseguire l’operazione.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che il contratto di pegno stipulato dal ricorrente con la banca costituisce un elemento di un complesso assetto negoziale realizzato dalle parti che ha il suo fulcro nel fido bancario concesso al cliente; tale contratto è, dunque, collegato al principale contratto di apertura di credito, del quale costituisce un accessorio ed al quale è funzionalmente subordinato.

Il Collegio ha presente le disposizioni di vigilanza pubblicate nel luglio 2009 dalla Banca d’Italia “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” che, alla Sezione I, paragrafo 1.1, stabilisce che “in caso di prodotti composti [...] [le presenti disposizioni] si applicano all’intero prodotto se questo ha finalità, esclusive o preponderanti, riconducibili a quelle di servizi o operazioni disciplinati ai sensi del Titolo VI del Testo Unico (ad esempio, finalità di finanziamento, di gestione della liquidità, ecc.)”.

Il Collegio non può che concordare con tale criterio di “prevalenza della finalità”; pertanto, considerato che la domanda del ricorrente riguarda una operazione (liquidazione degli strumenti finanziari dati in pegno) che accede ad un contratto (apertura di credito) di natura bancaria, rientrante nella competenza di altra giurisdizione alternativa, dichiara il ricorso inammissibile.

**6.3.2.6. *Mutuo bancario – Collegamento con un contratto di pegno su titoli – Vendita dei titoli da parte della banca – Contestazione – Contratto di pegno quale contratto accessorio – Contratto di mutuo quale contratto principale – Contratto principale qualificabile come bancario – Inammissibilità del ricorso***

*La verifica della legittimità della vendita di titoli eseguita dalla banca non nella sua qualità di soggetto esercente attività di intermediazione finanziaria, bensì nella veste di soggetto creditore, parte di un rapporto sorto con la stipulazione di un contratto di mutuo bancario al quale è stato collegato un contratto di pegno su titoli, non può essere esaminata dall’Ombudsman Giurì Bancario, posto che onde potersi apprezzare la fondatezza o meno delle doglianze di cui al ricorso occorrerebbe scrutinare l’esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto principale — ovvero la legittimità dell’escussione del pegno — che, essendo afferente ad un contratto qualificabile come “bancario” (qual è quello di mutuo), esula dalla competenza del predetto Organismo (decisione del 12 dicembre 2014, ricorso n. 384/2014).*

Il ricorrente contesta la vendita delle obbligazioni della Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza in suo possesso, effettuata dalla banca convenuta senza la sua autorizzazione.

La banca replica, deducendo che i suddetti titoli erano stati costituiti in pegno a garanzia di un mutuo concesso al ricorrente e che sono stati venduti a fronte dell’inadempimento dell’obbligazione garantita, “a seguito di regolare messa in mora”.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, preliminarmente rileva che il contratto di pegno avente ad oggetto i titoli in questione, stipulato dal ricorrente con la banca, si colloca nell’ambito di un complesso assetto negoziale realizzato dalle parti che ha il suo fulcro nel finanziamento concesso al cliente: il pegno di titoli risulta essere invero collegato al contratto principale di mutuo bancario, del quale costituisce un accessorio e al quale è funzionalmente subordinato.

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva che la vendita dei titoli, contestata dal cliente, non è stata eseguita dalla banca nella sua qualità di soggetto esercente attività di intermediazione finanziaria bensì nella veste di soggetto creditore, parte di un rapporto sorto con la stipulazione di un contratto di mutuo bancario dal quale sono derivate obbligazioni a carico delle parti, il cui esatto adempimento occorrerebbe necessariamente scrutinare onde potersi apprezzare la fondatezza o meno delle doglianze di cui al ricorso.

Considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, il Collegio rileva che il ricorso ha per oggetto una questione (legittimità dell’escussione del pegno) che, essendo afferente ad un contratto qualificabile come “bancario” (qual è quello di mutuo), esula dalla propria competenza *ratione materiae* e, pertanto, dichiara il ricorso inammissibile.

### 6.3.3. Questioni societarie

#### **6.3.3.1. *Possesso di un titolo azionario – Richiesta di riconoscimento di validità – Rifiuto della banca – Intermediario in qualità di società emittente – Ricorrente in qualità di socio azionista – Rapporti societari - Inammissibilità del ricorso***

*Qualora il ricorrente contesti il rifiuto della banca di riconoscere la validità di un diritto derivante dal possesso di un titolo azionario, l'Ombudsman Giurì Bancario - considerato che la doglianza riguarda il comportamento tenuto dalla banca non nella sua qualità di soggetto esercente attività di intermediazione finanziaria, ma quale società emittente del titolo azionario di cui è causa – tenuto conto che la domanda è stata sottoposta all'esame dell'Ombudsman dal ricorrente non nella qualità di cliente, bensì di soggetto titolare di diritti di partecipazione al capitale sociale della banca, dichiara l'inammissibilità del ricorso, essendo la vertenza inquadrabile nell'ambito dei rapporti societari, non rientranti nella competenza dell'Ombudsman (ricorso n. 885/2013, decisione del 15 gennaio 2014).*

Chiede il ricorrente - nella sua qualità di erede della Sig.ra (...), titolare di una azione di valore nominale pari a lire 50 della Banca Mutua Popolare Aretina (diventata, in seguito, Banca Popolare dell'Etruria) con certificato emesso in data 31 agosto 1942 – che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta “il riconoscimento della validità del [suddetto] titolo, considerando in [suo] favore una rivalutazione del valore azionario di Lire 50 del 1942 a circa € 100,00, considerando un raddoppio di capitale settennale arrivando ad un valore attuale di circa € 50.000,00”, lamentando che la banca non aveva informato la *de cuius* né dell'operazione di fusione tra la Banca Popolare dell'Etruria e la Banca Popolare dell'Alto Lazio nella Banca Popolare dell'Etruria e del Lazio, deliberata nel 1988, né della conseguente operazione di concambio tra vecchie e nuove azioni.

Replica la banca, eccependo, in via pregiudiziale, l'inammissibilità del ricorso *ratione temporis*; nel merito, afferma:

1. che, in data 31 dicembre 1988, con atto di fusione tra la Banca Popolare dell'Etruria e la Banca Popolare dell'Alto Lazio, è stata costituita la Banca Popolare dell'Etruria e del Lazio;
2. che la ricorrente risultava, alla data dell'ultima fusione, titolare di una azione della Banca Popolare dell'Etruria;
3. che, in occasione della fusione, “vennero annullate tutte le azioni della Banca Popolare dell'Etruria e della Banca Popolare dell'Alto Lazio e sostituite con nuove azioni della nuova società [...], attribuite a soci della Banca Popolare dell'Etruria sulla base del rapporto di due azioni [...] contro un'azione della banca costituita a seguito della fusione”;
4. che, “risultando la *de cuius*, titolare di una sola azione, la medesima non godeva dei requisiti necessari per la predetta commutazione”;

Considerato quanto sopra, il Collegio osserva che i fatti oggetto di contestazione da parte del ricorrente risalgono all'anno 1988 e che questi ha presentato reclamo all'ufficio reclami della banca in data 16 settembre 2013; fondata appare, al riguardo, l'eccezione, sollevata dalla banca, di inammissibilità del ricorso per tardiva presentazione, ai sensi dell'articolo 7, comma 1, lettera a), del Regolamento.

Rileva inoltre il Collegio che oggetto della contestazione sollevata dal ricorrente è la richiesta di risarcimento del danno, che egli sostiene di aver subito in conseguenza del mancato riconoscimento di diritti derivantigli da un possesso azionario.

Quanto lamentato dal ricorrente riguarda quindi il comportamento tenuto dalla banca non nella sua qualità di soggetto esercente attività di intermediazione finanziaria, ma quale soggetto subentrato nella posizione di altra società emittente dell'azione di cui è causa, ed è sottoposto all'esame dell'Ombudsman dal ricorrente non nella qualità di cliente, bensì di soggetto titolare di diritti di partecipazione al capitale sociale della banca; la vertenza è quindi inquadrabile nell'ambito dei rapporti societari, in quanto tali non rientranti nella competenza dell'Ombudsman bancario.

Quanto sopra considerato, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

### **6.3.3.2. Ordine di vendita di titoli azionari della banca – Mancata esecuzione – Assenza di contratto per la prestazione di servizi di investimento – Questione relativa ai rapporti societari – Inammissibilità della domanda**

*Considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi sulle controversie aventi ad oggetto "i servizi e le attività di investimento", deve ritenersi che la questione attinente la mancata esecuzione dell'ordine di vendita di azioni emesse dalla banca – in assenza di un contratto per la prestazione dei servizi di investimento - non rientri nell'ambito di competenza del predetto organismo ratione materiae, dovendosi, infatti, ricondurre nell'ambito del rapporto societario esistente tra il cliente e la società di cui è azionista (ricorso n. 878/2013, decisione del 26 febbraio 2014).*

Espono il ricorrente, intestatario di n. 600 azioni della banca convenuta, di aver inoltrato all'intermediario, nel mese di novembre 2010, l'ordine di vendita dei suddetti titoli, al prezzo unitario di € 7,20; lamentando la mancata esecuzione del predetto ordine da parte della banca, chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca "la liquidazione in toto delle azioni sociali come da disposizione datata 2010".

Replica la banca, affermando che:

- a. le azioni della banca non sono quotate su mercati regolamentati;
- b. "le richieste di vendita delle azioni della banca [presentate dai soci], per prassi operativa applicata dall'Istituto pervengono all'Ufficio Soci o alla Segreteria Societaria, a mezzo posta, ovvero vengono depositate direttamente presso le filiali, dietro compilazione di apposita modulistica, impiegata anche nell'ipotesi di richiesta di acquisto di titoli azionari dell'Istituto";
- c. "a qualsivoglia richiesta di simile tenore (acquisto/vendita titoli), all'atto della presa in carico da parte della banca, viene attribuito un protocollo di entrata progressivo in ragione dell'ordine cronologico di ricevimento";
- d. "a fronte della presa in carico della domanda di vendita mobiliare, rettamente formalizzata, ed in assenza di una specifica offerta di acquisto, l'Istituto provvede unicamente alla scrupolosa conservazione della documentazione presentata, in quanto le azioni della [banca], non risultando quotate in mercati regolamentati, impongono a carico del solo azionista l'onere/obbligo di procedere all'autonoma individuazione di una parte acquirente i titoli in oggetto e, contestualmente, alla libera predeterminazione del corrispettivo del trasferimento";
- e. con riferimento alla situazione del ricorrente, nessuna richiesta di acquisto di azioni, che consentisse il perfezionamento dell'operazione, è pervenuta alla banca nel periodo trascorso dalla comunicazione dell'istanza.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalla parti, osserva che non risulta agli atti alcun contratto per la prestazione di servizi di investimento, stipulato tra il ricorrente e la banca convenuta, che imponga all'intermediario l'obbligo di adoperarsi al fine di individuare una controparte disposta ad acquistare le azioni alle condizioni poste dal cliente.

Considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi sulle controversie aventi ad oggetto "i servizi e le attività di investimento", il Collegio ritiene che la questione oggetto di ricorso non rientri nel suo ambito di competenza *ratione materiae*, dovendosi ricondurre nell'ambito del rapporto societario esistente tra il ricorrente e la società di cui è azionista; dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

### **6.3.3.3. Alienazione di azioni della banca convenuta – Richiesta di acquisto da parte della banca – Asserito rifiuto del Consiglio di amministrazione – Contestazione – Inammissibilità del ricorso**

*L'asserito rifiuto della banca di acquistare azioni di propria emissione riguarda un comportamento tenuto dalla banca, non nella sua qualità di soggetto esercente attività di intermediazione finanziaria, ma di società emittente delle azioni ordinarie; inoltre, essendo il ricorso proposto dal ricorrente non nella qualità di cliente, bensì di soggetto titolare di diritti di partecipazione al capitale sociale della banca, la vertenza è inquadrabile nell'ambito dei rapporti societari, che, in quanto tali, non rientranti nella competenza Ombudsman-Giurì Bancario (decisione del 23 luglio 2014, ricorso n. 464/2014).*

Esponde il ricorrente di essere titolare n. 100 azioni della banca; ritenendo che il Consiglio di amministrazione abbia illegittimamente rigettato la sua richiesta di recesso dalla compagine sociale, chiede l'accoglimento da parte della banca convenuta della sua istanza di recesso e "che le quote azionarie possedute vengano acquistate dall'Istituto di credito per un controvalore commerciale corrispondente al valore delle stesse al momento della vendita".

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Ritiene in merito il Collegio che quanto lamentato nel ricorso in esame riguarda il comportamento tenuto dalla banca non nella sua qualità di soggetto esercente attività di intermediazione finanziaria, ma di società emittente delle azioni ordinarie ed è sottoposto all'esame dell'Ombudsman-Giurì Bancario dal ricorrente non nella qualità di cliente, bensì di soggetto titolare di diritti di partecipazione al capitale sociale della banca; la vertenza è quindi inquadrabile nell'ambito dei rapporti societari, in quanto tali non rientranti nella competenza Ombudsman-Giurì Bancario.

Quanto sopra considerato, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

### **6.3.3.4. Riacquisto della banca di azioni di propria emissione – Fissazione del prezzo di negoziazione – Contestazione – Ricorrente in qualità di azionista – Banca in qualità di società emittente**

*La decisione della banca di procedere al riacquisto di azioni di propria emissione e la fissazione del relativo prezzo di negoziazione riguardano attività che l'intermediario svolge non nella qualità di soggetto esercente attività di intermediazione finanziaria nei confronti della*

*clientela, ma di società che interagisce con i propri azionisti; di conseguenza, la contestazione delle predette scelte imprenditoriali esula dalla competenza per materia dell'Ombudsman Giurì Bancario, trattandosi di questione che deve essere inquadrata nell'ambito dei rapporti societari (decisione del 23 luglio 2014, ricorso n. 65/2014).*

Lamenta il ricorrente che la banca non aveva eseguito l'ordine di vendita delle azioni a lui intestate al prezzo di € 3,030; precisa che tale ordine risaliva al 18 aprile 2013 e che, successivamente la banca gli aveva offerto il riacquisto dei titoli al prezzo di €2,13.

Considerato che la banca aveva omesso di fornire i criteri e i regolamenti di vendita delle azioni, il ricorrente chiede che tali titoli vengano venduti al prezzo da lui richiesto o, in subordine, il ristoro del danno patito.

Replica la banca che, con delibera del 1° agosto 2013 del Consiglio di Amministrazione, era stato deciso di procedere al riacquisto delle azioni in discorso al prezzo di €2,13; precisa che, in data 18 aprile 2013, il ricorrente non aveva conferito un'effettiva disposizione di vendita, limitandosi a manifestare l'interesse a liquidare i titoli azionari in discorso, al fine di poter segnalare agli organi direttivi della banca tale intenzione ed autorizzare eventuali operazioni di riacquisto delle azioni. Il ricorrente, tuttavia, nel manifestare tale interesse a vendere non aveva utilizzato la modulistica per le transazioni finanziarie e non aveva fornito alcuna indicazione in ordine al parametro di prezzo. La banca, quindi, si è limitata a prendere nota dell'interesse manifestato, garantendo al ricorrente la priorità cronologica nella trattazione di tale intenzione.

Pertanto, atteso che il ricorrente non aveva mai presentato un concreto ordine di vendita a valere sulle azioni in questione, detenendo tuttora i titoli azionari in portafoglio, la banca ritiene che non risulti soddisfatto il requisito dell'attualità del danno; conferma, infine, la correttezza del proprio operato, anche sotto il profilo degli adempimenti informativi previsti dalla normativa in materia.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente ha acquistato le azioni della "Cassa (...)" in diverse *tranches*, tra il 1993 ed il 1999; pertanto, atteso che il reclamo è stato presentato all'ufficio reclami della banca il 21 ottobre 2013, il Collegio - atteso che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento, la clientela può rivolgersi all'ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo - dichiara inammissibile il ricorso nella parte relativa alla mancata adeguata informativa ricevuta in occasione delle sopra citate operazioni di acquisto, in quanto eventi accaduti antecedentemente al 21 ottobre 2011.

Per quanto concerne poi l'ordine di acquisto conferito il 18 aprile 2013, il Collegio osserva che il ricorrente ha consegnato in filiale una stampata informatica della propria posizione titoli, dalla quale risulta intestatario di n. 10.058,00 azioni della "Cassa (...)"; in calce a tale documento, ha scritto: "Vi prego di vendere le azioni". Tale richiesta non riporta alcuna indicazione del prezzo di vendita, né tantomeno risulta conferita utilizzando la modulistica predisposta dalla banca per impartire tali ordini.

Di conseguenza, non risultando agli atti quanto affermato dal ricorrente – circa il fatto di aver impartito un ordine di vendita al prezzo di €3,030 delle azioni in questione – il Collegio, considerato anche che la predetta richiesta di vendita non risulta redatta sulla modulistica ufficiale predisposta dalla banca per simili operazioni, ritiene verosimile quanto affermato dalla banca, ovvero che quel "documento" era stato firmato dal ricorrente solo per attestare per iscritto la data "nella quale aveva manifestato alla Cassa il suo interesse a liquidare i titoli azionari di cui è caso, al fine di poter attestare in modo certo la data di presa in carico di tale intenzione e poter segnalare la

stessa agli organi direttivi della Cassa titolati ad autorizzare eventuali operazioni di riacquisto delle azioni”. Il Collegio conclude, pertanto, per l’inaccoglibilità di tale capo del ricorso.

Osserva, infine, il Collegio che, con Delibera del 1° agosto 2013, il Consiglio di Amministrazione della Cassa (...), a seguito dell’autorizzazione dell’Assemblea dei soci del 24 aprile 2012 all’acquisto e all’alienazione di azioni proprie, ha deciso di fissare il prezzo di negoziazione di tali azioni ad €2,13; pertanto, con riferimento a tale circostanza, la cassa viene chiamata in causa non nella qualità di soggetto esercente attività di intermediazione finanziaria nei confronti della clientela, ma di società che interagisce (nel caso di specie riacquistando azioni di propria emissione) con i propri azionisti. Il Collegio osserva, quindi, che la predetta operazione deve essere inquadrata nell’ambito dei rapporti societari che, in quanto tali, non rientrano nella competenza per materia dell’Ombudsman bancario.

Considerato quanto sopra, il Collegio - pur auspicando che la banca possa al più presto soddisfare la richiesta del ricorrente – dichiara tale capo del ricorso inammissibile.

#### **6.3.3.5. Ordine di vendita di azioni emesse dalla banca – Mancata esecuzione – Contestazione delle cause impeditive – Operazioni societarie – Inammissibilità del ricorso**

*Poiché la contestazione circa il fatto che “una serie di cause impeditive (fusioni, cambi societari, fenomeni congiunturali, etc.) hanno sempre reso impossibile la vendita” di azioni emesse dalla banca si riferisce ad operazioni societarie, deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto le predette questioni, stante che le stesse riguardano la banca, non quale esercente attività di intermediazione finanziaria, ma quale società emittente titoli azionari (decisione del 23 luglio 2014, ricorso n. 184/2014).*

Lamentano i ricorrenti di aver acquistato azioni emesse dalla banca in quanto tale operazione era stata loro prospettata come una interessante diversificazione del risparmio e prontamente svincolabile a richiesta; precisano che, sia nel corso del 2011 che del 2013, avevano richiesto la vendita di tali titoli, ma che l’operazione non era mai andata a buon fine.

Sottolineano i ricorrenti che, in relazione alle modalità operative di vendita, avevano saputo che veniva effettuata “una sorta di prenotazione d’asta”, da rinnovarsi senza che tuttavia venisse maturata alcuna anzianità o prelazione; precisano, poi, che una serie di cause impeditive (fusioni, cambi societari, fenomeni congiunturali, etc.) avevano sempre reso impossibile la vendita. Chiedono, quindi, la liquidazione dei titoli in discorso, per un totale di n. 1.200 azioni.

Replica la banca che gli acquisti delle azioni in oggetto si erano perfezionati nel corso del 2005, del 2006 e del 2008; precisa che, in tali occasioni, aveva consegnato ai ricorrenti il “Documento di registrazione”, dal quale si evinceva che si trattava di titoli che avrebbero potuto presentare problemi di liquidità. Aveva, inoltre, consegnato anche il prospetto informativo che menzionava esplicitamente il “rischio liquidità”.

Precisa, infine, la banca che, dal 2012, era stato attivato il MIAB (Mercato Interno Azioni Banca), che garantiva equità di trattamento per tutti i soci che volessero impartire ordini di acquisto/vendita; gli ordini di vendita impartiti dai ricorrenti il 5 agosto 2013 erano rimasti inevasi perché, in base alle regole del suddetto MIAB, non avevano trovato adeguata contropartita.

Infine, la banca sottolinea che, a far data dal 1° aprile 2014, aveva deciso di sospendere temporaneamente l’inoltro di compravendita delle proprie azioni sul MIAB; la riattivazione sarebbe stata comunicata con apposito avviso.



Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata dalle parti e delle loro dichiarazioni, riscontra che le operazioni di acquisto delle azioni "Banca Popolare di Puglia e Basilicata" sono state effettuate tra il 2005 ed il 2008; pertanto, atteso che il reclamo è stato presentato all'ufficio reclami della banca il 25 febbraio 2013, il Collegio - atteso che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento, la clientela può rivolgersi all'ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo - dichiara inammissibile il ricorso nella parte relativa alla denunciata inadeguata informativa ricevuta in occasione delle sopra citate operazioni di acquisto, in quanto eventi accaduti antecedentemente al 25 febbraio 2011.

Per quanto concerne poi la mancata vendita delle azioni in discorso, il Collegio osserva che le modalità di funzionamento del MIAB (Mercato Interno Azioni Banca) prevedono che "l'attività di compravendita viene svolta in regime di 'Internalizzazione non sistematica'"; pertanto, "la banca si impegna ad esporre su propria iniziativa o su richiesta del cliente proposte di negoziazione in conto proprio, in acquisto e/o in vendita, di strumenti finanziari di propria emissione, senza assumere la qualifica di market maker" (art. 1 del Regolamento M.I.A.B.). La banca ha assunto, quindi, la decisione di effettuare per le proprie azioni (che non sono quotate nei mercati regolamentati) un'attività di "internalizzatore non sistematico".

Ciò premesso, il Collegio prende atto che la banca ha dichiarato che "gli ordini di vendita disposti dai ricorrenti a partire dal 5 agosto 2013 sono risultati inevasi in quanto, sulla base delle suddette regole del MIAB, non hanno trovato adeguata contropartita"; il Collegio, pertanto, riscontrato che la banca risulta aver correttamente operato nell'immettere sul mercato gli ordini alla stessa impartiti, conclude per l'inaccogliabilità di tale capo del ricorso, considerato che le operazioni non sono andate a buon fine perché non hanno trovato, in base alle regole di funzionamento del citato mercato, una adeguata contropartita.

Per quanto concerne, poi, la contestazione circa il fatto che "una serie di cause impeditive (fusioni, cambi societari, fenomeni congiunturali, etc.) avevano sempre reso impossibile la vendita", il Collegio riscontra che tali questioni - riguardanti la banca, non quale esercente attività di intermediazione finanziaria, ma quale società emittente delle azioni - si riferiscono ad operazioni societarie che, in quanto tali, non rientrano nella competenza dell'Ombudsman Bancario. Il Collegio conclude, quindi, per l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

Infine, in relazione alla decisione della banca di "sospendere temporaneamente l'inoltro di compravendita delle proprie azioni sul MIAB", il Collegio osserva che tale questione riguarda una decisione assunta dalla banca, non in qualità di esercente attività di intermediazione finanziaria, bensì quale gestore di un mercato di negoziazione titoli; considerato, quindi, che l'operato della banca in tale ambito esula dalla competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario, il Collegio - pur auspicando che la banca possa al più presto soddisfare la richiesta del ricorrente - conclude per l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

#### **6.3.3.6. Azioni emesse dall'intermediario – Richiesta di rimborso – Banca in qualità di società emittente – Cliente in qualità di socio – Inammissibilità del ricorso**

*La richiesta con cui il ricorrente — che agisce peraltro non in qualità di cliente dell'intermediario convenuto, ma bensì di soggetto titolare di diritti di partecipazione al capitale sociale della banca — pretende il rimborso di azioni emesse dall'intermediario secondo par condicio, ossia senza subire "disparità di trattamento tra azionisti", riguarda una questione in cui la banca è coinvolta non nella sua qualità di soggetto esercente attività di intermediazione*

*finanziaria, ma quale soggetto emittente le azioni di cui è causa; sicché, essendo la vertenza inquadrabile nell'ambito dei rapporti societari, in quanto tali non rientranti nella competenza ratione materiae dell'Ombudsman, il ricorso deve essere dichiarato inammissibile (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 655/2014).*

La ricorrente espone di essere titolare di n. 2.700 azioni della banca convenuta.

La ricorrente lamenta la «disparità di trattamento» tra azionisti nell'ambito dell'operazione di «rivalutazione di capitale» operata» dalla banca convenuta.

La ricorrente chiede che il suo pacchetto azionario «(2.700 azioni per un controvalore di € 4.843,80 alla data dell'ultima quotazione in Borsa) venga o rimborsato o trattato senza discriminazioni, secondo le stesse modalità riservate agli azionisti di maggioranza e dipendenti [della banca], come stabilito dalle leggi vigenti».

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che quanto lamentato dalla ricorrente riguarda il comportamento tenuto dalla banca non nella sua qualità di soggetto esercente attività di intermediazione finanziaria, ma quale soggetto emittente delle azioni di cui è causa, ed è sottoposto all'esame dell'Ombudsman-Giurì Bancario dalla ricorrente non nella qualità di cliente, bensì di soggetto titolare di diritti di partecipazione al capitale sociale della banca; la vertenza è quindi inquadrabile nell'ambito dei rapporti societari, in quanto tali non rientranti nella competenza *ratione materiae* dell'Ombudsman-Giurì Bancario.

Quanto sopra considerato, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

#### **6.3.3.7. Richiesta alla banca di cessione di azioni emesse dall'intermediario stesso – Mancata esecuzione – Contestazione – Questioni societarie – Inammissibilità del ricorso**

*Deve essere dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto la mancata esecuzione di una richiesta di cessione di azioni — avanzata dal ricorrente, nei confronti della stessa banca emittente, ma facendo valere non già la propria qualità di cliente dell'intermediario, sibbene quella di soggetto titolare di diritti di partecipazione al capitale sociale della banca — riguarda il comportamento tenuto dall'intermediario medesimo non nella sua qualità di soggetto esercente attività di intermediazione finanziaria, ma in quella di soggetto emittente delle azioni di cui è causa; sicché la questione risulta inquadrabile nell'ambito dei rapporti societari e, come tale, non rientra nella competenza ratione materiae dell'Ombudsman-Giurì Bancario (decisione del 26 novembre 2014, ricorso n. 417/2014).*

La ricorrente chiede che la banca riacquisti 200 azioni di propria emissione, riconoscendole l'importo di € 94 per ciascuna azione, per un controvalore complessivo di € 18.800,00; in subordine, chiede che la banca venda le predette azioni riconoscendole l'eventuale differenza tra quanto incasserà e i 18.800,00 euro.

La ricorrente precisa che il 22 agosto 2012 aveva richiesto la vendita delle azioni in questione, ma tale transazione era rimasta ineseguita; a tal riguardo, lamenta che la banca l'aveva messa al corrente dell'ineseguito dell'ordine dopo quasi dieci mesi dalla «domanda di cessione» inoltrata al Consiglio di Amministrazione. Infine, sottolinea che, all'atto dell'acquisto, il funzionario della banca le aveva assicurato che sarebbe potuta tornare in possesso della somma investita in qualsiasi momento.

La banca replica che l'ordine di vendita delle azioni in questione era stato sottoscritto il 22 agosto 2012 e che, nella policy in materia di esecuzione e trasmissione ordini consegnata alla

ricorrente il 27 dicembre 2007, era chiaramente stabilito che la banca avrebbe negoziato in proprio le obbligazioni e le azioni dalla stessa emesse; l'ordine conferito dalla ricorrente era rimasto ineseguito a causa dello sbilanciamento tra domande di vendita e di acquisto, dovuto al protrarsi della crisi economica.

Proprio per favorire la liquidità del titolo, l'Assemblea Ordinaria dei Soci della banca aveva approvato, in data 28 aprile 2013, il "Regolamento della negoziazione delle azioni ordinarie", con lo scopo di disciplinare le modalità di funzionamento della piattaforma di negoziazione delle proprie azioni ordinarie sul mercato secondario.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, rileva che la ricorrente, in data 22 agosto 2012, ha presentato la "Domanda di cessione azioni" al "Consiglio di Amministrazione della Banca Popolare di Marostica".

Per quanto riguarda il capo del ricorso avente ad oggetto la mancata esecuzione di tale ordine e la mancata informativa da parte della banca circa l'esito dell'ordine stesso, il Collegio osserva che quanto lamentato dalla ricorrente riguarda il comportamento tenuto dalla banca non nella sua qualità di soggetto esercente attività di intermediazione finanziaria, ma quale soggetto emittente delle azioni di cui è causa, ed è sottoposto all'esame dell'Ombudsman-Giurì Bancario dalla ricorrente non nella qualità di cliente, bensì di soggetto titolare di diritti di partecipazione al capitale sociale della banca; la questione è quindi inquadrabile nell'ambito dei rapporti societari, in quanto tali non rientranti nella competenza *ratione materiae* dell'Ombudsman-Giurì Bancario. Pertanto, il Collegio dichiara inammissibile tale capo del ricorso.

Per quanto concerne il capo relativo all'errata informativa fornita dalla banca in sede di acquisto titoli, il Collegio prende atto che la ricorrente ha dichiarato che le azioni in questione sono state, in parte, acquistate dal padre – deceduto da più di 25 anni – e, in parte, derivano da due operazioni di aumento di capitale sociale avvenute nel corso del 2008. Rileva, poi, che il reclamo è stato presentato all'ufficio reclami della banca il 2 gennaio 2014.

Atteso che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del Regolamento, la clientela degli intermediari aderenti può rivolgersi all'Ombudsman-Giurì Bancario per qualunque questione relativa a servizi e attività di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo, il Collegio dichiara inammissibile anche tale capo del ricorso, essendo stati i contratti d'acquisto stipulati antecedentemente al 2 gennaio 2012.

#### 6.3.4. Trasferimento titoli

##### **6.3.4.1. Richiesta trasferimento titoli presso altro intermediario – Mancata esecuzione – Contestazione – Inammissibilità del ricorso**

*Stante il fatto che l'Ombudsman Giurì-Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, deve considerarsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la mancata esecuzione di un ordine di trasferimento titoli presso altro intermediario, essendo tale attività svolta dalla banca nella sua qualità di depositaria, quale controparte, cioè, di un "contratto bancario", qual è quello di custodia e amministrazione titoli; tale attività rientra, infatti, tra le materie di competenza di altra giurisdizione alternativa (ricorso n. 988/2013, decisione del 15 gennaio 2014).*

Lamenta la ricorrente la mancata esecuzione dell'ordine, impartito in data 12 settembre 2013, di trasferimento ad un altro intermediario dei propri titoli depositati presso la banca convenuta.

Il Collegio - esaminata la documentazione agli atti e considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman Giurì-Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – osserva che il ricorso ha per oggetto una questione (mancata esecuzione dell'ordine di trasferimento titoli) afferente all'amministrazione dei titoli da parte dell'intermediario, e che tale attività è svolta dalla banca nella sua qualità di depositaria, quale controparte, cioè, di un “contratto bancario”, qual è quello di custodia e amministrazione titoli; considerato che tale attività rientra tra le materie di competenza di altra giurisdizione alternativa, il Collegio conclude per l'inammissibilità del ricorso.

#### **6.3.4.2. Trasferimento dossier titoli presso altro intermediario – Erroneo addebito di tasse e imposte – Richiesta di risarcimento del danno – Inammissibilità della domanda**

*Considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman Giurì-Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di risarcimento danni determinata da un errato addebito effettuato dalla banca in occasione di un'operazione di trasferimento titoli, stante che tale questione afferisce all'attività svolta dall'intermediario nella sua qualità di depositaria, quale controparte, cioè, di un “contratto bancario”, qual è quello di deposito titoli (Collegio del 12 maggio 2014, ricorso n. 1037/2013).*

Esponde il ricorrente che la banca convenuta, in occasione del trasferimento del proprio dossier titoli presso altro intermediario, ha erroneamente addebitato, in data 21 novembre 2013, la somma di €2.311,12 a titolo di imposte e tasse; aggiunge che la banca, in data 13 dicembre 2013, ha provveduto a riaccreditarla la somma in questione.

Lamenta il ricorrente di aver subito un danno a causa dell'errore di contabilizzazione commesso dalla banca, quantificabile in €500,00 e determinato dalla “mancanza di liquidità presso altra banca e ad uso personale per 20 giorni”, dal fatto di essere risultato insolvente con riferimento alla bolletta relativa all'abbonamento “Tre Internet” (a causa della revoca della carta di credito, su cui era “appoggiata” la bolletta, effettuata dalla banca a seguito dello sconfinamento sul conto corrente) dal tempo impiegato e dalle spese telefoniche sostenute per contattare il call center; chiede il ricorrente la somma di €500,00 a titolo di risarcimento del danno.

Replica la banca eccependo “la mancanza di elementi probatori a supporto di un nesso di causalità tra quanto accaduto e il valore del risarcimento del danno richiesto [dal ricorrente]”.

Il Collegio - esaminata la documentazione agli atti e considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman Giurì-Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – osserva che il ricorso ha per oggetto una questione (richiesta di risarcimento danni determinata da un errato addebito effettuato dalla banca in occasione di un'operazione di trasferimento titoli) afferente all'attività svolta dall'intermediario nella sua qualità di depositaria, quale controparte, cioè, di un “contratto bancario”, qual è quello di deposito titoli; considerato che tale attività rientra tra le materie di competenza di altra giurisdizione alternativa, il Collegio conclude per l'inammissibilità del ricorso.

#### **6.3.4.3. Fondo comune di investimento – Trasferimento quote presso altro intermediario – Contestazione circa il trattamento fiscale – Inammissibilità del ricorso**

*La contestazione circa il trattamento fiscale riservato al trasferimento di quote di un fondo comune di investimento attiene ad aspetti connessi ad un'operazione (il trasferimento) eseguita dall'intermediario in ragione del servizio di custodia e amministrazione titoli erogato al cliente; pertanto, considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, l'oggetto del ricorso esula dal suo ambito di competenza, in quanto afferente all'attività di trasferimento titoli svolta dall'intermediario nella sua qualità di controparte in un contratto classificabile quale "contratto bancario" (qual è quello di deposito e amministrazione titoli) (decisione del 2 ottobre 2014, ricorso n. 519/2014).*

Il ricorrente chiede chiarimenti in merito ai trattamenti fiscali applicati dalla banca convenuta in occasione del trasferimento presso altro intermediario di alcune quote a lui intestate del fondo comune d'investimento "Gest Nord Azioni Europa".

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che il ricorso ha per oggetto una questione attinente al trasferimento degli strumenti finanziari custoditi presso l'intermediario e, in particolare, agli oneri fiscali connessi a tale adempimento.

Considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di attività di investimenti ed operazioni finanziarie, il Collegio ritiene che l'oggetto del ricorso esuli dal suo ambito di competenza per materia, essendo riconducibile ad un contratto "bancario", qual è quello di deposito titoli; dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

#### **6.3.5. Richiesta di documentazione**

##### **6.3.5.1. *Richiesta del rendiconto titoli – Dossier intestato al padre deceduto del cliente – Rifiuto della banca – Contestazione – Inammissibilità del ricorso***

*La richiesta di consegna di documentazione riguardante i titoli custoditi presso l'intermediario deve considerarsi inammissibile, stante che tale attività costituisce un adempimento al quale la depositaria è tenuta ai sensi dell'art. 1838 cod. civ. e dell'art. 119 del TUB, mentre l'Ombudsman-Giurì Bancario, a norma di Regolamento, può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie ed esulano, quindi, dal suo ambito di competenza per materia, le controversie sorte in merito all'esecuzione di un contratto di natura "bancaria", qual è quello di custodia e amministrazione titoli, sulle quali è competente altra giurisdizione alternativa (ricorso n. 49/2014, decisione del 26 febbraio 2014).*

Lamenta il ricorrente il mancato riscontro da parte della banca alla sua richiesta di ricevere il rendiconto dei titoli intestati al padre (deceduto nell'anno 2008) e custoditi presso la banca, con evidenza delle movimentazioni che hanno interessato il deposito in questione; chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Esaminata la documentazione agli atti, il Collegio rileva che la consegna di documentazione da parte della banca riguardante i titoli presso questa custoditi costituisce un adempimento al quale la depositaria è tenuta ai sensi dell'art. 1838 cod. civ. e dell'art. 119 del Testo Unico Bancario.

A tal riguardo il Collegio osserva che l'Ombudsman-Giurì Bancario, a norma di Regolamento, può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano, quindi, dal suo ambito di competenza per materia, le controversie sorte in merito all'esecuzione di un contratto di natura "bancaria", qual è quello di custodia e amministrazione titoli, sulle quali è competente altra giurisdizione alternativa.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara l'inammissibilità del ricorso.

### **6.3.5.2. *Acquisto titoli azionari – Successiva contestazione – Bancarotta dell'emittente – Richiesta di informazioni e documentazione – Inammissibilità della domanda***

*Atteso che l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente sulle controversie in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che, pertanto, le richieste di informazioni o documentazione esulano dal suo ambito di competenza, deve dichiararsi inammissibile il ricorso volto ad ottenere copia del questionario Mifid sottoscritto dal ricorrente, nonché il nominativo e le generalità dei funzionari bancari che hanno partecipato all'acquisto dei titoli azionari in contestazione (ricorso n. 910/2013, decisione del 9 aprile 2014).*

Esponde il ricorrente (titolare di un deposito titoli presso la banca convenuta):

1. di essere titolare di n. 1.000 azioni della "Pixtech Inc.";
2. di aver ricevuto dalla banca "due estratti conto [relativi al suddetto deposito] (il primo in data 31 marzo 2013 ed il secondo in data 30 giugno 2013) con importi diversi senza nessuna delucidazione in proposito";
3. di aver chiesto alla banca di provvedere alla chiusura del deposito titoli a lui intestato e di "ricevere [da parte della banca] assegno circolare N.T. di €6.529,23 ovvero il corrispettivo delle proprie azioni "US 72583K1097 PIXTECH [...]";
4. che la banca non ha eseguito quanto da lui disposto.

Lamenta il ricorrente "la mala gestione" del conto deposito titoli a lui intestato e chiede alla banca: 1) "di fornire nominativo e generalità dei funzionari che avrebbero fatto acquistare i titoli US 72583K1097 PIXTECH al [ricorrente], pensionato assolutamente inesperto di investimenti, che invece implicano approfondite conoscenze dei mercati finanziari nonché degli andamenti e dei trend del Nasdaq"; 2) "di fornire copia della dichiarazione Mifid «eventualmente sottoscritta dalla parte»"; 3) "di fornire copia delle informative di legge e degli estratti conto trimestrali"; 4) di rimborsare il controvalore delle azioni al 30 giugno 2013"; 5) "di risarcire il danno emergente, il lucro cessante, i danni materiali e le spese legali in misura non inferiore ad €50.000,00 ovvero nella misura che sarà ritenuta equa e comunque nei limiti di competenza per valore dell'Organo adito".

Replica la banca, affermando che:

- a. il ricorrente ha acquistato le azioni "Pixtech Inc." in data 10 marzo 2000;
- b. che la società emittente i suddetti titoli è stata sottoposta, nel corso dell'anno 2003, a procedura di bancarotta ed è stata dichiarata fallita il 6 ottobre 2003;
- c. che le azioni in questione risultano "«prive di valore» a seguito del «Bankruptcy Proceedings» del 6 ottobre 2003";
- d. che il prezzo dei titoli in questione, indicato come "prezzo corrente" sugli estratti conto inviati al ricorrente rappresenta "solo e soltanto il prezzo di carico delle azioni come specificato nelle «avvertenze» [in calce al suddetti estratti]".

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, con riferimento alla domanda del ricorrente di ottenere "nominativo e generalità dei funzionari che avrebbero fatto acquistare i titoli US 72583K1097 PIXTECH al [ricorrente]" e "copia della dichiarazione Mifid «eventualmente

sottoscritta dalla parte»”, rileva che l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente sulle controversie in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che, pertanto, le richieste di informazioni o documentazione esulano dal suo ambito di competenza; dichiara, dunque, le suddette domande inammissibili.

Con riferimento, invece, alla domanda volta ad ottenere “copia delle informative di legge e degli estratti conto trimestrali”, il Collegio osserva che essa attiene ad adempimenti (ai quali la depositaria è tenuta ai sensi dell’art. 1838 cod. civ. e dell’art. 119 del Testo Unico Bancario) connessi con la gestione e amministrazione dei “depositi titoli”, i cui contratti sono classificabili come “contratti bancari”; considerato il già citato ambito di competenza dell’Ombudsman-Giurì Bancario, dichiara detta domanda inammissibile.

Con riferimento, poi, alla domanda volta ad ottenere il “rimborso del controvalore della azioni al 30 giugno 2013” ed il risarcimento del danno, la Segreteria Tecnica, nel corso dell’istruttoria ha richiesto alcuni chiarimenti alla banca, forniti con le comunicazioni del 13, 21 e 30 gennaio 2014.

Esaminata la documentazione agli atti, il Collegio rileva:

- che il ricorrente ha acquistato i titoli in questione in data 7 marzo 2000;
- che l’emittente è fallita (“Bankruptcy Proceedings”) nel corso dell’anno 2003;
- che “dopo la cancellazione dal Nasdaq, il titolo è rimasto negoziabile sul circuito cd. «Pink Sheets» - mercato non regolamentato – fino ad aprile 2008” a prezzi prossimi allo 0;
- che negli estratti conto inviati al ricorrente a partire dal 2003 risulta evidente la perdita di valore che ha interessato i titoli in questione;
- che il controvalore in euro dell’investimento azionario indicato negli “estratti della situazione finanziaria relativa al conto deposito titoli” al 31 marzo ed al 30 giugno 2013 corrisponde al controvalore al momento dell’acquisto dei titoli, convertito secondo il cambio dollaro/euro (il dollaro è la valuta di trattazione delle azioni) vigente alle due predette date.

Premesso quanto sopra, il Collegio - pur rilevando la carenza di trasparenza degli estratti al 31 marzo ed al 30 giugno 2013, nei quali la banca avrebbe dovuto indicare con maggior chiarezza che il controvalore riportato nei detti documenti non corrispondeva ad un effettivo valore del prodotto – non rileva irregolarità nella condotta tenuta dalla banca e, pertanto, ritiene infondata la pretesa del ricorrente; dichiara, dunque, il ricorso inaccoglibile.

### **6.3.5.3. Sottoscrizione titoli - Contestazione delle perdite - Richiesta esibizione del contratto Inammissibilità della domanda**

*Poiché la richiesta di documentazione riguarda una problematica che attiene all’obbligo di conservazione e di consegna, su richiesta della clientela, della documentazione relativa a strumenti finanziari depositati presso la banca - a cui l’intermediario è tenuto in ragione del servizio di amministrazione titoli svolto ai sensi dell’art. 1838 cod. civ. – deve dichiararsi inammissibile la domanda volta ad ottenere copia di un contratto di sottoscrizione titoli, stante che l’Ombudsman bancario può pronunciarsi esclusivamente sulle questioni che riguardano gli investimenti e le operazioni finanziarie, e che esulano, quindi, dal suo ambito di competenza le controversie che hanno per oggetto questioni attinenti agli adempimenti della banca quale depositaria; infatti, il contratto di custodia e amministrazione titoli è classificabile come “contratto bancario (Collegio del 12 maggio 2014, ricorso n. 1004/2013).*

Esponde il ricorrente di aver acquistato, nel corso del 2002, nominali €5.000,00 titoli “Cirio” e che, in data 20 febbraio 2012, si era visto recapitare l’informativa della banca dalla quale si

evincedeva che l'investimento in questione non aveva subito incrementi né perdite; con lettera del 25 marzo 2013, gli era stato, invece, comunicato che il prodotto era divenuto illiquido.

Lamenta, in merito, il ricorrente che la banca gli aveva reso noto, solo nel 2013, la perdita del capitale investito in titoli "Cirio"; chiede, quindi, il ricorrente di poter ottenere copia della documentazione afferente l'atto di sottoscrizione. Chiede, inoltre, di poter ottenere la restituzione del capitale pari ad € 5.000,00, sottolineando che la banca lo aveva messo in condizione di apprendere, solo nell'anno 2013, la perdita patrimoniale subita e, comunque, non lo aveva correttamente informato – all'epoca della sottoscrizione – delle caratteristiche dell'investimento.

Replica la banca che l'operazione in contestazione era stata posta in essere l'8 novembre 2000 ed eccepisce, pertanto, l'incompetenza dell'Ombudsman per essere trascorsi più di due anni dal momento dell'esecuzione dell'investimento; precisa, poi, che aveva, nel tempo, inviato al ricorrente la rendicontazione periodica attestante che il titolo obbligazionario, seppur scaduto, seguiva ad essere registrato nel dossier titoli del ricorrente stesso.

Sottolinea, infine, la banca che, a seguito della comunicazione Consob n. 9019104/2009, aveva inviato al ricorrente l'informativa periodica relativa alla posizione in titoli "Cirio", introducendo la nota di *disclosure* riferita al rischio di liquidità; precisa, infine, che l'indicazione del valore nominale corrispondeva all'ammontare che l'emittente prometteva di pagare alla data di scadenza, non esprimendo variazioni di prezzi ed assumendo significato finanziario, prima della sua scadenza, se e quando contrapposto al valore di mercato del titolo.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, in data 9 novembre 2000 ha acquistato nominali € 5.000,00 obbligazioni "Cirio Fin. 7,50% 00-11/02"; pertanto, atteso che il reclamo è stato presentato all'ufficio reclami della banca il 4 aprile 2013, il Collegio - atteso che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento, la clientela può rivolgersi all'ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo - dichiara inammissibile il ricorso nella parte relativa alla contestazione circa la carente informativa ricevuta in sede di sottoscrizione, in quanto il contratto è stato perfezionato antecedentemente al 4 aprile 2011.

Il Collegio rileva poi che la richiesta di documentazione riguarda una problematica che attiene all'obbligo di conservazione e di consegna, su richiesta della clientela, della documentazione relativa a strumenti finanziari depositati presso la banca, a cui l'intermediario è tenuto in ragione del servizio di amministrazione titoli svolto ai sensi dell'art. 1838 cod. civ. Poiché l'Ombudsman bancario può pronunciarsi esclusivamente sulle questioni che riguardano gli investimenti e le operazioni finanziarie, e che esulano, quindi, dal suo ambito di competenza le controversie che hanno per oggetto questioni attinenti agli adempimenti della banca quale depositaria - essendo il relativo contratto di custodia e amministrazione titoli classificabile come "contratto bancario", sul quale è competente a giudicare l'Arbitro Bancario Finanziario – il Collegio dichiara inammissibile tale capo del ricorso.

Per quanto riguarda, poi, la comunicazione del 31 dicembre 2011, il Collegio nota che la questione sollevata dal ricorrente attiene ad adempimenti che rientrano tra i compiti spettanti alla banca nella richiamata qualità di depositaria; per quanto sopra considerato, quindi, il Collegio dichiara inammissibile anche questo capo del ricorso.



#### **6.3.5.4. Sottoscrizione gestione patrimoniale – Successiva liquidazione – Contestazione sulla tardività dell’operazione – Richiesta della certificazione fiscale – Mancato invio – Ricorso finalizzato ad ottenere la documentazione richiesta - Inammissibilità**

*La consegna di documentazione da parte della banca riguardante i titoli depositati presso la stessa costituisce un adempimento al quale la depositaria è tenuta ai sensi dell’art. 1838 cod. civ. e dell’art. 119 del Testo Unico Bancario; pertanto, atteso che l’Ombudsman-Giurì Bancario, a norma di Regolamento, può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie - esulando, quindi, dalla sua competenza per materia, le controversie sorte in merito all’esecuzione di un contratto di natura “bancaria”, qual è quello di custodia e amministrazione titoli - dichiara l’inammissibilità del ricorso (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 438/2014).*

Il ricorrente espone:

1. di aver stipulato con la banca convenuta, nel corso dell’anno 1985, un contratto di gestione patrimoniale;
2. di essersi accorto, nel mese di settembre 2013, “che la gestione patrimoniale del suo portafoglio titoli non sortiva i risultati concordati e sperati”;
3. di aver, quindi, effettuato alcune verifiche, riscontrando che la gestione patrimoniale in questione non risultava essere adeguata al suo profilo di rischio;
4. di aver impartito all’intermediario - in data 20 settembre 2013, tramite raccomandata A/R - l’ordine “di vendere tutti i titoli investiti e chiudere tutti i rapporti di C/c”;
5. che la banca, nonostante avesse ricevuto la missiva in questione in data 25 settembre 2013, aveva dato seguito alla suddetta disposizione solo in data 1° ottobre 2013;
6. che tale ritardo, sulla base delle quotazioni di mercato, aveva comportato una perdita di € 2.232,05;
7. che il portafoglio titoli in questione, nel periodo di imposta 2013, aveva prodotto una minusvalenza complessiva pari ad €16.933,22;
8. di aver richiesto alla banca “l’invio della documentazione afferente il piano di investimento che aveva in essere con la stessa per verificare e riscontrare quanto indicato al punto precedente”.

Il ricorrente lamenta che, alla data del 2 settembre 2014, “la banca non ha ancora provveduto ad inoltrare la completa documentazione richiesta” e chiede, pertanto, l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle sue ragioni.

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l’inammissibilità del ricorso, e deducendo, nel merito, l’infondatezza della domanda in questione.

Esaminata la documentazione agli atti, il Collegio rileva che la consegna di documentazione da parte della banca riguardante i titoli presso questa depositati costituisce un adempimento al quale la depositaria è tenuta ai sensi dell’art. 1838 cod. civ. e dell’art. 119 del Testo Unico Bancario.

Tuttavia, il Collegio osserva che l’Ombudsman-Giurì Bancario, a norma di Regolamento, può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano, quindi, dalla sua competenza per materia, le controversie sorte in merito all’esecuzione di un contratto di natura “bancaria”, qual è quello di custodia e amministrazione titoli.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara l’inammissibilità del ricorso.

### 6.3.6. Attività di gestione ed amministrazione

#### **6.3.6.1. Titolare di dossier titoli – Compensazione tra plusvalenze e minusvalenze – Contestazione del criterio adottato – Questione amministrativa – Inammissibilità della domanda**

*Il ricorso avente ad oggetto la contestazione circa il criterio adottato dalla banca per eseguire le compensazioni tra plusvalenze e minusvalenze maturate su un dossier titoli – in particolare, il ricorrente sostiene che detta operazione debba essere effettuata “in ordine temporale e non già su base giornaliera” – deve essere dichiarato inammissibile, considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman Giurì-Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, mentre la questione circa la compensazione tra plusvalenze e minusvalenze afferisce all’amministrazione dei titoli da parte dell’intermediario; tale attività è, infatti, svolta dalla banca nella sua qualità di depositaria, quale controparte, cioè, di un “contratto bancario”, qual è quello di custodia e amministrazione titoli (ricorso n. 124/2014, decisione del 25 marzo 2014).*

Lamenta il ricorrente, titolare di un conto corrente e di un deposito titoli presso la banca convenuta, il criterio adottato dalla banca per eseguire le compensazioni tra plusvalenze e minusvalenze maturate, sostenendo che detta operazione debba essere effettuata “in ordine temporale e non già su base giornaliera”; chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Il Collegio - esaminata la documentazione agli atti e considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman Giurì-Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – osserva che il ricorso ha per oggetto una questione (compensazione tra plusvalenze e minusvalenze da parte dell’intermediario) afferente all’amministrazione dei titoli da parte dell’intermediario, e che tale attività è svolta dalla banca nella sua qualità di depositaria, quale controparte, cioè, di un “contratto bancario”, qual è quello di custodia e amministrazione titoli; considerato che tale attività rientra tra le materie di competenza di altra giurisdizione alternativa, il Collegio conclude per l’inammissibilità del ricorso.

#### **6.3.6.2. Fondo comune – Decesso dell’intestatario - Liquidazione in conto corrente – Comunione ereditaria tra gli eredi - Decesso di un coerede – Richiesta di subentro all’erede defunto – Rifiuto della banca – Attività di natura bancaria – Inammissibilità del ricorso**

*Qualora oggetto della contestazione non sia la condotta tenuta dall’intermediario in occasione del disinvestimento di uno strumento finanziario (ovvero, delle quote di un fondo comune di investimento), bensì il rifiuto opposto dalla banca di versare al ricorrente la quota di sua spettanza riveniente dal rimborso del citato fondo (essendo l’intera somma liquidata in conto corrente attualmente sottoposta al regime della comunione ereditaria), l’Ombudsman Giurì Bancario dichiara inammissibile il ricorso, considerato che, a norma di Regolamento, l’Organismo stesso può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, mentre la questione sottoposta al suo esame – riguardando attività di natura bancaria (liquidazione, da parte dell’intermediario, di disponibilità derivanti da successione ereditaria), per la quale è competente altro Organismo di giurisdizione alternativa – esula dalla propria competenza (ricorso n. 869/2013, decisione del 9 aprile 2014).*

Esponde la ricorrente (erede della madre, deceduta in data 21 marzo 2011) di aver richiesto alla banca, in data 7 settembre 2012, il versamento, tramite assegno a suo nome, della quota-parte a lei spettante dell'importo liquidato a seguito del disinvestimento delle quote del fondo "BancoPosta Monetario BT" intestate alla Sig.ra (...), deceduta in data 10 febbraio 2005 e di cui la madre Sig.ra (...) era coerede.

Lamenta la ricorrente che la banca non ha ancora provveduto a versarle la somma dovuta (€ 5.816,59) e, pertanto, chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all'intermediario di ottemperare alla sua legittima richiesta.

Replica la banca, affermando che:

- a. "la Sig.ra (...), titolare di quote del fondo BancoPosta Monetario BT di cui si tratta, è deceduta in data 10 febbraio 2005 ed in data 25 agosto 2010, completata la fase di acquisizione della documentazione successoria, [l'intermediario] ha proceduto alla liquidazione delle quote [...] mediante l'emissione di un unico assegno postale vidimato di € 17.449,78 intestato a «Eredi di (...)»";
- b. "tale modalità di pagamento è stata eseguita [dall'intermediario] anche in conformità alla disposizione da ultimo impartita [dagli eredi della *de cuius*], sottoscritta in data 5 luglio 2010";
- c. "tale richiesta risulta sottoscritta, tra gli altri, anche dalla Sig.ra (...), dante causa della ricorrente";
- d. "l'assegno emesso in data 2 settembre 2010 non risulta essere stato incassato dagli aventi diritto a causa del rifiuto da parte di uno degli eredi a partecipare alla sottoscrizione per quietanza di pagamento";
- e. "in data 10 settembre 2012, l'intermediario ha ricevuto una comunicazione datata 7 settembre 2012 con la quale la [ricorrente], sul presupposto che era già stata acquisita quietanza congiunta di tutti i soggetti interessati all'eredità e che il successivo decesso della Sig.ra (...) non aveva consentito la liquidazione della quota a questa spettante, in qualità di figlia e unica erede di (...), chiedeva di subentrare alla posizione della madre e, dunque, di incassare la quota parte a cui aveva diritto [quest'ultima], da liquidare mediante assegno circolare a lei intestato";
- f. di non poter soddisfare la richiesta della ricorrente in quanto, essendo la somma complessiva in regime di comunione "pro-indiviso", gli eredi, prima del decesso della Sig.ra (...), avevano indicato espressamente la modalità di liquidazione della somma (assegno intestato a "eredi di .....") e, dunque, in mancanza di una nuova disposizione da parte di tutti gli eredi, l'intermediario non può far altro che attenersi a detta indicazione.

Esaminata la documentazione agli atti, il Collegio rileva che oggetto della contestazione della ricorrente non è la condotta tenuta dall'intermediario in occasione del disinvestimento delle quote del fondo "BancoPosta Monetario BT" bensì il rifiuto opposto da quest'ultimo di versare la quota di spettanza della ricorrente della somma liquidata a seguito della suddetta operazione, sottoposta al regime della comunione ereditaria, in mancanza del consenso di tutti gli altri coeredi.

Considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, il Collegio ritiene che la questione sottoposta al suo esame – riguardando attività di natura bancaria (liquidazione, da parte dell'intermediario, di disponibilità derivanti da successione ereditaria), per la quale è competente altro Organismo di giurisdizione alternativa – esuli dalla propria competenza; dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

### **6.3.6.3. Acquisto fondi comuni di investimento – Asserita riduzione del capitale – Contestazione della gestione amministrativa e fiscale – Inammissibilità del ricorso**

*Deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione circa la gestione amministrativa e fiscale relativa a fondi comuni di investimento, posto che l'Ombudsman Giurì Bancario, a norma di Regolamento, può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie (decisione del 2 ottobre, ricorso n. 116/2014).*

Il ricorrente chiede chiarimenti in merito alla “significativa riduzione del capitale netto investito tra settembre 2005 e gennaio 2007 su tre fondi azionari, Italia Europa Estero, ciascuno di € 10.000, tramite la «BPVI FONDI SGR»”.

La banca replica, fornendo al ricorrente i chiarimenti richiesti.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che il ricorso ha per oggetto una questione attinente ad aspetti relativi alla gestione amministrativa/fiscale dei fondi in questione, riferibili al contratto di deposito titoli stipulato dal ricorrente con l'intermediario.

Considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman Giurì-Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di attività di investimenti ed operazioni finanziarie, il Collegio ritiene che l'oggetto del ricorso esuli dal suo ambito di competenza per materia, essendo riconducibile ad un contratto qualificabile come “bancario”, qual è quello di deposito titoli; dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

### **6.3.6.4. Titoli azionari - Distribuzione dividendi – Contestazione – Inammissibilità del ricorso**

*Considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie - esulando quindi dal suo ambito di competenza le questioni attinenti agli adempimenti a carico dell'intermediario nella sua qualità di depositario e amministratore dei titoli della clientela - deve essere dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione circa la distribuzione dei dividendi relativa a titoli azionari, essendo tale problematica attinente ad adempimenti ai quali l'intermediario è tenuto in ragione del servizio di custodia e amministrazione titoli (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 620/2014).*

I ricorrenti contestano i conteggi eseguiti dalla banca convenuta in occasione della distribuzione dei dividendi relativi a n. 613 azioni “Eon” di cui sono titolari; ritenendo che la banca abbia accreditato loro un importo inferiore rispetto a quello che gli sarebbe dovuto spettare, chiedono l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che il ricorso ha per oggetto una questione attinente all'amministrazione dei titoli da parte della banca depositaria ai sensi dell'art. 1838 c.c..

Considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di attività di investimenti ed operazioni finanziarie, il Collegio ritiene che l'oggetto del ricorso esuli dalla sua competenza per materia, essendo riconducibile ad un contratto qualificabile come “bancario”, qual è quello di deposito titoli, per cui dichiara il ricorso inammissibile.

### 6.3.7. Contratti bancari

#### **6.3.7.1. *Acquisto titoli azionari – Successiva contestazione – Bancarotta dell'emittente – Richiesta di documentazione – Contratto di deposito titoli – Attività di gestione ed amministrazione – Inammissibilità del ricorso***

*E' da ritenersi inammissibile la domanda volta ad ottenere "copia delle informative di legge e degli estratti conto trimestrali" collegati ad un acquisto in titoli azionari, stante che tale questione attiene ad adempimenti (ai quali la depositaria è tenuta ai sensi dell'art. 1838 cod. civ. e dell'art. 119 del Testo Unico Bancario) connessi con la gestione e amministrazione dei "depositi titoli", i cui contratti sono classificabili come "contratti bancari" (ricorso n. 910/2013, decisione del 9 aprile 2014).*

Esponde il ricorrente (titolare di un deposito titoli presso la banca convenuta):

- di essere titolare di n. 1.000 azioni della "Pixtech Inc.";
- di aver ricevuto dalla banca "due estratti conto [relativi al suddetto deposito] (il primo in data 31 marzo 2013 ed il secondo in data 30 giugno 2013) con importi diversi senza nessuna delucidazione in proposito";
- di aver chiesto alla banca di provvedere alla chiusura del deposito titoli a lui intestato e di "ricevere [da parte della banca] assegno circolare N.T. di €6.529,23 ovvero il corrispettivo delle proprie azioni "US 72583K1097 PIXTECH [...]";
- che la banca non ha eseguito quanto da lui disposto.

Lamenta il ricorrente "la mala gestione" del conto deposito titoli a lui intestato e chiede alla banca: 1) "di fornire nominativo e generalità dei funzionari che avrebbero fatto acquistare i titoli US 72583K1097 PIXTECH al [ricorrente], pensionato assolutamente inesperto di investimenti, che invece implicano approfondite conoscenze dei mercati finanziari nonché degli andamenti e dei trend del Nasdaq"; 2) "di fornire copia della dichiarazione Mifid «eventualmente sottoscritta dalla parte»"; 3) "di fornire copia delle informative di legge e degli estratti conto trimestrali"; 4) di rimborsare il controvalore delle azioni al 30 giugno 2013"; 5) "di risarcire il danno emergente, il lucro cessante, i danni materiali e le spese legali in misura non inferiore ad €50.000,00 ovvero nella misura che sarà ritenuta equa e comunque nei limiti di competenza per valore dell'Organo adito".

Replica la banca, affermando che:

- il ricorrente ha acquistato le azioni "Pixtech Inc." in data 10 marzo 2000;
- che la società emittente i suddetti titoli è stata sottoposta, nel corso dell'anno 2003, a procedura di bancarotta ed è stata dichiarata fallita il 6 ottobre 2003;
- che le azioni in questione risultano "«prive di valore» a seguito del «Bankruptcy Proceedings» del 6 ottobre 2003";
- che il prezzo dei titoli in questione, indicato come "prezzo corrente" sugli estratti conto inviati al ricorrente rappresenta "solo e soltanto il prezzo di carico delle azioni come specificato nelle «avvertenze» [in calce al suddetti estratti]".

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, con riferimento alla domanda del ricorrente di ottenere "nominativo e generalità dei funzionari che avrebbero fatto acquistare i titoli US 72583K1097 PIXTECH al [ricorrente]" e "copia della dichiarazione Mifid «eventualmente sottoscritta dalla parte»", rileva che l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente sulle controversie in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che, pertanto, le richieste di

informazioni o documentazione esulano dal suo ambito di competenza; dichiara, dunque, le suddette domande inammissibili.

Con riferimento, invece, alla domanda volta ad ottenere “copia delle informative di legge e degli estratti conto trimestrali”, il Collegio osserva che essa attiene ad adempimenti (ai quali la depositaria è tenuta ai sensi dell’art. 1838 cod. civ. e dell’art. 119 del Testo Unico Bancario) connessi con la gestione e amministrazione dei “depositi titoli”, i cui contratti sono classificabili come “contratti bancari”; considerato il già citato ambito di competenza dell’Ombudsman-Giurì Bancario, dichiara detta domanda inammissibile.

Con riferimento, poi, alla domanda volta ad ottenere il “rimborso del controvalore della azioni al 30 giugno 2013” ed il risarcimento del danno, la Segreteria Tecnica, nel corso dell’istruttoria ha richiesto alcuni chiarimenti alla banca, forniti con le comunicazioni del 13, 21 e 30 gennaio 2014.

Esaminata la documentazione agli atti, il Collegio rileva:

- che il ricorrente ha acquistato i titoli in questione in data 7 marzo 2000;
- che l’emittente è fallita (“Bankruptcy Proceedings”) nel corso dell’anno 2003;
- che “dopo la cancellazione dal Nasdaq, il titolo è rimasto negoziabile sul circuito cd. «Pink Sheets» - mercato non regolamentato – fino ad aprile 2008” a prezzi prossimi allo 0;
- che negli estratti conto inviati al ricorrente a partire dal 2003 risulta evidente la perdita di valore che ha interessato i titoli in questione;
- che il controvalore in euro dell’investimento azionario indicato negli “estratti della situazione finanziaria relativa al conto deposito titoli” al 31 marzo ed al 30 giugno 2013 corrisponde al controvalore al momento dell’acquisto dei titoli, convertito secondo il cambio dollaro/euro (il dollaro è la valuta di trattazione delle azioni) vigente alle due predette date.

Premesso quanto sopra, il Collegio - pur rilevando la carenza di trasparenza degli estratti al 31 marzo ed al 30 giugno 2013, nei quali la banca avrebbe dovuto indicare con maggior chiarezza che il controvalore riportato nei detti documenti non corrispondeva ad un effettivo valore del prodotto – non rileva irregolarità nella condotta tenuta dalla banca e, pertanto, ritiene infondata la pretesa del ricorrente; dichiara, dunque, il ricorso inaccoglibile.

#### **6.3.7.2. Sottoscrizione polizze assicurative – Contestazione – Richiesta di storno dell’operazione – Polizze di natura non finanziaria – Inammissibilità del ricorso**

*E’ da ritenersi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione circa la sottoscrizione di polizze assicurative contro gli “infortuni individuali”, stante che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di servizi ed attività di investimento e di operazioni finanziarie; le predette polizze assicurative, infatti, essendo di natura non finanziaria, esulano dall’ambito di competenza ratione materiae del citato organismo collegiale (ricorso n. 955/2013, decisione del 9 aprile 2014).*

Lamenta la ricorrente:

1. che la banca “l’anno scorso attivò una ventina di polizze per conto dei soci lavoratori [della società]”;
2. che “tale operazione avvenne senza alcuna autorizzazione e firma da parte dei soci lavoratori ma solo sulla base di un preventivo e a [loro] insaputa”;
3. che “per questa operazione vennero prelevati il 23 ottobre 2012 circa €4.500,00 [...]” che solo dopo varie vicissitudini sono stati riaccreditati sul conto della società;

4. che “la stessa operazione è avvenuta nuovamente e nonostante le rassicurazioni da parte della banca di aver annullato il tutto, anche il 23 ottobre scorso”;

5. che la banca non ha ancora provveduto a riaccreditarle le somme indebitamente prelevate.

Chiede la ricorrente l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario per ottenere il ristoro dei “danni morali” subiti a causa della condotta della banca.

Replica la banca di aver “provveduto in data 12 novembre 2013 allo storno in valuta di tutte le somme erroneamente addebitate e che tutte le polizze sono state definitivamente disdettate”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che le polizze oggetto di contestazione da parte della ricorrente sono contratti di assicurazione contro gli “infortuni individuali”; considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di servizi ed attività di investimento e di operazioni finanziarie, rileva che la controversia sottoposta al suo esame, riguardando polizze assicurative di natura non finanziaria, esula dal suo ambito di competenza *ratione materiae* e, pertanto, dichiara il ricorso inammissibile.

### **6.3.7.3. Sottoscrizione certificato di deposito – Richiesta di ritiro del controvalore – Diniego della banca – Contestazione – Prodotto non finanziario – Inammissibilità del ricorso**

*Atteso che ai sensi dell'articolo 1, comma 1, lettera u) del TUF “non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari” e considerato che le istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia giungono alla conclusione che la disciplina relativa alla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari si applica, quindi, oltre che ai depositi, anche ai buoni fruttiferi e ai certificati di deposito consistenti in titoli individuali non negoziati nel mercato monetario, deve ritenersi inammissibile il ricorso afferente un certificato di deposito, nominativo ed incedibile, stante che la competenza dell'Ombudsman-Giurì bancario è limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento (ricorso n. 1076/2013, decisione del 23 aprile 2014).*

Esponde la ricorrente - titolare di un certificato di deposito, emesso dalla banca convenuta, per un importo investito pari ad € 70.000,00 – di essersi recata presso la filiale di riferimento dell'intermediario per chiedere “di ritirare il controvalore del certificato in argomento” e che la banca non aveva dato seguito alla sua richiesta obiettando che “il titolo non prevedeva tale possibilità”.

Lamenta la ricorrente che la banca, in occasione della sottoscrizione del certificato in questione, non l'aveva informata in merito alle caratteristiche del titolo con riferimento all'impossibilità di prelevare l'importo depositato prima della scadenza stabilita; lamentando, inoltre, che tale condizione non era specificata in modo chiaro nel testo del certificato, chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca, eccependo l'infondatezza delle contestazioni della ricorrente.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dal ricorrente, prende atto che il ricorso riguarda una questione afferente un certificato di deposito, nominativo ed incedibile, intestato alla ricorrente.

Osserva, in merito, il Collegio che l'articolo 1, comma 1, lettera u) del TUF stabilisce che “non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari”; coerentemente, le istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia giungono alla conclusione che la disciplina relativa alla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari (“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” del 29 luglio 2009): “[...] si applica, quindi, oltre che

ai depositi, anche ai buoni fruttiferi e ai certificati di deposito consistenti in titoli individuali non negoziati nel mercato monetario”.

Posto che la competenza dell’Ombudsman-Giurì bancario è limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento, ritiene il Collegio che le vertenze relative ai certificati di deposito esulino dal proprio ambito di competenza e, pertanto, dichiara il ricorso inammissibile.

#### **6.3.7.4. Richiesta di apertura di conto deposito – Ritardo nell’esecuzione - Contestazione – Contratto bancario – Inammissibilità del ricorso**

*Poiché, a norma di Regolamento, l’Ombudsman Giurì-Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, è inammissibile il ricorso che ha per oggetto una questione (ritardo della banca nell’attivazione di un conto deposito) afferente ad un contratto di natura bancaria, qual è quello di conto deposito (decisione del 12 maggio 2014, ricorso n. 259/2014).*

Esponde il ricorrente:

1. di essere stato contattato, nel mese di novembre 2013, da un *family banker* della banca convenuta che gli suggeriva di aprire un conto deposito presso l’intermediario, con la promessa di riconoscergli un tasso di interesse creditore pari al 3,25%;
2. di aver sottoscritto il contratto in questione in data 27 dicembre 2013 e di aver trasferito sul nuovo conto, tramite bonifico bancario, la somma di €150.000,00 con valuta 30 dicembre 2013.

Lamenta il ricorrente che, alla data del 14 gennaio 2014, il conto deposito non era ancora operativo, e aggiunge di aver disposto, nella medesima data, “lo storno dello stesso bonifico non avendo ottenuto [dalla banca] risposte soddisfacenti” in merito alle cause del suddetto ritardo; ritenendo che l’intermediario non abbia agito, nel periodo compreso tra il 27 dicembre 2013 ed il 14 gennaio 2014, con la dovuta diligenza, chiede la somma di €244,00 corrispondente agli interessi, al tasso del 3,25%, maturati nel periodo compreso tra il 30 dicembre 2013 ed il 15 gennaio 2014.

Il Collegio - esaminata la documentazione agli atti e considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman Giurì-Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – osserva che il ricorso ha per oggetto una questione (ritardo della banca nell’attivazione di un conto deposito) afferente ad un contratto di natura bancaria, qual è quello di conto deposito; considerato che le controversie relative a siffatti rapporti rientrano tra le materie di competenza di altra giurisdizione alternativa, il Collegio conclude per l’inammissibilità del ricorso.

#### **6.3.7.5. Richiesta estinzione deposito titoli e conto corrente – Ritardo contestato dal cliente – Richiesta di risarcimento del danno – Inammissibilità della domanda**

*Stante che l’Ombudsman Giurì-Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, deve dichiararsi inammissibile il ricorso che ha per oggetto una questione (ritardata esecuzione della richiesta di estinzione del depositi titoli e del conto corrente) afferente all’attività svolta dall’intermediario nella sua qualità di depositaria e di controparte in un rapporto di conto corrente bancario; infatti, i contratti di depositi titoli e di conto corrente bancario sono catalogabili come “contratti bancari” e le controversie sorte nell’ambito*



*dei rapporti che hanno la loro fonte nei suddetti contratti rientrano tra le materie di competenza di altra giurisdizione alternativa (decisione del 27 maggio 2014, ricorso n. 295/2014).*

Lamentano i ricorrenti il ritardo con cui la banca convenuta ha dato seguito alla richiesta di estinzione del deposito titoli e del conto corrente a loro intestati presso l'intermediario; chiedono la somma di €90,00 corrispondente a titolo di rimborso dei "canoni dal mese di settembre 2013 a febbraio 2014" nonché la somma di € 16,35 a titolo di rimborso delle "spese di invio raccomandate".

Il Collegio - esaminata la documentazione agli atti e premesso che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman Giurì-Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – osserva che il ricorso ha per oggetto una questione (ritardata esecuzione della richiesta di estinzione del depositi titoli e del conto corrente) afferente all'attività svolta dall'intermediario nella sua qualità di depositaria e di controparte in un rapporto di conto corrente bancario; considerato che i contratti di depositi titoli e di conto corrente bancario sono catalogabili come "contratti bancari" e che le controversie sorte nell'ambito dei rapporti che hanno la loro fonte nei suddetti contratti rientrano tra le materie di competenza di altra giurisdizione alternativa, il Collegio conclude per l'inammissibilità del ricorso.

#### ***6.3.7.6. Accensione libretto di risparmio – Successiva contestazione degli interessi riconosciuti – Applicazione della legge sulla trasparenza – Esclusione della natura di strumento finanziario – Inammissibilità del ricorso***

*Stante che il TUF stabilisce che "non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari", e considerato altresì che le istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia giungono alla conclusione che la disciplina relativa alla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari si applica oltre che ai "depositi, anche ai buoni fruttiferi e ai certificati di deposito consistenti in titoli individuali non negoziati nel mercato monetario", deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di computo degli interessi maturati su due libretti di risparmio, posto che la competenza dell'Ombudsman-Giurì Bancario è limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento (decisione del 26 giugno 2014, ricorso n. 358/2014).*

Espone il ricorrente di essere titolare di due libretti di risparmio (uno "ordinario" ed uno "SMART") aperti presso l'intermediario convenuto; chiede: 1) "il ricalcolo degli interessi per il libretto SMART relativi al periodo 25 giugno 2013 – 31 dicembre 2013"; 2) "il ricalcolo di montante (saldo 1° gennaio 2014 con aggiunta degli interessi da ricalcolare) e degli interessi per il libretto SMART relativi al periodo 1° gennaio 2014 – 20 maggio 2014"; 3) "l'attribuzione di un importo pari ad €500,00 a titolo di rimborso danni e spese sostenute".

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata dal ricorrente, prende atto che il ricorso riguarda una questione afferente libretti di risparmio postali.

Osserva, in merito, il Collegio che l'articolo 1, comma 1, lettera u) del TUF stabilisce che "non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari"; coerentemente, le istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia giungono alla conclusione che la disciplina relativa alla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari ("Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" del 29 luglio 2009): "[...] si applica, quindi, oltre che ai depositi, anche ai buoni fruttiferi e ai certificati di deposito consistenti in titoli individuali non negoziati nel mercato monetario".

Posto che la competenza dell'Ombudsman-Giurì Bancario è limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento, ritiene il Collegio che le vertenze relative al computo degli interessi maturati dai libretti di risparmio esulino dalla propria competenza, rientrando invece in quella di altra giurisdizione alternativa.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

#### **6.3.7.7. Sottoscrizione certificati di deposito – Successiva richiesta di rimborso – Inammissibilità del ricorso**

*Posto che il TUF stabilisce che “non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari” — e che, per correlato verso, le istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia stabiliscono che “ai depositi ... ai buoni fruttiferi e ai certificati di deposito consistenti in titoli individuali non negoziati nel mercato monetario”, si applica la disciplina relativa alla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari (“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” del 29 luglio 2009) e non quella di cui al Testo Unico della Finanza —, deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto il rimborso di certificati di deposito, in quanto la competenza dell'Ombudsman-Giurì Bancario è limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 625/2014).*

La ricorrente espone:

1. di aver sottoscritto, in data 5 gennaio 2004, un certificato di deposito nominativo, emesso dalla banca convenuta, del valore di €7.500,00 e con scadenza in data 7 gennaio 2005;
2. che, “in data 1° settembre 2014, per il tramite del Sig. (.....), si chiedeva contezza” circa il titolo in questione, e “un funzionario della filiale [della banca] replicava, laconicamente, che alcuna possibilità di rimborso del titolo di cui sopra poteva essere effettuato, per prescrizione”.

Ritenendo che “la risposta ricevuta dalla banca sia poco esaustiva” e che i suoi “diritti siano stati violati”, la ricorrente chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalla ricorrente, prende atto che il ricorso riguarda una questione afferente un certificato di deposito nominativo intestato alla ricorrente.

L'articolo 1, comma 1, lettera u) del TUF stabilisce che “non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari”; coerentemente, le istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia giungono alla conclusione che la disciplina relativa alla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari (“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” del 29 luglio 2009) “[...] si applica, quindi, oltre che ai depositi, anche ai buoni fruttiferi e ai certificati di deposito consistenti in titoli individuali non negoziati nel mercato monetario”.

Posto che la competenza dell'Ombudsman-Giurì Bancario è limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento, il Collegio ritiene che le vertenze relative ai certificati di deposito esulino dalla sua competenza *ratione materiae* e, pertanto, dichiara il ricorso inammissibile.

### **6.3.7.8. Apertura conto deposito – Successiva richiesta di svincolo – Contestazione sugli interessi accreditati – Inammissibilità del ricorso**

*Poiché l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, va dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto una questione (svincolo di un conto deposito e conseguente riconoscimento degli interessi spettanti) afferente ad un contratto di natura bancaria, qual è quello di conto deposito (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 39/2014).*

Il ricorrente espone di aver erroneamente impartito alla banca, in data 29 novembre 2013, l'ordine di "disinvestimento" di titoli obbligazionari "Mediobanca" per un importo pari ad € 103.000,00; contattata la banca, non era riuscito a far ripristinare la situazione quo ante e ciò gli aveva procurato una perdita "netta immediata" di € 1.977,60, visto che era stato effettuato un "disinvestimento non voluto" sul suo conto deposito.

Il ricorrente precisa che il 5 dicembre 2013 era stato contattato dalla banca e gli era stato assicurato che il capitale gli sarebbe stato "reso disponibile"; tuttavia, non gli erano stati riconosciuti i dovuti interessi, considerando la "scadenza del capitale" stesso sul conto deposito. Chiede, quindi, la restituzione degli interessi che sarebbero "maturati dall'operazione".

La banca replica che il 29 novembre 2013 il ricorrente, recatosi in filiale, aveva richiesto lo svincolo anticipato dell'importo di € 103.000,00, depositato sul conto deposito dal 6 ottobre 2013, allo scopo di sottoscrivere il prestito obbligazionario "Mediobanca MB30"; sottoscritte tali obbligazioni per nominali € 102.000,00, dopo alcuni giorni il ricorrente aveva chiesto la revoca della sottoscrizione di detti titoli, nonché il ripristino del vincolo di € 103.000,00 sul conto deposito.

La banca precisa che il 6 ottobre 2013, al momento della costituzione del vincolo di € 103.000,00 sul conto deposito, al ricorrente erano stati riconosciuti, in via anticipata, interessi per € 1.977,60; tale vincolo doveva essere mantenuto per dodici mesi; a seguito della richiesta di svincolo del 29 novembre 2013, al ricorrente erano stati accreditati € 101.022,40 (ovvero la differenza tra € 103.000,00, cioè il capitale investito, ed € 1.977,60, cioè gli interessi già riconosciuti). Sull'importo di € 101.022,40 – come da disposizioni contrattuali relative alla remunerazione del conto deposito – era stata riconosciuta la remunerazione al tasso base, che era stata liquidata al 31 dicembre 2013 (€ 119,57).

La banca sottolinea, poi, la notevole esperienza maturata negli anni dal ricorrente in materia di "utilizzo" del conto deposito; evidenzia, inoltre, che il prestito obbligazionario sottoscritto il 29 novembre 2013 sarebbe stato emesso il 22 gennaio 2014 e che, solo a decorrere da tale data, avrebbe maturato i relativi interessi. La revoca di tale investimento era stata concessa dalla banca stessa in via bonaria.

Il Collegio, dall'esame della documentazione prodotta dalle parti, rileva che il 29 novembre 2013 il ricorrente ha sottoscritto la richiesta di svincolo di € 103.000,00, vincolati sul Conto Deposito a lui intestato; tale vincolo era stato costituito il 6 ottobre 2013, per un periodo di dodici mesi, con il riconoscimento di un tasso di interesse pari al 2,40% lordo (1,92% netto). In via anticipata, lo stesso 6 ottobre 2013 era stato accreditato in conto al ricorrente l'importo di € 1.977,60, corrispondente agli interessi maturati sul predetto capitale per il periodo di un anno.

Considerato che, alla stregua del Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che un capo del ricorso ha per oggetto una questione (svincolo di un conto deposito e conseguente riconoscimento degli interessi spettanti) afferente ad un contratto di natura bancaria, qual è quello di conto deposito, esso, per tale capo, esula dalla competenza del Collegio, per cui deve essere dichiarato inammissibile.

Il Collegio rileva poi che, in data 29 novembre 2013, il ricorrente ha sottoscritto la Scheda di Adesione all’Offerta Pubblica di Sottoscrizione del prestito obbligazionario “Mediobanca MB30”, conferendo l’incarico di sottoscrivere nominali €102.000,00; sul modulo di adesione ha dichiarato di aver “preso conoscenza e di accettare integralmente tutte le condizioni, termini e modalità dell’offerta illustrati nel prospetto di base, nei supplementi e nei Final Terms”; nella “Parte A – Generale” delle Condizioni Definitive è previsto, al punto 6., che la data di emissione del prestito, nonché la data di decorrenza degli interessi, sarebbe stata coincidente con il giorno 22 gennaio 2014.

Inoltre, il 13 dicembre 2013 il ricorrente ha richiesto la revoca della sottoscrizione del prestito obbligazionario sopra menzionato; sulla scheda di adesione il ricorrente ha dichiarato “di essere a conoscenza che le domande di adesione sottoscritte sono irrevocabili, che le obbligazioni nel periodo tra l’adesione all’offerta e la data di regolamento saranno vincolate e che, quindi, in tale periodo, non ne sarà consentita la vendita”. Anche all’interno delle “Condizioni Definitive”, è ribadito il principio della irrevocabilità della domanda di sottoscrizione “una volta che la scheda di adesione sia stata sottoscritta”. La banca ha, infatti, affermato che, “nel tentativo di mantenere un buon rapporto con un cliente storico e titolare di numerosi rapporti, ha concesso allo stesso in via bonaria di revocare la sottoscrizione, rendendo nuovamente disponibile sul conto titoli l’importo di €102.000,00” (con decorrenza 20 dicembre 2013).

Tanto premesso, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca, respinge il ricorso.

### 6.3.8. Buoni Fruttiferi Postali

#### **6.3.8.1. Rimborso buoni fruttiferi postali – Contestazione sul controvalore accreditato – Inammissibilità del ricorso**

*Posto che la competenza dell’Ombudsman-Giurì Bancario è limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento, la vertenza relativa al rimborso di buoni fruttiferi postali - stante quanto disposto dal TUF, ai sensi del quale, “non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari” - esula dalla competenza del predetto organismo (ricorso n. 115/2014, decisione del 25 marzo 2014).*

Esponde il ricorrente di aver sottoscritto “Buoni Postali Fruttiferi”, emessi nell’anno 1999, per un importo complessivo pari ad €5.164,57.

Lamenta il ricorrente che, alla scadenza dei suddetti titoli, l’intermediario gli ha versato un importo inferiore rispetto a quanto gli sarebbe spettato “secondo le condizioni di rimborso pattuite in sede di sottoscrizione”; chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dal ricorrente, prende atto che il ricorso riguarda una questione afferente “Buoni Fruttiferi Postali”.

Osserva, in merito, il Collegio che l’articolo 1, comma 1, lettera u) del TUF stabilisce che “non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari”; coerentemente, le istruzioni di vigilanza della Banca d’Italia giungono alla conclusione che la disciplina relativa alla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari (“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” del 29 luglio 2009): “ [...] si applica, quindi, oltre che

ai depositi, anche ai buoni fruttiferi e ai certificati di deposito consistenti in titoli individuali non negoziati nel mercato monetario”.

Posto che la competenza dell’Ombudsman-Giurì bancario è limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento, ritiene il Collegio che le vertenze relative al rimborso dei buoni fruttiferi postali da parte dell’intermediario convenuto esulino dalla propria competenza.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

### **6.3.8.2. Buoni Fruttiferi Postali – Contestazione sull’importo rimborsato – Inammissibilità del ricorso**

*Esula dalla competenza dell’Ombudsman Bancario – che può giudicare solo in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – pronunciarsi in merito alla contestazione circa l’importo riconosciuto in sede di rimborso di Buoni Fruttiferi Postali, in quanto l’art. 1, comma 1, lett. u) del TUF stabilisce che i depositi postali non costituiscono prodotti finanziari, restando, quindi, assoggettati alla disciplina relativa alla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari della Banca d’Italia (decisione del 9 luglio 2014, ricorso n. 410/2014).*

Lamenta il ricorrente - intestatario di n. 3 buoni fruttiferi postali del valore di £ 100.000 cadauno, sottoscritti in data 21 dicembre 1983 – che “il rimborso dei suddetti titoli, avvenuto il 17 maggio 2014, è stato notevolmente inferiore a quello risultante dall’applicazione degli interessi riportati a tergo dei BFP in questione”; chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario “voglia ordinare alla suddetta banca di liquidare la somma esatta [...]”.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dal ricorrente, prende atto che il ricorso riguarda una questione afferente il rimborso di buoni fruttiferi postali.

Osserva, in merito, il Collegio che l’articolo 1, comma 1, lettera u) del TUF stabilisce che “non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari”; coerentemente, le istruzioni di vigilanza della Banca d’Italia giungono alla conclusione che la disciplina relativa alla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari (“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” del 29 luglio 2009): “[...] si applica, quindi, oltre che ai depositi, anche ai buoni fruttiferi e ai certificati di deposito consistenti in titoli individuali non negoziati nel mercato monetario”.

Posto che la competenza dell’Ombudsman-Giurì bancario è limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento, ritiene il Collegio che le vertenze relative ai buoni fruttiferi postali esulino dal proprio ambito di competenza e, pertanto, dichiara il ricorso inammissibile.

### 6.3.9. Legislazione straniera

#### **6.3.9.1. Swap su obbligazioni della Repubblica Ellenica – Raggiungimento quorum minimo di adesioni – Attivazione delle CAC – Estensione obbligatoria dello swap nei confronti di tutti gli obbligazionisti - Contestazione – Disciplina delle CAC contenuta in provvedimenti legislativi della Grecia – Incompetenza dell’Ombudsman**

*Deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione circa l’applicazione delle clausole di azione collettiva all’interno di un’operazione di swap riguardante obbligazioni emesse da uno Stato estero, stante che l’accertamento circa la legittimità della previsione e dell’applicazione delle predette CAC - introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo della Grecia – esula dalla competenza dell’Ombudsman Giurì Bancario (ricorso n. 822/2013, decisione del 12 febbraio 2014).*

#### **6.3.9.2. Swap su obbligazioni della Repubblica Ellenica – Raggiungimento quorum minimo di adesioni – Attivazione delle CAC – Estensione obbligatoria dello swap nei confronti di tutti gli obbligazionisti – Contestazione – Estraneità della banca – Mera funzione di depositaria**

*E’ da ritenersi inammissibile l’istanza volta a contestare, all’interno di un’operazione di swap, l’applicazione delle clausole di azione collettiva, atteso che l’intermediario è rimasto estraneo all’introduzione ed all’attivazione di tali clausole, limitandosi a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari di diritto estero assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, senza partecipare in alcun modo alla decisione di estendere l’offerta pubblica di scambio anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione (ricorso n. 822/2013, decisione del 12 febbraio 2014).*

Esponde la ricorrente di aver acquistato nominali €5.000,00 obbligazioni emesse dallo Stato Greco, scadenti il 20 agosto 2012; precisa che l’emittente aveva lanciato un’OPS nel marzo 2012 e che lei aveva scelto di non aderire a tale iniziativa.

Chiede la ricorrente il rimborso nominale del *bond* in questione, maggiorato degli interessi relativi alla cedola scaduta, considerando che non aveva accettato lo scambio proposto.

Sottolinea, infatti, la ricorrente che la banca aveva aderito per la quota di sua spettanza alla predetta OPS, contribuendo a far raggiungere la percentuale minima di adesioni necessaria per far scattare lo scambio forzato anche per i non aderenti (comportamento che evidenziava un palese conflitto di interessi); lamenta, infine, che nel periodo compreso tra l’acquisto dei titoli e il lancio dello *swap*, la banca non l’aveva mai informata dei numerosi *downgrades* intervenuti sui titoli in esame.

Replica innanzi tutto la banca che le tempistiche previste per la gestione dell’offerta non rientravano nella disponibilità degli intermediari; comunque, l’OPS promossa dal Governo Greco aveva avuto formalmente inizio il 24 febbraio 2012 e prevedeva come data ultima di adesione l’8 marzo 2012. Aveva, in merito, diramato presso la sua clientela un’informativa *ad hoc*.

Sottolinea, poi, la banca di non essersi trovata in una situazione di conflitto di interessi rispetto alla predetta iniziativa lanciata dalla Repubblica Ellenica. Precisa infine, in relazione alla lamentela circa le CAC (clausole di azione collettiva), che tali clausole erano state introdotte dalla

Repubblica Ellenica per riservarsi la possibilità di estendere le conseguenze dell'OPS anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione, in caso di raggiungimento di una percentuale minima di adesione allo *swap*.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che la ricorrente, in data 8 aprile 2010, ha acquistato, avvalendosi del servizio di mera esecuzione fornito dalla banca, nominali €5.000,00 obbligazioni "Greece 12 4,1%", tramite *home banking*, per un controvalore di €4.792,69.

Rileva il Collegio che il 2 marzo 2012, la banca ha inviato, via *e-mail*, una comunicazione alla ricorrente in merito allo *swap* sui titoli ellenici, mettendole a disposizione la documentazione utile per conoscere i dettagli dell'iniziativa promossa a valere sui predetti titoli. Come concordemente dichiarato dalle parti, la ricorrente non ha fornito alcuna istruzione alla banca in merito alla volontà di aderire o meno alla predetta offerta di scambio. Il 23 marzo 2012, sempre con apposita comunicazione via *e-mail*, la banca ha informato la ricorrente che, essendo stato raggiunto il *quorum* del 91% del valore nominale dei titoli in circolazione, il Governo Greco aveva attivato le CAC; di conseguenza, lo *swap* era stato reso obbligatorio nei confronti di tutti i possessori di titoli emessi dalla Grecia; la data regolamento veniva fissata per il 12 marzo 2012.

Rileva, poi, il Collegio che, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca versasse in una situazione di conflitto di interessi in relazione alla predetta operazione di offerta di scambio; la banca ha, inoltre, dichiarato che non era presente alcuna situazione di conflitto di interessi, mentre la ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale che avvalorasse la sua affermazione circa la presenza di un conflitto di interessi della banca nell'operazione di *swap*.

Premesso quanto sopra, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca in occasione dell'informativa resa alla ricorrente, conclude per l'inaccoglibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto attiene, poi, al contributo fornito dalla banca per il raggiungimento dei *quorum* previsti per l'estensione automatica dell'accordo alla minoranza, rileva, in merito, il Collegio che la ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto sostenuto; del resto, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia potuto, in qualche modo, partecipare al processo decisionale che ha condotto il Governo Greco a delineare le caratteristiche dell'OPS in discorso.

Pertanto, il Collegio dichiara inaccoglibile anche tale capo del ricorso.

Riscontra, infine, il Collegio – in merito alla censura sollevata dalla ricorrente sull'applicazione delle clausole CAC - che l'offerta in discorso ha raggiunto la percentuale di adesione del 95,70%, per cui la Grecia ha approvato l'attivazione delle clausole di azione collettiva (CAC) e, come previsto dal documento sull'offerta predisposto dall'emittente, si è effettuato, anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all'offerta, il concambio delle obbligazioni in loro possesso.

Riscontra, quindi, il Collegio che le obbligazioni intestate alla ricorrente sono state sottoposte al concambio obbligatorio. Infatti, il 9 marzo 2012 la Repubblica Greca ha comunicato che era stato raggiunto il *quorum* minimo di adesioni per poter esercitare le CAC (clausole di azione collettiva), avvisando che sarebbero state attivate tali clausole, con la conseguenza che l'OPS in discorso si sarebbe estesa anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione.

Di conseguenza, il Collegio osserva che l'applicazione delle CAC (clausole di azione collettiva) – introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica (cd. *Greek Bondholder Act*) – deve essere ricondotta alla sovranità della Repubblica stessa; rileva, in merito, il Collegio che l'accertamento circa la legittimità della previsione e dell'applicazione delle CAC nell'ambito della legislazione italiana esula dalla competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario.

Considerato, inoltre, che la banca è rimasta estranea all'introduzione ed all'attivazione delle CAC - limitandosi a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari di diritto estero assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli - il Collegio, visto che l'attività di depositaria svolta dalla banca rientra nella competenza di altra giurisdizione alternativa, conclude per l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto riguarda, infine, la lagnanza circa la mancata informativa sui "numerosi *downgrades*" intervenuti sui titoli in questione tra la data di acquisto e quella dello *swap*, il Collegio riscontra che, al momento dell'acquisto, il *rating* dei titoli era pari a "BBB+" per le agenzie *S&P* e *Fitch* e pari ad "A3" per *Moody's*; la prima variazione significativa di *rating* sui titoli è avvenuta nel mese di giugno 2011 ("CCC" per *S&P* e *Fitch* e "Caa1" per "*Moody's*"). In merito, la banca ha dichiarato che "nessuna comunicazione relativa al *downgrade* del *rating* del titolo è stata trasmessa alla ricorrente, in quanto il servizio accessorio 'custodia e amministrazione' non prevede alcun obbligo di informativa in tal senso".

Rammenta, in merito, il Collegio che l'art. 34 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 27 ottobre 2007, prevede, al comma 6, che "gli intermediari notificano al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite ai sensi degli articoli da 29 a 32; la notifica viene fatta su supporto duraturo, se le informazioni alle quali si riferisce erano state fornite su supporto duraturo".

Pertanto, premesso quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca era tenuta a comunicare alla ricorrente la predetta variazione di *rating*, onde poter permettere a quest'ultima di adottare delle scelte di investimento/disinvestimento consapevoli e informate; del resto, il Collegio nota che, secondo le maggiori agenzie di *rating*, i titoli in questione avevano subito un *downgrading* di nove livelli, finendo in una classificazione di investimenti "estremamente speculativi" con "rischio considerevole".

Di conseguenza, il Collegio, ritiene il comportamento della banca causativo di danno per la ricorrente.

Considerato, peraltro, che il danno non risulta determinabile nel suo preciso ammontare, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione della cliente in caso di corretta informativa da parte della banca (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, con esito economico di impossibile valutazione *a posteriori*), il Collegio ritiene di poter procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno.

In conclusione, premesso che la ricorrente ha già venduto parte dei titoli riventi dall'operazione di *swap* (con un ricavo di €485,07), il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria tecnica e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere alla ricorrente l'importo, equitativamente determinato, di € 3.500,00, contro retrocessione alla banca del quantitativo residuo dei nuovi titoli ricevuti in cambio delle vecchie obbligazioni a seguito dell'operazione di OPS.



### 6.3.10. Richiesta di pareri o informazioni

#### **6.3.10.1. Trading on-line – Operatività in marginazione – Contestazione di anomalie tecniche – Risarcimento della banca – Richiesta di parere di congruità da parte del cliente – Esclusione dalla competenza dell’Ombudsman**

*La richiesta di un “parere” circa “l’adeguatezza dell’offerta avanzata dalla banca” non rientra tra le funzioni istituzionali dell’Ombudsman-Giurì Bancario, che non può fornire pareri o consulenze su aspetti connessi a controversie oggetto di esame; in particolare, era stato richiesto di fornire un parere circa la congruità del rimborso offerto dalla banca a seguito dei danni derivanti da un’anomalia tecnica che aveva impedito l’esecuzione di ordini di stop loss impostati dal cliente (decisione del 9 luglio 2014, ricorso n. 106/2014).*

Chiede il ricorrente che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta “di riconoscere al medesimo la somma di € 1.170,72 per le perdite derivategli dal mancato funzionamento delle protezioni (stop loss) poste a determinati titoli in portafoglio”.

Replica la banca, affermando:

1. con riferimento all’ETF “Japan Topix TR”,
  - a. che in data 15 maggio 2013 il ricorrente ha impostato, tramite la sezione portafoglio del sito della banca, un ordine di vendita (stop loss) sulle n. 88 quote dell’ETF “Japan Topix TR” da lui possedute, al prezzo di €89,130;
  - b. che, “alle ore 10:33:48 del 23 maggio 2013 il prezzo impostato [dal ricorrente] come stop loss è stato raggiunto sul mercato, e ciò ha determinato l’attivazione di un ordine di vendita delle quote con parametro di prezzo «a mercato»; tale ordine, a causa di una anomalia tecnica, è stato rifiutato dal sistema”;
  - c. che “in data 28 maggio 2013 [il ricorrente] ha inserito un ulteriore ordine di stop loss sull’ETF Japan Topix TR, al prezzo di €85,98; tale prezzo è stato raggiunto sul mercato in data 30 maggio 2013 attivando così un ordine di vendita delle quote, con parametro di prezzo «a mercato», che è stato eseguito alle ore 9:00:48, al prezzo di €86,97”;
2. con riferimento all’ETF “HSCEI TR”,
  - a. che in data 20 maggio 2013 il ricorrente ha impostato, tramite la sezione portafoglio del sito della banca, un ordine di vendita (stop loss) sulle n. 22 quote dell’ETF “HSCEI TR” da lui possedute, al prezzo di €110,20;
  - b. che, “alle ore 9:00:24 del 23 maggio 2013 il prezzo impostato [dal ricorrente] come stop loss è stato raggiunto sul mercato, e ciò ha determinato l’attivazione di un ordine di vendita delle quote con parametro di prezzo «a mercato»; tale ordine, a causa di una anomalia tecnica, è stato rifiutato dal sistema”;
  - c. che “in data 25 maggio 2013 [il ricorrente] ha inserito un secondo ordine di stop loss sull’ETF HSCEI TR, al prezzo di € 102,44; tale prezzo è stato raggiunto sul mercato alle ore 9:00:03 del 6 giugno 2013, attivando così un ordine di vendita delle quote ma, a causa di un ulteriore problema tecnico anche tale ordine è stato rifiutato dal sistema”;
  - d. che “in data 6 giugno 2013 alle ore 11:57 [il ricorrente] ha inserito un terzo ordine di stop loss al prezzo di €102,44, che è stato raggiunto dal mercato alle ore 14:42:52 della medesima giornata. Ciò ha determinato l’attivazione di un ordine di vendita delle quote, al prezzo di mercato, che è stato eseguito nello stesso orario al prezzo medio di € 102,320909”;
3. con riferimento all’ETF “MSCI Japan Eur Hedged TRN”,

- a. che in data 20 maggio 2013 il ricorrente ha impostato, tramite la sezione portafoglio del sito della banca, un ordine di vendita (stop loss) sulle n. 213 quote dell'ETF "MSCI Japan Eur Hedged TRN" da lui possedute, al prezzo di €35,98;
- b. che, "alle ore 9:04:03 del 23 maggio 2013 il prezzo impostato [dal ricorrente] come stop loss è stato raggiunto sul mercato, e ciò ha determinato l'attivazione di un ordine di vendita delle quote con parametro di prezzo «a mercato»; tale ordine, a causa di una anomalia tecnica, è stato rifiutato dal sistema";
- c. che "in data 28 maggio 2013 [il ricorrente] ha inserito un ulteriore ordine di stop loss sull'ETF MSCI Japan Eur Hedged TRN, al prezzo di € 32,5710; tale prezzo è stato raggiunto sul mercato in data 3 giugno 2013 alle ore 9:01:27 attivando così un ordine di vendita delle quote detenute [dal ricorrente], con parametro di prezzo «a mercato», che è stato eseguito al prezzo di €32,34";
4. con riferimento all'ETF "FTSE MIB TRN",
  - a. che in data 17 maggio 2013 il ricorrente ha impostato, tramite la sezione portafoglio del sito della banca, un ordine di vendita (stop loss) sulle n. 235 quote dell'ETF "FTSE MIB TRN" da lui possedute, al prezzo di €16,8150;
  - b. che, "in data 6 giugno 2013, alle ore 15:24:55, la condizione sopra citata si è verificata sul mercato e ciò ha comportato l'attivazione di un ordine di vendita di 235 quote dell'ETF FTSE MIB TRN. Tale ordine è stato rifiutato a causa di una anomalia tecnica";
  - c. che "in data 7 giugno 2013 il cliente ha inserito un secondo stop loss a protezione dell'ETF FTSE MIB TRN, impostando la medesima condizione del giorno precedente";
  - d. che "alle ore 9:10:44 della medesima giornata tale condizione si è verificata sul mercato e ciò ha determinato l'attivazione di un ordine di vendita di 235 quote dell'ETF FTSE MIB TRN che è stato eseguito immediatamente al prezzo di €16,8090";
5. che "il giorno 24 maggio 2013 alle ore 9:57 il cliente ha contattato il [...] servizio di Customer Care [della banca] per chiedere delucidazioni circa la mancata esecuzione degli ordini di stop loss sopra indicati";
6. che l'operatore della banca, "una volta informatosi presso l'ufficio tecnico, ha ricontattato il cliente alle ore 11:29:18 e lo ha reso edotto circa l'anomalia tecnica che si era verificata con riferimento all'attivazione degli ordini esortando lo stesso a procedere con le vendite manualmente";
7. che "nonostante ciò, il cliente ha ritenuto di non disporre le vendite nell'immediato preferendo impostare dei nuovi ordini di stop loss che, una volta eseguiti, hanno comportato la vendita degli ETF a prezzi peggiorativi rispetto a quelli presenti sul mercato nel momento della citata telefonata";
8. che la banca "a seguito delle contestazioni sollevate dal Cliente, accertata l'esistenza dell'anomalia tecnica che aveva impedito l'esecuzione degli ordini di stop loss inizialmente impostati dal cliente, ha riconosciuto allo stesso un risarcimento del danno" che "[...] è stato quantificato confrontando i prezzi presenti sul mercato al momento dell'attivazione degli stop loss originari (prezzo medio del minuto di attivazione) con prezzi degli scambi avvenuti il 24 maggio 2013 nel lasso di tempo intercorrente tra l'inizio e la fine della telefonata, o in caso di assenza di scambi, fino al momento in cui si sono verificati i primi scambi immediatamente successivi alla stessa";
9. che "il confronto, dunque, è stato effettuato tra il prezzo che presumibilmente avrebbe ottenuto il cliente qualora gli stop loss fossero stati correttamente eseguiti e quello che avrebbe ottenuto laddove avesse venduto manualmente gli ETF a seguito dell'invito del Customer Care";

10. che il valore degli ETF HSCEI TR, MSCI Japan Eur Hedged TRN al 24 maggio 2013 era inferiore rispetto a quello del 23 maggio 2013, e che, dunque solo per questi è stato possibile ravvisare un danno in capo al cliente;
11. che la banca ha provveduto a risarcire il suddetto danno accreditando sul conto corrente bancario del ricorrente, mediante bonifico bancario con valuta 29 maggio 2013, la somma complessiva di €429,28.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che il ricorrente, in data 8 maggio 2014 ha inviato una comunicazione via e-mail alla Segreteria Tecnica, chiedendo un “parere” circa “l’adeguatezza dell’offerta avanzata dalla [banca] onde prendere posizione di conseguenza”; a tal riguardo osserva che la Segreteria Tecnica, in data 5 giugno 2014, ha inviato una risposta via e-mail, chiarendo al ricorrente che “fornire pareri o consulenze su aspetti connessi a controversie oggetto di esame non rientra tra le funzioni istituzionali dell’Ombudsman-Giurì Bancario, descritte nel proprio Regolamento” e invitandolo “a comunicare alla scrivente Segreteria, entro il termine di 20 giorni dalla ricezione della [comunicazione], se, a fronte dell’offerta formulata dall’intermediario convenuto, si ritiene soddisfatto o se permangono ancora motivi di doglianza” e, in tale ultimo caso, “a specificare nel dettaglio le ulteriori contestazioni che intende presentare al Collegio”, con l’avvertimento che “in caso di mancata risposta entro il termine suddetto, il Collegio procederà a dichiarare cessata la materia del contendere”.

Ciò premesso, il Collegio - in conformità alle disposizioni fornite al ricorrente con la citata lettera del 5 giugno 2014, preso atto che non è pervenuta alcuna risposta entro il termine fissato - dichiara cessata la materia del contendere.

### **6.3.10.2. Sottoscrizione obbligazioni Zero Coupon – Contestazione dei conteggi fiscali eseguiti dalla banca - Richiesta di verifica avanzata dal cliente – Esclusione dalla competenza dell’Ombudsman**

*La richiesta di verifica dei conteggi fiscali effettuati dalla banca in merito ad un’operazione di acquisto di un’obbligazione zero coupon non rientra tra le funzioni istituzionali dell’Ombudsman-Giurì Bancario, che non può fornire pareri o consulenze su aspetti connessi a controversie oggetto di esame, essendo la sua competenza limitata alle questioni riguardanti servizi ed attività di investimento (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 801/2013).*

Il ricorrente chiede chiarimenti in merito “alla determinazione di uno scarto di emissione e di esplicitazione dei calcoli effettuati dalla banca”, con riferimento ad un investimento da lui effettuato in obbligazioni “BEI Zero Coupon”.

Il ricorrente precisa che la banca, per effettuare i conteggi in ordine allo scarto di emissione sul predetto titolo, aveva utilizzato il “prezzo teorico” anziché il “prezzo effettivo”, senza spiegarne le motivazioni; chiede, pertanto, che l’Ombudsman si pronunci in materia e che verifichi, confermandole o meno, le motivazioni addotte dalla banca convenuta.

La banca replica che aveva più volte comunicato al ricorrente il motivo per cui aveva utilizzato il “prezzo teorico”, facendo anche presente la disciplina normativa applicata.

Il Collegio rileva innanzitutto che la banca ha provveduto ad evadere la richiesta di spiegazioni avanzata dal ricorrente con lettere del 25 giugno 2013 e 9 giugno 2014. Dichiarata, quindi, cessata la materia del contendere su tale capo del ricorso.

Il Collegio osserva, poi, che l’Ombudsman-Giurì Bancario non è competente a fornire consulenze o pareri, potendo pronunciarsi esclusivamente in merito a controversie relative alla

prestazione di attività e servizi di investimento che abbia arrecato un danno economico alla clientela degli intermediari finanziari. Dichiara, di conseguenza, inammissibile il capo del ricorso relativo alla richiesta di confermare l'esattezza delle "motivazioni" addotte dalla banca in merito al conteggio dello scarto di emissione.

### 6.3.11. Richiesta di assunzione di provvedimenti

#### **6.3.11.1 *Disposizione di esecuzione di un investimento - Mancato inserimento nella procedura dedicata – Errore riconosciuto dalla banca – Prodotto finanziario non più disponibile sul mercato – Impossibilità di ordinare il ripristino della situazione quo ante***

*Qualora l'intermediario convenuto - come dallo stesso ammesso - abbia, in occasione di un'operazione di investimento voluta dal cliente, commesso un errore nell'esecuzione delle procedure che ha determinato il mancato perfezionamento dell'operazione, l'Ombudsman Giurì Bancario non può ordinare alla banca di ricondurre la situazione allo stato quo ante, ricostituendo cioè l'investimento scelto dal cliente, non essendo più disponibile il prodotto finanziario in questione (decisione del 9 luglio 2014, ricorso n. 125/2014).*

Esponde il ricorrente:

1. di aver sottoscritto, in data 25 marzo 2013, "il prodotto di investimento denominato CERTIPAC (piano di accumulo in certificate) con sottostante «Equity Protection su EuroSTOXX 40», durata 10 anni, scegliendo una quota di accumulo di €100,00 da addebitare mensilmente sul [suo] conto corrente";

2. che la banca, dopo aver eseguito il primo prelievo sul conto corrente in data 28 marzo 2013, nei mesi successivi non ne aveva più effettuati.

Lamenta il ricorrente che la banca, nonostante egli avesse sottoscritto il suddetto prodotto finanziario, non ha effettuato i prelievi mensili previsti dal piano di accumulo, rendendosi così inadempiente rispetto alle disposizioni contrattuali stipulate.

Chiede il ricorrente la somma di €2.360,00 "o quantomeno buona parte della stessa, non inferiore comunque ad €1.500,00", a titolo di risarcimento del danno, specificando che la suddetta domanda di risarcimento è stata determinata tenendo conto: 1) "della particolare tipologia del prodotto finanziario all'epoca sottoscritto (e non perfezionato dalla banca), come piano di accumulo con protezione totale, a scadenza, del capitale versato"; 2) "dell'inesistenza, al momento, presso la banca di un prodotto avente le stesse caratteristiche di accumulo, prospettive di rivalutazione e garanzia del capitale"; 3) di una modalità di calcolo del lucro cessante "assai prudentiale", "ipotizzando uno scenario a 10 anni assolutamente «neutro» (in media il 2% annuo sull'indice di riferimento), scenario peraltro già raggiunto oggi dopo solo 10 mesi dal mancato avvio del prodotto".

Replica la banca, affermando:

a) che "in data 15 marzo 2013 il [ricorrente] [...] ha disposto la sottoscrizione del prodotto denominato CERTIPAC «(...) Equity Protection su EuroSTOXX 50 a 10 anni»";

b) che "tale investimento prevedeva un piano di accumulo di capitale a mezzo versamento mensile stabilito dal cliente nella misura di €100,00 fino al 21 marzo 2023" e che "tale prodotto aveva come sottostante l'indice Eurostoxx 50";

- c) che, in data 28 marzo 2013, è stata prelevata dal conto corrente del cliente la somma di € 100,00 e contestualmente sono stati depositati i relativi titoli sul dossier a lui intestato;
- d) che “dopo qualche mese il cliente si è accorto che tale piano di accumulo non procedeva con i regolari addebiti mensili e si è recato in agenzia chiedendo debite spiegazioni”;
- e) che “soltanto in quel momento l’agenzia, disponendo le opportune verifiche, è venuta a conoscenza che l’operazione iniziale non era stata erroneamente inserita nella relativa procedura dedicata in quanto l’operatore addetto anziché indicare «Sottoscrizione PAC» ha genericamente indicato «Sottoscrizione» e ciò non ha consentito il perfezionamento dell’ordine”;
- f) che “purtroppo essendo terminata tale sottoscrizione non è stato possibile ripristinare l’investimento con le modalità e le caratteristiche originariamente previste”;
- g) che “non essendo al momento presente un identico investimento, così come preteso dal cliente, la banca aveva prospettato allo stesso un prodotto simile e, per il disagio provocato al cliente, l’agenzia nel corso dei vari contatti con il [ricorrente] si era resa disponibile, oltre alla restituzione di € 100,00 addebitati, a riconoscere al cliente, anche in mancanza di sottoscrizione di nuovi prodotti [...], un importo pari a circa €150,00 per il disagio subito”, precisando che “tale importo era stato calcolato prendendo a riferimento il periodo intercorrente dal 25 marzo 2013 (data in cui è stato sottoscritto il prodotto ed il cui ordine non è andato a buon fine) al 19 febbraio 2014 (data del reclamo) per un importo pari ad €1.200,00 (simulando il prelievo mensile di €100,00)”;
- h) che, “considerato l’andamento del valore del certificate per il periodo suddetto ha avuto un incremento del 5% circa, con un valore al 19 febbraio 2014 pari a €105,20, [la banca avrebbe] dovuto riconoscere al cliente circa € 60,00” mentre, invece, ha “proposto l’importo di € 150,00”;
- i) che la pretesa risarcitoria del cliente “non è assolutamente condivisibile dalla banca in quanto il futuro mancato guadagno come sostenuto dallo stesso non solo non è quantificabile ma non è assolutamente certo”, non potendosi conoscere quale sarà l’andamento del certificate nei prossimi 10 anni;
- j) che il ricorrente “dal punto di vista economico non ha subito alcuna perdita di denaro in quanto le somme sono sempre rimaste nella [sua] disponibilità”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Il Collegio rileva che l’intermediario convenuto ha ammesso che, in occasione dell’operazione di investimento voluta dal ricorrente, è stato compiuto un errore nell’esecuzione delle procedure, che ha determinato il mancato perfezionamento dell’operazione e l’esecuzione di un unico prelievo di € 100,00 sul conto corrente del cliente, nel mese di marzo 2013; è quindi accertata la responsabilità della banca, dalla quale è derivata l’impossibilità per quest’ultimo di dare corso al progettato investimento.

In merito, il Collegio prende innanzi tutto atto che – non essendo più disponibile il prodotto finanziario sottoscritto dal cliente – non è possibile ordinare alla banca di ricondurre la situazione allo stato *quo ante*, ricostituendo cioè l’investimento nel prodotto Certipac scelto dal cliente.

Il danno va quindi determinato per equivalente; a questo proposito, osserva il Collegio che l’investimento in questione non offre alcuna garanzia di rendimento, ma è strutturato in modo tale da assicurare esclusivamente la protezione del capitale alla scadenza, decennale, del prestito. Non è pertanto accoglibile la richiesta di risarcimento nei termini richiesti dal ricorrente, in quanto la teorica “ricostruzione” del danno da lui prospettata risulta arbitraria, non potendosi prevedere i risultati di un investimento a così lungo termine.

Ritenuto quindi di dover procedere, nel caso di specie, alla quantificazione del danno con valutazione di tipo equitativo, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla

ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman Giurì bancario di idonea documentazione a comprova – oltre che alla restituzione della prima quota di € 100,00 versata in data 28 marzo 2013, a versare al ricorrente l'importo di € 300,00, equitativamente determinato.

### 6.3.12. Altre richieste

#### **6.3.12.1. Richiesta di ammissione ad una procedura di conciliazione – Rigetto dell'intermediario – Contestazione - Presunta sussistenza dei requisiti – Richiesta di intervento dell'Ombudsman**

*La richiesta di ammissione ad una procedura di conciliazione – già rifiutata dall'intermediario che ha promosso tale procedura a favore di determinati possessori di obbligazioni dallo stesso emesse – deve essere dichiarata inammissibile ratione materiae, stante che l'Ombudsman Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie (decisione del 9 luglio 2014, ricorso n. 420/2014).*

Lamentano i ricorrenti (possessori di titoli “Convertendo BPM 2009/2013 6,75%”) di non essere stati ammessi alla “Procedura Convertendo” promossa dalla banca convenuta, in quanto la loro situazione non rientrava nei casi previsti dal Protocollo di Conciliazione; ritenendo illegittimo il rigetto della loro domanda di ammissione, chiedono di essere riammessi alla procedura in questione.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che la questione in esame verte intorno alla sussistenza o meno dei requisiti per poter essere ammessi alla procedura conciliativa “Convertendo”, promossa dalla banca convenuta a favore dei risparmiatori che hanno investito nel titolo “Convertendo BPM 2009/2013 6,75%”.

Considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, il Collegio rileva che la contestazione formulata dai ricorrenti esula dal suo ambito di competenza *ratione materiae* e, pertanto, dichiara il ricorso inammissibile.

#### **6.3.12.2. Rapporti creditorî tra cliente e banca – Emissione decreto ingiuntivo da parte dell'intermediario – Contestazione per mancata escussione della garanzia pignorizia – Inammissibilità del ricorso**

*Deve considerarsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione circa l'emissione di un decreto ingiuntivo da parte della banca, senza la preventiva escussione della garanzia pignorizia costituita dal cliente a favore dell'intermediario, stante che l'Ombudsman Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie (decisione del 23 luglio 2014, ricorso n. 113/2014).*

Esponde il ricorrente:

1. di aver costituito in pegno, “in data 7 dicembre 2001, in favore della Banca di Credito Popolare la somma di € 51.645,68 [...] a garanzia del puntuale rimborso di ogni credito della banca nei [suoi] confronti per capitali, interessi, provvigioni e spese eventuali, in

dipendenza di ogni e qualsiasi operazione, proroghe o rinnovazioni anche parziali e con diverso utilizzo, ivi comprese le obbligazioni derivanti da impegni fideiussori nei confronti della banca, di ogni altro credito presente o futuro, diretto o indiretto”;

2. che “la garanzia veniva rinnovata con banca Antonveneta in data 25 maggio 2004 e successivamente con [banca convenuta]”.

Lamenta il ricorrente che la banca “contrariamente agli accordi assunti, non si rivaleva sul pegno ma richiedeva all’Autorità Giudiziaria l’emissione di un decreto ingiuntivo [...] senza riscuotere preventivamente il pegno dato in garanzia” e, ottenuto il citato decreto, avrebbe provveduto “alla vendita dei titoli”; ritenendo che la banca avesse l’obbligo di escutere il pegno immediatamente al verificarsi dell’inadempimento e, comunque, prima di richiedere l’emissione di un decreto ingiuntivo, chiede la somma di €50.000,00 a titolo di risarcimento del danno subito a causa della condotta illecita dell’intermediario convenuto.

Replica la banca, eccependo, in via pregiudiziale, l’incompetenza *ratione temporis* e *ratione materiae* dell’Organismo adito e, nel merito, l’infondatezza della domanda del ricorrente.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Il Collegio osserva che il ricorso ha per oggetto una questione attinente i rapporti creditorî esistenti tra l’intermediario ed il ricorrente ed, in particolare, la contestata condotta della banca, chiamata in giudizio per non aver escusso, prima di ricorrere alla Autorità Giudiziaria, la garanzia offerta dal cliente.

Considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman Giurì-Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, ritiene il Collegio che l’oggetto del ricorso esuli dal suo ambito di competenza per materia.

Osserva, inoltre, il Collegio che il decreto ingiuntivo citato dal ricorrente è stato emesso nell’anno 2009 e che il reclamo è stato presentato in data 3 ottobre 2013; a tal riguardo rileva che, ai sensi dell’art. 7, comma 1, lett. a) del Regolamento, “All’Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all’articolo 1, purché: [...] il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo”.

Quanto sopra considerato, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

### 6.3.13. Libertà imprenditoriale della banca

#### **6.3.13.1. *Compravendita titoli esteri – Contestazione delle commissioni applicate – Previsione contrattuale - Richiesta di riduzione – Precedente riconoscimento di regime commissionale favorevole – Scelta insindacabile della banca***

*E’ inammissibile il ricorso volto ad ottenere dalla banca una riduzione delle commissioni contrattualmente previste (nel caso di specie, fondato sulla circostanza che l’intermediario aveva già, in passato, accordato al cliente un regime commissionale più favorevole), posto che il riconoscimento di deroghe alle previsioni contrattuali costituisce una facoltà che la banca esercita nell’ambito della propria libertà imprenditoriale, insindacabile da parte dell’Ombudsman (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 257/2014).*

Il ricorrente espone:

1. di essersi recato, in data 30 ottobre 2013, presso la filiale di riferimento della banca convenuta per impartire l'ordine di vendere "sul circuito TLX la somma di €2.640.000,00 nominali del titolo Bund 4-7-2022 1,75%";
2. che "tale ordine veniva immesso dall'impiegato addetto e prontamente eseguito in varie tranches con addebito a [suo] carico della provvigione dello 0,1138% sui vari importi venduti per un totale di €3.073,41".

Il ricorrente lamenta che la predetta somma, versata a titolo di commissioni, "appare a tutta evidenza assolutamente sproporzionata rispetto ai costi effettivi sostenuti dalla banca per procedere alla suddetta vendita [...]"; chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca di rimborsargli parte dell'importo in questione, nella misura che l'Organismo adito riterrà equa. A sostegno della propria tesi, cita un caso precedente in cui la banca gli aveva accordato una riduzione delle predette commissioni.

La banca replica che "le condizioni applicate al dossier titoli [del ricorrente] erano quelle in vigore e regolarmente comunicate [al cliente], come da normativa, con i Documenti di Sintesi regolarmente inviati"; aggiunge che "il ricorrente aveva già effettuato altre operazioni in date precedenti al 30 ottobre 2013 con applicazione delle identiche condizioni e regolare invio da parte [della banca] delle relative note informative e dei successivi estratti conto titoli, mai contestati nei termini di legge dal ricorrente".

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva che l'oggetto del ricorso in esame consiste nella contestazione circa l'entità delle commissioni applicate al ricorrente in occasione dell'operazione disposta in data 30 ottobre 2013.

A tal riguardo, il Collegio non rileva irregolarità nell'operato della banca, posto che le commissioni applicate dall'intermediario corrispondono ai valori indicati nel "Documento di Sintesi" che lo stesso ricorrente ha allegato al ricorso.

Va, inoltre, considerato che il ricorrente, in sede di reclamo, ha fatto presente che la banca, in occasione di una operazione eseguita in data 2 gennaio 2014, gli ha rimborsato parte delle commissioni versate e che gli ha accordato, per il futuro, la "riduzione della commissione su titoli esteri dallo 0,1138% allo 0,025%"; del resto, il riconoscimento di deroghe al regime commissionale contrattualmente stabilito costituisce una facoltà che la banca esercita nell'ambito della propria libertà imprenditoriale, risultando quindi tali eventuali scelte insindacabili da parte dell'Ombudsman-Giurì Bancario.

Considerato quanto sopra, il Collegio respinge il ricorso.

### **6.3.13.2. Prestazione del servizio di investimento – Servizio di execution only – Fruibilità solo tramite canali diretti - Adesione OPV non eseguibile tramite canali diretti – Libertà imprenditoriale della banca - Scelta insindacabile da parte dell'Ombudsman -**

*Le modalità ed i limiti con i quali prestare i servizi di investimento (nel caso di specie il servizio di execution only, fruibile solo attraverso i cosiddetti canali diretti mediante i quali l'intermediario non consente l'adesione alle OPV) rientrano nelle facoltà che la banca esercita nell'ambito della propria libertà imprenditoriale e risultano, pertanto, insindacabili da parte dell'Ombudsman-Giurì Bancario (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 386/2014).*

Il ricorrente ha sottoscritto il 5 dicembre 2013 con la banca resistente un contratto per la prestazione dei servizi di investimento, chiedendo deliberatamente di non voler usufruire del servizio di consulenza e dichiarando di non voler fornire informazioni in merito alla sua cultura finanziaria ed ai suoi obiettivi di investimento; di conseguenza, la banca ha dichiarato in contratto,



che non sarebbe stata in grado di eseguire la valutazione di adeguatezza, né quella di appropriatezza sulle operazioni finanziarie da lui disposte.

In pari data, il ricorrente ha richiesto alla banca di aderire all'OPV Moncler, per un quantitativo pari a due lotti minimi maggiorati (per un totale di n. 10.000 azioni), per un controvalore teorico di euro 102.000,00, ed ha lamentato che non è stato possibile immettere l'ordine nel sistema informatico a causa di un'eccessiva concentrazione teorica del suo portafoglio; nonostante la sua disponibilità a manlevare la banca da ogni responsabilità in merito all'esecuzione dell'ordine in questione, la richiesta di adesione all'OPV non era stata accettata.

Considerato che la banca non aveva il diritto, né il dovere di procedere alla valutazione di adeguatezza o di appropriatezza sulla predetta operazione, il ricorrente ha chiesto il risarcimento del danno subito, pari ad euro 40.000,00, stante che il titolo aveva aperto le contrattazioni in borsa "sopra gli euro 14,4" rispetto ad un prezzo di collocamento di euro 10,2.

Avendo la banca precisato che, dopo aver verificato (il 3 dicembre 2013) con il ricorrente che l'adesione all'OPV in questione avrebbe comportato una valutazione di inadeguatezza rispetto al profilo finanziario del cliente, il 5 dicembre 2013 quest'ultimo aveva chiesto di sottoscrivere un nuovo contratto quadro, scegliendo di avvalersi del servizio di execution only. Tale servizio consentiva di operare solo attraverso i canali diretti, mentre il servizio di consulenza poteva essere svolto solo per il tramite della filiale.

L'adesione all'OPV in questione era risultata comunque un'operazione non adeguata sotto il profilo della concentrazione di rischio sull'emittente dato che le azioni Moncler sottoscritte in collocamento avrebbero rappresentato il 100% delle attività finanziarie detenute dal cliente.

Per la banca la inadeguatezza della transazione ipotizzata si riferiva ad un'ipotesi di inadeguatezza oggettiva, ovvero connaturata alle caratteristiche dell'operazione rispetto alla composizione del portafoglio, indipendentemente da parametri di ordine soggettivo.

Il 4 dicembre 2013 il ricorrente, premesso che non aveva alcun titolo presente nel suo portafoglio titoli, ha chiesto di poter aderire all'OPV lanciata dalla Moncler per un totale di 10.000 azioni e la banca ha effettuato la valutazione di adeguatezza, con il seguente esito: *“il cliente non può disporre le operazioni sopra ipotizzate in quanto il portafoglio risultante sarebbe non adeguato al suo profilo finanziario in termini di eccessiva concentrazione sulla società emittente dei titoli oggetto dell'operazione nel suo portafoglio e di esigenza di liquidità dichiarata in sede di profilatura”*.

Il ricorrente ha comunque sottoscritto, in data 5 dicembre 2013, un nuovo contratto per la presentazione dei servizi di investimento, optando per il servizio di execution only (tuttavia, l'adesione alle OPV non era un servizio che la banca erogava tramite il canale internet e, pertanto, la variazione del contratto quadro attraverso la rinuncia al servizio di consulenza non ha consentito al cliente di perfezionare l'investimento ipotizzato).

In replica la banca osserva:

- che il periodo di apertura del collocamento del titolo si concludeva l'11 dicembre 2013, per cui il ricorrente, dopo aver appreso dell'esito negativo delle disposizioni conferite, aveva ancora a disposizione diverse giornate lavorative per valutare se dare corso alla sottoscrizione delle azioni tramite altri intermediari finanziari;

- che in ogni caso, l'OPV si era conclusa con una domanda complessiva che aveva superato di circa 27 volte il quantitativo di azioni offerte, per cui il ricorrente, anche qualora fosse riuscito a perfezionare la propria intenzione di adesione all'operazione societaria, non sarebbe stato comunque assolutamente certo di poter beneficiare in concreto dell'assegnazione dei titoli richiesti.

In base alle concordi dichiarazioni delle parti, l'esito della valutazione di adeguatezza è stato prontamente comunicato al ricorrente, facendo presente che non gli era consentito di perfezionare l'operazione.

In merito, il Collegio ricorda che l'art. 29, comma 2, del contratto quadro sulla prestazione dei servizi di investimento prevede che, qualora la banca valuti non adeguata un'operazione di acquisto, *"indica al cliente tale circostanza e le ragioni della valutazione e non consente al cliente di perfezionare l'operazione richiesta"*.

Il Collegio ricorda altresì che proprio per l'impossibilità di aderire alla predetta OPV in regime di consulenza, il 5 dicembre 2013 il ricorrente ha sottoscritto il predetto contratto per la prestazione dei servizi di investimento, specificando di voler conferire alla banca l'incarico di prestare solo alcuni servizi di investimento.

Tanto premesso, il Collegio prende atto inoltre che il ricorrente non ha potuto procedere all'adesione all'OPV lanciata dalla Moncler S.p.A., in quanto il canale internet della banca non ha erogato il servizio di adesione alle OPV ed osserva inoltre che, stando concordi dichiarazioni delle parti:

- il ricorrente si era recato in filiale per valutare tutte le possibili modalità che gli avrebbero potuto consentire di aderire all'OPV disposta dalla Moncler S.p.A.;

- la stessa banca ha dichiarato che il cliente, dopo aver appreso che usufruendo del servizio di consulenza non avrebbe potuto perfezionare la transazione in questione, aveva richiesto di "valutare soluzioni alternative" alla prestazione del predetto servizio.

A tal riguardo, il Collegio osserva che:

- nel contratto quadro sottoscritto in data 5 dicembre 2013, è contemplata espressamente la possibilità di "avvalersi della valutazione di appropriatezza e, a tal fine, fornire alla banca le sole informazioni concernenti la sua conoscenza ed esperienza contenute nel questionario" MIFID, scegliendo, così, di non avvalersi del servizio di consulenza, bensì di esecuzione, ricezione e trasmissione di ordini; in tale caso, anche qualora l'operazione di adesione all'OPV risultati inappropriata, la banca (dopo aver informato il cliente di tale situazione) potrebbe comunque dare corso alla transazione previa conferma espressa da parte dell'investitore (art. 35 del contratto quadro);

- che, come comunicato dalla società emittente il 13 dicembre 2013, l'OPV in questione si è conclusa con una domanda complessiva che ha superato di circa 27 volte il quantitativo di azioni offerte, rendendo così necessario ricorrere all'attivazione dei criteri di riparto previsti dal prospetto informativo nel caso di ricezione di un numero di domande superiore al quantitativo dei titoli offerti in collocamento;

- che pertanto, anche laddove il ricorrente fosse riuscito a perfezionare la propria intenzione di aderire all'OPV, non sarebbe stato comunque certo di poter beneficiare dell'assegnazione dei titoli richiesti. Tra l'altro, anche qualora fosse risultato tra i beneficiari dell'assegnazione, avrebbe comunque ricevuto soltanto un solo lotto minimo di adesione (pari a n. 5.000 azioni) e, sicuramente, non i due lotti richiesti;

- che, concludendosi il periodo di apertura del collocamento in data 11 dicembre 2013, il ricorrente ha comunque avuto a disposizione diverse giornate lavorative per valutare se dare corso alla sottoscrizione delle azioni Moncler tramite altri intermediari finanziari;

- che le modalità ed i limiti con i quali prestare i servizi di investimento (nel caso di specie il servizio di execution only, fruibile solo attraverso i cosiddetti canali diretti mediante i quali l'intermediario non consente l'adesione alle OPV) rientra nelle facoltà che la banca esercita nell'ambito della propria libertà imprenditoriale, risultando quindi tali eventuali scelte insindacabili da parte dell'Ombudsman- Giurì Bancario.

Alla luce delle predetti considerazioni, il Collegio ritiene che la banca avrebbe dovuto avvertire il cliente che il rifiuto di rilasciare informazioni sulla sua situazione, esperienza e conoscenza finanziaria e sugli obiettivi di investimento esecuzione tramite i canali diretti non avrebbe consentito di perfezionare l'adesione alle OPV.

Il Collegio ritiene inoltre che la banca avrebbe dovuto, poi, vagliare altre possibili soluzioni allo scopo di realizzare l'obiettivo del ricorrente, anche in considerazione del fatto che, in base a quanto disposto dal contratto quadro, nella sezione "Best Execution", la banca "applica indistintamente a tutti gli strumenti finanziari ( ... ) con riferimento ai servizi di esecuzione degli ordini, ma anche ( ... ) a quelli di ricezione e trasmissione ordini" il principio della Best Execution.

Rammenta inoltre il Collegio che, in base all'art. 45, comma 1, del Regolamento Intermediari, adottato con delibera Consob n. 16190 del 27 ottobre 2009, la Best Execution comporta l'obbligo per gli intermediari di adottare "tutte le misure ragionevoli" e di mettere "in atto meccanismi efficaci, per ottenere, allorché eseguano ordini, il miglior risultato possibile per i loro clienti, avendo riguardo al prezzo, ai costi, alla natura dell'ordine o a qualsiasi altra considerazione pertinente ai fini della sua esecuzione.

Pertanto, stante la concorrente responsabilità della banca, il Collegio ritiene di dover liquidare il danno in misura parziale, anche a sua carico, ricorrendo ad una valutazione equitativa non essendo possibile ricostruire con certezza a *posteriori* l'esito che avrebbe avuto il conferimento ad Intesa Sanpaolo dell'ordine di adesione del ricorrente (ovvero non essendo possibile - anche in considerazione del lasso temporale a disposizione del cliente per procedere in tal senso - avere certezza circa il fatto che, ricorrendo ad altro intermediario, come dedotto dalla banca, l'operazione si sarebbe comunque potuta perfezionare).

In conseguenza, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman Bancario di idonea documentazione probatoria - riconoscere e liquidare in favore del ricorrente la somma di euro 1.500 a norma dell'art. 1226 del cod. civ.

#### 6.3.14. Contratto assicurativo

##### **6.3.14.1. *Sottoscrizione polizza assicurativa – Successiva liquidazione – Contestazione dell'importo accreditato – Polizza non finanziaria – Inammissibilità del ricorso***

*Qualora la polizza assicurativa oggetto di ricorso sia un contratto di assicurazione sulla vita non rientrante nella definizione di “prodotto finanziario assicurativo” ex art. 83 del cd. Regolamento intermediari emanato dalla CONSOB, la contestazione del cliente circa la liquidazione della polizza stessa deve essere dichiarata inammissibile, considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie (decisione del 26 novembre 2014, ricorso n. 649/2014).*

La parte ricorrente espone:

1. di aver sottoscritto, in data 31 ottobre 2008, una polizza assicurativa emessa dalla “UNIQUA Assicurazioni” e collocata dalla banca convenuta;
2. che detta polizza è stata liquidata “con valuta 11 giugno 2013”.

La società ricorrente lamenta di non avere mai ricevuto copia della documentazione relativa alla polizza e contesta l'operato della banca posto che, in occasione della liquidazione della polizza, la somma rimborsata è risultata essere inferiore rispetto a quella conferita, negli anni, con il pagamento dei premi; chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di versare la somma di €15.000,00 a titolo di risarcimento del danno subito, calcolato “per banale differenza tra capitale versato e capitale restituito e tenuto conto dei mancati introiti da redditi di capitale”, oltre a “oneri, spese, interessi di mora e spese di intervento pratica”.

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l'incompetenza dell'Organismo adito e deducendo, nel merito, l'infondatezza del ricorso.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la polizza assicurativa oggetto di ricorso, denominata "Key Man", è un contratto di assicurazione sulla vita appartenente alla categoria "Ramo I", così come definita dall'art. 2 del Codice delle assicurazioni private (D.lgs n. 209/2005), e che tale prodotto non rientra nella definizione di "prodotto finanziario assicurativo" ex art. 83 del cd. Regolamento intermediari emanato dalla CONSOB.

Considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – osserva che l'oggetto del ricorso esula dalla sua competenza *ratione materiae* e, pertanto, dichiara il ricorso inammissibile.

#### **6.4. Incompetenza per valore**

##### ***6.4.1. Acquisto obbligazioni della Grecia – Richiesta di annullamento - Importo superiore alla competenza dell'Ombudsman - Inammissibilità***

*E' inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di risarcimento del danno derivante dall'acquisto di titoli obbligazionari della Grecia (di cui si chiede l'annullamento) quantificato in € 116.505,17, stante il limite di competenza per valore dell'Ombudsman Giurì Bancario – stabilito dall'art. 7, comma 1, lett. c), del Regolamento - pari ad € 100.000,00 (ricorso n. 753/2013, decisione del 12 febbraio 2014).*

Chiede il ricorrente "l'annullamento di tutte le operazioni di acquisto [di titoli] effettuate [tramite la banca] dal 16 febbraio 2012 al 13 giugno 2013, ad eccezione di tutte le operazioni di acquisto relative ai titoli obbligazionari «Grecia»", e la restituzione delle somme impiegate nelle compravendite in questione, "contro restituzione dei titoli e cedole eventualmente riscosse", lamentando di non aver mai stipulato con la banca nessun contratto per la prestazione dei servizi di investimento fino alla data del 13 giugno 2013.

Replica la banca, eccependo, in via pregiudiziale, l'incompetenza per valore dell'organo adito, e rigettando, nel merito, le contestazioni formulate dal ricorrente.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che l'eventuale accoglimento della domanda del ricorrente comporterebbe l'invalidazione di tutte le operazioni di investimento e di disinvestimento effettuate nel periodo compreso tra il 16 febbraio 2012 ed il 13 giugno 2013 e che il valore complessivo delle operazioni in questione ammonta ad €116.505,17.

Considerato che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. c) del Regolamento, "la questione [oggetto di ricorso] rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00" e che "non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman", il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

#### **6.4.2. Sottoscrizione prestito obbligazionario – Asserita sollecitazione della banca - Contestazione circa l'inadeguatezza dell'investimento – Controvalore dell'operazione superiore alla competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario**

*Qualora oggetto della contestazione sia la sottoscrizione di un prestito obbligazionario – del quale si lamenta l'inadeguatezza rispetto al profilo finanziario dell'investitore – deve dichiararsi l'inammissibilità del ricorso nel caso in cui il risarcimento richiesto sia superiore al limite stabilito per la competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario (€ 100.000,00, ex art. 7, comma 1, lett. c del Regolamento) (decisione del 27 maggio 2014, ricorso n. 1065/2013).*

Esponde la ricorrente:

1. di aver sottoscritto, tramite la banca convenuta, a fine 2009, obbligazioni per un controvalore complessivo pari da €110.000,00;
2. che il direttore della filiale di riferimento della banca, nel mese di settembre 2011, le aveva consigliato di vendere le suddette obbligazioni e di acquistare un altro strumento finanziario, sostenendo che il nuovo investimento sarebbe stato più vantaggioso per la cliente;
3. di aver seguito il consiglio del direttore e di aver effettuato l'operazione in questione, acquistando i nuovi titoli per un controvalore complessivo pari ad €110.000,00;
4. di aver appreso solo in seguito che i nuovi titoli acquistati “prevedevano il prospettato pagamento di interessi al tasso del 3,75% su base annua solo per ogni giorno in cui il tasso Euribor 3 mesi fosse rimasto nell'intervallo tra 0,75% - 4,00%”;
5. che, “poiché l'Euribor 3m si era mantenuto costantemente al di fuori di tale *range*, l'obbligazione non aveva staccato alcuna cedola”.

Lamenta la ricorrente la carenza di informazioni fornite dalla banca con riferimento al suddetto investimento nonché la violazione da parte dell'intermediario degli “obblighi comportamentali elementari” sanciti dall'art. 21 T.U.F.; chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario dichiari “l'inadempimento della [banca] ai proprio obblighi di diligenza e trasparenza e, per l'effetto, [dichiari] risolto il contratto di acquisto delle obbligazioni che saranno restituite alla banca al prezzo di acquisto, con obbligo ulteriore di risarcire la somma di €14.151,00 pari al rendimento certo perso a causa della vendita anticipata delle obbligazioni, oltre alla somma di €2.556,28 pari alla differenza tra il valore delle obbligazioni vendute alla data del 27 settembre 2011 e il prezzo di vendita, oltre ad €219,10 a titolo di rimborso delle commissioni applicate”.

Replica la banca, eccependo, in via pregiudiziale, l'incompetenza per valore dell'Organismo adito e, nel merito, l'infondatezza in fatto ed in diritto del ricorso presentato.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. c) del Regolamento, “la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera €100.000,00”.

Considerato che l'ammontare delle richieste avanzate dalla ricorrente supera il predetto limite di competenza dell'Ombudsman, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

#### **6.4.3. Sottoscrizione polizze vita – Contestazione – Richiesta di revoca e annullamento – Importo eccedente la competenza dell'Ombudsman – Inammissibilità del ricorso**

*E' inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di “revoca e/o annullamento” di tre polizze vita per le quali la cliente ha conferito la somma complessiva di € 600.000,00, con “contestuale ripristino dello status quo ante, provvedendo a ricollocare sul c/c l'importo di € 600.000,00” stante il limite di competenza per valore stabilito dall'art. 7, comma 1, lett. c), del*

*Regolamento dell'Ombudsman Giurì Bancario, a mente del quale la questione rientra nella competenza dell'Organismo se l'importo richiesto non supera € 100.000,00 (decisione del 27 ottobre, ricorso n. 601/2014).*

La ricorrente espone:

1. di essere contitolare, unitamente alla madre Sig.ra ( ..... ) ed alla sorella Sig.ra ( ..... ), di un conto corrente, aperto presso la banca convenuta;
2. che la banca, in data 12 e 13 agosto 2014, ha prelevato dal suddetto conto corrente, con 3 diverse operazioni, la somma di €600.000,00 e contestualmente ha provveduto “ad attivare n. 3 polizze vita in favore di ( ..... ) (signora dell'età di 80 anni!!!!) per un importo cadauno di €200.000,00”.

La ricorrente lamenta di essere “stata tenuta all'oscuro di quanto [dalla banca] posto in essere tra il 12 ed il 13 agosto 2014” e che la stipula delle suddette polizze da parte della Sig.ra (...) (la cui veneranda età avrebbe dovuto indurre la banca a verificare “da un punto di vista medico legale la capacità della contraente”), andando ad incidere anche sulla quota di denaro di cui ella era titolare, le abbia procurato un danno di particolare gravità; chiede, pertanto, “l'immediata revoca e/o annullamento delle operazioni bancarie sopra descritte, con contestuale ripristino dello status quo ante, provvedendo a ricollocare sul c/c l'importo di €600.000,00” con valuta 12 agosto 2014.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che la somma, di cui la ricorrente chiede la restituzione, ammonta ad €600.000,00; considerato che, ai sensi dell'art. 1, comma 7, lett. c) del Regolamento, “[...] la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00”, sicchè la controversia in esame esula dal proprio ambito di competenza per valore, per cui dichiara il ricorso inammissibile.

#### ***6.4.4. Sottoscrizione polizze assicurative – Asserita mancata adeguatezza – Richiesta di restituzione delle somme conferite – Inammissibilità della domanda***

*Considerato che, ai sensi dell'art. 1, comma 7, lett. c) del Regolamento, “la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00”, il ricorso con il quale la ricorrente chieda la restituzione degli importi eccedenti tale limite, conferiti in sede di stipulazione di tre polizze assicurative, deve essere dichiarato inammissibile, esulando dalla competenza per valore del Collegio (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 327/2014)*

La ricorrente espone di avere effettuato numerosi investimenti in prodotti finanziari e assicurativi e di avere, successivamente, scoperto che le “indicazioni” fornite dalla banca al momento del perfezionamento dei contratti non erano risultate “conformi al suo profilo di rischio”, in quanto tali prodotti non avevano “le caratteristiche promesse” dalla banca.

La ricorrente precisa che, nel corso del 2009, aveva sottoscritto “ben tre polizze di assicurazione sulla vita a fronte di premi complessivi per €220.000,00”; sottolinea che la banca non aveva tenuto un comportamento diligente in occasione della stipulazione di tali polizze, “in palese violazione di numerose disposizioni di legge tali da inficiare la validità dei relativi contratti”.

Premessa l'inadeguatezza degli investimenti sottoscritti e proposti dalla banca, la ricorrente chiede l'immediato svincolo delle somme versate a qualunque titolo.

La banca replica eccependo che la controversia riguarda una questione del valore complessivo di €1.392.000,00 – pari agli investimenti effettuati dalla ricorrente – e, quindi, di gran lunga superiore alla competenza per valore del Collegio adito.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva che la somma, di cui la ricorrente chiede la restituzione, è pari alle “somme versate a qualunque titolo” alla banca; la ricorrente ha affermato che, nel corso del 2009, aveva sottoscritto tre polizze assicurative per un controvalore complessivo di €220.000,00; inoltre, da un elenco allegato dalla ricorrente, risultano investimenti in fondi, certificati e prodotti assicurativi il cui valore complessivo supera la somma di € 800.000,00.

Il Collegio rileva, infine, che la banca ha eccepito l'incompetenza per valore dell'Ombudsman-Giurì Bancario poiché la controversia ha ad oggetto la richiesta di restituzione degli importi conferiti dalla ricorrente per numerosi investimenti del valore complessivo di € 1.392.000,00.

Il ricorso è inammissibile sotto un duplice profilo.

Innanzitutto, perché, come risulta dalla documentazione in atti, gli investimenti in contestazione sono stati effettuati tra il 2007 ed il 2011, per cui, stante che il reclamo all'Ufficio Reclami della banca è stato proposto il 5 maggio 2014 e considerato che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. a) del Regolamento, “All'Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, purché: [...] il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo”, il ricorso è inammissibile.

Inoltre, considerato che, ai sensi dell'art. 1, comma 7, lett. c) del Regolamento, “la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00”, la controversia in esame esula dalla competenza per valore del Collegio, per cui, anche sotto questo aspetto, il ricorso è inammissibile.

**6.4.5. Richiesta di liquidazione titoli azionari – Mancata esecuzione – Richiesta del controvalore delle azioni – Trattazione congiunta di due ricorsi con analogo oggetto – Unico atto di reclamo – Superamento della competenza per valore dell'Ombudsman – Inammissibilità del ricorso**

*Qualora due ricorsi abbiano come proprio presupposto un unico atto di reclamo e vertano su analoghe questioni, l'Ombudsman Giurì Bancario ne dispone la trattazione congiunta e — verificato che la questione oggetto di contestazione supera, nel suo complesso, la competenza per valore stabilita nel Regolamento —, dichiara inammissibile ambedue i ricorsi aventi ad oggetto, ciascuno, parte della somma totale richiesta (decisione del 12 novembre 2014, ricorsi n. 582/2014 e n. 583/2014).*

Il ricorrente espone:

1. di essere titolare di n. 2.700 azioni della banca convenuta;
2. di aver richiesto alla banca, in data 28 aprile 2014, la “liquidazione di 700 azioni”;
3. di aver richiesto alla banca, in data 29 maggio 2014, la “liquidazione di 2.000 azioni”;

Il ricorrente lamenta che le suddette richieste “non hanno avuto corso per quanto ripetutamente sollecitate per le vie brevi presso gli sportelli [della banca]” e chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di “restituire” il controvalore in euro delle azioni “a suo tempo sottoscritte indebitamente trattenuto dall'[intermediario]”.

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l'inammissibilità dei ricorsi poiché il ricorrente ha suddiviso l'originario reclamo in due distinti ricorsi “al fine di non travalicare la competenza dell'Ombudsman per la richiesta di risarcimento danno” e deducendo, nel merito, l'infondatezza delle domande del ricorrente.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva che il ricorrente, in data 27 agosto 2014, ha proposto due diversi ricorsi (n. 582/2014 e n. 583/2014), contestando, con il primo, la mancata liquidazione di n. 700 azioni, da lui richiesta in data 28 aprile 2014, e, con il secondo, di n. 2.000 azioni, richiesta in data 29 maggio 2014; mentre, con il reclamo proposto all'intermediario in data 12 luglio 2014, aveva contestato l'operato della banca con riferimento all'intero pacchetto azionario in suo possesso (n. 2.700 azioni "Veneto Banca"), richiedendo "di dare sollecito corso alla liquidazione del capitale azionario" da lui sottoscritto.

Considerato, dunque, che i ricorsi in esame hanno come proprio presupposto l'unico atto di reclamo sopra menzionato e vertono su analoghe questioni, il Collegio ne dispone la trattazione congiunta.

A tal riguardo, il Collegio osserva che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. c) del Regolamento dell'Ombudsman-Giurì Bancario "la questione [oggetto di ricorso] rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00 [e] non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman".

Premesso quanto sopra, il Collegio, avendo rilevato che il controvalore complessivo dei titoli detenuti dal ricorrente ammonta ad € 106.650,00 (somma di cui il ricorrente chiede la restituzione), dichiara inammissibili ambedue i ricorsi, aventi ciascuno ad oggetto parte della somma medesima.

**6.4.6. *Stipulazione di contratti di custodia e amministrazione titoli - Richiesta di rimborso di spese e commissioni – Importo quantificato dai ricorrenti superiore alla competenza per valore dell'Ombudsman – Disponibilità ad accettare somma inferiore – Inammissibilità della domanda di autoriduzione della richiesta risarcitoria***

*Nel caso in cui i ricorrenti abbiano quantificato il danno economico subito in un importo superiore ad € 100.000,00, dichiarandosi, tuttavia, disponibili ad accettare una somma "forfettaria" inferiore a detto ammontare, il ricorso è inammissibile ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. c) del Regolamento che prevede che "la questione [oggetto di ricorso] rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00 [...]" e che "non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman" (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 609/2014).*

I ricorrenti espongono di aver stipulato con la banca convenuta, in data 24 settembre 2012, un contratto di conto corrente, di custodia e amministrazione titoli e di "servizi di pagamento", collegati ad un contratto per la prestazione di servizi di investimento sottoscritto con un altro intermediario.

I ricorrenti lamentano "l'evasione degli obblighi minimi di trasparenza in termini di estratto conto ufficiale che non permette alla data attuale di verificare se ci sono operazioni dubbie o oggetto di contestazione"; chiedono che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di rimborsare "tutte le spese di amministrazione titoli e sulle transazioni finanziarie per quanto di pertinenza di UBS", aggiungendo che "i costi richiesti come indennizzo superano sicuramente l'importo di € 100.000,00" ma, considerata l'urgenza, di "essere disposti a valutare un indennizzo forfettario entro i limiti di € 100.000,00".

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l'incompetenza dell'Organismo adito e deducendo, nel merito, l'infondatezza del ricorso.



Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva che, in caso di accoglimento del ricorso, l'importo che la banca dovrebbe rimborsare ai ricorrenti sarebbe superiore alla somma di € 100.000,00; rileva, però, che quest'ultimi sono disposti ad accettare una somma "forfettaria" inferiore a detto ammontare.

A tal riguardo, il Collegio osserva che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. c) del Regolamento dell'Ombudsman-Giurì Bancario "la questione [oggetto di ricorso] rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00 [...]" e che "non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman".

Premesso quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

## **6.5. Difetto di legittimazione passiva**

### ***6.5.1. Sottoscrizione polizza collegata ad un mutuo – Contestazione – Compagnia assicurativa non aderente all'Ombudsman Giurì Bancario - Inammissibilità del ricorso***

*Va dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione circa la sottoscrizione di una polizza assicurativa, stante il fatto che la predetta lamentela è stata presentata nei confronti di una compagnia assicurativa non aderente all'Ombudsman Giurì Bancario (decisione del 27 maggio 2014, ricorso n. 314/2014).*

Esponde la ricorrente (che presta la propria attività lavorativa in Svizzera) di aver sottoscritto la polizza "Proteggi mutuo multirischio", collegata ad un mutuo sottoscritto con altro intermediario e che la tutela in caso di perdita dell'impiego.

Lamenta la ricorrente di aver appreso recentemente che la polizza in questione è "valida solo per i lavoratori italiani" e chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la compagnia assicurativa convenuta non aderisce all'Ombudsman-Giurì Bancario; dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

### ***6.5.2. Sottoscrizione titoli – Successivo rimborso - Contestazione sull'importo liquidato e sulla tempistica – Responsabilità dell'emittente estero e non della banca collocatrice – Inaccogliabilità del ricorso***

*Stante che la banca collocatrice di un titolo emesso da una società estera non svolge alcun ruolo nella procedura di rimborso, l'Ombudsman Giurì Bancario deve rigettare il ricorso avente ad oggetto la contestazione sia sul ritardo con cui è stata effettuata la liquidazione, sia sulla minor somma accreditata rispetto alle attese, essendo l'attività di rimborso gestita dalla società emittente estera (decisione del 26 giugno 2014, ricorso n. 13/2014).*

Esponde il ricorrente:

1. di aver acquistato – nel mese di febbraio 2008, dietro "consiglio" della banca convenuta – titoli "(...) Eur Diversified Alpha Notes", collocati dall'intermediario, per un controvalore pari ad €100.000,00, con data di rimborso 8 gennaio 2013;

2. che dall'anno 2008 al 2013 “non è stato possibile avere notizie sull'andamento del prodotto”; inoltre, “inserendo l'ISIN nel sito [della banca] è sempre comparsa la scritta «La ricerca non ha prodotto risultati»”;

3. che il rimborso dei titoli, anziché essere effettuato nel mese di gennaio 2013, è stato eseguito, in due tranches, nel mese di agosto e settembre 2013;

4. che gli è stata rimborsata complessivamente la somma di €90.838,00 a fronte degli €100.000,00 investiti nel 2008.

Lamenta il ricorrente: 1) che “il prodotto in oggetto non doveva esser[gli] venduto essendo destinato ai soli investitori qualificati”; 2) che “il prodotto [gli] era stato prospettato dal funzionario [della banca] come molto sicuro «quasi a capitale garantito»”; 3) che “per 6 anni non è stato possibile ottenere informazioni sull'andamento del prodotto”; 4) che “dopo 6 anni, avendo investito €100.000, [gli] sono stati rimborsati in totale €90.838,00; 5) che “il rimborso è comunque avvenuto con circa 10 mesi di ritardo rispetto a quanto prospettato nel Final Term Sheet”.

Ritendo che la banca, nella vicenda in esame, non abbia tenuto una condotta corretta, il ricorrente chiede la somma di €9.162,00 corrispondente alla differenza tra l'importo investito e quello rimborsatogli nel corso del 2013, una somma corrispondente agli interessi legali dovuti per il ritardato rimborso e la somma di €18.000,00 “per la mancata remunerazione del capitale investito per circa 6 anni (3% anno)”.

Replica la banca, affermando:

a. “che lo strumento finanziario (...) Diversified Alpha Notes Eur è stato regolarmente sottoscritto dal [ricorrente] in data 14 febbraio 2008 nell'ambito di un rapporto relativo ai cosiddetti «servizi amministrati». Tale tipologia di rapporto prevede che le scelte di investimento di volta in volta ritenute più opportune siano effettuate dal cliente sotto la propria esclusiva responsabilità”;

b. che il modulo di sottoscrizione firmato dal ricorrente “contiene tutte le informazioni utili a identificare la tipologia di prodotto, l'intermediario emittente, i rischi connessi all'investimento e l'informativa relativa al conflitto di interessi” e che “in allegato al predetto modulo venivano debitamente consegnati al cliente la scheda informativa contenente le condizioni indicative del prodotto e l'Indicative Termsheet predisposto dall'Emittente”;

c. che “il Final Termsheet nella sezione «Selling Restrictions» per la «Republic Of Italy» prevedeva che lo strumento finanziario potesse essere venduto: o «ad investitori qualificati» o «in uno dei casi di esenzione previsti dall'allora vigente art. 33 del Regolamento Emittenti n. 11971»”; che “in tali casi di esenzione rientravano, tra gli altri, le emissioni aventi ad oggetto prodotti finanziari per un corrispettivo totale di €50.000,00 per investitore o di valore unitario minimo di almeno €50.000,00” e che “nel caso di specie o strumento finanziario in discussione presentava un valore unitario minimo di €50.000,00 ed, inoltre, veniva sottoscritto dal cliente per un valore complessivo pari ad €100.000,00”;

d. che “nessun funzionario [della banca] ha mai definito lo strumento finanziario in discussione come «quasi a capitale garantito»” e che “il personale [della banca] ha, altresì, provveduto a prospettare al cliente i rischi tipicamente associati a tutti i prodotti finanziari strutturati”;

e. che “nella scheda informativa contenente le condizioni indicative del prodotto, consegnata al cliente e dallo stesso sottoscritta per presa visione, è chiaramente specificato che «il certificato non offre protezione del capitale e gli investitori devono essere in grado di far fronte a perdite sostanziali del capitale investito»”;

f. che, “come specificato a pag. 2 del modulo di sottoscrizione dello strumento finanziario in oggetto «[la banca] non assume alcuna responsabilità in merito all'accuratezza e/o completezza delle informazioni fornite dall'Emittente degli strumenti finanziari» nonché «che gli strumenti finanziari non sono emessi o garantiti in alcun modo da parte [della banca]»”;

g. che “da tale documentazione emerge chiaramente che l’Emittente, e quindi responsabile del processo di liquidazione dello strumento finanziario in discussione è (...) AG London Branch, società avente personalità giuridica diversa [dalla banca convenuta]” e che, infatti, “[la banca] ha agito da mero collocatore del predetto strumento ed in tale veste ha provveduto a valutare l’adeguatezza dell’investimento rispetto al profilo di rischio «medio» del cliente, fornendo allo stesso la più ampia informativa sulla tipologia dello stesso e sui relativi rischi”;

h. che “nel corso del 2009 veniva sottoposto al cliente un nuovo questionario e sulla base delle nuove risposte fornite il profilo di rischio veniva modificato in «alto»”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Con riferimento al capo del ricorso in merito alla responsabilità della banca convenuta per avergli venduto titoli destinati esclusivamente ad investitori qualificati e per aver affermato, in occasione dell’esecuzione dell’operazione di investimento, che lo strumento in questione fosse “quasi a capitale garantito”, il Collegio osserva che i fatti contestati dal ricorrente risalgono al mese di febbraio 2008 e che il reclamo è stato presentato all’ufficio reclami della banca in data 22 ottobre 2013.

Ciò posto, il Collegio rileva che, ai sensi dell’art. 7, comma 1, lett. a) del Regolamento, “All’Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all’articolo 1, purché: [...] il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo”; dichiara, pertanto, il punto in questione del ricorso inammissibile.

Per quanto riguarda, invece, la carenza di informazioni sull’andamento dell’investimento lamentata dal ricorrente, il Collegio osserva che, dalla documentazione agli atti, non risulta che il ricorrente abbia richiesto alla banca aggiornamenti sull’andamento dei titoli né, tantomeno, risulta a carico dell’intermediario, che nella vicenda in esame ha svolto esclusivamente il ruolo di collocatore, uno specifico obbligo giuridico che imponga di fornire notizie in merito agli investimenti effettuati dalla clientela; dichiara, pertanto, inaccoglibile tale capo del ricorso.

Con riferimento, infine, alle contestazioni del ricorrente in merito al fatto che gli è stata liquidata, in sede di rimborso dei titoli, una somma inferiore rispetto a quella attesa e che le operazioni di liquidazione sono state eseguite senza rispettare i termini previsti, il Collegio riscontra la carenza di legittimazione passiva dell’intermediario convenuto, posto che le suddette doglianze riguardano un’attività (liquidazione titoli) posta in essere dall’emittente estero (...) AG London Branch (peraltro non aderente all’Ombudsman-Giurì Bancario) e non dalla banca convenuta che, come già ricordato, ha svolto solo la funzione di intermediario collocatore dei titoli sottoscritti.

Premesso quanto sopra, il Collegio dichiara, pertanto, inammissibile il suddetto capo del ricorso e, quale Organismo avente sede nel Paese di residenza del consumatore – considerata la propria adesione alla FIN-NET (Rete europea per la risoluzione delle controversie in materia finanziaria) e con riferimento a quanto previsto nel “Memorandum d’intesa sui reclami transfrontalieri” (Brussels, 30 marzo 1998) – dà incarico alla Segreteria Tecnica di fornire al ricorrente ogni informazione utile circa l’Organismo deputato alla soluzione conciliativa delle vertenze in materia finanziaria nel Paese dell’intermediario convenuto.

### **6.5.3. *Sottoscrizione polizza assicurativa – Richiesta di liquidazione – Tardiva esecuzione – Richiesta di risarcimento – Carenza di legittimazione passiva della banca***

*La domanda volta ad ottenere il risarcimento del danno derivante dalla tardiva liquidazione di una polizza assicurativa non può essere presentata nei confronti della banca collocatrice, essendo il rimborso di tale prodotto finanziario un adempimento che compete esclusivamente alla*

*compagnia assicurativa; di conseguenza, il ricorso deve dichiararsi inammissibile per carenza di legittimazione passiva della banca convenuta (ricorso n. 732/2013, decisione del 15 gennaio 2014).*

Espone il ricorrente di aver sottoscritto, in data 8 agosto 2006, la polizza “TB 54 Super 5 Final Coupon”, emessa dalla (...) Financial Limited e collocata dalla banca (...), che è giunta a naturale scadenza in data 30 agosto 2012.

Lamenta il ricorrente che, nonostante la “Carta Impegni (...)” preveda la liquidazione della polizza entro 12 giorni dalla scadenza, la compagnia assicurativa aveva provveduto a versargli la somma dovuta solo in data 1° ottobre 2012; chiede, pertanto, che gli vengano riconosciuti “gli interessi di mora pari al tasso legale maggiorato dell’1% dal 13° giorno di ritardo e sino alla data della liquidazione e comunque per un valore minimo di €50,00”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, in via pregiudiziale rileva che la liquidazione alla scadenza delle polizze assicurative stipulate è un adempimento che compete esclusivamente alla compagnia assicurativa emittente la polizza e non all’intermediario collocatore del prodotto; riscontra, pertanto, la carenza di legittimazione passiva della banca (...) convenuta per la domanda di risarcimento presentata dal ricorrente.

Il Collegio osserva, inoltre, che la compagnia assicurativa (...) Financial Limited non aderisce all’Ombudsman-Giurì Bancario e, dunque, anch’essa risulta carente di legittimazione passiva a stare in giudizio di fronte a detto Organismo.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

#### **6.5.4. Liquidazione di un fondo comune di investimento – Contestazione della ritenuta fiscale – Richiesta di risarcimento – Intermediario non aderente – Inammissibilità del ricorso**

*Nel caso in cui la richiesta di risarcimento del danno derivante dalla presunta erronea applicazione della ritenuta fiscale in occasione della liquidazione di un fondo comune di investimento sia presentata nei confronti di un intermediario non aderente all’Ombudsman Giurì Bancario, il ricorso deve essere dichiarato inammissibile (ricorso n. 942/2013, decisione del 15 gennaio 2014).*

Espongono i ricorrenti di aver venduto, in data 27 settembre 2012, n. 7.383,461 quote del fondo “J. P. Morgan America Large Cap A”; contestano la ritenuta fiscale applicata in occasione del disinvestimento e chiedono il rimborso della somma di €748,53.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che l’intermediario convenuto non aderisce all’Ombudsman-Giurì Bancario; dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

#### **6.5.5. Acquisto obbligazioni della Grecia – Contestazione dell’operazione di swap – Assenza di rapporti con la banca convenuta – Carenza di legittimazione passiva**

*Difetta di legittimazione passiva la banca che sia stata chiamata in causa da un ricorrente che non intrattiene con tale intermediario alcun tipo di rapporto contrattuale, dovendo, quindi, l’Ombudsman Giurì Bancario dichiarare inammissibile la richiesta di risarcimento del danno derivante dall’operazione di swap sui titoli greci (ricorso n. 1003/2013, decisione del 12 febbraio 2014).*

Espone il ricorrente:

1. di aver acquistato, “tramite la FinecoBank”, in data 10 febbraio 2011 obbligazioni emesse dalla Repubblica Greca per un controvalore complessivo “di nominali €38.000,00”;
2. che detto titolo “veniva scambiato, con valuta 12 marzo 2012, con altri titoli, con scadenza da 6 mesi a 30 anni e cedole mediamente assai più basse, in seguito ad un accordo finalizzato alla ristrutturazione del debito pubblico greco intercorso tra il governo greco e la maggioranza dei creditori privati detentori di titoli del debito pubblico greco, maggioranza rappresentata in maniera determinante da istituti di credito tra cui anche la banca [convenuta] di cui FinecoBank è sua società”.

Contesta il ricorrente la legittimità del suddetto accordo, sottoscritto dalla banca convenuta in una situazione di “palese conflitto di interessi” e a danno degli “investitori *retails* non volontariamente aderenti [...]”; chiede, pertanto, “il rimborso del valore nominale del titolo come previsto nelle condizioni originarie delle obbligazioni acquistate per il tramite della FinecoBank pari ad €38.000,00 oltre alle cedole associate a detti titoli pari ad €4.180,00, per la complessiva somma di €42.180,00 oltre agli interessi calcolati al tasso medio dei titoli di stato e rivalutazione monetaria entrambi a far data dal 12 marzo 2012”.

Replica la banca, eccependo la propria carenza di legittimazione passiva con riferimento al procedimento in corso.

Il Collegio:

- rilevato incidentalmente che il *petitum* di cui al ricorso risulta identico a quello del ricorso n. 754/2013, introdotto dallo stesso ricorrente nei confronti di Fineco Bank, sottoposto al giudizio di questo Collegio in data 16 settembre 2013 e deciso nella riunione del 12 novembre 2013;

- accertato, dalla documentazione agli atti, che non sussiste alcun rapporto contrattuale tra il ricorrente e la banca convenuta, con conseguente carenza di legittimazione passiva della banca nella presente vertenza;

dichiara il ricorso inammissibile.

#### ***6.5.6. Sottoscrizione polizza assicurativa – Liquidazione – Penalità di riscatto – Applicazione – Contestazione – Percezione da parte della compagnia assicurativa – Difetto di legittimazione passiva dell’intermediario collocatore***

*Difetta di legittimazione passiva la banca che, convenuta dal ricorrente per l’applicazione - in sede di liquidazione di una polizza assicurativa – di un “diritto fisso/penalizzazione”, stante che tale somma è stata percepita dalla compagnia assicurativa emittente il prodotto finanziario (società non chiamata in causa nel ricorso in esame e, comunque, non aderente all’Ombudsman Giurì Bancario) (ricorso n. 681/2013, decisione del 12 febbraio 2014).*

Esponde il ricorrente di aver sottoscritto la polizza “Unidiamond Plus New Tariffa UG4”, “BTP 1° Feb 2037 4%”, nonché la polizza “Unigarantito Special Bonus Codice 740” e che tali investimenti gli avevano causato una perdita complessiva di €26.000,00; lamenta, infatti, che la banca non si era comportata in maniera trasparente. Inoltre, tali investimenti non erano in linea con il suo profilo finanziario; in particolare, la polizza Unigarantito Special Bonus Codice 740” non corrispondeva all’effettivo orizzonte temporale da lui dichiarato nel questionario Mifid.

Chiede, quindi, il ricorrente la restituzione della predetta perdita economica, considerato che non era stato informato in maniera adeguata, al momento della sottoscrizione, dei predetti prodotti finanziari.

Replica la banca che la citata perdita si era verificata a seguito di disinvestimenti effettuati di iniziativa del ricorrente e senza alcuna costrizione da parte della banca stessa.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, in data 26 novembre 2007, ha sottoscritto la polizza "Unidiamond Plus New UG4", disinvestita il 26 gennaio 2010. Inoltre, il 23 febbraio 2010 ha sottoscritto i "BTP 1° Feb 2037 4%", disinvestiti l'11 dicembre 2012.

Pertanto, atteso che il reclamo è stato presentato all'Ufficio Reclami della banca il 26 febbraio 2013 e che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento, la clientela può rivolgersi all'ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo, il Collegio dichiara inammissibile i predetti capi di ricorso, in quanto le relative contestazioni riguardano la stipulazione di due contratti di investimento che sono stati perfezionati in data antecedente al 26 febbraio 2011.

Rileva, poi, il Collegio che il ricorrente, in data 21 dicembre 2011, ha sottoscritto la polizza "Unigarantito Special Bonus Codice 740", conferendo €245.000,00; tale polizza è stata liquidata il 10 gennaio 2013, per un controvalore di € 238.577,80. Al momento del disinvestimento, al ricorrente è stata applicata un "diritto fisso/penalizzazione" di € 6.802,80. Tale somma è stata percepita dalla "CNP Unicredit Vita S.p.A." (società non chiamata in causa nel ricorso in esame e, comunque, non aderente all'Ombudsman Giurì Bancario), ovvero dalla compagnia assicuratrice che ha emesso la predetta polizza.

Rileva, poi, il Collegio che la polizza "Unigarantito Special Bonus Codice 740", investendo in titoli di Stato ed obbligazioni a tasso fisso denominati in euro, presenta un profilo di rischio in linea con la propensione al rischio dichiarata dal ricorrente ("media-bassa"); infine, nel modulo di sottoscrizione il ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto in consegna il Fascicolo Informativo, la Scheda Sintetica, la Nota Informativa e le Condizioni contrattuali; in tale ultimo documento, vengono, tra l'altro, riportate le percentuali delle penalità di riscatto da corrispondere alla Compagnia in caso di recesso entro i sette anni dalla sottoscrizione della polizza.

Inoltre, il Collegio riscontra che il 21 dicembre 2011, ovvero lo stesso giorno di sottoscrizione della polizza in questione, il ricorrente ha compilato il questionario Mifid, dichiarando di avere un orizzonte temporale di investimento "oltre sei anni e fino a 10 anni"; osserva, in merito, che la polizza non presenta penalità di riscatto dal settimo anno in poi.

Di conseguenza, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca – che, in qualità di soggetto collocatore, ha provveduto a fornire al ricorrente le informazioni attinenti al prodotto finanziario in esame – conclude per l'inaccoglibilità di tale capo della domanda.

Per quanto concerne, infine, il "promemoria non valido come estratto conto" fornito in copia dal ricorrente, il Collegio osserva che su tale documento è riportata la seguente dicitura, scritta a mano: "polizza vita vincolata per 12 mesi, tasso minimo 2%, cap garantito, senza commissioni"; tale indicazione non risulta sottoscritta da alcuno e, inoltre, l'accento alle commissioni rimane indefinito. Di conseguenza, non risultando possibile stabilire la provenienza di tale dichiarazione scritta, né determinare con certezza a quali commissioni essa faccia riferimento, il Collegio conclude per l'inaccoglibilità del ricorso.

#### **6.5.7. Sottoscrizione fondo di diritto lussemburghese – Mancato stacco di una cedola – Assenza di ruolo in capo alla banca – Rigetto del ricorso**

*Stante che la banca collocatrice di un fondo comune di investimento di diritto lussemburghese non svolge alcun ruolo nella procedura di distribuzione delle cedole, l'Ombudsman Giurì Bancario deve rigettare il ricorso avente per oggetto la contestazione circa il*

*mancato stacco di una cedola relativa al predetto fondo, rientrando tale attività nella competenza della società emittente estera (ricorso n. 791/2013, decisione del 19 febbraio 2014).*

Lamenta il ricorrente, titolare di alcune quote del fondo “Templeton Global Return Fund A Distint”, il mancato pagamento della cedola staccata in data 8 agosto 2013; chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Replica [la banca], affermando:

1. che il ricorrente ha inserito sul portale di *trading on line* della banca l’ordine di sottoscrizione delle suddette quote in data 7 agosto 2013;
2. di aver provveduto, in data 8 agosto 2013, ad inviare l’ordine in questione alla banca depositaria per l’esecuzione dell’operazione;
3. di aver provveduto “a richiedere alla società di gestione Franklin Templeton Investments ulteriori verifiche che hanno confermato la *ex-date* (8 agosto 2013) della cedola di agosto”;
4. che, “pertanto, la [banca depositaria] non ha proceduto con l’accredito della cedola a favore dell’istante”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva:

- che, dall’esame dei *log* informatici prodotti dalla banca, risulta che il ricorrente - in data 7 agosto 2013, alle ore 11:37:29 – abbia consultato la pagina del sito della banca nella quale sono riportati i tempi di gestione di un ordine di acquisto relativo al titolo in questione;
- che, secondo quanto riportato nella suddetta pagina, tra l’inserimento dell’ordine ed il suo invio alla banca depositaria è previsto il decorso di un periodo di tempo pari ad un giorno;
- che il ricorrente - in data 7 agosto 2013, alle ore 11:49:47 - ha inserito l’ordine di acquisto dei titoli in questione;
- che il prospetto informativo relativo al titolo prevede che per ricevere le cedole, gli investitori devono essere registrati come titolari delle quote nel registro dei quotisti nel giorno di valutazione determinato dall’emittente come data di contabilizzazione delle cedole;
- che, come emerge dalla corrispondenza intercorsa tra l’emittente ed il ricorrente in occasione della risposta al reclamo, la prima ha affermato che la contabilizzazione delle cedole, per quanto riguarda il mese di agosto 2013, è avvenuta il giorno 7;
- che il ricorrente ritiene, invece, che lo “stacco cedole” sia avvenuto in data 8 agosto 2013 e che, dunque, egli abbia diritto a ricevere il dividendo, sostiene, infatti, di aver riscontrato detta data direttamene sul sito dell’emittente.

Considerato quanto sopra, il Collegio non riscontra alcuna irregolarità nella condotta tenuta [dalla banca] in occasione della sottoscrizione delle quote posto che, conformandosi a quanto riportato sul suo sito, la banca ha provveduto a trasmettere l’ordine alla banca depositaria il giorno dopo l’immissione dello stesso nel sistema e non ha svolto alcun ruolo nella procedura di distribuzione delle cedole da parte dell’emittente; dichiara, pertanto, il ricorso inaccoglibile nei confronti di detto intermediario.

Per quanto riguarda la contestazione del ricorrente circa la data di contabilizzazione delle cedole, il Collegio, considerato che la Franklin Templeton Investments – soggetto avente sede legale in Lussemburgo - non aderisce all’Ombudsman-Giurì Bancario, rileva il difetto di giurisdizione dell’Organismo adito; dichiara, pertanto, inammissibile il ricorso nei confronti dell’emittente.

Il Collegio, quale Organismo avente sede nel Paese di residenza del consumatore – considerata la propria adesione alla FIN-NET (Rete europea per la risoluzione delle controversie in materia finanziaria) e con riferimento a quanto previsto nel “Memorandum d’intesa sui reclami transfrontalieri” (Brussels, 30 marzo 1998) – dà incarico alla Segreteria Tecnica di fornire al

ricorrente ogni informazione utile circa l'Organismo deputato alla soluzione conciliativa delle vertenze in materia finanziaria nel Paese dell'intermediario convenuto.

**6.5.8. Sottoscrizione fondo comune – Successiva vendita – Tassazione in base al CMP – Contestazione – Aspetto di natura fiscale/contabile – Competenza della SGR – Carenza della legittimazione passiva della banca**

*Il ricorso avente ad oggetto la contestazione circa il CMP (costo medio ponderato,) applicato in occasione della vendita di quote di un fondo comune di investimento, va dichiarato inammissibile, stante che la banca convenuta non è legittimata a stare in giudizio davanti l'Ombudsman Giurì Bancario, poiché la questione riguarda aspetti di natura contabile/fiscale che sono di competenza della società che gestisce il fondo comune di investimento, non chiamata in causa nel ricorso in argomento (ricorso n. 1035/2013, decisione del 26 febbraio 2014).*

Lamenta la ricorrente, con riferimento alla vendita delle quote del fondo "Geo Europa" eseguita in data 30 luglio 2013, di non aver "ricevuto nessuna comunicazione che il CMP [costo medio ponderato] per la tassazione era cambiato"; chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela dei propri interessi.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la banca, nella comunicazione inviata alla ricorrente in data 17 settembre 2013 ha fornito alla ricorrente chiarimenti in merito al CMP applicato in occasione della vendita delle quote del fondo "Geo Europa"; a tal riguardo la banca, in detta comunicazione, ha riportato quanto già precedentemente esposto alla ricorrente, con lettera datata 6 agosto 2013, dalla "Anima SGR" (società che gestisce fondo).

Premesso quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca convenuta non sia legittimata a stare in giudizio davanti l'Organismo adito in quanto la questione oggetto di ricorso riguarda aspetti di natura contabile/fiscale che sono di competenza della società che gestisce il fondo comune di investimento, o dell'intermediario da quest'ultima delegato a svolgere le suddette funzioni; dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

**6.5.9. Sottoscrizione polizza collegata ad un mutuo – Contestazione – Compagnia assicurativa non aderente all'Ombudsman Giurì Bancario - Inammissibilità del ricorso**

*Va dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione circa la sottoscrizione di una polizza assicurativa, stante il fatto che la predetta lamentela è stata presentata nei confronti di una compagnia assicurativa non aderente all'Ombudsman Giurì Bancario (decisione del 27 maggio 2014, ricorso n. 314/2014).*

Esponde la ricorrente (che presta la propria attività lavorativa in Svizzera) di aver sottoscritto la polizza "Proteggi mutuo multirischio", collegata ad un mutuo sottoscritto con altro intermediario e che la tutela in caso di perdita dell'impiego.

Lamenta la ricorrente di aver appreso recentemente che la polizza in questione è "valida solo per i lavoratori italiani" e chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la compagnia assicurativa convenuta non aderisce all'Ombudsman-Giurì Bancario; dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.



#### **6.5.10. Sottoscrizione titoli – Successivo rimborso - Contestazione sull'importo liquidato e sulla tempistica – Responsabilità dell'emittente estero e non della banca collocatrice – Inaccogliibilità del ricorso**

*Stante che la banca collocatrice di un titolo emesso da una società estera non svolge alcun ruolo nella procedura di rimborso, l'Ombudsman Giurì Bancario deve rigettare il ricorso avente ad oggetto la contestazione sia sul ritardo con cui è stata effettuata la liquidazione, sia sulla minor somma accreditata rispetto alle attese, essendo l'attività di rimborso gestita dalla società emittente estera (decisione del 26 giugno 2014, ricorso n. 13/2014).*

Esponde il ricorrente:

1. di aver acquistato – nel mese di febbraio 2008, dietro “consiglio” della banca convenuta – titoli “(...) Eur Diversified Alpha Notes”, collocati dall'intermediario, per un controvalore pari ad €100.000,00, con data di rimborso 8 gennaio 2013;
2. che dall'anno 2008 al 2013 “non è stato possibile avere notizie sull'andamento del prodotto”; inoltre, “inserendo l'ISIN nel sito [della banca] è sempre comparsa la scritta «La ricerca non ha prodotto risultati»”;
3. che il rimborso dei titoli, anziché essere effettuato nel mese di gennaio 2013, è stato eseguito, in due tranches, nel mese di agosto e settembre 2013;
4. che gli è stata rimborsata complessivamente la somma di €90.838,00 a fronte degli €100.000,00 investiti nel 2008.

Lamenta il ricorrente: 1) che “il prodotto in oggetto non doveva esser[gli] venduto essendo destinato ai soli investitori qualificati”; 2) che “il prodotto [gli] era stato prospettato dal funzionario [della banca] come molto sicuro «quasi a capitale garantito»”; 3) che “per 6 anni non è stato possibile ottenere informazioni sull'andamento del prodotto”; 4) che “dopo 6 anni, avendo investito €100.000, [gli] sono stati rimborsati in totale €90.838,00; 5) che “il rimborso è comunque avvenuto con circa 10 mesi di ritardo rispetto a quanto prospettato nel Final Term Sheet”.

Ritendo che la banca, nella vicenda in esame, non abbia tenuto una condotta corretta, il ricorrente chiede la somma di €9.162,00 corrispondente alla differenza tra l'importo investito e quello rimborsatogli nel corso del 2013, una somma corrispondente agli interessi legali dovuti per il ritardato rimborso e la somma di €18.000,00 “per la mancata remunerazione del capitale investito per circa 6 anni (3% anno)”.

Replica la banca, affermando:

- a. “che lo strumento finanziario (...) Diversified Alpha Notes Eur è stato regolarmente sottoscritto dal [ricorrente] in data 14 febbraio 2008 nell'ambito di un rapporto relativo ai cosiddetti «servizi amministrati». Tale tipologia di rapporto prevede che le scelte di investimento di volta in volta ritenute più opportune siano effettuate dal cliente sotto la propria esclusiva responsabilità”;
- b. che il modulo di sottoscrizione firmato dal ricorrente “contiene tutte le informazioni utili a identificare la tipologia di prodotto, l'intermediario emittente, i rischi connessi all'investimento e l'informativa relativa al conflitto di interessi” e che “in allegato al predetto modulo venivano debitamente consegnati al cliente la scheda informativa contenente le condizioni indicative del prodotto e l'Indicative Termsheet predisposto dall'Emittente”;
- c. che “il Final Termsheet nella sezione «Selling Restrictions» per la «Republic Of Italy» prevedeva che lo strumento finanziario potesse essere venduto: o «ad investitori qualificati» o «in uno dei casi di esenzione previsti dall'allora vigente art. 33 del Regolamento Emittenti n. 11971»”; che “in tali casi di esenzione rientravano, tra gli altri, le emissioni aventi ad oggetto prodotti finanziari per un corrispettivo totale di €50.000,00 per investitore o di valore unitario minimo di almeno €50.000,00” e che “nel caso di specie o strumento finanziario in discussione presentava un

valore unitario minimo di € 50.000,00 ed, inoltre, veniva sottoscritto dal cliente per un valore complessivo pari ad €100.000,00”;

d. che “nessun funzionario [della banca] ha mai definito lo strumento finanziario in discussione come «quasi a capitale garantito»” e che “il personale [della banca] ha, altresì, provveduto a prospettare al cliente i rischi tipicamente associati a tutti i prodotti finanziari strutturati”;

e. che “nella scheda informativa contenente le condizioni indicative del prodotto, consegnata al cliente e dallo stesso sottoscritta per presa visione, è chiaramente specificato che «il certificato non offre protezione del capitale e gli investitori devono essere in grado di far fronte a perdite sostanziali del capitale investito»;

f. che, “come specificato a pag. 2 del modulo di sottoscrizione dello strumento finanziario in oggetto «[la banca] non assume alcuna responsabilità in merito all’accuratezza e/o completezza delle informazioni fornite dall’Emittente degli strumenti finanziari» nonché «che gli strumenti finanziari non sono emessi o garantiti in alcun modo da parte [della banca]»”;

g. che “da tale documentazione emerge chiaramente che l’Emittente, e quindi responsabile del processo di liquidazione dello strumento finanziario in discussione è (...) AG London Branch, società avente personalità giuridica diversa [dalla banca convenuta]” e che, infatti, “[la banca] ha agito da mero collocatore del predetto strumento ed in tale veste ha provveduto a valutare l’adeguatezza dell’investimento rispetto al profilo di rischio «medio» del cliente, fornendo allo stesso la più ampia informativa sulla tipologia dello stesso e sui relativi rischi”;

h. che “nel corso del 2009 veniva sottoposto al cliente un nuovo questionario e sulla base delle nuove risposte fornite il profilo di rischio veniva modificato in «alto»”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Con riferimento al capo del ricorso in merito alla responsabilità della banca convenuta per avergli venduto titoli destinati esclusivamente ad investitori qualificati e per aver affermato, in occasione dell’esecuzione dell’operazione di investimento, che lo strumento in questione fosse “quasi a capitale garantito”, il Collegio osserva che i fatti contestati dal ricorrente risalgono al mese di febbraio 2008 e che il reclamo è stato presentato all’ufficio reclami della banca in data 22 ottobre 2013.

Ciò posto, il Collegio rileva che, ai sensi dell’art. 7, comma 1, lett. a) del Regolamento, “All’Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all’articolo 1, purché: [...] il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo”; dichiara, pertanto, il punto in questione del ricorso inammissibile.

Per quanto riguarda, invece, la carenza di informazioni sull’andamento dell’investimento lamentata dal ricorrente, il Collegio osserva che, dalla documentazione agli atti, non risulta che il ricorrente abbia richiesto alla banca aggiornamenti sull’andamento dei titoli né, tantomeno, risulta a carico dell’intermediario, che nella vicenda in esame ha svolto esclusivamente il ruolo di collocatore, uno specifico obbligo giuridico che imponga di fornire notizie in merito agli investimenti effettuati dalla clientela; dichiara, pertanto, inaccoglibile tale capo del ricorso.

Con riferimento, infine, alle contestazioni del ricorrente in merito al fatto che gli è stata liquidata, in sede di rimborso dei titoli, una somma inferiore rispetto a quella attesa e che le operazioni di liquidazione sono state eseguite senza rispettare i termini previsti, il Collegio riscontra la carenza di legittimazione passiva dell’intermediario convenuto, posto che le suddette doglianze riguardano un’attività (liquidazione titoli) posta in essere dall’emittente estero (...) AG London Branch (peraltro non aderente all’Ombudsman-Giurì Bancario) e non dalla banca convenuta che, come già ricordato, ha svolto solo la funzione di intermediario collocatore dei titoli sottoscritti.

Premesso quanto sopra, il Collegio dichiara, pertanto, inammissibile il suddetto capo del ricorso e, quale Organismo avente sede nel Paese di residenza del consumatore – considerata la propria adesione alla FIN-NET (Rete europea per la risoluzione delle controversie in materia finanziaria) e con riferimento a quanto previsto nel “Memorandum d’intesa sui reclami transfrontalieri” (Brussels, 30 marzo 1998) – dà incarico alla Segreteria Tecnica di fornire al ricorrente ogni informazione utile circa l’Organismo deputato alla soluzione conciliativa delle vertenze in materia finanziaria nel Paese dell’intermediario convenuto.

#### **6.5.11. Sottoscrizione polizza – Successiva liquidazione – Richiesta di rendicontazione – Compagnia assicurativa non aderente – Inammissibilità del ricorso**

*Dev’essere dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di rendicontazione relativa ad una polizza precedentemente liquidata, qualora la domanda sia rivolta nei confronti di una compagnia assicurativa non aderente all’Ombudsman-Giurì Bancario (decisione del 2 ottobre 2014, ricorso n. 510/2014).*

La ricorrente espone:

1. di aver stipulato con la compagnia assicurativa convenuta, in data 25 novembre 2005, la polizza PIP “Disegno Futuro”;
2. di aver versato, come premi, €1.500 negli anni dal 2005 al 2008 e €3.000 nell’anno 2010;
3. di aver richiesto alla compagnia assicurativa, dall’inizio dell’anno 2014, “di tornare in possesso del capitale versato” e di aver ottenuto, in data 22 luglio 2014, un assegno di € 6.926,62 “senza alcuna rendicontazione né specifica di conteggi richiesti più e più volte”.

La ricorrente censura la condotta della compagnia assicurativa e chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla convenuta di trasmetterle “documentazione di conteggi precisi e puntuali dell’investimento dal 2005 all’11 giugno 2014”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che la compagnia assicurativa “(...)” non aderisce all’Ombudsman-Giurì Bancario; dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

#### **6.5.12. Sottoscrizione di polizza assicurativa – Contestazione sui premi pagati – Ricorso proposto contro la compagnia assicurativa – Intermediario non aderente – Inammissibilità del ricorso**

*Qualora il ricorso sia stato presentato nei confronti di una compagnia assicurativa non aderente all’Ombudsman-Giurì Bancario, il Collegio dichiara l’inammissibilità della domanda avanzata dal ricorrente (nel caso di specie, la contestazione riguardava i premi pagati a valere su una polizza emessa dalla predetta compagnia) (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 195/2014).*

Il ricorrente espone:

1. di aver stipulato - con la compagnia “Cariplo Intesa Vita”, nel corso dell’anno 2000 - un piano di accumulo che prevedeva il versamento semestrale di un importo di €645,58 e che beneficiava di detrazioni fiscali vantaggiose per tutta la durata dell’investimento;
2. che, “a seguito di problemi non riconducibili alla [sua] responsabilità/disponibilità, nel 2008 tale versamento veniva prelevato dal [suo] conto corrente per un solo semestre, nel 2009 non veniva prelevato in entrambi i semestri, nel 2010 veniva prelevato – mediante forzatura manuale degli addetti della [banca convenuta] – solo dopo aver fatto notare al [suo] istituto

bancario tali anomalie ma, nel successivo 2011, i prelevamenti non passavano come da disposizioni per entrambi i semestri”;

3. di aver deciso, nel mese di dicembre 2012, di liquidare l’investimento in questione, non avendo potuto, per più anni, beneficiare del suddetto trattamento fiscale di miglior favore a causa dei suddetti mancati prelievi;
4. di aver cercato, tramite la banca convenuta, di ottenere chiarimenti dalla compagnia assicurativa in merito alle cause che hanno determinato i mancati prelievi;
5. che la compagnia assicurativa rispondeva sostenendo che le ragioni di dette anomalie erano attribuibili al fatto che le coordinate bancarie fornite non erano corrette.

Il ricorrente chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia accertare le responsabilità per la mancata esecuzione dei prelievi relativi al piano di accumulo in questione.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Con riferimento all’intermediario convenuto Intesa Sanpaolo Vita, il Collegio rileva che la suddetta compagnia assicurativa non aderisce all’Ombudsman-Giurì Bancario; dichiara, pertanto, inammissibile il ricorso nei confronti di detto intermediario.

Per quanto riguarda la posizione del Credito Valtellinese, il Collegio osserva che il ricorrente, antecedentemente alla proposizione del ricorso, non ha proposto alcun reclamo all’intermediario.

Ciò posto, il Collegio rileva che la Segreteria Tecnica dell’Ombudsman-Giurì Bancario, in data 24 marzo 2014, ha comunicato alla banca il ricorso del Sig. (...) e che l’intermediario ha replicato con lettera datata 9 aprile 2014; la Segreteria ha provveduto, in data 29 luglio 2014, a trasmettere al ricorrente la replica della banca, invitandolo, entro 30 giorni dalla ricezione della suddetta comunicazione, a fornire le sue controdeduzioni in merito, “specificando, ove esistenti, i motivi di insoddisfazione e le richieste di risarcimento”, con l’avvertimento che, qualora il suddetto termine fosse trascorso senza che il ricorrente si fosse attivato in tal senso, il Collegio avrebbe dichiarato cessata la materia del contendere.

Considerato quanto sopra e atteso che il ricorrente non ha dato seguito a quanto richiesto con la predetta lettera del 29 luglio 2014 della Segreteria Tecnica, il Collegio, essendo trascorso il citato termine di 30 giorni, dichiara cessata la materia del contendere.

## 6.6. Difetto di legittimazione attiva

### **6.6.1. *Sottoscrizione polizza assicurativa – Successiva contestazione del beneficiario sui conferimenti – Carenza di legittimazione attiva – Titolare del rapporto quale esclusivo legittimato a proporre ricorso innanzi all’Ombudsman – Inammissibilità del ricorso***

*Va dichiarato inammissibile il ricorso – riguardante una contestazione in merito ad una polizza assicurativa sulla vita - proposto dal beneficiario della polizza stessa, essendo tale soggetto sfornito di legittimazione attiva innanzi all’Ombudsman-Giurì Bancario, che può essere adito esclusivamente dal titolare del rapporto in relazione al quale si è verificato il fatto contestato (nel caso di specie, dall’intestatario della polizza) (decisione del 12 novembre 2014, ricorso n. 516/2014).*

La ricorrente espone:

1. di essere la nipote della Sig.ra (...), di anni 80;

2. che la Sig.ra (...) è titolare di un conto corrente (con delega alla nipote), nonché di un dossier titoli, aperti presso la banca convenuta;
3. che la Sig.ra (...) “soffre, da alcuni mesi, di un deficit cognitivo progressivo che la rende sempre più vulnerabile e, negli ultimissimi tempi, anche poco lucida e spesso disorientata”;
4. che la Sig.ra (...) ha sottoscritto con la “SEB Life International” una polizza vita, “dove far confluire o suoi risparmi, ad eccezione dei conti correnti”, nominando beneficiari la nipote e gli altri “legittimi eredi”;
5. che, con lettera datata 27 maggio 2014, la Sig.ra (...) ha ordinato alla banca convenuta di “conferire nella polizza [...] tutti i titoli presenti sul deposito”;
6. che, in data 26 giugno 2014, la Sig.ra (...) si è intrattenuta a colloquio, presso l’agenzia della banca, con un dipendente della banca e “dopo pochi minuti, [ha cominciato] a presentare un grave stato confusionale che induceva il personale a chiedere l’intervento del 118”;
7. che, prima dell’intervento del 118, la Sig. (...) ha sottoscritto un documento col quale revocava l’ordine del 27 maggio 2014 e, “di fatto, [annullava] la precedente richiesta di sottoscrizione della polizza ed il conseguente trasferimento dei titoli”.

La ricorrente lamenta che “una richiesta autografa comunicata alla banca il giorno 27 maggio è stata tenuta deliberatamente ferma e non è ancora stata eseguita a fine giugno” e che la revoca, “prodotta e confezionata «ad hoc» [dal personale della banca] è stata inconfutabilmente fatta firmare ad una persona non in pieno possesso delle proprie facoltà [...]”; chiede, pertanto, che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all’intermediario convenuto di trasferire “tutti i titoli e fondi (liquidabili e scambiabili senza difficoltà sui mercati regolamentati) con valuta antergata al 30 giugno 2014 (prima dell’entrata in vigore della normativa fiscale)” nonché di rimborsare “eventuali costi e tasse successivi a tale data”.

La banca replica, eccependo l’irricevibilità del ricorso in esame.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, rileva che il ricorso – che interessa peraltro questioni in materia di stato e capacità delle persone, riservata inderogabilmente alla giurisdizione statale – è stato proposto da soggetto che risulta essere il beneficiario di polizza assicurativa accesa presso la banca interessata e che, quindi, appare nella specie sfornito di legittimazione attiva posto che l’Ombudsman-Giurì Bancario può essere adito esclusivamente dal titolare del rapporto in relazione al quale si è verificato il fatto contestato.

Né può in senso contrario rilevare che la Sig.ra (...) abbia delegato la ricorrente ad operare sul proprio conto corrente, posto che la controversia in questione concerne l’esecuzione di un ordine di liquidazione/trasferimento di titoli, custoditi in un deposito intestato alla sola Sig.ra (...) e riguardo al quale non risulta essere stato concesso alcun mandato ad operare.

In conclusione il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

#### **6.6.2. Titoli azionari emessi dalla banca – Domanda di vendita da parte del cliente – Mancata esecuzione - Richiesta di non soddisfare altri ordini di vendita – Carezza di interesse – Inammissibilità del ricorso**

*La “diffida” con cui il cliente intimi alla banca di non soddisfare altri ordini di vendita (se non il proprio) — eventualmente inviati da terzi mediante la trasmissione degli ordini (a controparti interessate all’acquisto) ovvero mediante l’utilizzo del Fondo Riacquisto Azioni — non appare sorretta da idoneo interesse in quanto: a) sotto un primo profilo, ha ad oggetto rapporti tra la banca e soggetti terzi estranei alla controversia, il cui esito non appare rilevante ai fini della domanda proposta con il ricorso; b) sotto un secondo profilo, l’ordine di vendita della ricorrente, a*

*seguito della comunicazione di ineseguito da parte della banca, risulta scaduto — e, quindi, cancellato —, sicché si appalesa irrilevante la sorte degli altri eventuali ordini di vendita che siano successivamente pervenuti (decisione del 12 dicembre 2014, ricorso n. 333/2014).*

La ricorrente chiede il ripristino dell'ordine di vendita di n. 400 azioni "Veneto Banca", disposto il 28 ottobre 2013, "con validità di esecuzione dalla data di ricezione da parte della banca"; chiede, inoltre, che la banca venga diffidata "a non soddisfare altri ordini di vendita ricevuti da terzi con controparti disposte ad acquistare il medesimo strumento finanziario o mediante l'acquisto di azioni proprie con il proprio Fondo Riacquisto Azioni". Chiede, infine, che, qualora tale diffida non risulti rispettata, "l'ordine di vendita venga immediatamente soddisfatto allo stesso prezzo di vendita della transazione avvenuta in alternativa a quella" da lei richiesta.

La banca replica specificando che i titoli in questione non erano quotati su mercati regolamentati o sistemi multilaterali di negoziazione; inoltre, le compravendite eseguite tramite Veneto Banca avvenivano al prezzo determinato annualmente dall'Assemblea, su proposta del Consiglio di Amministrazione. Precisa, poi, che l'ordine di vendita del 28 ottobre 2013 non aveva trovato esecuzione per assenza di controparte.

Infine, la banca sottolinea che l'ordine di vendita era stato reiterato dalla ricorrente il 6 maggio 2014 e che la transazione sarebbe potuta avvenire solo al prezzo determinato il 26 aprile 2014 dalla predetta Assemblea.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva che la ricorrente, tra il 1999 ed il 2007, ha acquistato azioni "Veneto Banca"; il 28 ottobre 2013 ha richiesto la vendita di n. 400 delle predette azioni. Tuttavia tale ordine, inserito dalla banca presso Monte Titoli S.p.A., è rimasto ineseguito, non avendo trovato una contropartita; l'esito negativo della transazione è stato comunicato alla ricorrente con e-mail del 19 dicembre 2013.

Il Collegio, pertanto, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca – il cui compito si limita alla ricezione e trasmissione dell'ordine ricevuto dal cliente –, respinge il capo del ricorso con cui la ricorrente lamenta l'ineseguito dell'ordine conferito il 28 ottobre 2013.

Per quanto concerne poi l'ulteriore doglianza riguardante la "diffida" della ricorrente alla banca di non soddisfare altri analoghi ordini di vendita eventualmente ricevuti da terzi mediante la trasmissione degli ordini (a controparti interessate all'acquisto) ovvero mediante l'utilizzo del Fondo Riacquisto Azioni, il Collegio rileva anzitutto la carenza di interesse della ricorrente in quanto la richiesta ha ad oggetto rapporti tra la banca e soggetti terzi estranei alla controversia, il cui esito non appare rilevante ai fini delle domande proposte con il ricorso.

Inoltre, per quanto attiene al primo profilo della medesima "diffida" (a non trasmettere gli analoghi ordini di terzi a controparti interessate all'acquisto), la carenza di interesse è apprezzabile anche in ragione della circostanza che l'ordine della ricorrente del 28 ottobre 2013, a seguito della comunicazione di ineseguito da parte della banca, risulta scaduto e, quindi, cancellato; sicché, si appalesa irrilevante la sorte degli altri eventuali ordini di vendita che siano successivamente pervenuti.

Con riferimento al secondo profilo della suddetta "diffida" (a non riacquistare da terzi i titoli di propria emissione), è da aggiungere che quanto richiesto dalla ricorrente riguarda una questione che coinvolge la banca non nella sua qualità di soggetto esercente attività di intermediazione finanziaria, ma quale soggetto emittente delle azioni di cui è causa. Pertanto, atteso che la questione in esame è inquadrabile nell'ambito dei rapporti societari, in quanto tali non rientranti nella competenza *ratione materiae* dell'Ombudsman-Giurì Bancario, il Collegio dichiara inammissibile tale capo del ricorso.

Per quanto concerne infine le argomentazioni in ordine al prezzo di vendita delle azioni, il Collegio rileva che – fermo restando che la fissazione del prezzo di vendita delle azioni spetta alla

esclusiva competenza dell'Assemblea dei soci (art. 6 del citato Statuto) – ogni questione inerente alla quantificazione del prezzo che andrebbe applicato alla esecuzione dell'ordine, è comunque assorbita dal rigetto dei precedenti capi del ricorso in punto di *an debeatur*.

In conclusione, il Collegio respinge il ricorso.

## **6.7. Dichiarazione di competenza**

### **6.7.1. Trading on-line – Errore nel regolamento delle operazioni di compravendita – Richiesta di risarcimento del danno – Eccezione di incompetenza – Rigetto**

*Qualora il ricorso abbia ad oggetto le movimentazioni avvenute sul conto corrente del ricorrente (e da questi contestate per le modalità di computo delle valute e per il calcolo delle commissioni) che sono conseguenze di errori che la banca, su assunto del cliente, avrebbe commesso nella valutazione degli importi, pagati ed incassati, a seguito di operazioni di investimento, è da ritenere - considerato che la lagnanza riguarda le modalità di contabilizzazione, da parte dell'intermediario, dei controvalori dell'acquisto e della vendita di strumenti finanziari (contabilizzazione rappresentante la fase finale, e necessaria, di un iter operativo che ha origine nell'ordine conferito dal cliente) - che la questione resti attratta nell'ambito della propria competenza, posto che la predetta lamentela si prospetta quale elemento consequenziale, ed accessorio, dell'operazione di investimento disposta dall'investitore (decisione dell'11 giugno 2014, ricorso n. 1044/2013).*

Espongono il ricorrente:

1. di aver eseguito, in data 13 agosto 2013, alcune operazioni di compravendita di titoli tramite il portale di *trading on-line* della banca;
2. di aver esaminato l'estratto conto del terzo trimestre del 2013 e di aver riscontrato l'addebito da parte della banca di interessi passivi "causa del saldo negativo scaturente dalle operazioni in titoli obbligazionari effettuate il giorno 13 agosto";
3. di avere, in seguito, scoperto che, con riferimento alle operazioni eseguite nella suddetta data, "tutte quelle operate in acquisto trovano valuta il giorno 16 agosto mentre quelle di vendita effettuate sul mercato MOT hanno valuta 19 agosto";
4. che "da questa difformità di trattamento scaturisce il debito di € 169.318,00 che [egli] avrebbe contratto nei confronti [della banca] per i 3 giorni che separano il 16 dal 19".

Ritenendo che la banca abbia commesso un errore in occasione del regolamento delle operazioni di compravendita in questione e lamentando di aver subito un danno a causa di ciò, chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Aggiunge il ricorrente di aver riscontrato anche che, con riferimento alle operazioni di investimento del 13 agosto 2013, la banca ha effettuato degli storni; a tal riguardo chiede di avere chiarimenti in merito a dette movimentazioni sul suo conto corrente, con particolare riferimento al corretto computo delle commissioni di negoziazione versate.

Replica la banca eccependo, in via pregiudiziale, l'incompetenza per materia dell'Organismo adito in quanto "la materia oggetto del presente ricorso concerne operazioni e movimenti di conto corrente e, quindi, attinente a servizi bancari che esulano dalla competenza [...] dell'Ombudsman-Giurì bancario; nel merito, precisa che:

- a. "il 13 agosto 2013" il ricorrente ha disposto diversi ordini di compravendita su strumenti obbligazionari, da eseguirsi alcuni su mercato EuroTLX e altri su mercato MOT";

- b. le operazioni eseguite sul mercato EuroTLX sono state “contabilizzate” il giorno 16 agosto 2013 mentre le operazioni eseguite sul mercato MOT sono state “contabilizzate” il 19 agosto 2013;
- c. “la diversa data di regolamento delle operazioni è dipesa dal differente mercato di esecuzione; infatti per quanto riguarda EuroTLX, il 15 agosto 2013 (pur essendo giorno di borsa chiusa) era considerato valido ai fini del conteggio dei giorni di valuta, in quanto tale mercato, oltre ad avere un calendario di negoziazione (riferito ai giorni di chiusura mercato) adotta altresì un «calendario di settlement» (ove sono indicati i giorni di festività riferiti alle valute di regolamento delle operazioni [...]);”
- d. “tale distinzione non sussiste per quanto riguarda il mercato MOT laddove è adottato un unico calendario valido sia per la negoziazione che per le valute di regolamento e per il quale il 15 agosto 2013 era giorno di chiusura di Borsa non conteggiabile, dunque, ai fini della valuta”;
- e. “pertanto, applicando la regola per cui il regolamento dell’operazione sul conto corrente reca valuta T + 3 (dove T è il giorno di esecuzione dell’operazione e 3 sono i giorni validi ai fini del computo della valuta), nel caso di EuroTLX il giorno di regolamento cadeva venerdì 16 agosto 2013, nel caso del MOT, non potendosi conteggiare il giorno 15 agosto né quelli del 17 e 18 (rispettivamente sabato e domenica) si arriva al 19 agosto 2013”.

Per quanto riguarda le operazioni di storno contestate dal ricorrente, la banca afferma che “il 19 agosto, l’Ufficio Titoli, con riferimento a tre operazioni disposte dal ricorrente sempre il 13 agosto 2013 sugli strumenti EIB 21 EMTN 1,375% e FCE OAT 45 3,25%, a causa di un errato conteggio del rateo di interessi sugli stessi maturato, ha disposto le necessarie sistemazioni effettuando lo storno ed il successivo ri-addebito dell’importo comprensivo del rateo cedolare corretto”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Va pregiudizialmente esaminata la questione di incompetenza per materia sollevata dalla banca, in quanto l’oggetto di ricorso riguarderebbe movimenti operati sul conto corrente, quindi relativi a servizi bancari, che esulano, in quanto tali, dalla competenza di questo Giurì.

Il Collegio ha presente che il contratto di conto corrente appartiene alla categoria dei “contratti bancari” sui quali è competente a giudicare altro Organismo di giustizia alternativa.

Nel caso in esame, peraltro, rileva il Collegio che le movimentazioni avvenute sul conto corrente del ricorrente - e da questi contestate per le modalità di computo delle valute e per il calcolo delle commissioni - sono, secondo l’assunto del ricorrente, conseguenze di errori che la banca avrebbe commesso nella valutazione degli importi, pagati ed incassati, a seguito di operazioni di investimento; la lagnanza riguarda quindi le modalità di contabilizzazione, da parte della banca, dei controvalori dell’acquisto e della vendita di strumenti finanziari; contabilizzazione rappresentante la fase finale, e necessaria, di un iter operativo che ha origine nell’ordine conferito dal cliente; quanto da questi lamentato si prospetta quindi quale elemento consequenziale, ed accessorio, dell’operazione di investimento da lui disposta.

Tale prospettazione del *petitum*, - che trova, del resto, riscontro nel naturale processo di svolgimento dei fatti, originati dalle iniziali disposizioni conferite dal cliente - consente che la questione resti attratta, nel suo complesso, nell’ambito di competenza per materia dell’Ombudsman bancario.

Venendo al merito del ricorso, per quanto riguarda la prima contestazione formulata dal ricorrente, il Collegio riscontra che il calendario di “*settlement*” relativo al mercato EuroTLX contempla la festività di “ferragosto” quale giorno utile ai fini del regolamento delle operazioni eseguite in date precedenti; invece, il calendario relativo al mercato MOT considera la data del 15



agosto festività ad ogni effetto, durante la quale ogni attività, compreso il *settlement* delle operazioni, è sospesa.

Il Collegio non riscontra quindi irregolarità nelle modalità con cui la banca convenuta ha eseguito le dovute contabilizzazioni con riferimento alle operazioni effettuate dal ricorrente in data 13 agosto 2013.

Per quanto riguarda la seconda contestazione, il Collegio osserva che la banca ha fornito chiarimenti in merito agli storni, e successivi riaddebiti sul conto corrente delle somme impiegate dal ricorrente nell'esecuzione di alcune operazioni di compravendita titoli in data 13 agosto 2013, affermando che si è trattato di aggiustamenti contabili, dovuti ad un errore effettuato nel computo dei ratei di interesse maturati su alcuni titoli acquistati dal cliente e che dette sistemazioni contabili non hanno avuto alcuna conseguenza sulle commissioni effettivamente sostenute dal ricorrente. Sul punto, osserva il Collegio che lo stesso ricorrente, dal canto suo, non ha denunciato alcun danno in conseguenza delle sistemazioni contabili in questione.

Considerato quanto sopra, Collegio dichiara il ricorso inaccoglibile.

#### **6.7.2. *Disposizione di acquisto di ETF – Versamento assegni per cassa – Mancata immediata disponibilità – Contestazione – Eccezione di inammissibilità per materia – Rigetto***

*Qualora la questione sottoposta all'esame del Collegio verta intorno ad un'operazione di investimento che il ricorrente lamenti essere stata illegittimamente rifiutata dalla banca e che quest'ultima asserisca di non aver potuto eseguire a causa “della mancata disponibilità della liquidità versata tramite assegni circolari”, la controversia resta attratta nell'ambito di competenza ratione materiae dell'Ombudsman-Giurì Bancario in quanto — nonostante un aspetto della questione riguardi la disponibilità riconosciuta dalla banca al versamento di assegni circolari (sulla quale l'Ombudsman non è competente) — l'oggetto principale della lite attiene comunque alla mancata esecuzione da parte dell'intermediario di un ordine di acquisto titoli (che rientra, invece, a pieno titolo nella sua competenza) (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 286/2014).*

Il ricorrente espone:

1. di essersi recato, in data venerdì 10 gennaio 2014, presso la filiale di riferimento della banca convenuta per versare sul proprio conto corrente cinque assegni circolari, emessi “dalla stessa banca”, per un importo complessivo pari a €250.000,00, con l'intenzione di crearsi la provvista per effettuare, nello stesso giorno, un'operazione di acquisto di titoli ETF “Crude Oil” di pari importo, tramite la piattaforma di *trading on-line* dell'intermediario;
2. di essere stato informato dal cassiere della banca del fatto che, nel caso in cui avesse voluto effettuare *on-line* l'operazione in questione, il tempo di attesa per ottenere la disponibilità degli importi degli assegni sarebbe stato di quasi una settimana (giovedì successivo), mentre, qualora l'ordine fosse stato impartito direttamente allo sportello, l'operazione sarebbe stata immediatamente eseguita, con l'addebito di una commissione pari allo “0,465-0,645” a suo carico.

Il ricorrente contesta la condotta tenuta dalla banca nella suddetta occasione, giudicando “incredibile che assegni circolari emessi dalla stessa agenzia della stessa banca, neppure incassati, non abbiano una possibilità d'immediato utilizzo [...]”; aggiunge, inoltre, che il “prospetto informativo” relativo al rapporto di conto corrente prevede l'immediata disponibilità dell'importo di un assegno circolare emesso e negoziato dalla stessa banca.

Il ricorrente conclude affermando che “l’ostacolo del cassiere, palesemente ingiusto con l’esborso della commissione, [lo] indispose talmente che [rinunciò] all’investimento” e che “il giovedì successivo il prezzo del Crude Oil era già salito per cui [rinunciò] definitivamente all’investimento”, decidendo, quindi, di ritirare i soldi depositati “in data 17 febbraio 2014, ancora con [emissione di] assegni circolari”.

Ritenendo “non corretto l’operato della banca”, il ricorrente chiede la somma di €20.000,00 a titolo di risarcimento del danno, pari al guadagno che egli sostiene avrebbe ottenuto se avesse sottoscritto, in data 10 gennaio 2014, i titoli in questione.

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l’incompetenza *ratione materiae* dell’Organismo adito e, nel merito, affermando:

- a. che “in data 10 gennaio 2014 il cliente ha versato cinque assegni circolari da €50.000,00 ciascuno [...] emessi da Intesa Sanpaolo”;
- b. che “[...] secondo le condizioni contrattuali, la disponibilità degli stessi era previsto fosse data il giorno dopo”;
- c. che, “per questo, il giorno stesso in cui il cliente ha versato gli assegni, la somma non era immediatamente disponibile, né per effettuare operazioni presso lo sportello tramite cassiere, né online in maniera autonoma”;
- d. che “la disponibilità del cassiere a raccogliere comunque le disposizioni di acquisto degli ETF prescelti [dal ricorrente] ha rappresentato la manifestazione di una disponibilità straordinaria della banca nell’incontrare le esigenze del cliente [...]” il quale “[...] non volendo sostenere le commissioni previste per le operazioni richieste allo sportello, ovvero non volendo rinunciare allo sconto previsto per le disposizioni online, pari al 30% o al 50% in base al prodotto, ha deliberatamente deciso di non disporre alcun ordine”;
- e. che il ricorrente ha “abbandonato l’idea di effettuare l’acquisto il 10 gennaio”, e che il 17 febbraio ha “rinunciato definitivamente” all’investimento in questione;
- f. che, in merito alle suddette date, “è inevitabile non osservare che esse vengono «dichiarate» a posteriori e che la giustificazione del mancato inserimento dell’ordine sarebbe dipeso dal rialzo del prezzo del titolo, divenuto, in tutto quest’arco di tempo (di oltre un mese) per lui non più interessante”.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva quanto segue.

Per quanto riguarda l’eccezione di incompetenza per materia sollevata dalla banca, il Collegio osserva che la controversia sottoposta al suo esame verte intorno ad un’operazione di investimento che il ricorrente lamenta essere stata illegittimamente rifiutata dalla banca e che quest’ultima asserisce non poteva essere eseguita a causa “della mancata disponibilità della liquidità versata tramite assegni circolari”; ciò posto, il Collegio ritiene che il ricorso in esame rientri nel suo ambito di competenza *ratione materiae* in quanto, nonostante un aspetto della questione riguardi la disponibilità riconosciuta dalla banca al versamento di assegni circolari (sulla quale l’Ombudsman-Giurì Bancario non è competente), l’oggetto principale della lite attiene comunque alla mancata esecuzione da parte dell’intermediario di un ordine di acquisto titoli.

Nel merito del ricorso, il Collegio rileva che, secondo il ricorrente, gli importi degli assegni circolari versati in data 10 gennaio 2014, essendo detti titoli di credito emessi dalla stessa banca negoziatrice, sarebbero dovuti essere immediatamente disponibili per essere impiegati nell’operazione di investimento.

La banca contesta tale assunto, deducendo che i titoli erano stati emessi da un istituto di credito diverso – sebbene capogruppo del gruppo bancario al quale appartiene la convenuta - e che, pertanto, la disponibilità degli importi era prevista per il giorno successivo alla presentazione per l’incasso.

Sul punto il Collegio osserva che sugli assegni circolari in questione è presente la scritta: “Intesa Sanpaolo S.p.A. pagherà a vista per questo assegno circolare”, e che il codice ABI su di essi riportato è quello del predetto intermediario e non della banca convenuta.

Riscontra, dunque, il Collegio che, sebbene la presenza sugli assegni anche del logo della banca convenuta possa aver confuso il ricorrente in merito all’individuazione dell’emittente, i titoli di credito in questione sono stati emessi da un soggetto diverso dalla banca convenuta e che - come indicato “nel prospetto informativo”, allegato dal ricorrente, con riferimento agli “Ass. circolari altri istituti” – la “disponibilità economica” degli importi è garantita a partire dal quarto giorno successivo a quello di presentazione del titolo per l’incasso.

Considerato quanto sopra, il Collegio rileva che il ricorrente - non avendo, in data 10 gennaio 2014, la disponibilità della somma necessaria – non poteva effettuare l’operazione di investimento desiderata.

In conclusione, il Collegio, con riferimento alla vicenda in esame, non rileva irregolarità nella condotta tenuta dalla banca e, pertanto, respinge il ricorso.

### **6.7.3. *Obbligazioni Lehman Brothers – Parziale rimborso – Applicazione capital gain – Contestazione – Qualificazione giuridica della fattispecie – Rimborsi e non plusvalenze – Competenza dell’Ombudsman – Illegittimità degli addebiti a titolo fiscale***

*Rientra nella competenza dell’Ombudsman-Giurì Bancario il ricorso avente ad oggetto la contestazione di trattenute, che l’intermediario prospetta di aver effettuato a titolo di capital gain, sui rimborsi parziali di capitale riguardanti le obbligazioni Lehman Brothers, posto che la fattispecie — la cui qualificazione spetta al Collegio — è riconducibile a quella del rimborso di parte della somma conferita in un investimento che ha peraltro prodotto rilevanti minusvalenze, non già ad una ipotesi di plusvalenza fiscalmente rilevante (in applicazione del principio di cui è massima, l’Ombudsman ha dichiarato la banca tenuta a restituire al cliente le trattenute in contestazione) (decisione del 26 novembre 2014, ricorso n. 665/2014)*

La ricorrente contesta gli addebiti eseguiti dalla banca, a titolo di versamento dell’imposta di *capital gain*, in occasione del parziale rimborso del capitale investito in obbligazioni “Lehman Bros” effettuato in data 4 (€5.124,92) e 29 aprile 2014 (€6.347,19) e 3 (€4.177,52) e 29 ottobre 2014 (€5.247,40); aggiunge che, con riferimento a precedenti “parziali rimborsi”, l’Ombudsman-Giurì Bancario si era già pronunciato in data 19 febbraio 2014, dichiarando la banca tenuta a rimborsare alla cliente gli importi prelevati.

La ricorrente chiede, pertanto, che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca di rimborsare complessivamente la somma di € 4.744,89, oltre interessi legali, “relativa agli addebiti indicati come capital gain” e che “tale procedura venga applicata agli eventuali altri accrediti futuri riguardanti il titolo Lehman Brothers”.

La banca replica affermando che “le somme ricevute dalla cliente in seguito alla procedura di liquidazione della società Lehman Brothers, sono da considerarsi parziali rimborsi dell’obbligazione” e che “la banca aveva correttamente caricato a costo fiscale prossimo a zero i titoli della società in default in sede di trasferimento all’erede, successivamente aveva assoggettato a capital gain i rimborsi parziali, quale differenza tra quanto ricevuto e quanto caricato come costo fiscale di acquisto”; aggiunge, inoltre, che la ricorrente, in data 18 marzo 2014, ha sottoscritto una quietanza, dichiarando, nell’atto, “di essere stata soddisfatta e di non aver più nulla a pretendere dalla [banca] a qualsiasi titolo”.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che il *default* della “Lehman Bros” ha determinato l’impossibilità da parte dell’emittente di far fronte agli obblighi assunti con l’emissione dei titoli in questione, e che la ricorrente, nell’ambito della procedura concorsuale alla quale l’emittente è assoggettata, ha ottenuto il parziale rimborso del capitale investito attraverso accrediti effettuati, in varie *tranches*, sul proprio conto corrente. I suddetti rimborsi sono stati oggetto di trattenuta che la banca ha ritenuto di dover effettuare a titolo di ritenuta fiscale. Ciò ha messo capo ad un primo ricorso - deciso dall’Ombudsman in data 19 febbraio 2014, in senso favorevole alla ricorrente - cui ha fatto seguito il successivo ricorso oggi all’esame del Collegio, avente oggetto ulteriori trattenute operate dall’intermediario su successivi rimborsi eseguiti dalla procedura concorsuale.

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva preliminarmente che alla propria pronuncia del 19 febbraio 2014, è stata data esecuzione come documentato dalla quietanza del 18 marzo 2014, sottoscritta da parte ricorrente “a tacitazione di ogni pretesa o diritto spettante” in relazione alla decisione medesima.

Venendo quindi all’esame dei rimborsi, e delle relative ritenute, che costituiscono oggetto dell’odierno ricorso, il Collegio – considerato che non è il mero rimborso del capitale ad essere oggetto dell’imposta in questione, bensì l’eventuale plusvalenza realizzata all’atto del rimborso – rileva che per legge il menzionato trattamento fiscale si applica alle plusvalenze derivanti da investimenti di natura finanziaria e che gli importi sui quali nella specie è stata effettuata la trattenuta in contestazione non costituiscono “guadagni da capitale” bensì rimborsi di parte della somma conferita in un investimento che ha prodotto consistenti minusvalenze; ritiene, dunque, non giustificata la trattenuta che la banca ha ritenuto di dover effettuare a titolo di ritenuta fiscale.

Pertanto, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria – a corrispondere alla ricorrente la somma di €1.024,98 (addebitata con riferimento al rimborso del 4 aprile 2014), la somma di €1.269,44 (addebitata con riferimento al rimborso del 29 aprile 2014), la somma di €1.086,15 (addebitata con riferimento al rimborso del 3 ottobre 2014) e la somma di €1.364,32 (addebitata con riferimento al rimborso del 29 ottobre 2014), maggiorate degli interessi legali dalla data dei singoli addebiti fino alla data del pagamento.

Con riferimento, infine, alla richiesta della ricorrente che il rimborso delle somme versate a fini fiscali venga effettuato anche in occasione degli “eventuali altri accrediti futuri riguardanti il titolo Lehman Brothers”, il Collegio rammenta che l’Ombudsman-Giurì Bancario delibera esclusivamente in merito ai danni attuali subiti dai ricorrenti e accertati nel corso del procedimento e non a quelli solamente potenziali e, quindi, non concretamente verificabili; ritiene, pertanto, tale capo del ricorso non meritevole di accoglimento.

## **6.8. Ne bis in idem**

### **6.8.1. *Acquisto obbligazioni della Grecia – Contestazione dell’operazione di swap – Petitum identico ad altro ricorso già deciso – Inammissibilità del ricorso***

*Qualora il petitum del ricorso (acquisto obbligazioni della Grecia) risulti identico a quello di altro ricorso, introdotto dallo stesso ricorrente nei confronti di altro intermediario facente parte del gruppo della banca convenuta e già sottoposto al giudizio dell’Ombudsman in una precedente riunione del Collegio, quest’ultimo, sulla base del principio del ne bis in idem, dichiara l’inammissibilità del ricorso (ricorso n. 1003/2013, decisione del 12 febbraio 2014).*

Espone il ricorrente:

1. di aver acquistato, “tramite la [banca]”, in data 10 febbraio 2011 obbligazioni emesse dalla Repubblica Greca per un controvalore complessivo “di nominali €38.000,00”;
2. che detto titolo “veniva scambiato, con valuta 12 marzo 2012, con altri titoli, con scadenza da 6 mesi a 30 anni e cedole mediamente assai più basse, in seguito ad un accordo finalizzato alla ristrutturazione del debito pubblico greco intercorso tra il governo greco e la maggioranza dei creditori privati detentori di titoli del debito pubblico greco, maggioranza rappresentata in maniera determinante da istituti di credito tra cui anche la banca [convenuta] di cui [la banca ....] è sua società”.

Contesta il ricorrente la legittimità del suddetto accordo, sottoscritto dalla banca convenuta in una situazione di “palese conflitto di interessi” e a danno degli “investitori *retails* non volontariamente aderenti [...]”; chiede, pertanto, “il rimborso del valore nominale del titolo come previsto nelle condizioni originarie delle obbligazioni acquistate per il tramite della FinecoBank pari ad €38.000,00 oltre alle cedole associate a detti titoli pari ad €4.180,00, per la complessiva somma di €42.180,00 oltre agli interessi calcolati al tasso medio dei titoli di stato e rivalutazione monetaria entrambi a far data dal 12 marzo 2012”.

Replica la banca, eccependo la propria carenza di legittimazione passiva con riferimento al procedimento in corso.

Il Collegio:

- rilevato incidentalmente che il *petitum* di cui al ricorso risulta identico a quello del ricorso n. 754/2013, introdotto dallo stesso ricorrente nei confronti di [altra banca], sottoposto al giudizio di questo Collegio in data 16 settembre 2013 e deciso nella riunione del 12 novembre 2013;

- accertato, dalla documentazione agli atti, che non sussiste alcun rapporto contrattuale tra il ricorrente e la banca convenuta, con conseguente carenza di legittimazione passiva della banca nella presente vertenza;

dichiara il ricorso inammissibile.

#### **6.8.2. Ricorso connesso con altro già deciso – Domanda accessoria all’oggetto del ricorso precedente – Necessità di un unico libello introduttivo – Improprietà del ricorso**

*Se la domanda del ricorso riguarda una materia strettamente connessa con la domanda introdotta tramite un precedente ricorso già deciso dall’Ombudsman (più precisamente, se l’oggetto della domanda riguarda un elemento accessorio dell’oggetto precedentemente sottoposto al giudizio del Collegio), osservato, in via incidentale, che se le domande fossero state presentate contestualmente, la precedente vertenza si sarebbe dovuta concludere con un giudizio di inammissibilità della domanda, ai sensi dell’articolo 7, comma 1, lettera c), del Regolamento, non può che rilevarsi la evidente improprietà della attuale domanda, integrativa di quella principale, non solo non sottoposta con unico libello introduttivo, ma addirittura presentata a giudizio concluso e pubblicato (ricorso n. 814/2013, decisione del 25 marzo 2014).*

Il Collegio prende in esame la documentazione fornita dal ricorrente contestualmente al ricorso e in data 29 gennaio 2014, nonché quella inviata dalla banca il 28 novembre 2013.

Chiede il ricorrente il risarcimento del danno di €13.000,00, pari alle cedole maturate sul fondo “Amundi” dal 26 novembre 2010 al 20 maggio 2013; precisa che la decisione dell’Ombudsman sul precedente ricorso aveva stabilito la restituzione del capitale conferito in sede di sottoscrizione.

Replica la banca che aveva eseguito quanto disposto dall'Ombudsman Giurì Bancario; precisa che il ricorrente aveva dichiarato, in sede di liquidazione delle somme dovute da parte della banca stessa, di ritenersi completamente soddisfatto nelle proprie ragioni di credito.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, in data 28 maggio 2013, ha sottoscritto la seguente dichiarazione: "dichiaro di ricevere €100.000,00 in ottemperanza alla decisione dell'Ombudsman Giurì Bancario n. 1029/2012 resa il 18 aprile 2013, riferita alla somma sostenuta per la sottoscrizione del fondo "Amundi Eureka Crescita Finanza 2015" (...); nel rilasciare con la firma della presente ampia e liberatoria quietanza della somma predetta, dichiaro di essere integralmente soddisfatto nelle ragioni di credito così come rivenienti in ottemperanza a quanto deciso dall'Ombudsman Bancario in merito al ricorso n. 1029/2012" (al riguardo, precisa il Collegio che la citata decisione è stata assunta in data 10 aprile 2013).

Osserva innanzitutto il Collegio che il sopra citato atto sottoscritto dal ricorrente costituisce una mera dichiarazione di quietanza dell'importo indicato nel dispositivo della decisione dell'Ombudsman del 10 aprile 2013, non contenendo alcun ulteriore elemento che possa configurarlo quale atto transattivo, a chiusura di qualsiasi altra pretesa che potesse derivare dalla vertenza sottoposta al giudizio del Giurì bancario.

Ciò detto, rileva peraltro il Collegio che la domanda di cui al presente ricorso riguarda materia strettamente connessa con la domanda introdotta con il ricorso n. 1029/2012, già deciso dall'Ombudsman; più precisamente, l'oggetto della domanda riguarda un elemento accessorio (pagamento delle cedole per €13.000) dell'oggetto precedentemente sottoposto al giudizio del Collegio (rimborso del capitale sottoscritto per €100.000).

Osservato, in via incidentale, che se le domande fossero state presentate contestualmente, la precedente vertenza si sarebbe dovuta concludere con un giudizio di inammissibilità della domanda, ai sensi dell'articolo 7, comma 1, lettera c), del Regolamento, il Collegio non può che rilevare la evidente improponibilità della attuale domanda, integrativa di quella principale, non solo non sottoposta con unico libello introduttivo, ma addirittura presentata a giudizio concluso e pubblicato.

Quanto sopra considerato, il Collegio dichiara la inammissibilità della domanda.

### **6.8.3. *Acquisto titoli greci – Operazione di swap – Diminuzione patrimoniale – Richiesta di rimborso – Questione già oggetto di decisione – Inammissibilità del ricorso***

*Riscontrato che la domanda presentata dal ricorrente ripropone sostanzialmente la stessa questione già sollevata nei confronti della stessa banca con un precedente ricorso, l'Ombudsman Giurì Bancario, in osservanza del principio del "ne bis in idem", dichiara inammissibile il nuovo ricorso presentato dal cliente (ricorso n. 139/2014, decisione del 9 aprile 2014).*

Esponde il ricorrente che il 10 febbraio 2011 aveva acquistato obbligazioni emesse dalla Repubblica Greca per un valore nominale di €38.000,00 e che il 12 marzo 2012 tali titoli erano stati scambiati con altri con scadenza da sei mesi a trent'anni; lamenta, in merito, che non aveva mai aderito a tale operazione di swap e che, comunque, l'adesione era diventata obbligatoria per tutti gli obbligazionisti a seguito di un accordo tra il governo greco e la maggioranza dei creditori privati.

Lamenta, inoltre, il ricorrente che aveva subito una diminuzione patrimoniale pari a circa l'80% del valore di rimborso dei titoli da lui acquistati e che la banca non lo aveva mai informato sulla predetta operazione di scambio; infine, la banca non avrebbe dovuto accettare di eseguire per lui il servizio di "mera esecuzione". Chiede, quindi, il rimborso del valore nominale del titolo, pari

ad €38.000,00, oltre alle cedole associate e agli interessi calcolati al tasso medio dei titoli di stato a far data dal 12 marzo 2012.

Il Collegio rileva innanzi tutto che il ricorrente, in data 16 settembre 2013, aveva presentato un ricorso (n. 754/2013) che è stato oggetto di decisione del Collegio dell'Ombudsman Giurì Bancario nella riunione del 12 novembre 2013; tale ricorso era stato dichiarato, in parte, inammissibile e, in parte, inaccoglibile.

Ciò premesso, il Collegio, riscontrato che il ricorso in oggetto ripropone sostanzialmente la stessa questione già sollevata nei confronti della stessa banca con il precedente ricorso n. 754/2013, in osservanza del principio del “*ne bis in idem*”, dichiara inammissibile il ricorso.

#### **6.8.4. Trading on-line – Presunti errori sul sito web della banca – Domanda già presentata – Avvenuta pronuncia del Collegio – Inammissibilità del ricorso**

*Qualora il ricorrente abbia riproposto, in termini identici, una domanda precedentemente già presentata, l'Ombudsman Giurì Bancario, verificato che il Collegio si è già pronunciato in merito contro la stessa banca, dichiara inammissibile il nuovo ricorso (decisione del 23 luglio 2014, ricorso n. 485/2014).*

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue:

Rileva il Collegio:

- che il ricorrente, in data 2 settembre 2013, ha presentato ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario contro la banca convenuta, lamentando di aver riscontrato sul portale *trading on-line* della banca i seguenti “difetti”: 1) “Nelle tabelle degli ETF (a differenza delle altre) non funziona il riordino per rendimento YTD. [...] Questo impedisce di eseguire agevolmente le comparazioni tra titoli necessarie a scegliere quale ETF acquistare”, limitando la possibilità di operare; 2) “Il sito consente di conoscere il risultato economico proveniente dagli ETF non normalizzati solo per gli anni trascorsi (2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012) ma non per l'anno in corso (2013)”. Questa informazione è “indispensabile per decidere se e cosa vendere, entro la fine dell'anno, in funzione della posizione reddituale”;
- che la Segreteria Tecnica dell'Ombudsman-Giurì Bancario, in data 12 marzo 2014 ha inviato una comunicazione con la quale chiedeva al ricorrente “documentazione [...] atta a dimostrare il danno economico subito”;
- che, a fronte dell'inerzia del ricorrente, la Segreteria, in data 1° aprile 2014 ha inviato al ricorrente una nuova comunicazione invitandolo a riscontrare, entro 10 giorni dalla ricezione della missiva, la lettera del 12 marzo, con l'avvertimento che il mancato riscontro entro il termine indicato avrebbe determinato la dichiarazione di cessazione della materia del contendere da parte del Collegio;
- di aver dichiarato, con decisione assunta nella riunione del 27 maggio 2014, cessata la materia del contendere, avendo preso atto che il ricorrente non ha riscontrato, nel termine stabilito, la comunicazione della Segreteria.

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva che il ricorrente, con il ricorso in esame, ha riproposto, in termini identici, una delle due domande precedentemente già presentate; in particolare il ricorrente lamenta che “Il sito [della banca convenuta] consente di conoscere il risultato economico proveniente dagli ETF non normalizzati solo per gli anni trascorsi (2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012) ma non per l'anno in corso (2013)”. Questa informazione è “indispensabile per decidere se e cosa vendere, entro la fine dell'anno, in funzione della posizione reddituale”.

A tal riguardo, il Collegio rileva che è già intervenuta una pronuncia dell'Organismo che ha statuito in merito alla suddetta domanda del ricorrente; ciò posto, in ossequio al principio del *ne bis in idem*, dichiara il ricorso inammissibile.

## 6.9. Cessazione della materia del contendere

### **6.9.1. *Aumento del capitale sociale – Acquisto diritti di opzione – Vendita non autorizzata dal cliente – Richiesta storno dell'operazione – Transazione – Cessazione della materia del contendere***

*Qualora in corso di istruttoria le parti in causa comporgano la controversia mediante transazione (accreditando all'investitore una somma da questi ritenuta congrua al fine di compensare il danno derivante da un'errata vendita di diritti di opzione acquistati in occasione dell'aumento di capitale sociale dell'emittente titoli azionari), l'Ombudsman Giurì Bancario dichiara la cessazione della materia del contendere (ricorso n. 888/2013, decisione del 15 gennaio 2014).*

Esponde il ricorrente (cointestatario, insieme alla coniuge, di un deposito titoli presso la banca) di aver acquistato, in data 10 luglio 2013, n. 3.000 diritti di opzione sulle azioni emesse dalla società "Marie Tecnimont Axa" in occasione dell'operazione di aumento di capitale da questa promossa nel periodo compreso tra il 1° ed il 18 luglio 2013.

Lamenta il ricorrente che la banca, in data 11 luglio 2013, sebbene non autorizzata dai titolari dei titoli in questione, ha eseguito la vendita dei suddetti diritti.

Chiede il ricorrente: 1) che "venga stornata la vendita dei 3.000 diritti pari ad €447,84", 2) che "venga addebitata la sottoscrizione dell'aumento di capitale pari ad € 11.904,00", 3) che "venga accreditata la vendita di n. 24.000 azioni pari ad €20.760".

Il Collegio – esaminata la documentazione agli atti, ed in particolare la comunicazione della banca del 27 novembre 2013 – rileva che le parti in causa, in data 20 novembre 2013, hanno composto la controversia mediante transazione e che la banca, come da accordi, in data 25 novembre 2013 ha provveduto ad accreditare al ricorrente la somma di €7.000,00.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara cessata la materia del contendere.

### **6.9.2. *Aumento del capitale sociale – Mancata informativa all'azionista – Impossibilità di aderire all'iniziativa – Lettera del ricorrente – Dichiarazione di composizione della controversia – Cessazione della materia del contendere***

*L'Ombudsman Giurì Bancario può procedere alla declaratoria di cessazione della materia del contendere nel caso in cui il ricorrente, in corso di istruttoria, invii una lettera con la quale comunichi che la vertenza (circa la mancata informativa dell'operazione di aumento di capitale, con conseguente impossibilità di aderire all'iniziativa stessa) con la banca è stata chiusa (ricorso n. 892/2013, decisione del 15 gennaio 2014).*

Lamenta il ricorrente, titolare di n. 400 azioni della "Maire Tecnimont", di non essere stato informato dalla banca dell'operazione di aumento di capitale promosso dalla suddetta società nel mese di luglio 2013 e, pertanto, di non aver potuto aderire all'iniziativa in questione; ritenendo che



la banca, con la sua condotta, gli abbia negato “la possibilità di realizzare una plusvalenza importante, anche in relazione alle prospettive di crescita futura della quotazione [del titolo]”, chiede la somma di €8.000,00 a titolo di risarcimento del danno subito.

Il Collegio – esaminata la documentazione agli atti, ed in particolare la comunicazione del ricorrente del 21 novembre 2013 – rileva che il ricorrente ha dichiarato che “la vertenza [...] con la [banca] è stata chiusa”; preso atto della predetta affermazione, dichiara, pertanto, cessata la materia del contendere.

### **6.9.3. Ordine di trasferimento di titoli azionari – Mancata esecuzione – Erronea vendita della banca – Richiesta di risarcimento – Ritiro del ricorso da parte del ricorrente – Cessazione della materia del contendere**

*Nel caso in cui il ricorrente abbia inviato, in corso di istruttoria, una lettera con la quale comunichi di aver ritirato il reclamo “poiché completamente soddisfatto in merito alla risoluzione dello stesso”, l’Ombudsman Giurì Bancario può procedere a dichiarare cessata la materia del contendere (ricorso n. 870/2013, decisione del 19 febbraio 2014).*

Esponde il ricorrente che il 6 settembre 2013 aveva chiesto il trasferimento delle azioni “Italia” a lui intestate dalla banca BNP Paribas alla banca Intesa SanPaolo; precisa che il 13 settembre gli era stata accreditata una somma in conto corrente, corrispondente al controvalore riveniente dalla vendita delle predette azioni.

Non avendo mai richiesto l’esecuzione di tale operazione, il ricorrente chiede la restituzione delle quote di “Azioni Italia” erroneamente vendute dalla banca BNP Paribas.

Replica la banca inviando idonea documentazione ai fini della decisione dell’Ombudsman Giurì Bancario.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalla banca il 13 gennaio 2014, rileva che il 9 gennaio 2014 il ricorrente ha sottoscritto la seguente dichiarazione: “il 9 gennaio 2014 ho provveduto a ritirare il reclamo in essere c/o Ombudsman Bancario poiché completamente soddisfatto in merito alla risoluzione dello stesso; la banca ha provveduto alla sistemazione della posizione relativa ai fondi comuni in mio possesso”.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara la cessazione della materia del contendere.

### **6.9.4. Sottoscrizione prodotti finanziari – Intervento del promotore finanziario – Contestazione perdite subite – Mancato avviso da parte del promotore – Contestazione della gestione – Accordo transattivo – Chiusura del ricorso**

*La sottoscrizione di un accordo transattivo - dal quale risulti che il ricorrente, in cambio del versamento di una determinata somma, rinuncia “ad ogni pretesa od azione nei confronti della banca” – comporta la declaratoria di cessazione della materia del contendere; in particolare, il cliente aveva lamentato la mala gestio, da parte del promotore finanziario, dei suoi investimenti in prodotti finanziari (ricorso n. 38/2013, decisione del 25 marzo 2014).*

Esponde il ricorrente:

1. di aver stipulato con la banca, nel mese di febbraio 2011, un “contratto relativo al servizio di collocamento di strumenti finanziari e di consulenza in materia di investimenti” ed un “contratto relativo ai servizi bancari e di investimento”;

2. di essersi accordato con la banca di limitare le possibili perdite, derivanti dagli investimenti effettuati, a non oltre il 5% del capitale investito;
3. che “il promotore della banca [...] disponeva l’asset ritenuto valido, senza tener conto delle ipotesi [...] da lui formulate”;
4. che, “dopo un breve accenno rialzista, la posizione, già nei mesi di maggio/giugno 2011, cominciò a subire perdite rilevanti, comunque superiori al 5% del capitale conferito”;
5. che “il promotore finanziario aveva sempre operato liberamente senza osservare alcuna formalità”;
6. che “a seguito delle perdite, già al 20%, [il suddetto promotore gli] inviava tutti i moduli per sottoscrivere gli ordini di acquisto e di vendita, relativi al [suo] portafoglio, pur avendo operato da solo ogni scelta e movimento”;
7. di aver rifiutato di sottoscrivere i predetti moduli, “ponendo quale condizione il rientro delle perdite, almeno nella misura del 5% convenuto”;
8. che, nonostante le predette indicazioni, “[il promotore] continuava ad operare da solo producendo perdite sempre maggiori, fino a quasi il 40% del capitale conferito”;
9. di aver richiesto, senza esito, la sostituzione del promotore, nel mese di maggio 2012;
10. di aver estinto, a causa delle predette vicissitudini, ogni rapporto con la banca alla fine dell’anno 2012.

Chiede il ricorrente “la somma di € 11.223,00 per i danni derivanti dalle inadempienze contrattuali per aver causato una perdita patrimoniale superiore al 5% del capitale investito, pari ad € 60.000,00, in violazione degli accordi contrattuali relativi alla gestione del patrimonio conferito [...]” nonché “la somma di € 15.000,00 a titolo di risarcimento dei danni causati dalla gestione sconsiderata e priva di ogni forma di monitoraggio ed efficace assistenza della [sua] posizione” da parte della banca.

Replica la banca, affermando:

- a) che “il contratto relativo ai servizi bancari e di investimento, regolarmente sottoscritto [dal ricorrente], non poteva prevedere un limite delle perdite pari al 5% del capitale investito, come da [questi] affermato, bensì, l’art. 4 della sezione D, sottosezione A, relativo alla “Variabilità del valore degli investimenti effettuati” recita: “Il cliente prende atto che, a seconda dello strumento finanziario trattato, il valore degli investimenti effettuati può variare anche sensibilmente e pertanto in caso di andamento sfavorevole, il capitale impiegato può subire perdite anche notevoli”;
- b) che, “nel questionario per la profilazione della clientela, [il ricorrente] dichiarava di conoscere qualsiasi strumento finanziario, di avere buona esperienza in materia di investimenti e in particolare, relativamente all’obiettivo di investimento, di essere “[...] disposto a sopportare anche forti oscillazioni di valore dell’investimento e eventuali elevati rischi di perdite in conto capitale”;
- c) che il ricorrente aveva espressamente rinunciato alla protezione della valutazione di appropriatezza, sottoscrivendo la richiesta del regime di mera esecuzione e ricezione di ordini;
- d) che “tutti gli ordini di acquisto e vendita titoli sono risultati regolarmente sottoscritti [dal ricorrente].

In fase istruttoria, la Segreteria tecnica, esaminata la documentazione agli atti, ha ritenuto necessario chiedere al ricorrente alcuni chiarimenti ed integrazioni documentali in merito alla vicenda oggetto di ricorso ed, in particolare, ha domandato: l’atto da cui risulti l’impegno assunto dalla banca con riferimento al limite del 5% di perdite sopportabili, l’elenco dettagliato delle operazioni delle quali il ricorrente lamenta una “gestione sconsiderata”, l’elenco dettagliato delle operazioni con riferimento alle quali il ricorrente lamenta “inadempienze contrattuali”, l’elenco

dettagliato delle operazioni effettuate dal promotore finanziario e prive della necessaria autorizzazione e, infine, di specificare quali sono state le “inadempienze contrattuali” nelle quali è incorso il promotore finanziario e di definire cosa il ricorrente intendesse per “gestione sconsiderata” degli investimenti da parte del promotore finanziario.

La Segreteria tecnica, inoltre, ha chiesto alla banca di trasmettere all’Ombudsman-Giurì Bancario gli ordini sottoscritti dal ricorrente relativi alle operazioni effettuate in pendenza del rapporto con l’intermediario e di chiarire alcuni specifici punti della vicenda.

Il Collegio - esaminata la documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare la comunicazione della banca del 18 febbraio 2014 – prende atto che le parti, in data 17 febbraio 2014, hanno sottoscritto un accordo transattivo (il cui oggetto reca: “Adesione alla proposta inerente al reclamo n. 172612 e ricorso Ombudsman n. 38/2013 su operatività in strumenti finanziari sul dossier titoli n. 947965”) dal quale risulta che il ricorrente, in cambio del versamento della somma di €12.000,00, rinuncia “ad ogni pretesa od azione nei confronti della banca”; dichiara, pertanto, cessata la materia del contendere.

#### **6.9.5. Sottoscrizione titoli – Contestazione inadeguatezza dell’investimento – Accordo transattivo – Cessazione della materia del contendere**

*Qualora le parti in causa abbiano raggiunto un accordo transattivo della vertenza e, a fronte di tale accordo, la ricorrente abbia dichiarato di essere “integralmente soddisfatta” e di non avere “più nulla a pretendere” dalla banca, l’Ombudsman Giurì Bancario dichiara la cessazione della materia del contendere (Collegio del 12 maggio 2014, ricorso n. 605/2013).*

Esponne la ricorrente, erede del Sig. (...) (deceduto il 16 giugno 2010), che il *de cuius*, nel corso dell’anno 2009, aveva sottoscritto tramite la banca convenuta certificati “Athena D.C. France Telecom”, per un investimento complessivo di €160.000,00.

Lamenta la ricorrente che, alla scadenza dei titoli avvenuta nell’anno 2012, la somma rimborsata risultava di circa € 85.000,00 inferiore rispetto all’importo impiegato per la sottoscrizione dei certificati e, pertanto, contestando l’inadeguatezza dell’investimento in questione rispetto al profilo di rischio del *de cuius*, chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Il Collegio - esaminata la documentazione agli atti, ed in particolare la comunicazione della banca dell’8 aprile 2014, osserva che l’intermediario e la ricorrente, in data 7 aprile 2013, hanno raggiunto un accordo transattivo della vertenza e che, a fronte di tale accordo, la ricorrente ha dichiarato di essere “integralmente soddisfatta” e di non avere “più nulla a pretendere” dalla banca.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara cessata la materia del contendere.

#### **6.9.6. Trading on-line – Asserite difficoltà operative – Richiesta di documentazione da parte della Segreteria – Ulteriore diffida – Cessazione della materia del contendere**

*Qualora il ricorrente abbia asserito il sussistere di difficoltà operative sul portale di trading on-line, senza tuttavia fornire idonea documentazione comprovante il danno riportato, l’Ombudsman Giurì Bancario, rimaste inevase le richieste della Segreteria Tecnica volte ad ottenere la predetta documentazione, dichiara la cessazione della materia del contendere (decisione del 27 maggio 2014, ricorso n. 798/2013).*

Esponde il ricorrente di aver riscontrato sul portale *trading on-line* della banca i seguenti “difetti”:

1. “Nelle tabelle degli ETF (a differenza delle altre) non funziona il riordino per rendimento YTD. [...] Questo impedisce di eseguire agevolmente le comparazioni tra titoli necessarie a scegliere quale ETF acquistare”, limitando la possibilità di operare;
2. “Il sito consente di conoscere il risultato economico proveniente dagli ETF non normalizzati solo per gli anni trascorsi (2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012) ma non per l’anno in corso (2013)”. Questa informazione è “indispensabile per decidere se e cosa vendere, entro la fine dell’anno, in funzione della posizione reddituale”.

Lamenta il ricorrente di aver più volte segnalato le suddette irregolarità alla banca la quale, tuttavia, non è mai intervenuta per rimuoverle; ritenendo di aver subito un danno a causa della condotta negligente della banca chiede: 1) “per quanto riguarda il difetto 1: la difficoltà di operare sugli ETF ha determinato sul [suo] conto corrente un abnorme accumulo di liquidità non investita. Potendo operare correttamente, questa liquidità sarebbe stata investita prontamente. La giacenza media, da ottobre 2012 a ottobre 2013, è stata di €31.200,00. Considerando un rendimento medio del [suo] portafoglio pari al 5% il danno che [ha] subito, nei 12 mesi, è stato di €1.560,00” di cui chiede il rimborso; 2) per quanto riguarda il difetto 2: la [sua] posizione IRPEF è a cavallo delle aliquote 27% e 38%. Per stabilire quanti ETF esteri [può] vendere senza sfiorare nell’aliquota superiore [dovrebbe] conoscere il [suo] reddito da ETF esteri sull’anno in corso, ma questo non è consentito, per quel blocco presente sul sito [...]. In queste condizioni [è] stato obbligato ad una stima massima, molto difficile, del reddito che [può] ancora realizzare rimanendo nell’aliquota inferiore. In base a questa stima [ha] disposto la vendita di tre titoli [...] che non dovrebbero far[lo] sfiorare”; tuttavia, “[...] solo l’anno prossimo [potrà] sapere se la stima era esatta, o se [finirà] di pagare un’IRPEF maggiore di quanto [avrebbe] potuto. In questa evenienza [si riserva] di richiedere il rimborso del danno conseguente”.

Replica la banca, contestando, nel merito, la fondatezza delle domande del ricorrente.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la Segreteria Tecnica, in data 12 marzo 2014 ha inviato una comunicazione con la quale chiedeva al ricorrente “documentazione [...] atta a dimostrare il danno economico subito”; a fronte dell’inerzia del ricorrente la Segreteria, in data 1° aprile 2014 ha inviato al ricorrente una nuova comunicazione invitandolo a riscontrare, entro 10 giorni dalla ricezione della missiva, la lettera del 12 marzo, con l’avvertimento che il mancato riscontro entro il termine indicato avrebbe determinato la dichiarazione di cessazione della materia del contendere da parte del Collegio.

Premesso quanto sopra, il Collegio prende atto che il ricorrente non ha inviato alcuna comunicazione all’Ombudsman-Giurì Bancario per replicare alla lettera del 1° aprile 2014 e, pertanto, dichiara cessata la materia del contendere.

#### **6.9.7. Erronea vendita di azioni – Assenza di consenso dell’investitore – Risarcimento spontaneo della banca – Accettazione del cliente – Cessazione della materia del contendere**

*La dichiarazione dell’investitore di accettare il risarcimento proposto dalla banca – offerto a seguito di una erronea vendita di titoli azioni – e di liberare l’intermediario “da ogni obbligo e responsabilità”, determina la cessazione della materia del contendere (decisione del 2 ottobre 2014, ricorso n.369/2014).*

Il ricorrente chiede “la restituzione di n. 87.500 azioni delle Ferrovie Nord Milano erroneamente vendute dalla banca senza il [suo] consenso, compreso delle commissioni di vendita applicate per suddetta operazione”.

Il Collegio – esaminata la documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare la comunicazione della banca del 22 luglio 2014 – prende atto che l’intermediario, in data 21 luglio 2014, ha incontrato il ricorrente “disponendo [a suo favore] il risarcimento di €13.539,32 dato dalla differenza tra il controvalore di riferimento del 18 luglio 2014, pari a €50.750,00 (n. 87.500 x €0,58), e il ricavo lordo di spese pari ad €37.210,32 del 27 dicembre 2012 (n. 87.500 x €0,425261) [...]”; considerato che il ricorrente ha accettato il suddetto risarcimento, liberando così la banca “da ogni obbligo e/o responsabilità in ordine ai danni [da lui] subiti”, il Collegio dichiara cessata la materia del contendere.

#### **6.9.8. *Acquisto titoli – Successiva richiesta di annullamento – Accordo transattivo – Cessazione della materia del contendere***

*La sottoscrizione di un accordo transattivo tra le parti – che ponga fine alla controversia oggetto del ricorso - comporta la declaratoria, da parte dell’Ombudsman Giurì Bancario, della cessazione della materia del contendere (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 129/2014).*

Il ricorrente chiede “l’annullamento del contratto Double Premium 6 years ter, per il quale era stata versata la somma di €65.020,00, a causa degli errori commessi dalla banca”.

Il Collegio - esaminata la documentazione agli atti, ed in particolare la comunicazione della banca del 25 agosto 2014 e quella del ricorrente del 3 settembre 2014 – rileva che l’intermediario ed il ricorrente, in data 20 agosto 2014, hanno sottoscritto un accordo transattivo che ha posto fine alla controversia in questione.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara cessata la materia del contendere.

#### **6.9.9. *Sottoscrizione polizza assicurativa - Contestazione sui premi pagati – Ricorso proposto direttamente all’Ombudsman – Trasmissione all’Ufficio Reclami della banca – Riscontro di quest’ultima – Mancata controparte del cliente – Cessazione della materia del contendere***

*Qualora la banca, in corso di istruttoria, invii una lettera replicando alle contestazioni del ricorrente e la Segreteria Tecnica trasmetta tale comunicazione al cliente stesso chiedendo di sapere se la questione possa considerarsi effettivamente chiusa, l’Ombudsman Giurì Bancario — in caso di mancato riscontro nel termine fissato dalla Segreteria stessa — provvede alla declaratoria di cessazione della materia del contendere (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 195/2014).*

Il ricorrente espone:

1. di aver stipulato - con la compagnia “Cariplo Intesa Vita”, nel corso dell’anno 2000 - un piano di accumulo che prevedeva il versamento semestrale di un importo di €645,58 e che beneficiava di detrazioni fiscali vantaggiose per tutta la durata dell’investimento;
2. che, “a seguito di problemi non riconducibili alla [sua] responsabilità/disponibilità, nel 2008 tale versamento veniva prelevato dal [suo] conto corrente per un solo semestre, nel 2009 non veniva prelevato in entrambi i semestri, nel 2010 veniva prelevato – mediante forzatura manuale degli addetti della [banca convenuta] – solo dopo aver fatto notare al [suo] istituto

bancario tali anomalie ma, nel successivo 2011, i prelievi non passavano come da disposizioni per entrambi i semestri”;

3. di aver deciso, nel mese di dicembre 2012, di liquidare l’investimento in questione, non avendo potuto, per più anni, beneficiare del suddetto trattamento fiscale di miglior favore a causa dei suddetti mancati prelievi;
4. di aver cercato, tramite la banca convenuta, di ottenere chiarimenti dalla compagnia assicurativa in merito alle cause che hanno determinato i mancati prelievi;
5. che la compagnia assicurativa rispondeva sostenendo che le ragioni di dette anomalie erano attribuibili al fatto che le coordinate bancarie fornite non erano corrette.

Il ricorrente chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia accertare le responsabilità per la mancata esecuzione dei prelievi relativi al piano di accumulo in questione.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Con riferimento all’intermediario convenuto Intesa Sanpaolo Vita, il Collegio rileva che la suddetta compagnia assicurativa non aderisce all’Ombudsman-Giurì Bancario; dichiara, pertanto, inammissibile il ricorso nei confronti di detto intermediario.

Per quanto riguarda la posizione del Credito Valtellinese, il Collegio osserva che il ricorrente, antecedentemente alla proposizione del ricorso, non ha proposto alcun reclamo all’intermediario.

Ciò posto, il Collegio rileva che la Segreteria Tecnica dell’Ombudsman-Giurì Bancario, in data 24 marzo 2014, ha comunicato alla banca il ricorso del Sig. (.....) e che l’intermediario ha replicato con lettera datata 9 aprile 2014; la Segreteria ha provveduto, in data 29 luglio 2014, a trasmettere al ricorrente la replica della banca, invitandolo, entro 30 giorni dalla ricezione della suddetta comunicazione, a fornire le sue controdeduzioni in merito, “specificando, ove esistenti, i motivi di insoddisfazione e le richieste di risarcimento”, con l’avvertimento che, qualora il suddetto termine fosse trascorso senza che il ricorrente si fosse attivato in tal senso, il Collegio avrebbe dichiarato cessata la materia del contendere.

Considerato quanto sopra e atteso che il ricorrente non ha dato seguito a quanto richiesto con la predetta lettera del 29 luglio 2014 della Segreteria Tecnica, il Collegio, essendo trascorso il citato termine di 30 giorni, dichiara cessata la materia del contendere.

## **6.10. Archiviazione del ricorso**

### **6.10.1. *Presentazione del ricorso – Scarsa comprensibilità delle contestazioni – Richiesta di chiarimenti – Mancato riscontro da parte del ricorrente - Archiviazione***

*Qualora il ricorrente presenti un ricorso formulando contestazioni scarsamente comprensibili e non fornendo idonea documentazione a comprova di quanto sostenuto, l’Ombudsman Giurì Bancario, a seguito del mancato riscontro alle richieste effettuate dalla Segreteria Tecnica di inviare la predetta documentazione, dispone l’archiviazione del ricorso (ricorso n. n. 426/2013, decisione del 15 gennaio 2014).*

Nel corso della istruttoria relativa al ricorso in esame, la Segreteria Tecnica dell’Ombudsman-Giurì Bancaria, riscontrata la scarsa comprensibilità delle contestazioni formulate, ha inviato, in data 30 settembre 2013, una comunicazione con la quale si invitava il ricorrente a

“riproporre le sue richieste in modo ordinato, specificando l’oggetto della sua doglianza, quantificando gli eventuali danni subiti ed allegando ogni documentazione utile allo scopo”.

Considerato che il ricorrente non ha accolto il predetto invito, la Segreteria Tecnica ha inviato, in data 28 ottobre 2013, una nuova missiva per sollecitare il riscontro della precedente comunicazione, avvertendo il ricorrente che, qualora quanto richiesto non fosse pervenuto alla Segreteria entro 10 giorni dalla ricezione della lettera, sarebbe stata disposta l’archiviazione del ricorso.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti e rilevato che il termine indicato nella missiva del 28 ottobre 2013 è trascorso senza che il ricorrente abbia provveduto a fornire i chiarimenti richiesti, dispone l’archiviazione del ricorso.

#### ***6.10.2.Reclamo presentato contestualmente al ricorso – Contestazione sulla tardività del disinvestimento di fondi – Replica della banca – Assegnazione di un termine per le controdeduzioni dei ricorrenti – Mancato riscontro – Archiviazione del ricorso***

*Qualora i ricorrenti abbiano presentato contemporaneamente il reclamo presso l’Ufficio Reclami della banca ed il ricorso presso l’Ombudsman Giurì Bancario, quest’ultimo, dopo aver trasmesso ai clienti una comunicazione con la quale gli stessi erano stati inviati a riscontrare la risposta dell’intermediario nel termine di trenta giorni, a seguito del mancato riscontro di tale lettera, dispone l’archiviazione del ricorso (decisione del 23 luglio 2014, ricorso n. 161/2014).*

Espongono le ricorrenti, sorelle e cointestatari di un conto corrente e di un dossier titoli, che avevano richiesto il disinvestimento dei fondi loro intestati e che tale disposizione non era stata mai attuata.

Atteso che si trattava di un vero e proprio abuso senza alcuna giustificazione, le ricorrenti chiedono una definizione della questione, considerata la violazione dei loro diritti ed interessi.

Replica la banca che aveva provveduto alla vendita dei fondi in oggetto; il ritardo nell’esecuzione dell’operazione era riconducibile a motivi tecnici legati alla fidejussione prestata da una delle ricorrenti a favore di una società a responsabilità limitata. Precisa, poi, che c’era stato anche da risolvere il problema circa le modalità di esercizio del diritto di compensazione da parte della banca stessa.

Il Collegio riscontra innanzi tutto che la Segreteria Tecnica dell’Ombudsman Bancario, con lettera-fax del 10 marzo 2014, ha comunicato, sia alle ricorrenti che all’Ufficio Reclami della banca quanto segue: la banca in indirizzo dovrà decidere in merito a quanto contestato entro il termine di cui all’art. 2, comma 4, del regolamento, inviando per conoscenza alla Segreteria copia dell’esito del ricorso comunicato alla parte ricorrente; “quest’ultima dovrà comunicare, nei successivi 30 giorni, se intende comunque ottenere la decisione dell’Ombudsman. In caso di mancata risposta da parte dell’intermediario, il predetto termine di 30 giorni decorrerà trascorsi 90 giorni dalla data odierna. In mancanza di tale comunicazione l’Ombudsman procederà all’archiviazione del ricorso”.

Premesso che la banca ha risposto alle ricorrenti con lettera del 23 maggio 2014, il Collegio, atteso che le ricorrenti stesse non hanno dato seguito a quanto richiesto con la predetta lettera della Segreteria Tecnica, ordina l’archiviazione del ricorso, essendo trascorso il citato termine di 30 giorni.

### **6.10.3. Richiesta di liquidazione di fondi comuni – Mancata esecuzione – Risposta della banca - Competenza del Giudice Tutelare – Mancato riscontro da parte del cliente – Archiviazione del ricorso**

*L'Ombudsman Giurì Bancario dispone l'archiviazione del ricorso nel caso in cui la banca abbia comunicato al cliente di non aver potuto procedere al disinvestimento richiesto (liquidazione di fondo comune) stante la mancanza della necessaria autorizzazione del Giudice Tutelare e il ricorrente non abbia inviato ulteriori comunicazioni alla Segreteria Tecnica nei 30 giorni successivi al predetto riscontro fornito dalla banca (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 408/2014).*

Il ricorrente espone di essere stato nominato, in data 17 luglio 2013, amministratore di sostegno dei Sig.ri (...), intestatari di quote di fondi comuni di investimento “Banco (...).”

Il ricorrente lamenta la mancata esecuzione da parte dell'intermediario convenuto dell'ordine di liquidare le suddette quote, “come da autorizzazione rilasciata dal G.T. presso il Tribunale di Roma”; chiede, pertanto, l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario affinché voglia ordinare all'intermediario di “procedere senza ulteriore indugio allo svincolo richiesto”.

L'intermediario replica, affermando che non era stato “possibile procedere al disinvestimento richiesto in quanto, sulla base della documentazione fornita, il provvedimento del Giudice Tutelare del 10 marzo 2014 autorizza soltanto il rimborso di due polizze assicurative, mentre non si rinviene alcun riferimento ai fondi Banco (...).”

Il Collegio rileva innanzitutto che la Segreteria Tecnica dell'Ombudsman Bancario, con fax del 16 giugno 2014, ha comunicato sia al ricorrente che all'Ufficio Reclami dell'intermediario quanto segue: la banca in indirizzo dovrà decidere in merito a quanto contestato entro il termine di cui all'art. 2, comma 4, del regolamento, inviando per conoscenza alla Segreteria copia dell'esito del ricorso comunicato alla parte ricorrente; “quest'ultima dovrà comunicare, nei successivi 30 giorni, se intende comunque ottenere la decisione dell'Ombudsman. In caso di mancata risposta da parte dell'intermediario, il predetto termine di 30 giorni decorrerà trascorsi 90 giorni dalla data odierna. In mancanza di tale comunicazione l'Ombudsman procederà all'archiviazione del ricorso”.

Premesso che l'intermediario ha risposto al ricorrente con lettera del 19 giugno 2014, il Collegio, atteso che il ricorrente stesso non ha dato seguito a quanto richiesto con la predetta lettera della Segreteria Tecnica, dispone l'archiviazione del ricorso, essendo trascorso il citato termine di 30 giorni.

### **6.10.4. Trading on-line – Asseriti malfunzionamenti della piattaforma – Richiesta di documentazione alla ricorrente – Assegnazione di un termine – Mancato riscontro – Archiviazione del ricorso**

*Nel caso in cui la ricorrente abbia lamentato “perdite su transazioni finanziarie di trading (...), a causa di continui e svariati malfunzionamenti della piattaforma informatica” senza tuttavia fornire alcuna prova scritta a sostegno di quanto affermato, la Segreteria Tecnica può richiedere alla cliente l'invio di detta documentazione probatoria, assegnando un termine entro il quale far pervenire quanto richiesto; in caso di mancato riscontro, l'Ombudsman dispone l'archiviazione del ricorso (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 14/2014).*

La ricorrente espone che aveva subito perdite su transazioni finanziarie di trading sul Nasdaq e Nyse, a causa di continui e numerosi malfunzionamenti della piattaforma informatica



messa a disposizione della clientela da parte della banca; tale situazione aveva generato in lei “una depressione di non poco conto, per tutte le volte che aveva scritto e telefonato al call center della banca, ricevendo risposte molte volte incompetenti e spesso tardive”.

Precisa che, dopo mesi di stress quotidiano, “non fidandosi più dei dati che apparivano sul suo deposito titoli”, aveva aperto un nuovo conto corrente ed un nuovo dossier titoli presso altro intermediario; sottolinea che, trasferite le obbligazioni “Lehman Brothers”, non aveva ricevuto la certificazione delle minusvalenze. Aveva poi appreso che “doveva aprire un nuovo deposito a regime fiscale dichiarativo” per poter ottenere tale certificazione.

Premesso quanto sopra, la ricorrente chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

La banca replica che la controparte non aveva dato alcuna specifica indicazione sulla natura dei disservizi subiti e dei pregiudizi derivati; il ricorso risulta, infatti, del tutto carente sotto il profilo dell’individuazione dell’elemento oggettivo che costituisce la premessa della richiesta risarcitoria, non potendosi evidentemente far valere la responsabilità della banca in ordine a generici disservizi di Internet Banking, senza indicare la tipologia delle difficoltà riscontrate e, soprattutto, senza precisare e dimostrare il danno eventualmente subito.

La banca eccepisce, poi, l’incompetenza per materia del Collegio adito in relazione alla questione riguardante il trasferimento dei titoli “Lehman Brothers”, nonché in relazione alla richiesta di risarcimento di danni morali.

Il Collegio - esaminata la documentazione agli atti e considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – osserva, innanzitutto, che un capo del ricorso ha ad oggetto la doglianza circa il rilascio della certificazione fiscale a seguito di un’operazione di trasferimento titoli.

Il Collegio rileva, in merito, che tale problematica attiene ad adempimenti ai quali l’intermediario è tenuto in ragione del contratto di custodia e amministrazione titoli sottoscritto con la cliente; considerato che – come detto sopra - l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi solo in materia di investimenti ed operazioni finanziarie - e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli adempimenti a carico dell’intermediario per compiti di natura amministrativa connessi alla sua qualità di banca depositaria, essendo i relativi contratti classificabili quali “contratti bancari” - il Collegio dichiara l’inammissibilità della domanda relativamente alla predetta contestazione.

Per quanto riguarda la doglianza circa i danni “moralì ed esistenziali”, è assorbente rilevare che la ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale – l’unica valutabile dall’Ombudsman-Giurì Bancario – a sostegno delle proprie dichiarazioni; pertanto, il Collegio respinge tale capo del ricorso.

Per quanto riguarda, infine, la doglianza in merito “a perdite su transazioni finanziarie di *trading* sul *Nasdaq* e *Nyse*, a causa di continui e svariati malfunzionamenti della piattaforma informatica messa a disposizione della clientela da parte della banca”, il Collegio riscontra che, con lettera del 27 maggio 2014, la Segreteria Tecnica ha richiesto alla ricorrente l’invio di una “descrizione dettagliata dei fatti in contestazione” - con relativa quantificazione del danno economico subito - corredata da “documentazione” a supporto di quanto sostenuto. Nella medesima lettera, è stato specificato che, in caso di mancata ricezione di quanto richiesto entro il termine di 10 giorni, il ricorso sarebbe stato archiviato.

Atteso che non è stata ricevuta alcuna dettagliata documentazione a comprova dei fatti lamentati dalla ricorrente, il Collegio dispone l’archiviazione di tale capo del ricorso.

## 6.11. Carenza di giurisdizione

### **6.11.1. *Sottoscrizione fondo comune di investimento – Emittente estero (di diritto lussemburghese) – Distribuzione cedole – Contestazione per mancato stacco di una cedola – Mancata adesione dell'emittente all'Ombudsman – Inammissibilità del ricorso***

*La contestazione circa il mancato stacco di una cedola relativa ad un fondo comune di investimento, essendo rivolta nei confronti della società emittente estera (avente sede legale in Lussemburgo), deve essere dichiarata inammissibile, non aderendo tale soggetto all'Ombudsman-Giurì Bancario che difetta, quindi, di giurisdizione per il caso in questione (ricorso n. 791/2013, decisione del 19 febbraio 2014).*

Lamenta il ricorrente, titolare di alcune quote del fondo “Templeton Global Return Fund A Distint”, il mancato pagamento della cedola staccata in data 8 agosto 2013; chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Replica [la banca], affermando:

1. che il ricorrente ha inserito sul portale di *trading on line* della banca l'ordine di sottoscrizione delle suddette quote in data 7 agosto 2013;
2. di aver provveduto, in data 8 agosto 2013, ad inviare l'ordine in questione alla banca depositaria per l'esecuzione dell'operazione;
3. di aver provveduto “a richiedere alla società di gestione Franklin Templeton Investments ulteriori verifiche che hanno confermato la ex-date (8 agosto 2013) della cedola di agosto”;
4. che, “pertanto, la [banca depositaria] non ha proceduto con l'accredito della cedola a favore dell'istante”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva:

- che, dall'esame dei *log* informatici prodotti dalla banca, risulta che il ricorrente - in data 7 agosto 2013, alle ore 11:37:29 – abbia consultato la pagina del sito della banca nella quale sono riportati i tempi di gestione di un ordine di acquisto relativo al titolo in questione;
- che, secondo quanto riportato nella suddetta pagina, tra l'inserimento dell'ordine ed il suo invio alla banca depositaria è previsto il decorso di un periodo di tempo pari ad un giorno;
- che il ricorrente - in data 7 agosto 2013, alle ore 11:49:47 - ha inserito l'ordine di acquisto dei titoli in questione;
- che il prospetto informativo relativo al titolo prevede che per ricevere le cedole, gli investitori devono essere registrati come titolari delle quote nel registro dei quotisti nel giorno di valutazione determinato dall'emittente come data di contabilizzazione delle cedole;
- che, come emerge dalla corrispondenza intercorsa tra l'emittente ed il ricorrente in occasione della risposta al reclamo, la prima ha affermato che la contabilizzazione delle cedole, per quanto riguarda il mese di agosto 2013, è avvenuta il giorno 7;
- che il ricorrente ritiene, invece, che lo “stacco cedole” sia avvenuto in data 8 agosto 2013 e che, dunque, egli abbia diritto a ricevere il dividendo, sostiene, infatti, di aver riscontrato detta data direttamente sul sito dell'emittente.

Considerato quanto sopra, il Collegio non riscontra alcuna irregolarità nella condotta tenuta [dalla banca] in occasione della sottoscrizione delle quote posto che, conformandosi a quanto riportato sul suo sito, la banca ha provveduto a trasmettere l'ordine alla banca depositaria il giorno dopo l'immissione dello stesso nel sistema e non ha svolto alcun ruolo nella procedura di

distribuzione delle cedole da parte dell'emittente; dichiara, pertanto, il ricorso inaccoglibile nei confronti di detto intermediario.

Per quanto riguarda la contestazione del ricorrente circa la data di contabilizzazione delle cedole, il Collegio, considerato che la Franklin Templeton Investments – soggetto avente sede legale in Lussemburgo - non aderisce all'Ombudsman-Giurì Bancario, rileva il difetto di giurisdizione dell'Organismo adito; dichiara, pertanto, inammissibile il ricorso nei confronti dell'emittente.

Il Collegio, quale Organismo avente sede nel Paese di residenza del consumatore – considerata la propria adesione alla FIN-NET (Rete europea per la risoluzione delle controversie in materia finanziaria) e con riferimento a quanto previsto nel “Memorandum d'intesa sui reclami transfrontalieri” (Brussels, 30 marzo 1998) – dà incarico alla Segreteria Tecnica di fornire al ricorrente ogni informazione utile circa l'Organismo deputato alla soluzione conciliativa delle vertenze in materia finanziaria nel Paese dell'intermediario convenuto.

#### **6.11.2. Swap sui titoli greci – Raggiungimento del quorum per l'attivazione delle CAC – Previsione in provvedimenti legislativi esteri – Esclusione della competenza dell'Ombudsman**

*Avendo l'operazione di swap sui titoli greci raggiunto la percentuale di adesione necessaria per permettere alla Grecia di attivare le CAC anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all'offerta, l'Ombudsman Giurì Bancario, riscontrato che l'applicazione delle CAC – introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica (cd. Greek Bondholder Act) – è riconducibile alla sovranità della Repubblica stessa, rileva che l'accertamento circa la legittimità della previsione e dell'applicazione di tali clausole nell'ambito della legislazione italiana esula dalla propria competenza e dichiara l'inammissibilità del ricorso (decisione del 26 giugno 2014, ricorso n. 33/2014).*

Lamenta il ricorrente che la banca non aveva eseguito la valutazione di appropriatezza in relazione all'acquisto di obbligazioni del governo greco; precisa, poi, che la banca si trovava in situazione di conflitto di interessi nell'operazione di swap lanciata dall'emittente nel 2012.

Lamenta, infine, il ricorrente che non aveva ricevuto una corretta e trasparente informativa sui titoli in questione né in sede di sottoscrizione, né tantomeno in occasione della successiva operazione di scambio; non aveva, del resto, ricevuto nemmeno specifiche e dettagliate informazioni nel periodo compreso tra l'acquisto e lo swap circa il deterioramento dei titoli e l'“esagerato aumento del rischio del suo investimento”, considerati i numerosi downgrades intervenuti.

Sottolinea il ricorrente che la banca aveva versato in una situazione di conflitto di interessi nell'operazione di swap, tant'è che la banca stessa aveva avuto un diretto vantaggio derivante da tale operazione, come, ad esempio, percepire i finanziamenti erogati dalla BCE; precisa, poi, che anche l'attivazione delle CAC era da ritenersi effettuata in modo illegittimo e l'accordo tra la Grecia e gli stati membri dell'Unione Europea doveva, senza dubbio essere considerato una truffa.

Chiede, quindi, il ricorrente il rimborso del valore di mercato delle obbligazioni acquistate (per un importo pari ad €5.600,00), dietro restituzione della seconda cedola percepita (€455,00), nonché delle somme accreditategli per il rimborso dei nuovi titoli (€1.471,72), oltre alla cessione dei titoli ottenuti in concambio a seguito dello swap e tuttora in suo possesso.

Replica la banca che le operazioni di acquisto erano state eseguite dal ricorrente nel corso del 2010, per cui doveva essere dichiarato inammissibile tale capo del ricorso (essendo trascorsi più di due anni tra gli eventi in questione e la presentazione del reclamo).

Precisa, poi, la banca di aver correttamente informato il ricorrente circa l'operazione di swap, con due distinte comunicazioni del 2 e del 23 marzo 2012 e che il ricorrente non aveva sottoscritto il modulo per aderire alla proposta di scambio; tuttavia, essendosi raggiunto il quorum previsto dal provvedimento legislativo greco, l'operazione di scambio è diventata obbligatoria per tutti i possessori delle obbligazioni coinvolte, indipendentemente dalla preferenza espressa in sede di offerta. Sottolinea, infine, la banca di non essersi trovata in una situazione di conflitto di interessi e di non aver prestato al ricorrente il servizio di consulenza, essendosi limitata ad agire in qualità di depositaria degli strumenti finanziari interessati dall'offerta.

Rileva, innanzi tutto, il Collegio che, come risulta dalla documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, il ricorrente ha acquistato obbligazioni "Hel Republic 6,5% 22 ottobre 2019" in due *tranches*: nominali € 3.000,00 il 15 aprile 2010 (per un controvalore di € 2.937,92) e nominali € 5.000,00 il 20 aprile 2010 (per un controvalore di € 4.692,39), per un controvalore complessivo di € 7.630,31.

Pertanto, considerato che il reclamo è stato presentato all'Ufficio Reclami dell'intermediario il 30 gennaio 2013, il Collegio - atteso che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento, la clientela può rivolgersi all'ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo - dichiara inammissibile tale capo del ricorso, in quanto la contestazione riguarda sottoscrizioni di titoli perfezionatesi antecedentemente al 30 gennaio 2011.

Rileva il Collegio che, a seguito dell'operazione di *swap*, al ricorrente sono stati accreditati i nuovi titoli rivenienti da tale operazione, per un controvalore di € 1.907,05.

Il 2 marzo 2012, la banca ha inviato, via *e-mail*, una comunicazione al ricorrente in merito allo *swap* sui titoli ellenici, mettendogli a disposizione la documentazione utile per conoscere i dettagli dell'iniziativa promossa a valere sui predetti titoli. Come concordemente dichiarato dalle parti, il ricorrente non ha fornito alcuna istruzione alla banca in merito alla volontà di aderire o meno alla predetta offerta di scambio. Il 23 marzo 2012, sempre con apposita comunicazione via *e-mail*, la banca ha informato il ricorrente che, essendo stato raggiunto il *quorum* del 91% del valore nominale dei titoli in circolazione, il Governo Greco aveva attivato le CAC (clausole di azione collettiva); di conseguenza, lo *swap* era stato reso obbligatorio nei confronti di tutti i possessori di titoli emessi dalla Grecia.

Rileva, poi, il Collegio che, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca versasse in una situazione di conflitto di interessi in relazione alla più volte citata operazione di *swap*; la banca ha, inoltre, dichiarato che non era presente alcuna situazione di conflitto di interessi, mentre il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale che avvalorasse la sua affermazione circa la presenza di un conflitto di interessi della banca nell'operazione di *swap*.

Premesso quanto sopra, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca in occasione dell'informativa resa al ricorrente, conclude per l'inaccoglibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto attiene, poi, alle presunte trattative avvenute tra la banca ed il Governo Greco per stabilire le condizioni della ristrutturazione del debito pubblico - contribuendo così al raggiungimento dei *quorum* previsti per l'estensione automatica dell'accordo alla minoranza - nonché alla lamentela circa la partecipazione della banca alle trattative sopra dette - manifestando l'evidente volontà di danneggiare i risparmiatori al fine di trasferire i costi della ristrutturazione in capo ad altri - rileva, in merito, il Collegio che il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto sostenuto; del resto, dalla documentazione agli atti, non risulta

che la banca abbia potuto, in qualche modo, partecipare al processo decisionale che ha condotto il Governo Greco a delineare le caratteristiche dell'OPS in discorso.

Pertanto, il Collegio dichiara inaccoglibile anche tale capo del ricorso.

Riscontra, infine, il Collegio – in merito alla censura sollevata dal ricorrente circa l'asserita approvazione da parte della banca delle clausole CAC - che l'offerta in discorso ha raggiunto la percentuale di adesione del 95,70%, per cui la Grecia ha approvato l'attivazione delle CAC e, come previsto dal documento sull'offerta predisposto dall'emittente, si è effettuato, anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all'offerta, il concambio delle obbligazioni in loro possesso. Al 31 marzo 2012, sul deposito titoli del ricorrente, risultano essere stati accreditati i nuovi titoli ellenici derivanti dall'operazione di scambio in discorso.

Riscontra, quindi, il Collegio che le obbligazioni intestate al ricorrente sono state sottoposte al concambio obbligatorio. Infatti, il 9 marzo 2012 la Repubblica Greca ha comunicato che era stato raggiunto il *quorum* minimo di adesioni per poter esercitare le CAC, avvisando che sarebbero state attivate tali clausole, con la conseguenza che l'OPS in discorso si sarebbe estesa anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione.

Di conseguenza, il Collegio osserva che l'applicazione delle CAC – introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica (cd. *Greek Bondholder Act*) – deve essere ricondotta alla sovranità della Repubblica stessa; rileva, in merito, il Collegio che l'accertamento circa la legittimità della previsione e dell'applicazione delle CAC nell'ambito della legislazione italiana esula dalla competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario.

Considerato, inoltre, che la banca è rimasta estranea all'introduzione ed all'attivazione delle CAC - limitandosi a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari di diritto estero assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli - il Collegio, visto che l'attività di depositaria svolta dalla banca rientra nella competenza di altra giurisdizione alternativa, conclude per l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto riguarda, infine, la lagnanza circa la mancata informativa sui “numerosi *downgrades*” intervenuti sui titoli in questione tra la data di acquisto e quella dello *swap*, il Collegio riscontra che, al momento dei due acquisti (avvenuti nell'aprile del 2010), il *rating* dei titoli era pari a “BBB+” per l'agenzia S&P; nota che la prima variazione significativa di *rating* sui titoli è avvenuta nel mese di giugno 2011 (“CCC” per S&P). In merito, osserva che, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia informato il ricorrente circa tale variazione.

Rammenta, in merito, il Collegio che l'art. 34 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 27 ottobre 2007, prevede, al comma 6, che “gli intermediari notificano al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite ai sensi degli articoli da 29 a 32; la notifica viene fatta su supporto duraturo, se le informazioni alle quali si riferisce erano state fornite su supporto duraturo”.

Di conseguenza, il Collegio, ritiene il comportamento della banca causativo di danno per il ricorrente.

Considerato, peraltro, che il danno non risulta determinabile nel suo preciso ammontare, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente in caso di corretta informativa da parte della banca (liquidare in tutto o in parte il compendio, in uno o più tempi, con esito economico di impossibile valutazione *a posteriori*) il Collegio ritiene di poter procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno.

In conclusione, premesso che il ricorrente ha già venduto parte dei titoli rivenerenti dall'operazione di *swap* riferibile ai due acquisti (con un ricavo di €1.376,31), il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria tecnica e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a

riconoscere al ricorrente l'importo, equitativamente determinato, di €3.000,00, contro retrocessione alla banca del quantitativo residuo dei nuovi titoli ricevuti in cambio delle vecchie obbligazioni di cui ai richiamati primo e secondo acquisto.

### **6.11.3. Offerta di scambio sui titoli greci – Raggiungimento del quorum per l'attivazione erga omnes delle CAC – Previsione in provvedimenti legislativi esteri – Esclusione della competenza dell'Ombudsman**

*Avendo l'operazione di swap sui titoli greci raggiunto la percentuale di adesione necessaria per permettere alla Grecia di attivare le CAC anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all'offerta, l'Ombudsman Giurì Bancario, riscontrato che l'applicazione delle CAC – introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica (cd. Greek Bondholder Act) – è riconducibile alla sovranità dello Stato estero, rileva che l'accertamento circa la legittimità della previsione e dell'applicazione di tali clausole nell'ambito della legislazione italiana esula dalla propria competenza e dichiara l'inammissibilità del ricorso (decisione del 2 ottobre 2014, ricorso n. 433/2014).*

Il ricorrente espone di aver acquistato obbligazioni emesse dalla Repubblica Ellenica tra il 4 novembre 2009 ed il 26 aprile 2010 e che, a seguito dello swap forzoso del 12 marzo 2012, aveva subito rilevanti perdite; lamenta che, tra la data di acquisto e quella dell'offerta di scambio, i titoli in questione avevano subito un continuo degradarsi della loro qualità, ma che la banca non lo aveva mai informato in merito.

Atteso che la banca era a conoscenza dei continui downgrade subiti dalle citate obbligazioni, il ricorrente chiede il rimborso della perdita subita. Infine, fa presente che non era stato avvertito che, all'interno dell'offerta di scambio, si sarebbero potute attivare le CAC, altrimenti non avrebbe aderito all'offerta.

La banca replica che non aveva affatto avuto accesso ad informazioni privilegiate, né tantomeno aveva agito per proprio tornaconto a discapito della clientela. Sottolinea, poi, che l'attivazione delle CAC non era dipesa da azioni riconducibili alla banca stessa.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, rileva che il ricorrente ha proposto reclamo all'ufficio reclami della banca il 3 marzo 2014; atteso che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento, la clientela può rivolgersi all'ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo, dichiara inammissibile il ricorso nella parte relativa ai fatti avvenuti antecedentemente al 3 marzo 2012.

Ciò premesso, il Collegio riscontra che, come da documentazione agli atti, dal 3 marzo al 12 marzo 2012 (data dello *swap* sui titoli greci), non è intervenuto alcun declassamento dell'emittente le obbligazioni in esame; il *rating* è sempre stato SD ("Default Selettivo", ovvero alcune obbligazioni non sono state rimborsate); di conseguenza, sulla banca non gravava alcun onere informativo circa qualsivoglia evento di *downgrade*.

In merito, poi, alla censura relativa all'applicazione delle clausole CAC, va rilevato che l'offerta in questione ha raggiunto la percentuale di adesione dell' 85,80%, per cui la Grecia ha approvato l'attivazione di dette clausole anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all'offerta.

Il 9 marzo 2012 la Repubblica Greca ha comunicato che era stato raggiunto il *quorum* minimo di adesioni per poter esercitare le CAC, avvisando che sarebbero state attivate tali clausole, con la conseguenza che l'OPS in discorso si sarebbe estesa anche agli obbligazionisti di minoranza

contrari alla ristrutturazione. La banca procedeva quindi al concambio obbligatorio, immettendo nel dossier del ricorrente le nuove obbligazioni.

Vista l'obbligatorietà di tale operazione, imposta dall'emittente, anche la eventuale mancata informativa in merito da parte dell'intermediario – pur censurabile con riguardo ai principi che regolano il mandato e più in generale a quello di buona fede nell'esecuzione dei contratti – non può essere considerata causativa di danno per il cliente.

Considerato infine che l'applicazione delle CAC – introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica (cd. *Greek Bondholder Act*) – deve essere ricondotta alla sovranità della Repubblica stessa, il Collegio non può che rilevare che l'accertamento circa la legittimità della previsione e dell'applicazione delle CAC nell'ambito della legislazione italiana esula dalla competenza dell'Ombudsman-Giurì Bancario.

In conclusione, considerato che la banca - rimasta estranea ad ogni decisione circa l'OPS e l'attivazione delle CAC – si è limitata a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli, il Collegio rileva che il danno lamentato dal ricorrente non può essere ricondotto a responsabilità della banca; respinge, pertanto, il ricorso.

#### **6.11.4. *Disconoscimento della firma apposta sul questionario Mifid – Assenza di prove documentali a sostegno – Previsione di mezzi giudiziari tipici – Competenza dell'autorità giudiziaria ordinaria – Inammissibilità del ricorso***

*L'Ombudsman-Giurì Bancario non risulta competente a decidere in merito all'asserita non veridicità della sottoscrizione di un questionario Mifid, stante che alla soluzione di tale questione risultano preordinati mezzi giudiziari tipici apprestati dall'ordinamento e che la giurisdizione in materia spetta solo all'Autorità Giudiziaria Ordinaria, come ammesso anche dalla stessa parte ricorrente (decisione del 26 novembre 2014, ricorso n. 308/2014).*

La ricorrente:

1. lamenta di aver sottoscritto, in data 30 maggio 2012, il questionario MIFID “nonostante forti obiezioni sulla classificazione del [proprio] livello di esperienza finanziaria e sull'obiettivo di investimento” e che, successivamente alla collocazione dei prodotti finanziari offerti in regime di consulenza, “tale Mifid è stato modificato alzando il profilo di rischio (Alto) senza la [sua] approvazione”;
2. lamenta che la banca, a fronte delle proprie richieste di poter accedere alla documentazione relativa ai rapporti in essere, ha opposto una “forte resistenza a fornire dossier completo e documentazione fiscale legalmente valida e aggiornata”;
3. lamenta che la banca non l'ha informata in merito alle commissioni e agli altri oneri connessi all'esecuzione del contratto;
4. espone di aver trasferito, nel mese di marzo 2012, presso la banca convenuta la liquidità ed i titoli giacenti presso un altro intermediario e chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia verificare la regolarità degli accrediti degli interessi (4% lordo), maturati dal capitale giacente sul proprio conto corrente, effettuati dalla banca dal “31 marzo 2012 al 31 dicembre 2012” nonché di verificare il “riassunto scalare e il conteggio delle competenze sul 2012 e 2013”;
5. lamenta le “pratiche scorrette” poste in essere dalla banca in occasione della sottoscrizione di prodotti finanziari collocati dallo stesso intermediario nonché l'inadeguatezza e

l'incompletezza delle informazioni fornite sui rischi e la natura degli strumenti finanziari collocati;

6. contesta "l'autorizzazione firmata" relativa alla sottoscrizione di tre certificati e di "un'obbligazione strutturata con forte componente derivativa", non negoziati su mercati regolamentati;
7. lamenta le "pratiche scorrette nella richiesta di firme sul «consenso esplicito»" con riferimento alla vendita delle obbligazioni bancarie in suo possesso, eseguita, in data 6 settembre 2012, sul mercato ETX;
8. lamenta irregolarità nell'esecuzione dell'operazione di rimborso delle quote del fondo "Aletti Gestielle" a lei intestate;
9. lamenta "illecite manipolazioni su cambi valuta Euro/Dollaro" e chiede "il rimborso di quanto non dovuto".

La banca replica, deducendo, nel merito, l'infondatezza del ricorso.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva quanto segue.

Con riferimento alla contestazione di cui al capo 1) del ricorso, il Collegio preliminarmente rileva che i suddetti questionari MIFID presentano entrambi la sottoscrizione della ricorrente.

Il ricorrente ammette espressamente di aver firmato quello datato 30 maggio 2012; sicché deve ritenersi pacifico che ne ha in tal modo approvato il contenuto, ad ogni effetto di legge. Il Collegio ritiene pertanto infondata la doglianza sul punto avanzata dal ricorrente.

Anche con riferimento al questionario del 11 giugno 2012, la "mancanza di approvazione" dedotta nel ricorso sembra appuntarsi sul risultato emerso all'esito della compilazione del questionario piuttosto che sulla sottoscrizione del medesimo. Ad ogni modo, è assorbente rilevare che della ipotetica non veridicità della sottoscrizione, che è oltretutto questione alla cui soluzione risultano preordinati mezzi giudiziali tipici apprestati dall'ordinamento, il ricorrente non ha fornito alcuna prova – anzi, nella successiva nota del 8-10 ottobre 2014, ha espressamente dichiarato di concordare che la competenza in materia "spetta solo all'Autorità Giudiziaria" – sicché, considerato che l'Ombudsman-Giurì Bancario giudica esclusivamente sulla base delle prove documentali presenti in atti, il Collegio ritiene che la censura non possa in ogni caso trovare accoglimento.

Con riferimento alla contestazione di cui al capo 2) del ricorso (ostensione di documentazione), il Collegio rileva che la consegna di documentazione da parte della banca riguardante i titoli presso questa custoditi costituisce un adempimento al quale la depositaria è tenuta ai sensi dell'art. 1838, cod. civ., e dell'art. 119, del Testo Unico Bancario.

A tal riguardo il Collegio osserva che l'Ombudsman-Giurì Bancario, a norma di Regolamento, può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano, quindi, dal suo ambito di competenza per materia, le controversie sorte in merito all'esecuzione di un contratto di natura "bancaria", qual è quello di deposito titoli. Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

Con riferimento alla contestazione di cui al capo 3) del ricorso (mancata informativa su commissioni e oneri), il Collegio rileva anzitutto la genericità della censura: non è infatti indicato in ricorso – ed è rimasto ignoto anche a seguito della richiesta di chiarimenti avanzata dalla Segreteria Tecnica – di quali oneri si tratti; quale sia il loro ammontare; quale sia il rapporto di riferimento; etc.

Fermo restando quanto sopra, rileva inoltre il Collegio che la ricorrente, in data 31 maggio 2012, ha sottoscritto il contratto quadro per la prestazione dei servizi di investimento (nel cui testo è inserita la seguente dichiarazione: "Mi è stato consegnato ed illustrato in tempo utile prima della stipulazione del contratto [...], l'informativa precontrattuale richiesta ai sensi e per gli effetti del Regolamento intermediari emanato dalla CONSOB, comprendente fra l'altro le seguenti informazioni: [...] (vi) condizioni economiche, commissioni e spese relative ai servizi [di



investimento prestati]”) e ha apposto la propria firma sul “Documento di sintesi”, nel quale sono indicate nel dettaglio le spese e le commissioni applicate dalla banca in relazione alle diverse tipologie di operazione finanziarie. Stando a quanto emerge dai documenti citati, nonché dalla ulteriore documentazione allegata dalla stessa ricorrente che depone in senso convergente, il Collegio non riscontra mancanze nell’operato della banca e, pertanto, respinge detto capo del ricorso.

Con riferimento alla contestazione di cui al precedente capo 4) del ricorso (interessi su c/c), il Collegio rileva che la doglianza della ricorrente attiene al rapporto di conto corrente bancario intercorrente con l’intermediario. A tal riguardo il Collegio osserva che l’Ombudsman-Giurì Bancario, a norma di Regolamento, può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano, quindi, dal suo ambito di competenza per materia, le controversie sorte in merito all’esecuzione di un contratto di natura “bancaria”, qual è quello di conto corrente bancario. Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara l’inammissibilità di tale capo del ricorso.

Con riferimento alla contestazione di cui al capo 5) del ricorso (inadeguatezza e incompletezza di informazioni sugli strumenti finanziari), il Collegio rileva che la domanda della ricorrente appare del tutto generica e indeterminata per quanto attiene all’esposizione sia delle operazioni di investimento in relazione alle quali lamenta di non aver ricevuto una corretta e completa informativa, sia della richiesta di risarcimento dei relativi danni. A tal proposito, il Collegio osserva che la Segreteria Tecnica dell’Ombudsman-Giurì Bancario, in data 24 settembre 2014, ha trasmesso alla ricorrente le controdeduzioni formulate dalla banca, chiedendo alla ricorrente se, alla luce dei chiarimenti forniti dall’intermediario, la controversia potesse considerarsi composta ovvero, in caso contrario, di “precisare nel dettaglio i motivi dell’insoddisfazione, quantificando il danno economico subito e fornendo idonea documentazione a comprova”. La ricorrente, con e-mail dell’8 ottobre 2014, ha replicato alla lettera della Segreteria, ribadendo, in generale, le proprie doglianze, senza tuttavia specificare, come detto, le operazioni di investimento di cui la medesima contesta la regolarità ovvero la natura e l’ammontare dei danni subiti. Ciò posto, il Collegio ritiene detto capo del ricorso non meritevole di accoglimento.

Con riferimento alla contestazione di cui ai capi 6) e 7) del ricorso (contestazioni in merito alla sottoscrizione di taluni documenti), il Collegio prende atto che le doglianze della ricorrente implicano nella sostanza il disconoscimento delle firme presenti sugli ordini di sottoscrizione dei certificati e sugli ordini di vendita, datati 6 settembre 2012, delle obbligazioni bancarie. A tal riguardo, nel ribadire quanto già osservato in relazione al precedente capo 1), il Collegio rileva che la ricorrente non ha fornito alcuna prova in ordine alla dedotta non veridicità delle proprie sottoscrizioni e ritiene pertanto che le censure non possano comunque trovare accoglimento.

Con riferimento alla contestazione di cui al capo 8) del ricorso (rimborso quote fondo “Aletti Gestielle”), il Collegio rileva l’operazione di rimborso delle quote è stata eseguita da un intermediario diverso rispetto alla banca nei confronti della quale è stato attivato il presente procedimento; riscontrando, pertanto, la carenza di legittimazione passiva della Barclays Bank PLC, il Collegio dichiara inammissibile tale capo del ricorso.

Con riferimento alla contestazione di cui al capo 9) del ricorso (illecite manipolazioni su cambio di valuta Euro/dollaro), il Collegio rileva che la domanda – là dove non indeterminata per mancata indicazione del valore di cambio applicato – si appalesa infondata: le operazioni inerenti “balckrock global reserve fund” e “jp morgan funds corporate”, sono state infatti eseguite applicando un valore di cambio valuta sostanzialmente in linea con quello vigente nel periodo di riferimento. Sicché il Collegio non riscontra la sussistenza delle “illecite manipolazioni sui cambi valuta Euro/Dollaro” lamentate dalla ricorrente e, pertanto, respinge anche il suddetto capo del ricorso.

## 6.12. Rinvio ad Ombudsman estero

### 6.12.1. *Sottoscrizione fondo comune – Emittente estero (di diritto lussemburghese) – Difetto di giurisdizione dell’Ombudsman – Adesione alla FIN-NET – Individuazione dell’Ombudsman competente*

*Qualora l’Ombudsman Giurì Bancario difetti di giurisdizione in relazione ad un ricorso avente quale parte convenuta una società con sede legale in Lussemburgo, il Collegio - considerata la propria adesione alla FIN-NET (Rete europea per la risoluzione delle controversie in materia finanziaria) e con riferimento a quanto previsto nel “Memorandum d’intesa sui reclami transfrontalieri” (Brussels, 30 marzo 1998) - incarica la Segreteria tecnica di fornire al ricorrente ogni informazione utile circa l’Organismo deputato alla soluzione conciliativa delle vertenze in materia finanziaria nel Paese dell’intermediario convenuto (ricorso n. 791/2013, decisione del 19 febbraio 2014).*

Lamenta il ricorrente, titolare di alcune quote del fondo “Templeton Global Return Fund A Distint”, il mancato pagamento della cedola staccata in data 8 agosto 2013; chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Replica [la banca], affermando:

1. che il ricorrente ha inserito sul portale di *trading on line* della banca l’ordine di sottoscrizione delle suddette quote in data 7 agosto 2013;
2. di aver provveduto, in data 8 agosto 2013, ad inviare l’ordine in questione alla banca depositaria per l’esecuzione dell’operazione;
3. di aver provveduto “a richiedere alla società di gestione Franklin Templeton Investments ulteriori verifiche che hanno confermato la ex-date (8 agosto 2013) della cedola di agosto”;
4. che, “pertanto, la [banca depositaria] non ha proceduto con l’accredito della cedola a favore dell’istante”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva:

- che, dall’esame dei *log* informatici prodotti dalla banca, risulta che il ricorrente - in data 7 agosto 2013, alle ore 11:37:29 – abbia consultato la pagina del sito della banca nella quale sono riportati i tempi di gestione di un ordine di acquisto relativo al titolo in questione;
- che, secondo quanto riportato nella suddetta pagina, tra l’inserimento dell’ordine ed il suo invio alla banca depositaria è previsto il decorso di un periodo di tempo pari ad un giorno;
- che il ricorrente - in data 7 agosto 2013, alle ore 11:49:47 - ha inserito l’ordine di acquisto dei titoli in questione;
- che il prospetto informativo relativo al titolo prevede che per ricevere le cedole, gli investitori devono essere registrati come titolari delle quote nel registro dei quotisti nel giorno di valutazione determinato dall’emittente come data di contabilizzazione delle cedole;
- che, come emerge dalla corrispondenza intercorsa tra l’emittente ed il ricorrente in occasione della risposta al reclamo, la prima ha affermato che la contabilizzazione delle cedole, per quanto riguarda il mese di agosto 2013, è avvenuta il giorno 7;
- che il ricorrente ritiene, invece, che lo “stacco cedole” sia avvenuto in data 8 agosto 2013 e che, dunque, egli abbia diritto a ricevere il dividendo, sostiene, infatti, di aver riscontrato detta data direttamene sul sito dell’emittente.

Considerato quanto sopra, il Collegio non riscontra alcuna irregolarità nella condotta tenuta [dalla banca] in occasione della sottoscrizione delle quote posto che, conformandosi a quanto riportato sul suo sito, la banca ha provveduto a trasmettere l'ordine alla banca depositaria il giorno dopo l'immissione dello stesso nel sistema e non ha svolto alcun ruolo nella procedura di distribuzione delle cedole da parte dell'emittente; dichiara, pertanto, il ricorso inaccoglibile nei confronti di detto intermediario.

Per quanto riguarda la contestazione del ricorrente circa la data di contabilizzazione delle cedole, il Collegio, considerato che la Franklin Templeton Investments – soggetto avente sede legale in Lussemburgo - non aderisce all'Ombudsman-Giurì Bancario, rileva il difetto di giurisdizione dell'Organismo adito; dichiara, pertanto, inammissibile il ricorso nei confronti dell'emittente.

Il Collegio, quale Organismo avente sede nel Paese di residenza del consumatore – considerata la propria adesione alla FIN-NET (Rete europea per la risoluzione delle controversie in materia finanziaria) e con riferimento a quanto previsto nel “Memorandum d'intesa sui reclami transfrontalieri” (Brussels, 30 marzo 1998) – dà incarico alla Segreteria Tecnica di fornire al ricorrente ogni informazione utile circa l'Organismo deputato alla soluzione conciliativa delle vertenze in materia finanziaria nel Paese dell'intermediario convenuto.

#### **6.12.2. Sottoscrizione titoli esteri – Contestazione della somma liquidata – Difetto di giurisdizione dell'Ombudsman – Adesione alla FIN-NET – Individuazione dell'Ombudsman competente**

*Qualora l'Ombudsman Giurì Bancario difetti di giurisdizione in relazione ad un ricorso avente quale parte convenuta una società estera, il Collegio - considerata la propria adesione alla FIN-NET (Rete europea per la risoluzione delle controversie in materia finanziaria) e con riferimento a quanto previsto nel “Memorandum d'intesa sui reclami transfrontalieri” (Brussels, 30 marzo 1998) - incarica la Segreteria tecnica di fornire al ricorrente ogni informazione utile circa l'Organismo deputato alla soluzione conciliativa delle vertenze in materia finanziaria nel Paese dell'intermediario convenuto (decisione del 26 giugno 2014, ricorso n. 13/2014).*

Espongono il ricorrente:

1. di aver acquistato – nel mese di febbraio 2008, dietro “consiglio” della banca convenuta – titoli “(...) Eur Diversified Alpha Notes”, collocati dall'intermediario, per un controvalore pari ad €100.000,00, con data di rimborso 8 gennaio 2013;
2. che dall'anno 2008 al 2013 “non è stato possibile avere notizie sull'andamento del prodotto”; inoltre, “inserendo l'ISIN nel sito [della banca] è sempre comparsa la scritta «La ricerca non ha prodotto risultati»”;
3. che il rimborso dei titoli, anziché essere effettuato nel mese di gennaio 2013, è stato eseguito, in due tranches, nel mese di agosto e settembre 2013;
4. che gli è stata rimborsata complessivamente la somma di € 90.838,00 a fronte degli € 100.000,00 investiti nel 2008.

Lamenta il ricorrente: 1) che “il prodotto in oggetto non doveva esser[gli] venduto essendo destinato ai soli investitori qualificati”; 2) che “il prodotto [gli] era stato prospettato dal funzionario [della banca] come molto sicuro «quasi a capitale garantito»”; 3) che “per 6 anni non è stato possibile ottenere informazioni sull'andamento del prodotto”; 4) che “dopo 6 anni, avendo investito € 100.000, [gli] sono stati rimborsati in totale € 90.838,00; 5) che “il rimborso è comunque avvenuto con circa 10 mesi di ritardo rispetto a quanto prospettato nel Final Term Sheet”.

Ritendo che la banca, nella vicenda in esame, non abbia tenuto una condotta corretta, il ricorrente chiede la somma di €9.162,00 corrispondente alla differenza tra l'importo investito e quello rimborsatogli nel corso del 2013, una somma corrispondente agli interessi legali dovuti per il ritardato rimborso e la somma di €18.000,00 "per la mancata remunerazione del capitale investito per circa 6 anni (3% anno)".

Replica la banca, affermando:

- a) "che lo strumento finanziario (...) Diversified Alpha Notes Eur è stato regolarmente sottoscritto dal [ricorrente] in data 14 febbraio 2008 nell'ambito di un rapporto relativo ai cosiddetti «servizi amministrati». Tale tipologia di rapporto prevede che le scelte di investimento di volta in volta ritenute più opportune siano effettuate dal cliente sotto la propria esclusiva responsabilità";
- b) che il modulo di sottoscrizione firmato dal ricorrente "contiene tutte le informazioni utili a identificare la tipologia di prodotto, l'intermediario emittente, i rischi connessi all'investimento e l'informativa relativa al conflitto di interessi" e che "in allegato al predetto modulo venivano debitamente consegnati al cliente la scheda informativa contenente le condizioni indicative del prodotto e l'Indicative Termsheet predisposto dall'Emittente";
- c) che "il Final Termsheet nella sezione «Selling Restrictions» per la «Republic Of Italy» prevedeva che lo strumento finanziario potesse essere venduto: o «ad investitori qualificati» o «in uno dei casi di esenzione previsti dall'allora vigente art. 33 del Regolamento Emittenti n. 11971»"; che "in tali casi di esenzione rientravano, tra gli altri, le emissioni aventi ad oggetto prodotti finanziari per un corrispettivo totale di €50.000,00 per investitore o di valore unitario minimo di almeno €50.000,00" e che "nel caso di specie o strumento finanziario in discussione presentava un valore unitario minimo di €50.000,00 ed, inoltre, veniva sottoscritto dal cliente per un valore complessivo pari ad €100.000,00";
- d) che "nessun funzionario [della banca] ha mai definito lo strumento finanziario in discussione come «quasi a capitale garantito»" e che "il personale [della banca] ha, altresì, provveduto a prospettare al cliente i rischi tipicamente associati a tutti i prodotti finanziari strutturati";
- e) che "nella scheda informativa contenente le condizioni indicative del prodotto, consegnata al cliente e dallo stesso sottoscritta per presa visione, è chiaramente specificato che «il certificato non offre protezione del capitale e gli investitori devono essere in grado di far fronte a perdite sostanziali del capitale investito»;
- f) che, "come specificato a pag. 2 del modulo di sottoscrizione dello strumento finanziario in oggetto «[la banca] non assume alcuna responsabilità in merito all'accuratezza e/o completezza delle informazioni fornite dall'Emittente degli strumenti finanziari» nonché «che gli strumenti finanziari non sono emessi o garantiti in alcun modo da parte [della banca]»";
- g) che "da tale documentazione emerge chiaramente che l'Emittente, e quindi responsabile del processo di liquidazione dello strumento finanziario in discussione è (...) AG London Branch, società avente personalità giuridica diversa [dalla banca convenuta]" e che, infatti, "[la banca] ha agito da mero collocatore del predetto strumento ed in tale veste ha provveduto a valutare l'adeguatezza dell'investimento rispetto al profilo di rischio «medio» del cliente, fornendo allo stesso la più ampia informativa sulla tipologia dello stesso e sui relativi rischi";
- h) che "nel corso del 2009 veniva sottoposto al cliente un nuovo questionario e sulla base delle nuove risposte fornite il profilo di rischio veniva modificato in «alto»".
- i) Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.

Con riferimento al capo del ricorso in merito alla responsabilità della banca convenuta per avergli venduto titoli destinati esclusivamente ad investitori qualificati e per aver affermato, in occasione dell'esecuzione dell'operazione di investimento, che lo strumento in questione fosse "quasi a capitale garantito", il Collegio osserva che i fatti contestati dal ricorrente risalgono al mese di febbraio 2008 e che il reclamo è stato presentato all'ufficio reclami della banca in data 22 ottobre 2013.

Ciò posto, il Collegio rileva che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. a) del Regolamento, "All'Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, purché: [...] il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo"; dichiara, pertanto, il punto in questione del ricorso inammissibile.

Per quanto riguarda, invece, la carenza di informazioni sull'andamento dell'investimento lamentata dal ricorrente, il Collegio osserva che, dalla documentazione agli atti, non risulta che il ricorrente abbia richiesto alla banca aggiornamenti sull'andamento dei titoli né, tantomeno, risulta a carico dell'intermediario, che nella vicenda in esame ha svolto esclusivamente il ruolo di collocatore, uno specifico obbligo giuridico che imponga di fornire notizie in merito agli investimenti effettuati dalla clientela; dichiara, pertanto, inaccoglibile tale capo del ricorso.

Con riferimento, infine, alle contestazioni del ricorrente in merito al fatto che gli è stata liquidata, in sede di rimborso dei titoli, una somma inferiore rispetto a quella attesa e che le operazioni di liquidazione sono state eseguite senza rispettare i termini previsti, il Collegio riscontra la carenza di legittimazione passiva dell'intermediario convenuto, posto che le suddette doglianze riguardano un'attività (liquidazione titoli) posta in essere dall'emittente estero (...) AG London Branch (peraltro non aderente all'Ombudsman-Giurì Bancario) e non dalla banca convenuta che, come già ricordato, ha svolto solo la funzione di intermediario collocatore dei titoli sottoscritti.

Premesso quanto sopra, il Collegio dichiara, pertanto, inammissibile il suddetto capo del ricorso e, quale Organismo avente sede nel Paese di residenza del consumatore – considerata la propria adesione alla FIN-NET (Rete europea per la risoluzione delle controversie in materia finanziaria) e con riferimento a quanto previsto nel "Memorandum d'intesa sui reclami transfrontalieri" (Brussels, 30 marzo 1998) – dà incarico alla Segreteria Tecnica di fornire al ricorrente ogni informazione utile circa l'Organismo deputato alla soluzione conciliativa delle vertenze in materia finanziaria nel Paese dell'intermediario convenuto.

## **6.13. Revisione**

### ***6.13.1. Sottoscrizione PAC – Versamento prima quota - Erroneo inserimento in procedura – Mancato perfezionamento dell'ordine – Impossibilità di successivo ripristino – Responsabilità della banca – Determinazione del danno – Restituzione della quota versata al ricorrente – Richiesta di riesame avanzata dalla banca – Assenza di statuizione sul prodotto attribuito al cliente - Accoglimento - Integrazione della decisione***

*Qualora la banca sia stata condannata a restituire al ricorrente la prima quota versata a fronte della sottoscrizione di un PAC — inserito erroneamente in procedura da parte della banca e, quindi, non più perfezionabile secondo l'originario progetto — senza tuttavia statuire alcunché in ordine alle sorti del prodotto, è da ritenere fondata l'istanza di revisione con cui la banca medesima chieda all'Ombudsman di integrare detta statuizione disponendo che, a fronte del rimborso, il ricorrente restituisca a sua volta la quota di prodotto già attribuitagli dalla banca;*

*nondimeno, ove in sede di istruttoria del procedimento di revisione emerga che il ricorrente ha venduto il prodotto acquistato a suo tempo, occorre dichiarare la cessazione della materia del contendere, poiché il cliente già percepito l'importo che la banca avrebbe dovuto riconoscergli, non potendosi più considerare la banca tenuta al rimborso della somma, né il cliente tenuto alla retrocessione del titolo (decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 125/2014).*

Tanto premesso, il Collegio rileva che l'intermediario ha chiesto il riesame della decisione del 9 luglio 2014, nella parte in cui è stata disposta la restituzione della prima quota di €100 versata dal ricorrente in data 28 marzo 2013 – somma costituente il corrispettivo per l'acquisto di una quota del prodotto finanziario denominato “Certificates BNPP Equity Protection su Eurostoxx50” – senza tuttavia nulla statuire in ordine alle sorti del prodotto medesimo, già attribuito dalla banca al cliente.

Al riguardo, il Collegio osserva che la predetta decisione muove dalla impossibilità di ripristinare, con le modalità e le caratteristiche originariamente previste, l'investimento – del quale la somma in questione rappresenta la prima quota versata – richiesto dal cliente ma non perfezionatosi (e non più perfezionabile a causa dell'intervenuta indisponibilità del prodotto finanziario sottoscritto).

Va da sé, pertanto, che alla stregua di tale *ratio*, il ricorrente doveva considerarsi tenuto – a fronte della percezione del rimborso di €100 disposto dalla decisione del 9 luglio 2014 – alla restituzione della quota di prodotto già attribuitagli dalla banca.

Nondimeno, avendo il ricorrente – a seguito della vendita del prodotto in questione, direttamente da lui disposta – già percepito l'importo che la banca era tenuta a riconoscergli, il Collegio ritiene allo stato degli atti cessata la materia del contendere, non potendosi più considerare né la banca tenuta al rimborso della somma in questione (€100) né, correlativamente, il cliente tenuto alla retrocessione del titolo.

Alla riunione del 2 ottobre 2014, il Collegio ha esaminato l'istanza mediante la quale la Banca (...) – con lettere e-mail del 1° e del 25 agosto e con lettera del 7 agosto 2014 – ha avanzato la richiesta di riesame della decisione assunta nella riunione del 9 luglio 2014, in merito al ricorso n. 125/2014 proposto dal Sig. (...). Ha, quindi, stabilito di comunicare al cliente le predette lettere della banca e di informare di ciò la banca medesima, assumendo in proposito la seguente decisione interlocutoria:

*“E' pervenuta al Collegio richiesta di riesame della decisione assunta nella riunione del 9 luglio 2014, in merito al ricorso n. 125/2014 proposto dal Sig. (...) nei confronti della Banca (...). La decisione in questione è del seguente tenore:*

*Ricorso n. 125/2014 nei confronti della (...), del Sig. (...), presentato con e-mail in data 19 febbraio 2014.*

*Il Collegio prende in esame la documentazione fornita dal ricorrente contestualmente al ricorso nonché quella inviata dalla banca in data 23 aprile 2014.*

*Esponde il ricorrente:*

- 1. di aver sottoscritto, in data 25 marzo 2013, “il prodotto di investimento denominato CERTIPAC (piano di accumulo in certificate) con sottostante «Equity Protection su EuroSTOXX 40», durata 10 anni, scegliendo una quota di accumulo di € 100,00 da addebitare mensilmente sul [suo] conto corrente”;*
- 2. che la banca, dopo aver eseguito il primo prelievo sul conto corrente in data 28 marzo 2013, nei mesi successivi non ne aveva più effettuati.*

*Lamenta il ricorrente che la banca, nonostante egli avesse sottoscritto il suddetto prodotto finanziario, non ha effettuato i prelievi mensili previsti dal piano di accumulo, rendendosi così inadempiente rispetto alle disposizioni contrattuali stipulate.*

Chiede il ricorrente la somma di € 2.360,00 “o quantomeno buona parte della stessa, non inferiore comunque ad € 1.500,00”, a titolo di risarcimento del danno, specificando che la suddetta domanda di risarcimento è stata determinata tenendo conto: 1) “della particolare tipologia del prodotto finanziario all’epoca sottoscritto (e non perfezionato dalla banca), come piano di accumulo con protezione totale, a scadenza, del capitale versato”; 2) “dell’inesistenza, al momento, presso la banca di un prodotto avente le stesse caratteristiche di accumulo, prospettive di rivalutazione e garanzia del capitale”; 3) di una modalità di calcolo del lucro cessante “assai prudentiale”, “ipotizzando uno scenario a 10 anni assolutamente «neutro» (in media il 2% annuo sull’indice di riferimento), scenario peraltro già raggiunto oggi dopo solo 10 mesi dal mancato avvio del prodotto”.

Replica la banca, affermando:

- a) che “in data 15 marzo 2013 il [ricorrente] [...] ha disposto la sottoscrizione del prodotto denominato CERTIPAC «BNPP Equity Protection su EuroSTOXX 50 a 10 anni»”;
- b) che “tale investimento prevedeva un piano di accumulo di capitale a mezzo versamento mensile stabilito dal cliente nella misura di € 100,00 fino al 21 marzo 2023” e che “tale prodotto aveva come sottostante l’indice Eurostoxx 50”;
- c) che, in data 28 marzo 2013, è stata prelevata dal conto corrente del cliente la somma di € 100,00 e contestualmente sono stati depositati i relativi titoli sul dossier a lui intestato;
- d) che “dopo qualche mese il cliente si è accorto che tale piano di accumulo non procedeva con i regolari addebiti mensili e si è recato in agenzia chiedendo debite spiegazioni”;
- e) che “soltanto in quel momento l’agenzia, disponendo le opportune verifiche, è venuta a conoscenza che l’operazione iniziale era stata erroneamente inserita nella relativa procedura dedicata in quanto l’operatore addetto anziché indicare «Sottoscrizione PAC» ha genericamente indicato «Sottoscrizione» e ciò non ha consentito il perfezionamento dell’ordine”;
- f) che “purtroppo essendo terminata tale sottoscrizione non è stato possibile ripristinare l’investimento con le modalità e le caratteristiche originariamente previste”;
- g) che “non essendo al momento presente un identico investimento, così come preteso dal cliente, la banca aveva prospettato allo stesso un prodotto simile e, per il disagio provocato al cliente, l’agenzia nel corso dei vari contatti con il [ricorrente] si era resa disponibile, oltre alla restituzione di € 100,00 addebitati, a riconoscere al cliente, anche in mancanza di sottoscrizione di nuovi prodotti [...], un importo pari a circa € 150,00 per il disagio subito”, precisando che “tale importo era stato calcolato prendendo a riferimento il periodo intercorrente dal 25 marzo 2013 (data in cui è stato sottoscritto il prodotto ed il cui ordine non è andato a buon fine) al 19 febbraio 2014 (data del reclamo) per un importo pari ad € 1.200,00 (simulando il prelievo mensile di € 100,00)”;
- h) che, “considerato l’andamento del valore del certificate per il periodo suddetto ha avuto un incremento del 5% circa, con un valore al 19 febbraio 2014 pari a € 105,20, [la banca avrebbe] dovuto riconoscere al cliente circa € 60,00” mentre, invece, ha “proposto l’importo di € 150,00”;
- i) che la pretesa risarcitoria del cliente “non è assolutamente divisibile dalla banca in quanto il futuro mancato guadagno come sostenuto dallo stesso non solo non è quantificabile ma non è assolutamente certo”, non potendosi conoscere quale sarà l’andamento del certificate nei prossimi 10 anni;

j) *che il ricorrente “dal punto di vista economico non ha subito alcuna perdita di denaro in quanto le somme sono sempre rimaste nella [sua] disponibilità”.*

*Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva quanto segue.*

*Il Collegio rileva che l’intermediario convenuto ha ammesso che, in occasione dell’operazione di investimento voluta dal ricorrente, è stato compiuto un errore nell’esecuzione delle procedure, che ha determinato il mancato perfezionamento dell’operazione e l’esecuzione di un unico prelievo di € 100,00 sul conto corrente del cliente, nel mese di marzo 2013; è quindi accertata la responsabilità della banca, dalla quale è derivata l’impossibilità per quest’ultimo di dare corso al progettato investimento.*

*In merito, il Collegio prende innanzi tutto atto che – non essendo più disponibile il prodotto finanziario sottoscritto dal cliente – non è possibile ordinare alla banca di ricondurre la situazione allo stato quo ante, ricostituendo cioè l’investimento nel prodotto Certipac scelto dal cliente.*

*Il danno va quindi determinato per equivalente; a questo proposito, osserva il Collegio che l’investimento in questione non offre alcuna garanzia di rendimento, ma è strutturato in modo tale da assicurare esclusivamente la protezione del capitale alla scadenza, decennale, del prestito. Non è pertanto accoglibile la richiesta di risarcimento nei termini richiesti dal ricorrente, in quanto la teorica “ricostruzione” del danno da lui prospettata risulta arbitraria, non potendosi prevedere i risultati di un investimento a così lungo termine.*

*Ritenuto quindi di dover procedere, nel caso di specie, alla quantificazione del danno con valutazione di tipo equitativo, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman Giurì bancario di idonea documentazione a comprova – oltre che alla restituzione della prima quota di € 100,00 versata in data 28 marzo 2013, a versare al ricorrente l’importo di € 300,00, equitativamente determinato.*

*La decisione è stata comunicata alle parti con lettera della Segreteria Tecnica del 15 luglio 2014.*

*A seguito di tale comunicazione, è pervenuta e-mail da parte della Banca Nazionale del Lavoro in data 1.7.2014, con cui la medesima ha avanzato richiesta di chiarimenti in merito alla decisione assunta, con particolare riferimento alla “restituzione della prima quota di € 100,00”.*

*A tale e-mail ha fatto seguito la lettera del 7 agosto 2014, mediante la quale la banca ha precisato che – a fronte del versamento iniziale di € 100,00 – il ricorrente ha ricevuto (con data valuta 28 marzo 2013) il certificato “BNPP Eq.Prot. su SZ5E”; tale titolo, allo stato, presenta un controvalore pari ad € 104,90, ed è tutt’ora presente nel portafoglio titoli del cliente. Pertanto l’intermediario, “in considerazione dei suddetti elementi, comprovanti la parte dell’investimento andata a buon fine con il perfezionamento dello stesso”, ha chiesto all’Ombudsman di “voler riesaminare questo specifico aspetto della decisione resa”.*

*Con ulteriore e-mail in data 25.8.2014, la banca ha poi comunicato che, pur restando in attesa di riscontro sulla questione dedotta (inerente il versamento iniziale di € 100,00), ha comunque già provveduto a riconoscere al ricorrente l’importo di € 300,00, con accredito per data valuta 11 agosto 2014.*

*Premesso quanto sopra, il Collegio dispone di inoltrare al cliente copia delle menzionate lettere della Banca Nazionale del Lavoro, onde consentirgli – entro il termine di 7 giorni dall’intervenuta ricezione di tale comunicazione – di eventualmente controdedurre su quanto dedotto dalla banca; dispone altresì di informare la banca medesima di quanto stabilito.*

*Il Collegio pertanto incarica la Segreteria Tecnica di comunicare alle parti la presente decisione interlocutoria e rinvia per l’esame del ricorso alla prossima riunione.”*

*La Segreteria Tecnica ha, quindi, comunicato alle parti le predette determinazioni assunte dal Collegio. La parte ricorrente ha fatto pervenire un’e-mail in data 13 ottobre 2014, dalla quale il*



Collegio ha appreso che quest'ultimo, a seguito della decisione dell'Ombudsman Bancario del 9 luglio 2014 e del successivo versamento di euro 300 da parte di BNL, ha “provveduto direttamente – in data 1° settembre 2014 – a vendere la quota di euro 100 relativa a Certificates BNPP Equity Protection su Eurostoxx50, per cui ad oggi tali titoli non sono più presenti” nel suo dossier titoli. La banca, con e-mail del 21 ottobre 2014, ha confermato l'operazione, inviando peraltro la relativa documentazione probatoria, da cui risulta che tale vendita è stata effettuata al prezzo di €106,60; ha rilevato infine di non aver ricevuto alcun reclamo relativo all'operazione di vendita.

Tanto premesso, il Collegio rileva che l'intermediario ha chiesto il riesame della decisione del 9 luglio 2014, nella parte in cui è stata disposta la restituzione della prima quota di €100 versata dal ricorrente in data 28 marzo 2013 – somma costituente il corrispettivo per l'acquisto di una quota del prodotto finanziario denominato “Certificates BNPP Equity Protection su Eurostoxx50” – senza tuttavia nulla statuire in ordine alle sorti del prodotto medesimo, già attribuito dalla banca al cliente.

Al riguardo, il Collegio osserva che la predetta decisione muove dalla impossibilità di ripristinare, con le modalità e le caratteristiche originariamente previste, l'investimento – del quale la somma in questione rappresenta la prima quota versata – richiesto dal cliente ma non perfezionatosi (e non più perfezionabile a causa dell'intervenuta indisponibilità del prodotto finanziario sottoscritto).

Va da sé, pertanto, che alla stregua di tale *ratio*, il ricorrente doveva considerarsi tenuto – a fronte della percezione del rimborso di €100 disposto dalla decisione del 9 luglio 2014 – alla restituzione della quota di prodotto già attribuitagli dalla banca.

Nondimeno, avendo il ricorrente – a seguito della vendita del prodotto in questione, direttamente da lui disposta – già percepito l'importo che la banca era tenuta a riconoscergli, il Collegio ritiene allo stato degli atti cessata la materia del contendere, non potendosi più considerare né la banca tenuta al rimborso della somma in questione (€100) né, correlativamente, il cliente tenuto alla retrocessione del titolo.

#### **6.13.2. Richiesta di revisione di precedente decisione – Carenza di idoneo interesse – Tardività del ricorso rispetto al reclamo – Inammissibilità della domanda**

*Non risulta sorretta da idoneo interesse la richiesta di riesame di una precedente decisione là dove il ricorrente, pur postulando un errore di fatto consistente nella inesatta individuazione da parte del Collegio della data di proposizione del reclamo all'intermediario e la conseguente violazione dell'art. 7, comma 1, lett. a), del Regolamento (secondo cui i fatti oggetto di controversia non possono risalire ad oltre due anni rispetto alla proposizione del reclamo), non contesti che la data di presentazione dell'originario ricorso all'Ombudsman sia successiva di oltre un anno rispetto a quella di presentazione del reclamo, con conseguente inammissibilità dello stesso ricorso originario — e quindi anche dell'istanza di riesame — sia pure sotto altro profilo (ossia ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. e, che stabilisce appunto tale preclusione) (decisione del 26 novembre 2014, ricorso n. 765/2014).*

Il ricorrente contesta la decisione assunta dal Collegio nella riunione del 2 ottobre 2014, essendo stato il suo precedente ricorso respinto nel merito; precisa, inoltre, che il contenzioso con la banca aveva avuto inizio con il reclamo del 23 luglio 2012 (e non del 3 marzo 2014), per cui andavano presi in considerazione anche i fatti avvenuti a partire dal 23 luglio 2010 e non dal 3 marzo 2012.

Alla luce di quanto precede, il ricorrente chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia “rivedere la trattazione del ricorso in oggetto”.

Il Collegio, rileva che la doglianza con cui l'istante deduce che il “contenzioso con la Fideuram ha avuto inizio con il reclamo del 23 luglio 2012” e non del 3 marzo 2014, non appare sorretta da idoneo interesse, non risultando controverso che la data di presentazione del ricorso all'Ombudsman risale al 23 giugno 2014; mentre ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera e), del Regolamento, la clientela può rivolgersi all'Ombudsman-Giurì Bancario per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché non sia trascorso più di un anno tra la presentazione del reclamo ed il ricorso: condizione questa, che stando alla prospettazione dell'odierna istanza di riesame, non può dunque considerarsi verificata.

Il Collegio pertanto dichiara inammissibile il ricorso.

### **6.13.3. Istanza di riesame – Richiesta di ricalcolo del danno risarcibile – Ammissione della revocazione nei casi previsti dal c.p.c. – Insussistenza dei presupposti – Contestazione di questioni di merito – Inammissibilità della domanda**

*Premesso che il Regolamento non contempla alcuna forma di impugnazione delle decisioni del Collegio che sia finalizzata ad ottenere un rinnovato giudizio di merito e che l'unico rimedio in tal caso esperibile, sussistendone i relativi presupposti, è quello della revocazione di cui all'art. 395, c.p.c. (ammissibile, pertanto, soltanto nelle ipotesi ivi espressamente previste), deve dichiararsi inammissibile l'istanza di revisione che contenga doglianze attinenti esclusivamente al merito della vertenza (decisione del 12 dicembre 2014, ricorso n. 845/2014).*

E' pervenuta all'Ombudsman richiesta di riesame della decisione assunta nella riunione del 27 ottobre 2014, in merito al ricorso n. 223/2014 proposto dal Sig. ( ..... ) nei confronti della Banca Monte dei Paschi di Siena (avente ad oggetto richiesta risarcitoria per mancata ricezione o esecuzione di ordine di vendita di titoli), con la quale – ritenuta la responsabilità dell'intermediario – il Collegio, in parziale accoglimento della domanda del ricorrente, ha dichiarato la banca tenuta a versare al ricorrente medesimo la somma di €5.000, equitativamente determinata.

A seguito della comunicazione della predetta decisione, il ricorrente – ritenendo “*in toto, la banca responsabile della ... perdita e del mancato guadagno*” – ha espressamente “*impugna(to) la sentenza*” dell'Ombudsman chiedendo il risarcimento dell'intero danno che prospetta di avere subito, a suo tempo stimato in importo pari ad €31.524,89 (si veda il fax del 13 ottobre 2014).

A tal riguardo, è da rilevare che il Regolamento dell'Ombudsman - Giurì Bancario non contempla alcuna forma di impugnazione delle decisioni del Collegio che sia finalizzata ad ottenere un rinnovato giudizio di merito.

Nondimeno, in talune specifiche fattispecie, la giurisprudenza dell'Ombudsman ha ritenuto esperibile – sussistendone i relativi presupposti – il rimedio della revocazione di cui all'art. 395, c.p.c. (si veda, ad esempio, il ricorso n. 364, deciso nella riunione del Collegio in data 15 novembre 2012), ammissibile, pertanto, soltanto nelle ipotesi espressamente (ad es.: errore di fatto, prove false; etc.).

Una tale evenienza non si verifica nel caso in esame ove il ricorrente ha prospettato l'ingiustizia della decisione “*appellata*” per motivi attinenti esclusivamente al merito della vertenza, là dove ha dedotto: che la banca avrebbe taciuto che l'impiegata contattata dal ricorrente in data 4 dicembre non era preparata ad operare; che l'impiegata responsabile di questo genere di operazioni rientrò in servizio dopo il 6 novembre, successivamente alla data in cui il cliente aveva tentato di utilizzare la piattaforma *on-line*; che in data 7 novembre il predetto operatore responsabile gli assicurò che gli avrebbe fissato un incontro con il Direttore, poi effettivamente tenutosi in data 25 e

28 novembre, nel corso del quale il predetto Direttore e l'operatore responsabile fecero presente che “era difficile trovare una soluzione in merito”.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.