

Ombudsman – Giurì Bancario

Massimario e testo completo delle decisioni di maggiore interesse

A cura del Conciliatore BancarioFinanziario

INDICE

1. Servizio di custodia e amministrazione titoli	pag. 4
1.1. Condizioni generali di servizio	pag. 4
1.2. Esercizio dei diritti d'opzione	pag. 8
1.3. Aumenti di capitale e offerte pubbliche di acquisto/vendita	pag. 12
2. Servizio di investimenti finanziari	pag. 21
2.1. Fondi comuni di investimento	pag. 21
2.2. Prodotti assicurativi	pag. 27
2.3. Prestiti obbligazionari	pag. 37
2.4. Prodotti finanziari illiquidi	pag. 48
2.5. Prodotti derivati	pag. 51
2.6. Titoli di Stato	pag. 57
2.7. Sicav	pag. 59
2.8. Gestioni patrimoniali	pag. 62
3. Servizio di negoziazione titoli	pag. 64
3.1. Obblighi informativi	pag. 64
3.2. Valutazione di adeguatezza	pag. 79
3.3. Valutazione di appropriatezza	pag. 85
3.4. Esecuzione degli ordini	pag. 92

3.5. Liquidazione delle operazioni	<i>pag. 111</i>
3.6. Trading on-line	<i>pag. 116</i>
3.6.1. Prestazione del servizio	<i>pag. 116</i>
3.6.2. Disservizi vari	<i>pag. 125</i>
3.6.3. Operatività in marginazione	<i>pag. 136</i>
3.6.4. Tasso di cambio	<i>pag. 154</i>
3.6.5. Mercato Forex	<i>pag. 155</i>
3.6.6. Mercato NASDAQ	<i>pag. 158</i>
3.7. Negoziazione azioni della banca	<i>pag. 162</i>
3.8. Informativa successiva all'investimento	<i>pag. 164</i>
4. Risarcimento del danno	<i>pag. 169</i>
4.1. Determinazione del danno	<i>pag. 169</i>
4.2. Valutazione equitativa del danno	<i>pag. 187</i>
4.3. Liquidazione del danno	<i>pag. 207</i>
4.4. Danni non risarcibili	<i>pag. 227</i>
5. Assunzione dei mezzi di prova	<i>pag. 231</i>
5.1. Onere a carico della parte ricorrente	<i>pag. 231</i>
5.2. Onere a carico della banca	<i>pag. 234</i>
5.3. Dichiarazioni delle parti	<i>pag. 242</i>
5.4. Prove documentali	<i>pag. 252</i>
5.5. Argomenti di prova	<i>pag. 262</i>
5.6. Presunzioni	<i>pag. 271</i>

6. Questioni di procedura	pag. 278
6.1. Pendenza del processo civile o della mediazione	pag. 278
6.2. Instaurazione del contraddittorio	pag. 279
6.3. Incompetenza per materia	pag. 287
6.3.1. Tassazione delle operazioni in titoli	pag. 287
6.3.2. Questioni societarie	pag. 298
6.3.3. Trasferimento titoli	pag. 302
6.3.4. Richiesta di documentazione	pag. 304
6.3.5. Attività di gestione ed amministrazione	pag. 305
6.3.6. Buoni Fruttiferi Postali - Libretti	pag. 309
6.3.7. Contratti bancari	pag. 311
6.3.8. Richiesta di pareri e informazioni	pag. 316
6.3.9. Richiesta di assunzione di provvedimenti	pag. 319
6.3.10. Contratto accessorio	pag. 319
6.4. Incompetenza per valore	pag. 320
6.5. Difetto di legittimazione attiva	pag. 326
6.6. Difetto di legittimazione passiva	pag. 329
6.7. Dichiarazione di competenza	pag. 332
6.8. Ne bis in idem	pag. 342
6.9. Rimessione in termini	pag. 346
6.10. Cessazione della materia del contendere	pag. 348
6.11. Archiviazione del ricorso	pag. 351
6.12. Revocazione - Richiesta di riesame	pag. 354

1. SERVIZIO DI CUSTODIA E AMMINISTRAZIONE TITOLI

1.1. Condizioni generali di servizio

1.1.1. *Aumento del capitale sociale – Esercizio dei diritti di opzione – Informativa alla clientela – espressa richiesta di istruzioni operative – Obbligo di mettere la clientela in grado di operare consapevolmente*

Indipendentemente dalla sussistenza di un obbligo a carico della banca di richiedere espressamente anche al cliente non azionista istruzioni in merito ai diritti di opzione posseduti – in mancanza delle quali la normativa contrattuale prevede che l'intermediario possa procedere d'ufficio alla vendita dei titoli – è da ritenere che, una volta stabilito di procedere in tal senso, la comunicazione informativa inviata dalla banca, in virtù dei principi generali vigenti in materia di trasparenza, debba comunque recare tutte le informazioni necessarie onde mettere il destinatario in condizione di operare consapevolmente (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 637/2014).

La ricorrente espone

1. che la banca convenuta, in data 5 maggio 2014, le aveva inviato una comunicazione con la quale la informava che i diritti di opzione relativi all'operazione di aumento di capitale promossa dalla Banca Popolare di (...) sarebbero stati negoziati sul mercato MTA dal 5 maggio 2014 al 16 maggio 2014 incluso e che sarebbero stati esercitabili fino al 23 maggio 2014 incluso;
2. di aver acquistato, in data 12 e 13 maggio 2014, 500.000 opzioni;
3. di aver appreso, dopo aver verificato il proprio dossier, che la banca, di propria iniziativa, in data 16 maggio 2014, aveva venduto "al meglio" i diritti di opzione in suo possesso, sostenendo di averla informata che, in mancanza di istruzioni con riferimento all'esercizio dei diritti, la banca avrebbe provveduto, in data 16 maggio 2014, ad inserire un ordine di vendita sui diritti inoptati.

La ricorrente lamenta che l'unica informativa ricevuta dalla banca convenuta in merito all'aumento di capitale promosso dalla (...) era quella contenuta nella comunicazione del 5 maggio 2014, la quale non forniva alcuna indicazione circa le modalità e le scadenze previste per l'esercizio dei diritti.

Ciò posto, la ricorrente ritiene che la banca, nella vicenda in questione, non abbia agito correttamente, avendo omesso di informare che, per impedire la vendita d'ufficio delle opzioni, la medesima avrebbe dovuto manifestare all'intermediario la propria volontà di aderire all'operazione entro le ore 15:00 del 15 maggio 2014; chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di versare la somma di € 18.130,00, corrispondente alla differenza tra quanto versato per acquistare le opzioni (€ 34.630,00) e quanto ricavato dalla vendita dei titoli da parte della banca (€ 16.500,00).

La banca replica, deducendo:

- che, prima dell'avvio dell'operazione di aumento di capitale, la ricorrente non risultava titolare di azioni della (...) e, pertanto, l'intermediario aveva provveduto ad inviare a quest'ultima, come a tutta la clientela non azionista della (...), in data 5 maggio 2014, una comunicazione informativa (in merito all'evento societario in questione) "a carattere più generale", ma comunque esaustiva, rispetto a quella inviata agli azionisti del citato istituto;

- che “congiuntamente erano state rese disponibili on-line apposite pagine informative, accessibili dalla Home Page del conto privato [della ricorrente], sia alla sezione Comunicazioni - Novità che tramite apposito banner, nelle quali venivano riproposte le caratteristiche dell’operazione stessa, e indicato come in mancanza di istruzioni (entro le ore 15:00 del 15 maggio 2014) la banca avrebbe provveduto alla vendita automatica dei diritti inopinati nell’ultimo giorni di quotazione (16 maggio 2014)”;
- che, nelle giornate del 14 e 15 maggio 2014, erano “stati pubblicati dei messaggi, visualizzabili tramite «pop up» in fase di accesso alla piattaforma T3, con i quali veniva ricordato il termine ultimo [...]” per istruire la banca in merito alla vendita dei diritti di opzione in possesso della cliente.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che l’art. 3, comma 2 della sezione I delle “Condizioni Generali per la prestazione dei servizi di investimento con (...) Bank” (citato dalla stessa banca convenuta in sede di controdeduzioni) prevede che “nel caso di esercizio dei diritti connessi agli strumenti finanziari, tra cui [...] il diritto di opzione [...], la Banca chiede istruzioni al Cliente e provvede all’esecuzione dell’operazione a seguito di specifico ordine [...]. In mancanza di istruzioni [...] la Banca curerà la vendita dei diritti di opzione [...]”.

La citata disposizione contrattuale, pertanto, contempla, a carico della banca, il preciso obbligo di richiedere espressamente alla clientela istruzioni in merito ai diritti di opzione posseduti e stabilisce che, soltanto in caso di assenza di indicazioni, la banca possa procedere d’ufficio alla vendita dei titoli.

Ciò posto, la banca sostiene di avere correttamente adempiuto, nella vicenda in esame, agli obblighi contrattuali, avendo informato la ricorrente riguardo alle modalità e alle scadenze previste per evitare la vendita automatica delle opzioni e per aderire all’aumento di capitale, attraverso l’inserimento sulla piattaforma di trading on-line di specifici avvisi, nelle forme descritte nei precedenti punti b) e c); aggiunge, inoltre, che a tutti i clienti, compresa la ricorrente, era stato inviata, in data 5 maggio 2014, una comunicazione contenente informazioni esaustive in merito all’operazione societaria in questione.

Premesso quanto sopra, il Collegio, ritiene che gli avvisi “pubblicati” dall’intermediario sulla piattaforma di *trading-on line* non possano essere considerati quali “richieste di istruzioni” ai sensi della citata disposizione contrattuale; tale accorgimento, infatti, non garantisce affatto che le informazioni giungano effettivamente al soggetto interessato (basti pensare che la ricorrente potrebbe, dopo l’acquisto delle opzioni, non aver nuovamente consultato il portale).

In merito, invece, alla comunicazione del 5 maggio 2014 (inviata quando la ricorrente non aveva ancora acquistato le opzioni e, quindi, non in ottemperanza all’obbligo previsto dal contratto), il Collegio rileva che detta missiva non potrebbe comunque considerarsi rispettosa della norma contrattuale sopra richiamata dato che non contiene l’indicazione del termine entro il quale la cliente doveva fornire istruzioni alla banca al fine di impedire la vendita d’ufficio dei diritti.

Il che rende peraltro la menzionata comunicazione contraria alle regole vigenti in materia di trasparenza posto che - indipendentemente dal fatto che la banca avesse o meno l’obbligo di inviarla, dato che la cliente, a quelle data, non era azionista e non aveva ancora acquistato le opzioni – certo è che una volta stabilito di effettuare la comunicazione medesima, le citate regole imponevano di fornire tutte le informazioni necessarie onde mettere il destinatario in condizione di operare consapevolmente.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca, nella vicenda oggetto di ricorso, non abbia adempiuto correttamente agli obblighi informativi a suo carico nei confronti della ricorrente e, dunque, sia da considerarsi responsabile del danno subito da quest’ultima (la quale aveva presumibilmente acquistato le opzioni di cui si discute in data 12 e 13 maggio 2014, onde poterle ritualmente esercitare entro il termine ultimo all’uopo stabilito). Pertanto, in accoglimento

del ricorso, 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 € 18.130,00, corrispondente alla differenza tra quanto versato per acquistare le opzioni (€ 34.630,00) e quanto ricavato dalla vendita dei titoli da parte della banca (€ 16.500,00), maggiorata degli interessi legali calcolati dalla data del 12 maggio 2014 fino a quella dell’effettivo pagamento.

1.1.2. Operazione di aumento del capitale sociale – Asserita mancata informativa – Esame della documentazione in atti – Infondatezza del ricorso

La comunicazione inviata all’indirizzo di posta elettronica del ricorrente e relativa all’aumento di capitale a pagamento può considerarsi un’idonea informativa fornita dalla banca, ove il messaggio e-mail indichi le caratteristiche principali (termini, condizioni, prezzo, etc.) in merito alla predetta operazione societaria; il cliente, pertanto, non può pretendere il risarcimento del danno per mancata informativa, nemmeno allegando che tale e-mail non sia stata letta in quanto egli si “trovava lontano dal suo sportello” ovvero che la predetta comunicazione sia pervenuta su “posta aziendale interna” (decisione del 23 febbraio 2015, ricorso n. 730/2014).

Il ricorrente espone di essere venuto a conoscenza di un’operazione di aumento del capitale “ (...) Bank” solo il 16 giugno 2014 in tarda serata e “casualmente”; precisa che i relativi diritti gli erano stati caricati il 6 giugno 2014 e sarebbero stati negoziabili fino al 18 giugno 2014. Inoltre, sottolinea che non aveva mai ricevuto una comunicazione da parte della banca.

Il ricorrente espone poi che il 17 giugno, alle ore 9,30, aveva contattato la filiale per poter disporre un ordine telefonico di vendita dei diritti in suo possesso e che l’operatrice di sportello si era rifiutata di accettare l’ordine, asserendo che era necessaria un’e-mail di richiesta; di conseguenza, aveva inserito l’ordine di vendita tramite “DB Interactive” e la sera del 17 giugno era riuscito ad eseguire la vendita dei predetti diritti. Chiede, tuttavia, il risarcimento del danno subito, a causa dei citati ritardi e disguidi, sul prezzo di vendita dei titoli in esame.

La banca replica che il ricorrente era un suo dipendente tutt’ora in servizio presso lo sportello interessato dalla vicenda de qua; precisa, poi, che l’operazione in oggetto non presentava i requisiti necessari per essere sollecitata al pubblico italiano (società estera che non aveva depositato il prospetto in Consob). Non sussisteva quindi alcun onere a carico della banca di informare i clienti dell’operazione in corso.

La banca, infine, sottolinea che, tuttavia, i colleghi dello sportello avevano provveduto ad inviare un messaggio di informativa al ricorrente; chiede, pertanto, il rigetto della domanda del ricorrente.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente ha ricevuto un’e-mail il 12 giugno 2014 alle ore 14,52 relativa all’“aumento di capitale a pagamento (...) Bank A.G.”. Come asserito dallo stesso ricorrente tale e-mail non era stata letta in quanto si “trovava lontano dal suo sportello” e la predetta comunicazione era pervenuta su “posta aziendale interna”.

Considerato che tale comunicazione conteneva le indicazioni relative alla citata operazione di aumento del capitale (termini, condizioni, prezzo, etc.), il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca, rigetta il ricorso.

1.1.3. Aumento del capitale sociale – Informativa al cliente/azionista – Asserita tardiva informazione - Comunicazione tramite spedizioniere – Indirizzo di consegna diverso dalle precedenti comunicazioni – Verosimiglianza delle affermazioni del ricorrente – Responsabilità della banca per mancata tempestiva comunicazione

Nel caso in cui la banca abbia provveduto ad informare il cliente circa l'operazione di aumento del capitale sociale (lanciata dalla società emittente le azioni da lui possedute) consegnando la relativa comunicazione ad uno spedizioniere, una volta verificato che l'indirizzo di consegna riportato sulla lettera risulta differente rispetto a quello indicato in tutte le comunicazioni precedentemente inviate dalla banca al ricorrente (e da quest'ultimo riportato, quale indirizzo di residenza, nel ricorso in esame), è da ritenere verosimile quanto sostenuto dal cliente in merito al ritardo con cui l'intermediario ha comunicato l'avvio dell'operazione societaria in questione (enunciando il principio di cui in massima, l'Ombudsman ha accolto la censura dell'investitore circa il non corretto adempimento della banca convenuta dell'obbligo di tempestiva comunicazione prevista dalle disposizioni di legge e contrattuali e, di conseguenza, ha ritenuto l'intermediario responsabile per i danni patiti dal cliente a causa della negligenza mostrata nella vicenda in esame) (decisione del 13 aprile 2015, ricorso n. 928/2014).

La ricorrente, titolare di n. 140 azioni della Banca (...) depositati presso la banca convenuta, lamenta di aver ricevuto, solo in data 20 giugno 2014, la comunicazione dell'intermediario in merito all'aumento di capitale promosso da (...) nel periodo compreso tra il 9 ed il 27 giugno 2014, con le istruzioni necessarie per aderire all'operazione.

Considerato che la data del 19 giugno 2014 - entro la quale, come riportato nella suddetta comunicazione, era necessario far pervenire all'intermediario l'ordine di sottoscrivere l'aumento di capitale - era, ormai, trascorsa e che non era, quindi, più possibile esercitare i diritti di opzione assegnati - la ricorrente ritiene la banca responsabile dei danni patiti a causa della "colposa negligenza" di quest'ultima e, pertanto, chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca di corrispondere la somma di € 6.188,00 a titolo di risarcimento.

La banca replica, deducendo:

1. di aver provveduto "con missiva datata 6 giugno 2014 (ovvero predisposta nella stessa data in cui (...) ha reso note le condizioni dell'operazione in esame mediante pubblicazione del relativo prospetto) a fornire specifica informativa alla clientela interessata circa il predetto evento societario, con richiesta di istruzioni su come intendesse procedere in merito (sottoscrizione di nuove azioni o vendita dei diritti assegnati);
2. che "la predetta comunicazione risulta inequivocabilmente consegnata dallo spedizioniere in data 18 giugno 2014 alle ore 12:17";
3. che, in mancanza di istruzioni in merito all'adesione all'operazione, l'intermediario, in ottemperanza a quanto previsto nell'art. 1, comma 6 del "Regolamento del servizio di deposito a custodia e/o amministrazione di titoli e strumenti finanziari, annesso al contratto di deposito titoli in custodia e amministrazione sottoscritto dalla cliente", ha provveduto a vendere i diritti inoperti, in data 20 giugno 2014, ossia nell'ultimo giorno di negoziazione dei medesimi.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, anzitutto rileva che, ai sensi dell'art. 1838 c.c. e dell'art. 1, comma 6 del citato "Regolamento del servizio di deposito a custodia e/o amministrazione di titoli e strumenti finanziari", la banca depositaria, qualora si debba procedere all'esercizio del diritto di opzione, ha l'obbligo di chiedere in tempo utile "istruzioni" al depositante.

A tal proposito, la banca convenuta, in sede di replica, ha dedotto di aver informato la ricorrente in merito all'operazione di aumento di capitale promossa da (...) tramite una comunicazione "consegnata dallo spedizioniere in data 18 giugno 2014, alle ore 12:17".

Al riguardo, il Collegio - esaminato il documento relativo al "tracking" della suddetta missiva prodotto dalla banca - rileva che l'indirizzo di consegna riportato sul medesimo ("via dell'.... Guidonia Montecelio ...") risulta differente rispetto al quello indicato in tutte le comunicazioni precedentemente inviate dalla banca alla ricorrente (via dell'... 1 00012 Guidonia Montecelio ...), e da quest'ultima riportato, quale indirizzo di residenza, nel ricorso in esame.

Appare, dunque, verosimile quanto sostenuto dalla ricorrente in merito al ritardo con cui la banca ha comunicato l'avvio dell'operazione societaria in questione e la richiesta di istruzioni; né, d'altronde, sembra possibile giungere ad un diversa conclusione dall'esame delle evidenze probatorie riscontrabili nella documentazione agli atti del procedimento.

Ciò posto, deve essere accolta la censura della ricorrente circa il non corretto adempimento della banca convenuta dell'obbligo di tempestiva comunicazione prevista dalle citate disposizioni di legge e contrattuali e, di conseguenza, addossare all'intermediario la responsabilità per i danni patiti dalla cliente a causa della negligenza mostrata nella vicenda in esame.

Quanto alla determinazione del risarcimento, la ricorrente sostiene che avrebbe senz'altro aderito all'aumento di capitale; considerato che i termini dell'operazione contemplavano l'attribuzione di 214 nuove azioni, al prezzo di € 1,00 cadauna, ogni 5 azioni ordinarie possedute – ella avrebbe, di conseguenza, ottenuto 5.992 nuove azioni con un esborso pari ad € 5.992,00 e quantifica in € 6.188,00 il guadagno, al netto dei costi, che "avrebbe conseguito con la vendita al prezzo di mercato" delle suddette azioni.

Atteso che non è possibile stabilire l'esatto momento in cui la ricorrente, in seguito alla sottoscrizione dell'aumento di capitale, avrebbe alienato i titoli, il Collegio ritiene di non poter accogliere la domanda nei termini indicati dalla ricorrente e di dovere, invece, procedere alla quantificazione del pregiudizio con valutazione di tipo equitativo (art. 1226, c.c.), tenendo conto dell'andamento del titolo successivamente alla conclusione dell'operazione societaria in questione nonché della somma ricavata dalla vendita, effettuata d'ufficio dalla banca in data 20 giugno 2014, dei diritti di opzione (€ 2.751,80).

In conclusione, 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 € 500,00, equitativamente determinata.

1.2. Esercizio dei diritti d'opzione

1.2.1. Aumento di capitale sociale – Obblighi informativi della banca – Inserimento di avvisi sul portale informatico – Invio di comunicazione non recante il termine per impartire istruzioni – Inidoneità dei mezzi informativi utilizzati

Gravando sulla banca – in caso di operazioni di aumento del capitale sociale - l'obbligo di richiedere espressamente alla clientela istruzioni in merito ai diritti di opzione posseduti, non possono all'uopo considerarsi validi né gli avvisi generici inseriti sulla piattaforma di trading on-line, non essendo tale forma di comunicazione idonea a garantire che le informazioni giungano effettivamente al soggetto interessato, né le comunicazioni inviate ed effettivamente ricevute dal

cliente (quando peraltro non aveva ancora acquistato le opzioni), ma prive di elementi essenziali, come ad es. l'indicazione del termine entro il quale fornire istruzioni alla banca al fine di impedire la vendita d'ufficio dei diritti (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 637/2014).

La ricorrente espone:

- che la banca convenuta, in data 5 maggio 2014, le aveva inviato una comunicazione con la quale la informava che i diritti di opzione relativi all'operazione di aumento di capitale promossa dalla Banca Popolare di (...) sarebbero stati negoziati sul mercato MTA dal 5 maggio 2014 al 16 maggio 2014 incluso e che sarebbero stati esercitabili fino al 23 maggio 2014 incluso;
- di aver acquistato, in data 12 e 13 maggio 2014, 500.000 opzioni;
- di aver appreso, dopo aver verificato il proprio dossier, che la banca, di propria iniziativa, in data 16 maggio 2014, aveva venduto "al meglio" i diritti di opzione in suo possesso, sostenendo di averla informata che, in mancanza di istruzioni con riferimento all'esercizio dei diritti, la banca avrebbe provveduto, in data 16 maggio 2014, ad inserire un ordine di vendita sui diritti inoptati.

La ricorrente lamenta che l'unica informativa ricevuta dalla banca convenuta in merito all'aumento di capitale promosso dalla (...) era quella contenuta nella comunicazione del 5 maggio 2014, la quale non forniva alcuna indicazione circa le modalità e le scadenze previste per l'esercizio dei diritti.

Ciò posto, la ricorrente ritiene che la banca, nella vicenda in questione, non abbia agito correttamente, avendo omesso di informare che, per impedire la vendita d'ufficio delle opzioni, la medesima avrebbe dovuto manifestare all'intermediario la propria volontà di aderire all'operazione entro le ore 15:00 del 15 maggio 2014; chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di versare la somma di € 18.130,00, corrispondente alla differenza tra quanto versato per acquistare le opzioni (€ 34.630,00) e quanto ricavato dalla vendita dei titoli da parte della banca (€ 16.500,00).

La banca replica, deducendo:

- che, prima dell'avvio dell'operazione di aumento di capitale, la ricorrente non risultava titolare di azioni della (...) e, pertanto, l'intermediario aveva provveduto ad inviare a quest'ultima, come a tutta la clientela non azionista della (...), in data 5 maggio 2014, una comunicazione informativa (in merito all'evento societario in questione) "a carattere più generale", ma comunque esaustiva, rispetto a quella inviata agli azionisti del citato istituto;
- che "congiuntamente erano state rese disponibili on-line apposite pagine informative, accessibili dalla Home Page del conto privato [della ricorrente], sia alla sezione Comunicazioni - Novità che tramite apposito banner, nelle quali venivano riproposte le caratteristiche dell'operazione stessa, e indicato come in mancanza di istruzioni (entro le ore 15:00 del 15 maggio 2014) la banca avrebbe provveduto alla vendita automatica dei diritti inoptati nell'ultimo giorni di quotazione (16 maggio 2014)";
- che, nelle giornate del 14 e 15 maggio 2014, erano "stati pubblicati dei messaggi, visualizzabili tramite «pop up» in fase di accesso alla piattaforma T3, con i quali veniva ricordato il termine ultimo [...] per istruire la banca in merito alla vendita dei diritti di opzione in possesso della cliente.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che l'art. 3, comma 2 della sezione I delle "Condizioni Generali per la prestazione dei servizi di investimento con (...) Bank" (citato dalla stessa banca convenuta in sede di controdeduzioni) prevede che "nel caso di esercizio dei diritti connessi agli strumenti finanziari, tra cui [...] il diritto di opzione [...], la Banca chiede

istruzioni al Cliente e provvede all'esecuzione dell'operazione a seguito di specifico ordine [...]. In mancanza di istruzioni [...] la Banca curerà la vendita dei diritti di opzione [...]"

La citata disposizione contrattuale, pertanto, contempla, a carico della banca, il preciso obbligo di richiedere espressamente alla clientela istruzioni in merito ai diritti di opzione posseduti e stabilisce che, soltanto in caso di assenza di indicazioni, la banca possa procedere d'ufficio alla vendita dei titoli.

Ciò posto, la banca sostiene di avere correttamente adempiuto, nella vicenda in esame, agli obblighi contrattuali, avendo informato la ricorrente riguardo alle modalità e alle scadenze previste per evitare la vendita automatica delle opzioni e per aderire all'aumento di capitale, attraverso l'inserimento sulla piattaforma di trading on-line di specifici avvisi, nelle forme descritte nei precedenti punti b) e c); aggiunge, inoltre, che a tutti i clienti, compresa la ricorrente, era stato inviata, in data 5 maggio 2014, una comunicazione contenente informazioni esaustive in merito all'operazione societaria in questione.

Premesso quanto sopra, il Collegio, ritiene che gli avvisi "pubblicati" dall'intermediario sulla piattaforma di trading-on line non possano essere considerati quali "richieste di istruzioni" ai sensi della citata disposizione contrattuale; tale accorgimento, infatti, non garantisce affatto che le informazioni giungano effettivamente al soggetto interessato (basti pensare che la ricorrente potrebbe, dopo l'acquisto delle opzioni, non aver nuovamente consultato il portale).

In merito, invece, alla comunicazione del 5 maggio 2014 (inviata quando la ricorrente non aveva ancora acquistato le opzioni e, quindi, non in ottemperanza all'obbligo previsto dal contratto), il Collegio rileva che detta missiva non potrebbe comunque considerarsi rispettosa della norma contrattuale sopra richiamata dato che non contiene l'indicazione del termine entro il quale la cliente doveva fornire istruzioni alla banca al fine di impedire la vendita d'ufficio dei diritti.

Il che rende peraltro la menzionata comunicazione contraria alle regole vigenti in materia di trasparenza posto che - indipendentemente dal fatto che la banca avesse o meno l'obbligo di inviarla, dato che la cliente, a quelle data, non era azionista e non aveva ancora acquistato le opzioni - certo è che una volta stabilito di effettuare la comunicazione medesima, le citate regole imponevano di fornire tutte le informazioni necessarie onde mettere il destinatario in condizione di operare consapevolmente.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca, nella vicenda oggetto di ricorso, non abbia adempiuto correttamente agli obblighi informativi a suo carico nei confronti della ricorrente e, dunque, sia da considerarsi responsabile del danno subito da quest'ultima (la quale aveva presumibilmente acquistato le opzioni di cui si discute in data 12 e 13 maggio 2014, onde poterle ritualmente esercitare entro il termine ultimo all'uopo stabilito). Pertanto, in accoglimento del ricorso, 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 € 18.130,00, corrispondente alla differenza tra quanto versato per acquistare le opzioni (€ 34.630,00) e quanto ricavato dalla vendita dei titoli da parte della banca (€ 16.500,00), maggiorata degli interessi legali calcolati dalla data del 12 maggio 2014 fino a quella dell'effettivo pagamento.

1.2.2. Aumento del capitale sociale – Informativa agli azionisti – Mancata ottemperanza da parte della banca – Comunicazione alla clientela sul portale – Inidoneità – Obbligo del risarcimento del danno subito dall'investitore

Premesso che l'art. 1838 del codice civile impone alla banca depositaria, nel caso in cui il depositante sia titolare di diritti di opzione, di chiedere in tempo utile a quest'ultimo istruzioni in

merito all'esercizio degli stessi, non può ritenersi valida l'informativa fornita mediante avviso sul portale della banca – e pubblicata, peraltro, solo due giorni prima che il ricorrente acquistasse le opzioni – con la quale si invita la clientela a contattare un'agenzia per l'eventuale adesione all'operazione di aumento del capitale sociale, senza indicare invece né il termine ultimo per aderire all'operazione societaria né le istruzioni a cui attenersi per esercitare i diritti (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 668/2014).

Il ricorrente espone:

1. di aver acquistato, tramite banca multicanale, 100 diritti di opzione “(...)” “a valere sul deposito titoli [...] intestato a (...) e (...)” e altri 100 diritti “a valere sul deposito titoli [...] intestato a (...) e (...)”, investendo la somma complessiva di € 3.873,24;
2. di aver eseguito le suddette operazioni in data 20 giugno 2014, ossia “nell'ultimo giorno di negoziazione dei diritti, al fine di procedere all'aumento di capitale (...)”;
3. che “il giorno 27 giugno, non essendo stato fatto nulla per optare l'aumento, i diritti venivano scaricati” dalla banca convenuta, con conseguente integrale perdita della somma investita.

Il ricorrente lamenta di non essere stato informato dalla banca in merito alle “ulteriori azioni necessarie all'esercizio dei diritti entro l'ultimo giorno di esercizio (26 giugno)”; ritenendo che la banca “avrebbe dovuto avvisar[lo] della necessità di sottoscrivere l'aumento di capitale entro la data ultima del 26 giugno visto che questa operazione non sarebbe avvenuta in automatico come [egli intendeva] e come il termine «diritto» sottende”, chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca di rimborsare la somma di € 3.873,24.

La banca replica, deducendo che “i clienti di entrambe le posizioni titoli, sino al 20 giugno 2014 (ultimo giorno di negoziazione dei diritti [...]) non erano titolari di azioni (...)” e, di conseguenza, “la banca non ha potuto indirizzare, agli intestatari dei depositi oggetto del presente ricorso, le consuete informative previste sulle caratteristiche dell'operazione, sulla tempistica e sulle modalità di adesione all'aumento di capitale tramite conversione dei diritti di opzione assegnati”; aggiunge, inoltre, di aver provveduto, in data 18 giugno 2014, “ad inserire all'interno della sezione «Comunicazioni» del servizio Banca Multicanale la «News» circa l'aumento di capitale (...) ed in particolare sulla necessità di contattare l'agenzia per l'eventuale adesione agli aumenti di capitale”, sottolineando che “tale informativa era disponibile per tutti i clienti aderenti al servizio Banca Multicanale” compreso, quindi, il ricorrente.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva che il ricorrente risulta essere delegato ad operare sul deposito intestato ai signori Mario (...) e Maria (...) nonché cointestatario, insieme alla Sig.ra (...), del contratto relativo al “Servizio di Banca Multicanale” collegato al suddetto deposito.

Ciò posto, il Collegio preliminarmente rileva che il ricorrente - non risultando, dall'esame dei documenti presentati, titolare di alcuna delega ad operare in relazione al rapporto di deposito intestato alle signore Martina (...) e Maria (...), non può considerarsi legittimato ad adire l'Ombudsman-Giurì Bancario in merito a controversie che abbiano per oggetto operazioni eseguite a valere su detto deposito; dichiara, pertanto, inammissibile, per difetto di legittimazione attiva, il ricorso nella parte relativa alle contestazioni formulate con riferimento ai titoli acquistati e custoditi nel deposito intestato alle signore (...) e (...).

In merito, invece, all'operazione di sottoscrizione dei diritti di opzione a valere sul deposito titoli intestato ai signori Mario (...) e Maria (...), il ricorrente lamenta di non essere stato informato dalla banca circa i termini per aderire all'aumento di capitale e le modalità di esercizio dei titoli; l'intermediario, invece, ritiene di avere, nella vicenda in esame, operato correttamente, avendo provveduto, in data 18 giugno 2014 (8 giorni prima del termine ultimo per aderire all'aumento di

capitale), ad inserire all'interno della sezione "Comunicazioni" del portale relativo al servizio "Banca Multicanale", l'avviso con il quale si invitava la clientela a contattare un'agenzia per l'eventuale adesione all'operazione in questione.

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva che l'art. 1838 del codice civile impone alla banca depositaria, nel caso in cui il depositante sia titolare di diritti di opzione, di chiedere in tempo utile a quest'ultimo istruzioni in merito all'esercizio degli stessi.

A tal riguardo, il Collegio rileva che la banca, a seguito dell'acquisto dei diritti di opzione da parte del ricorrente (20 giugno 2014), non ha ottemperato a quanto previsto dalla citata disposizione; infatti, nonostante il termine ultimo per aderire all'aumento di capitale fosse il 26 giugno 2014 (ossia sei giorni dopo l'acquisto dei diritti), l'intermediario non ha richiesto al cliente istruzioni con riferimento alle opzioni possedute.

Non giova, d'altronde, ad escludere la responsabilità della banca neanche la "News" inserita da quest'ultima nella sezione "Comunicazioni" del portale, posto che tale avviso è stato pubblicato due giorni prima che il ricorrente acquistasse le opzioni e, soprattutto, non indicava né il termine ultimo per aderire all'aumento di capitale né le istruzioni a cui attenersi per esercitare i diritti, limitandosi, invece, ad invitare la clientela a contattare l'agenzia di riferimento.

Il Collegio ritiene, dunque, che la banca, nella vicenda oggetto di ricorso, non abbia adempiuto correttamente agli obblighi informativi a suo carico nei confronti del ricorrente e, dunque, sia da considerarsi responsabile del danno subito da quest'ultimo (il quale aveva presumibilmente acquistato le opzioni di cui si discute nell'ultimo giorno utile di negoziazione, ossia il 20 giugno 2014, onde poterle ritualmente esercitare entro il termine all'uopo stabilito). Pertanto, in accoglimento del ricorso, 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 la somma di € 1.936,62, corrispondente all'importo versato per acquistare 100 diritti "(...)", maggiorata degli interessi legali calcolati dalla data del 20 giugno 2014 fino a quella dell'effettivo pagamento.

1.3. Aumenti di capitale e offerte pubbliche di acquisto

1.3.1. Operazione di aumento del capitale sociale – Avviso della Borsa Italiana relativo alla negoziazione di titoli azionari dell'emittente – Divieto di immettere ordini di vendita "al meglio" – Mancata informativa da parte della banca al cliente/azionista – Risarcimento del danno

Qualora, in occasione dell'immissione di ordini d'acquisto di titoli azionari, il ricorrente — cui la banca non abbia comunicato l'avviso di Borsa Italiana S.p.A. contenente, tra le altre informazioni, l'avvertimento che detti ordini non potevano essere immessi senza limite di prezzo, essendo in atto un'operazione di aumento del capitale sociale — lamenti di non essere stato informato dalla banca, in merito alla necessità di specificare il "limite di prezzo" di esecuzione, con la conseguenza che, avendo egli impartito le disposizioni con parametro di prezzo "al meglio", detti ordini non sono stati eseguiti, è da ritenere che la banca, avendo l'obbligo di avvisare il cliente/azionista in merito al divieto di immettere ordini di investimento "senza limite di prezzo", sia responsabile degli eventuali danni subiti dall'investitore a causa della sua condotta (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 432/2014).

Il ricorrente espone:

1. di aver impartito, tramite il portale di *trading on-line* della banca, nel periodo compreso tra il 13 e il 17 giugno 2014, ordini di acquisto, con parametro di prezzo “al meglio”, di azioni “(...)”, per un quantitativo complessivo pari a 55.000 titoli;
2. di aver deciso, in data 23 giugno 2014, di vendere una parte delle azioni acquistate (10.000) posto che “il titolo [aveva] raggiunto il prezzo di 3,8”;
3. di avere, tuttavia, appreso, in detta occasione, che gli ordini di acquisto dei titoli precedentemente impartiti non erano stati eseguiti;
4. di avere, quindi, contattato la banca, la quale lo informava che gli ordini in questione non erano stati eseguiti in quanto impostati con parametro di prezzo “al meglio” mentre “il titolo richiedeva la specifica del tetto massimo”.

Il ricorrente ritiene che l’intermediario convenuto avesse l’obbligo di avvisare, in occasione dell’inserimento di ordini di acquisto relativi al titolo “(...)”, che le disposizioni in questione dovevano prevedere un limite di prezzo e non potevano, quindi, ai fini dell’esecuzione, essere immesse con parametro di prezzo “al meglio”. Considerato che avrebbe, comunque, effettuato le operazioni in questione anche nel caso in cui avesse dovuto specificare il prezzo massimo di esecuzione degli ordini, il ricorrente ritiene che la banca sia responsabile dei danni procurati a causa del suo negligente condotta e chiede, pertanto, che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all’intermediario di rimborsare “il danno subito pari alla vendita delle partite (...) non eseguite al valore di 3,8” nonché di risarcire il pregiudizio sopportato a causa del “blocco” da parte dell’intermediario della somma destinata all’acquisto dei titoli (circa 120.000,00) nonostante le compravendite non fossero andate a buon fine.

La banca replica, affermando che il ricorrente non ha subito alcun danno a causa della mancata esecuzione degli ordini di acquisto impartiti, considerato:

- a. che il titolo “(...)” non ha mai raggiunto, come sostenuto dal ricorrente, nella giornata del 23 giugno 2014, il prezzo di € 3,80, facendo registrare, invece, quale prezzo massimo, il valore di € 2,192;
- b. che, tenendo conto dei prezzi del titolo fatti registrare al momento dell’inserimento degli ordini di acquisto, l’esborso teorico complessivo per l’acquisto dei titoli a carico del ricorrente sarebbe stato pari ad € 121.707,50 mentre il ricavo, al lordo delle commissioni, che il cliente avrebbe ipoteticamente ottenuto dalla vendita delle azioni in suo possesso, in data 23 giugno 2014, al prezzo massimo raggiunto dal titolo nella giornata, sarebbe stato pari ad € 121.656,00; il ricorrente, dunque, avrebbe subito una perdita se, nell’ipotesi in cui gli acquisti fossero andati a buon fine, avesse venduto i titoli nella data ed al prezzo sopra indicato;
- c. che le somme destinate all’acquisto dei titoli sono risultate indisponibili per il ricorrente solo per i pochi secondi intercorsi tra l’immissione dell’ordine e il rifiuto del medesimo da parte del sistema.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che il ricorrente lamenta di non essere stato informato dalla banca, in occasione dell’immissione degli ordini di acquisto dei titoli “(...)”, in merito alla necessità di specificare il “limite di prezzo” di esecuzione, con la conseguenza che, avendo impartito le disposizioni con parametro di prezzo “al meglio”, detti ordini non erano stati eseguiti.

Sul punto in questione, il Collegio osserva che la banca convenuta, in sede di replica, non ha formulato alcuna controdeduzione, limitandosi a contestare la congruità del risarcimento richiesto dal cliente.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che, in data 6 giugno 2014, Borsa Italiana S.p.A. ha diffuso l’“Avviso n. 10607” (relativo all’operazione di aumento di capitale promossa dalla Banca

....) contenente, tra le altre informazioni, il seguente avvertimento: “Si comunica che, a partire dalla seduta del 9 giugno 2014 e fino a successiva comunicazione, sulle azioni ordinarie Banca (B) sarà inibita l’immissione di ordini senza limite di prezzo [...]”; osserva, inoltre, che non risulta dalla documentazione in atti che la banca convenuta abbia informato il ricorrente, in occasione dell’immissione degli ordini tramite la piattaforma di *trading on-line*, circa le limitazioni previste dal suddetto avviso.

Considerato che l’art. 21, comma 1, lett. b) del T.U.F., impone agli intermediari di “operare in modo che [i clienti] siano sempre adeguatamente informati”, e tenuto conto della rilevanza delle informazioni contenute nell’“Avviso n. 10607”, il Collegio ritiene che la banca avesse l’obbligo di avvisare il ricorrente in merito al divieto di immettere ordini di investimento “senza limite di prezzo” con riferimento al titolo (...) e, pertanto, sia responsabile degli eventuali danni subiti dal cliente a causa della sua condotta.

Ciò detto, il Collegio osserva che il danno lamentato dal ricorrente consiste, da una parte, nel mancato guadagno conseguente all’impossibilità di vendere i titoli, in data 23 giugno 2014, al prezzo di € 3,8 e, dall’altra, nel non aver avuto a disposizione la somma destinata all’acquisto dei titoli (circa € 120.000,00) nel periodo in cui detto importo era stato “bloccato” dall’intermediario per eseguire le operazioni.

A tal riguardo, il Collegio osserva che il ricorrente, qualora fosse stato informato della necessità di specificare il prezzo limite di acquisto – e considerato il fatto che gli ordini da lui effettivamente impartiti prevedevano l’acquisto “al meglio” dei titoli - verosimilmente avrebbe indicato il prezzo corrente al momento dell’immissione delle disposizioni nel portale di trading on-line.

Posto che, in data 23 giugno 2014, il titolo in questione ha raggiunto il prezzo massimo di € 2,192 (e non quello di € 3,8 segnalato dal ricorrente) e che, nel periodo di tempo compreso tra tale data ed il 30 giugno 2014, l’andamento della quotazione non ha fatto registrare valori superiori al suddetto prezzo, il Collegio, verificati i prezzi ai quali, si presume, il ricorrente avrebbe acquistato le azioni, rileva che qualora quest’ultimo avesse venduto tutti i titoli nel suddetto periodo di tempo, non avrebbe ricavato alcuna plusvalenza bensì avrebbe subito una considerevole perdita; non ritiene, dunque, fondata la richiesta di risarcimento per quanto riguarda il profilo del mancato guadagno lamentato.

Con riferimento al risarcimento richiesto per non aver potuto il ricorrente disporre della somma destinata all’acquisto dei titoli, il Collegio rileva che, a seguito dell’immissione di un ordine di acquisto da parte della clientela, le procedure della banca prevedono la creazione di una “partita prenotata”, al fine di vincolare, sul conto corrente di regolamento, un importo pari al controvalore dei titoli da acquistare e che tale “vincolo” di indisponibilità sulla suddetta somma perdura fino al momento in cui l’ordine in questione non viene rifiutato dal mercato.

Considerato che, nel caso in esame, gli ordini di acquisto impartiti dal ricorrente sono stati rifiutati dopo che erano trascorsi pochi secondi dalla loro immissione nel portale di trading on-line, il Collegio non ritiene che il ricorrente abbia subito alcun danno a causa della condotta della banca e, di conseguenza, rigetta anche il capo della domanda di risarcimento relativa al suddetto profilo.

1.3.2. Aumento del capitale sociale a pagamento – Asserito mancato avviso – Richiesta di risarcimento del danno per mancata partecipazione all’operazione – Invio informativa per e-mail – Spedizione e ricezione avvenute correttamente – Inserimento della comunicazione sul sito della banca sezione “inbox” – Validità della comunicazione – Infondatezza del ricorso

Deve ritenersi validamente effettuata l’informativa relativa ad un’operazione di aumento del capitale sociale inviata all’indirizzo di posta elettronica dell’investitore e del suo delegato, là dove l’avviso indichi i termini e le condizioni per poter aderire all’operazione societaria in contestazione, e là dove le e-mail risultino correttamente spedite e correttamente ricevute dal server e, per di più, siano state rese accessibili, e segnalate come “comunicazioni importanti”, nell’area riservata del sito della banca nell’apposita sezione “Inbox” che raccoglie copia di tutte le comunicazioni che l’intermediario invia all’indirizzo e-mail registrato dalla clientela (decisione del 9 febbraio 2015, ricorso n. 686/2014).

La ricorrente, titolare di n. 20.000 azioni ordinarie della Banca Carige, espone che il 16 giugno 2014 aveva avuto inizio l’operazione di aumento del capitale a pagamento della predetta banca; lamenta, in merito, che non aveva mai ricevuto alcuna comunicazione di tale operazione societaria e chiede, quindi, il risarcimento subito per non aver potuto partecipare all’aumento di capitale “o, perlomeno, [per non aver potuto] ricevere il ricavato dalla vendita dei diritti di opzione”.

La banca replica di aver inviato, sia alla ricorrente che al suo avvocato, un’e-mail all’indirizzo di posta elettronica che corrispondeva sia a quello comunicato “per sé dalla cliente all’atto dell’apertura del conto corrente, che a quello indicato dall’avvocato quale indirizzo di posta riferito al soggetto delegato ad operare sul conto, in sede di compilazione della relativa scheda anagrafica”.

La banca precisa poi che le stesse comunicazioni erano state rese accessibili nell’area riservata del sito nell’apposita sezione che raccoglie copia di tutte le comunicazioni che la banca stessa invia all’indirizzo e-mail registrato dalla clientela.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che la ricorrente, in data 24 ottobre 2012, ha sottoscritto il contratto per l’apertura del rapporto di conto corrente e di deposito titoli e, nella scheda anagrafica, ha indicato come sua *e-mail* il seguente indirizzo di posta elettronica: [studio\(...\)@libero.it](mailto:studio(...)@libero.it); in pari data, l’Avv. Francesco (...), in qualità di delegato ad operare sul conto corrente e sul deposito titoli della ricorrente, ha sottoscritto l’apposito modulo di delega, indicando quale suo indirizzo di posta elettronica lo stesso specificato dalla ricorrente.

Il Collegio rileva, poi, che il 16 giugno 2014 la banca ha inviato *un’e-mail* all’attenzione della ricorrente alle ore 8,44,48 e un’altra *e-mail* alle ore 8,44,55 all’attenzione del predetto avvocato; tali *e-mail* sono state spedite entrambe all’indirizzo di posta elettronica sopra riportato ed avevano ad oggetto l’aumento di capitale a pagamento della Banca Carige, indicando termini e condizioni per poter aderire all’operazione societaria in discorso.

Il Collegio nota, infine, che tali *e-mail* – come risulta dai *log* informatici inviati in copia dalla banca – risultano correttamente spedite al predetto indirizzo ed anche correttamente ricevute dal server “libero”; le stesse comunicazioni sono state rese accessibili (segnalandole come “comunicazioni importanti”) nell’area riservata del sito della banca nell’apposita sezione “Inbox” che raccoglie copia di tutte le comunicazioni che la banca invia all’indirizzo *e-mail* registrato dalla clientela.

Premesso quanto sopra, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca, conclude per il rigetto del ricorso.

1.3.3. Operazione societaria – Qualificazione giuridica della fattispecie – Offerta pubblica di vendita – Assenza dell’obbligo di preventiva informativa alla clientela – Differente disciplina rispetto all’operazione di aumento del capitale sociale – Correttezza della condotta della banca

Ove si verta in ambito di offerta pubblica di vendita, e non di aumento di capitale, deve essere respinto in ricorso con cui si censura il comportamento della banca che non abbia provveduto ad informare preventivamente il cliente circa un’operazione di aumento del capitale relativa ad una società di cui questi deteneva una quota azionaria, posto che — in tale ipotesi — non è previsto alcun obbligo di pubblicità a carico dell’intermediario per le OPV, se non attraverso la pubblicazione del prospetto informativo (decisione del 23 febbraio 2015, ricorso n. 721/2014).

Il ricorrente, titolare di 3.000 azioni della “Good Times Restaurants Inc.”, lamenta di non essere stato informato dalla banca convenuta in merito all’operazione di aumento di capitale promossa dall’emittente nel periodo compreso tra il 16 ed il 21 agosto 2013.

Il ricorrente - ritenendo che le norme contrattuali impongano all’intermediario, “in qualità di depositante e custode dei titoli azionari di comunicare, ai titolari delle azioni, in via telematica o cartacea, qualsiasi operazione ordinaria e/o straordinaria sul capitale” – chiede che l’Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca di “consentir[gli] di ottemperare all’aumento di capitale dell’azione in oggetto al prezzo di \$ 2,50, insieme ai relativi Warrants A e B ad essa collegati in qualità di possessore di 3.00 azioni di Good Times Restaurants Inc. alla data del 16 agosto 2013, come da prospetto informativo presentato dall’azienda” e di corrispondere la somma di € 5.000,00 a titolo di risarcimento.

La banca replica deducendo:

1. che quella promossa dalla “Good Times Restaurants Inc.” nel periodo compreso tra il 16 ed il 21 agosto 2013 non era un’operazione di aumento di capitale bensì di offerta pubblica di vendita di titoli azionari;
2. che “tale evento è stato gestito dall’emittente tramite broker terzo che non ha interessato nello specifico la banca depositaria e conseguentemente Banca Sella”;
3. che, “non avendo ricevuto nota da parte di Citi US [la banca americana depositaria dei titoli], la banca non ha informato la propria clientela (titolare e non delle azioni) circa l’OPV in questione”;
4. che “non sussiste peraltro alcun obbligo di informativa per la suddetta tipologia di operazione, diversamente da quanto avviene per le decisioni assembleari che attribuiscono agli azionisti un diritto di opzione”;
5. che, “anche se il cliente si fosse attivato tra il 16 agosto 2013 ed il 21 agosto 2013 segnalando di voler aderire all’offerta pubblica di vendita, cosa che non è invece avvenuta, non avrebbe potuto disporre l’operazione tramite [l’intermediario] ma avrebbe dovuto rivolgersi direttamente al broker”.

Il Collegio - esaminata la documentazione in atti, ed in particolare il prospetto informativo relativo all’iniziativa promossa dalla “Good Times Restaurants Inc.” – osserva quanto segue.

Giova preliminarmente rammentare che l’operazione di aumento di capitale è un’operazione finalizzata all’incremento del capitale di una società attraverso l’emissione di nuove azioni ovvero

attraverso un aumento del valore nominale delle azioni esistenti: le nuove azioni emesse vengono offerte agli azionisti esistenti in proporzione ai titoli che questi possiedono.

Per contro, l'offerta pubblica di vendita consiste nel collocamento sul mercato, da parte di società autorizzate, di azioni già esistenti — ovvero azioni che non sono di nuova emissione — a prezzi e quantità prefissati.

Ciò premesso, il Collegio ritiene che — contrariamente a quanto affermato dal ricorrente — l'operazione posta in essere nel periodo compreso tra il 16 ed il 21 agosto 2013 non possa essere inquadrata tra quelle di aumento di capitale, ma consista invece in una offerta pubblica di vendita.

Lo dimostra la circostanza che il prospetto pubblicato dall'emittente fa riferimento ad un'offerta di “*common stocks together with warrants*” la quale: **a)** si rivolge ad una platea indiscriminata di possibili investitori; **b)** non contempla alcun aumento del capitale sociale (capitale che, infatti, com'è tipico nelle OPV, rimane invariato).

Alla luce di quanto sopra, il Collegio non ritiene di condividere l'assunto del ricorrente in quanto — non vertendosi in ambito di operazione di aumento di capitale — deve ritenersi infondata la censura secondo cui l'operazione medesima, in mancanza della preventiva informativa *ex art.* 1838, c.c., sarebbe stata illegittimamente disposta.

E' pacifico, infatti, che l'obbligo di informativa di cui alla menzionata disposizione codicistica — secondo cui, in caso di operazioni di aumento di capitale, la banca depositaria ha l'obbligo di informare gli azionisti, i cui titoli sono presso di essa custoditi, in merito alle caratteristiche dell'operazione in questione e di chiedere istruzioni circa l'esercizio delle opzioni — non è invece previsto dal nostro ordinamento nell'ipotesi di offerta pubblica di vendita, la cui pubblicità avviene esclusivamente attraverso la pubblicazione del prospetto informativo su cui, nella specie, non vi è alcuna contestazione.

Per i motivi sopra esposti, non rilevando carenze nella condotta tenuta dalla banca nella vicenda, il Collegio respinge il ricorso.

1.3.4. Operazione di aumento del capitale sociale – Mancato invio dell'informativa al cliente/azionista – Obbligo dell'intermediario – Responsabilità della banca per i danni patiti dal ricorrente

Non risultando agli atti alcuna evidenza della data della comunicazione al cliente dell'informativa in merito all'operazione di aumento del capitale sociale, ed avendo il ricorrente affermato, senza smentita da parte dell'intermediario, di aver ricevuto detta comunicazione ma successivamente al termine utile per l'esercizio dei diritti di opzione, è da accogliere la censura del ricorrente medesimo — con conseguente responsabilità della banca per i danni da esso patiti — circa la carenza informativa sulla predetta operazione societaria, posto che ai sensi dell'art. 1838 c.c., l'intermediario depositario ha l'obbligo di richiedere in tempo utile al cliente istruzioni in merito all'esercizio dei diritti di opzione (decisione del 23 aprile 2015, ricorso n. 923/2014).

Il ricorrente, titolare di n. 27 azioni della Banca (...) depositati presso la banca convenuta, lamenta di aver ricevuto, solo successivamente al giorno 19 giugno 2014, la comunicazione dell'intermediario in merito all'aumento di capitale promosso da (...) nel periodo compreso tra il 9 ed il 27 giugno 2014, con le istruzioni necessarie per aderire all'operazione.

Considerato che la data del 19 giugno 2014 - entro la quale, come riportato nella suddetta comunicazione, era necessario far pervenire all'intermediario l'ordine di sottoscrivere l'aumento di capitale - era, ormai, trascorsa e che i termini dell'operazione contemplavano l'attribuzione dei 214 nuove azioni, al prezzo di € 1,00 cadauna, ogni 5 azioni ordinarie possedute, il ricorrente,

sostenendo che avrebbe, senz'altro, aderito all'aumento di capitale, con l'assegnazione di 1.155 nuove azioni, chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all'intermediario convenuto di corrispondere la somma di € 1.659,00 a titolo di risarcimento, corrispondente al mancato guadagno derivante dalla vendita dei suddetti titoli al prezzo (€ 1,47) fatto registrare sul mercato dagli stessi in data 27 giugno 2014 ("giorno di disponibilità delle azioni oggetto dell'offerta").

L'intermediario replica, deducendo:

1. che nel periodo compreso tra il 9 giugno e il 27 giugno 2014, la Banca (.....) ha rivolto ai suoi azionisti un'offerta in opzione di azioni ordinarie, secondo il seguente rapporto: n. 214 nuove azioni ogni 5 vecchi titoli posseduti, al prezzo di € 1,00 per azione;
2. che "i clienti avevano tempo fino alle ore 16 del giorno 19 giugno 2014" per comunicare all'intermediario le istruzioni in merito all'adesione all'operazione in questione;
3. che, non essendo pervenute indicazioni entro il suddetto termine, l'intermediario, nella giornata del 20 giugno 2014, ha provveduto alla vendita d'ufficio "al meglio" delle opzioni assegnate alla ricorrente.

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

Non risulta agli atti evidenza della data della comunicazione al ricorrente dell'informativa in merito all'aumento di capitale in questione; nondimeno, il ricorrente medesimo ha affermato – senza smentita da parte dell'intermediario – di aver ricevuto detta comunicazione ma successivamente al termine utile per l'esercizio dei diritti di opzione.

Alla luce delle suddette circostanze, il Collegio ritiene di accogliere la censura del ricorrente e - considerato che ai sensi dell'art. 1838 c.c. l'intermediario depositario ha l'obbligo di richiedere in tempo utile al cliente istruzioni in merito all'esercizio dei diritti di opzione - ritiene quest'ultimo responsabile per i danni patiti dal cliente.

Venendo alla quantificazione del danno, il Collegio - atteso che non è possibile stabilire l'esatto momento in cui la ricorrente, in seguito alla sottoscrizione dell'aumento di capitale, avrebbe verosimilmente alienato i titoli - ritiene di non poter accogliere la domanda nei termini indicati dal ricorrente e di dovere, invece, procedere alla quantificazione del pregiudizio con valutazione di tipo equitativo (art. 1226, c.c.), tenendo conto della somma che avrebbe dovuto versare per sottoscrivere i nuovi titoli (€ 1.155,00), dell'andamento del titolo successivamente alla conclusione dell'operazione societaria in questione nonché dalla somma ricavata dalla vendita dei diritti di opzione effettuata d'ufficio dalla banca in data 20 giugno 2014.

In conclusione, il Collegio dichiara la banca tenuta a corrispondere al ricorrente la somma di € 350,00, equitativamente determinata, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria.

1.3.5. Sottoscrizione di azioni bancarie – Asserita carenza informativa – Esame della documentazione agli atti – Infondatezza del ricorso

E' infondata la censura relativa all'asserita carenza di informativa al momento della sottoscrizione di titoli bancari, là dove nella scheda di adesione, il cliente abbia dichiarato di aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota di Sintesi e della Nota informativa, in cui sono dettagliatamente e rispettivamente illustrate le caratteristiche delle obbligazioni in oggetto, quali: 1) fattori di rischio; 2) regime di circolazione; 3) aspetti fiscali; 4) diritti connessi ai titoli; 5) pagamenti; 6) tasso di rendimento; 7) condizioni dell'offerta; 8) regime di negoziazione; 9) informazioni sull'emittente (decisione del 14 dicembre 2015, ricorso n. 623/2015).

La ricorrente deduce che, in fase di sottoscrizione di azioni proprie, la banca non si è comportata in modo trasparente, non avendole illustrato i rischi connessi con l'investimento (in particolare, quello relativo alla illiquidità dei titoli); precisa, poi, che l'operazione non era coerente col suo profilo finanziario. Chiede, quindi, la restituzione della somma investita, oltre agli interessi legali maturati.

La banca contesta la fondatezza della domanda e, in particolare, replica di aver consegnato alla ricorrente tutta la documentazione informativa richiesta dalla normativa vigente in materia di investimenti finanziari; precisa, inoltre, che l'investimento era in linea con il profilo di rischio della ricorrente, così come risultava dal questionario Mifid dalla stessa compilato.

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

A) La prima censura — relativa all'asserita carenza di informativa al momento della sottoscrizione, in data 19 giugno 2014, del prestito obbligazionario "*Banca Popolare di Vicenza 15^a emissione subordinato convertibile/Banca Popolare di Vicenza 5% 2013/2018 convertibile con facoltà di rimborso in azioni*" — è infondata alla luce delle dichiarazioni formulate dalla stessa ricorrente, nonché della documentazione fornita dalla banca.

Invero, sulla scheda di adesione, la cliente ha dichiarato di aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota di Sintesi e della Nota informativa (documenti depositati e approvati dalla Consob nel maggio 2014).

In questi documenti sono dettagliatamente e rispettivamente illustrate le caratteristiche delle obbligazioni in oggetto, quali: 1) fattori di rischio; 2) regime di circolazione; 3) aspetti fiscali; 4) diritti connessi ai titoli; 5) pagamenti; 6) tasso di rendimento; 7) condizioni dell'offerta; 8) regime di negoziazione; 9) informazioni sull'emittente.

Inoltre, sempre nella scheda di adesione, la cliente ha dichiarato di essere a conoscenza dell'esistenza di un conflitto di interessi e di essere consapevole dei fattori di rischio relativi all'investimento effettuato.

Infine, ha dichiarato di accettare senza riserve le condizioni e le modalità dell'offerta.

Il Collegio, pertanto, ritiene infondata la doglianza in merito alla pretesa mancanza di trasparenza nell'informativa resa in sede precontrattuale e respinge il relativo capo del ricorso.

B) Per quanto concerne la censura relativa alla mancata coerenza dell'operazione con il profilo finanziario della ricorrente, è anzitutto da rilevare che la ricorrente, in data 27 novembre 2007, ha sottoscritto il contratto per la prestazione dei servizi di investimento il quale non comprendeva la prestazione del servizio di consulenza.

Infatti, l'acquisto di cui trattasi è stato eseguito sulla base del "*servizio di esecuzione di ordini per conto della clientela*".

Inoltre, nel compilare il questionario Mifid in data 12 novembre 2013, la ricorrente ha dichiarato di avere conoscenza ed esperienza in materia di azioni.

Pertanto l'operazione è stata giudicata dalla banca appropriata con apposita valutazione redatta per iscritto e sottoscritta anche dalla ricorrente.

Nel medesimo documento, per giunta, la banca ha anche informato la cliente che trattavasi di un'operazione in conflitto di interessi. E la ricorrente — preso atto delle indicazioni ivi riportate — ha dato espresso incarico alla banca di eseguire comunque l'ordine in questione, sicché la doglianza è da ritenere infondata.

In conclusione, il Collegio respinge il ricorso.

1.3.6. Offerta pubblica d'acquisto – Conferimento ordine di vendita di titoli azionari – Mancata esecuzione – Ordine impartito via fax – Inidoneità della modalità utilizzata – Mancata verifica del ricorrente circa la ricezione dell'ordine – Asserito mancato recepimento da parte dell'intermediario – Rigetto del ricorso

Dev'essere respinto il ricorso volto ad ottenere il risarcimento dei danni cagionati dall'intermediario per la mancata vendita di titoli azionari, là dove il relativo ordine sia stato trasmesso dal cliente con modalità (a mezzo fax) che, oltre a non essere contemplata nelle istruzioni fornite dalla banca nella comunicazione relativa all'OPA in argomento, non appaia compatibile con quanto stabilito dalle disposizioni contrattuali in materia (nella specie, tali disposizioni prevedevano che gli ordini impartiti "mediante mezzo telefonico o mediante altre tecniche di comunicazione a distanza" dovessero essere disposti con gli accorgimenti necessari ai fini dell'identificazione dell'ordinante — digitazione del "codice cliente", del "P.I.N." e della "password" —; accorgimenti che non sono attuabili in caso di ordine via fax) (decisione del 26 maggio 2015, ricorso n. 63/2015).

Il ricorrente espone di aver impartito alla banca convenuta — in data 29 agosto 2012, tramite comunicazione trasmessa via fax — l'ordine di vendere le azioni "Edison s.p.a.", presenti nel suo dossier, alla "Transalpina di Energia S.r.l.", in occasione dell'OPA promossa dalla suddetta società nel periodo compreso tra il 13 agosto ed il 4 settembre 2012.

Il ricorrente lamenta la mancata esecuzione dell'ordine di vendita e, pertanto, chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare all'intermediario convenuto di corrispondere la somma di "circa € 900,00", pari all'importo che avrebbe ricavato se avesse potuto aderire all'offerta pubblica in questione.

La banca replica, deducendo, nel merito, l'infondatezza del ricorso, posto che le disposizioni contrattuali che disciplinano la prestazione di servizi di investimento da parte dell'intermediario non prevedono che gli ordini di investimento/disinvestimento possano essere impartiti dalla clientela tramite comunicazione via fax.

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

Le "Condizioni generali che regolano la prestazione dei servizi di investimento" (che il ricorrente ha dichiarato, con la sottoscrizione del "modulo di adesione ai servizi", "di aver ricevuto e letto attentamente" nonché "di accettare e approvare") prevedono che, nel caso in cui gli ordini siano conferiti alla banca "mediante mezzo telefonico o mediante altre tecniche di comunicazione a distanza", il cliente debba previamente digitare "un Codice Cliente, unitamente ad un Codice segreto (P.I.N.) e a un Codice operativo (Password), inviati al Cliente dopo la sottoscrizione del contratto" (art. 3).

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che il ricorrente, in data 29 agosto 2012, sostiene di aver impartito l'ordine in questione attraverso una comunicazione trasmessa alla banca via fax.

Tale modalità di conferimento degli ordini tuttavia, oltre a non essere contemplata nelle istruzioni fornite dalla banca al ricorrente con la comunicazione informativa del 16 agosto 2012 relativa all'OPA in questione, non appare compatibile con quanto stabilito dalle citate disposizioni contrattuali in materia di ordini impartiti "mediante mezzo telefonico o mediante altre tecniche di comunicazione a distanza", posto che non consente l'attuazione di quegli accorgimenti necessari ai fini dell'identificazione dell'ordinante (digitazione del "codice cliente", del "P.I.N." e della "password").

E' da aggiungere che il ricorrente, oltre ad avere utilizzato un mezzo inidoneo allo scopo, nemmeno si è premurato di verificare se l'ordine fosse stato recepito correttamente

dall'intermediario — ciò che, peraltro, è negato dall'intermediario medesimo il quale, allegando documentazione a sostegno, afferma di non averlo mai ricevuto —; né si è premurato, successivamente, di accertarsi che l'operazione fosse andata a buon fine: circostanza, questa, di cui egli stesso afferma di essersi accorto solo molto tempo dopo.

Per le regioni sopra esposte, il Collegio non ritiene il ricorso meritevole di accoglimento.

2. SERVIZIO DI INVESTIMENTI FINANZIARI

2.1. Fondi comuni di investimento

2.1.1. *Richiesta di rimborso di quote di un fondo comune – Lamentata tardiva liquidazione – Tempistica indicata nel Regolamento e nel Prospetto Informativo – Rispetto di tale disciplina – Infondatezza del ricorso*

Qualora il lasso di tempo intercorso tra la presentazione dell'istanza di rimborso di quote di un fondo comune di investimento e l'accredito del relativo controvalore sia stato oggettivamente così breve da non apparire significativamente apprezzabile, va rigettata l'istanza con cui il ricorrente si dolga del ritardo nel pagamento, tanto più là dove l'operazione disposta dal cliente sia stata portata a termine, per quanto riguarda le tempistiche, nel pieno rispetto della disciplina prevista nel prospetto informativo e nel regolamento di gestione del fondo (decisione del 9 marzo 2015, ricorso n. 801/2014).

Il ricorrente espone:

1. di essere stato delegato dalla coniuge Sig.ra (...), la quale ha ereditato dal Sig. (...) 9.870,234 quote del fondo comune di investimento “Pioneer SF-DIVERS.SUBORD.BOND 2018”, a sottoscrivere e a presentare alla banca convenuta (collocatrice) l'istanza di rimborso delle quote medesime;
2. di aver presentato detta istanza all'intermediario in data 17 ottobre 2014 e che l'accredito del rimborso delle quote è avvenuto in data 5 novembre 2014.

Il ricorrente lamenta di non essere stato informato dalla banca del fatto che l'accredito della somma rimborsata sarebbe avvenuto 15 giorni (e non 3 come pensava) dopo la presentazione dell'istanza e che “tale mancanza di informazione gli ha impedito di scegliere con la consapevolezza di non disporre della liquidità per 15 giorni”; ritenendo che la banca abbia tenuto, nella vicenda in esame, una condotta poco corretta e trasparente, chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giuri Bancario a tutela delle proprie ragioni.

La banca replica, affermando di aver fornito al ricorrente “la dovuta assistenza e informativa sulle tempistiche e modalità del rimborso del fondo Pioneer” e deducendo che il prospetto informativo relativo all'investimento in questione - che il *de cuius*, in occasione della sottoscrizione delle quote, ha dichiarato di aver ricevuto – indica, nel dettaglio, le tempistiche previste per il perfezionamento dell'operazione di rimborso delle quote, le quali, nel caso in esame, sono state ampiamente rispettate.

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

- che il prospetto informativo relativo all'investimento in questione, alla pagina 32 e 29, rispettivamente riporta che “il pagamento del prezzo di rimborso sarà effettuato a mezzo bonifico bancario con valuta pari al massimo a tre (3) Giorni Lavorativi successivi al relativo Giorno di Valutazione” e che “il Giorno di Valutazione dei Comparti [...] Diversified Subordinated Bond 2018 cadrà bimensilmente nell'ultimo Giorno Lavorativo di ciascun mese solare e nel 15° giorno di ciascun mese solare (o nel Giorno Lavorativo successivo qualora il 15° giorno non sia un Giorno Lavorativo)”.
- che il Regolamento di gestione del fondo, richiamato dal suddetto prospetto, all'art. 6.2, recita: “i rimborsi sono effettuati al prezzo di negoziazione per quota della relativa Classe del relativo Comparto [...] il giorno di valutazione in cui perviene la richiesta di rimborso delle quote, sempre che tale richiesta giunga [...] in un giorno di valutazione [...] altrimenti le richieste saranno considerate come ricevute il giorno di valutazione immediatamente successivo;
- che la richiesta di rimborso è stata presentata all'intermediario convenuto in data 17 ottobre 2014, due giorni dopo il primo giorno di valutazione del mese di ottobre;
- che, di conseguenza, ai sensi del regolamento di gestione, la suddetta istanza è stata considerata ricevuta nel giorno di valutazione immediatamente successivo, che è risultato essere l'ultimo giorno lavorativo di ottobre 2014 (venerdì 31);
- che l'accredito della somma rimborsata è stato eseguito in data 5 novembre 2014, ossia 3 giorni lavorativi successivi al suddetto giorno di valutazione.

Premesso quanto sopra – e fermo restando che il lasso di tempo intercorso tra la presentazione dell'istanza e l'accredito del rimborso è stato oggettivamente così breve da non sembrare significativamente apprezzabile – il Collegio osserva che comunque l'operazione disposta dal ricorrente è stata portata a termine, per quanto riguarda le tempistiche, nel pieno rispetto della disciplina prevista nel prospetto informativo e nel regolamento di gestione del fondo.

Il Collegio ritiene pertanto che la condotta nella specie posta in essere dall'intermediario non sia censurabile, per cui respinge il ricorso.

2.1.2. Sottoscrizione fondo comune di investimento – Asserite informazioni inesatte – Consegnata KIIDS – Descrizione caratteristiche del fondo Infondatezza del ricorso

Deve respingersi il ricorso con il quale il sottoscrittore di un fondo comune di investimento deduca di aver ricevuto, in fase di acquisto, informazioni inesatte e fuorvianti, là dove risulti, invece, che la banca, in tale occasione, abbia provveduto a consegnargli il documento KIIDS nel quale è descritta la classe di rischio, la tipologia, la scadenza, il rimborso e la distribuzione degli utili relativi all'investimento effettuato (decisione del 9 settembre 2015, ricorso n. 250/2015).

Il ricorrente deduce che l'investimento proposto dalla banca si sarebbe rivelato non conveniente; afferma, in particolare:

- che l'operazione contestata era consistita in un disinvestimento (vendita di un BTP 4% con scadenza 2037 valore nominale € 105.000,00 “BTP 01FB37 4%” e custodito su *dossier* cointestato con altri soggetti) finalizzato ad acquistare (su un distinto *dossier* intestato al solo ricorrente) quote di un fondo denominato “Epsilon Flexible Forex Coupon Febbraio 2019” per un investimento pari a nominali € 100.000,00;
- di aver effettuato tale operazione sulla base di informazioni inesatte fornite dalla banca e a seguito di ripetute comunicazioni con cui la banca medesima lo sollecitava a rivedere la composizione del proprio portafoglio, considerata sbilanciata e quindi troppo rischiosa;

- che le firme apposte sulla documentazione contrattuale non sarebbero tutte regolari;
- che l'investimento del citato fondo non sarebbe stato adeguato al suo profilo di rischio;
- che, quindi, la banca lo avrebbe indotto a firmare un nuovo questionario di analisi del profilo finanziario, modificando la propensione al rischio da “moderato” a “dinamico”;
- alla luce di tutto ciò, chiede la restituzione di una somma pari a € 46.291,50, calcolata come differenza negativa tra il controvalore del «BTP 01FB37 4%» al momento della vendita di tale titolo (€100.359,00) e quello alla data di proposizione del ricorso (€ 142.978,50), nonché di una somma pari a € 3.672,00 a titolo di mancato guadagno sulle cedole del 30 giugno 2014 e 1° febbraio 2015.

La banca replica che:

- la vendita del «BTP 01FB37 4%» e l'acquisto delle quote del citato fondo rappresentavano due transazioni distinte;
- il ricorrente era stato correttamente informato delle caratteristiche del prodotto sottoscritto;
- la documentazione relativa alla scheda prodotto era stata regolarmente consegnata;
- al momento della prospettazione della proposta d'investimento contestata — relativa ad un dossier intestato, diversamente da quello già in essere, al solo ricorrente — era stata condotta una nuova valutazione di adeguatezza del profilo finanziario del ricorrente medesimo.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti, rileva che il ricorrente, in data 3 febbraio 2014, ha sottoscritto il fondo “Epsilon Flexible Forex Coupon Febbraio 2019” mediante investimento in un'unica soluzione per un importo pari a nominali € 100.000,00, e che, in data 4 febbraio 2014, ha ordinato alla banca di vendere il «BTP 01FB37 4%» con valore nominale pari a € 105.000,00.

Per quanto attiene all'operazione di sottoscrizione – che il ricorrente ritiene in connessione con il disinvestimento del «BTP 01FB37 4%», ancorché posto in essere anteriormente – il ricorrente medesimo si duole di aver ricevuto dalla banca una serie di inesatte ed errate informazioni che ne avrebbero condizionato la strategia d'investimento.

A tal riguardo va tuttavia osservato che il ricorrente non ha fornito alcuna prova circa le supposte informazioni inesatte, asseritamente fuorvianti, rilasciate dalla banca in sede di proposta dell'investimento *de quo*.

È anzi da rilevare che la banca ha fornito al ricorrente il documento KIID, nel quale sono specificate tutte le informazioni rilevanti sul prodotto finanziario acquistato, nonché i relativi rischi (quali, ad es. la possibilità per il fondo di investire in strumenti finanziari derivati o il rischio di cambio dovuto all'investimento in obbligazioni con valuta diversa dall'Euro): risulta, infatti, specificato che la classe di rischio presenta un valore pari a 4 su un massimo di 7; che la scadenza del predetto fondo è stabilita al 28 febbraio 2019; che il fondo investe in strumenti finanziari di natura obbligazionaria e/o monetaria, in azioni, in depositi bancari e in valute diverse dall'Euro (con l'esplicitazione del relativo rischio di cambio); che il rimborso delle quote del fondo può essere richiesto in qualsiasi momento, senza alcuna necessità di preavviso; che è prevista una distribuzione dei ricavi ogni sei mesi. Sono altresì specificate commissioni di collocamento, la provvigione di gestione, nonché le spese di rimborso.

Peraltro, lo strumento finanziario acquistato è perfettamente in linea con il profilo di rischio del cliente in essere al momento dell'effettuazione dell'operazione contestata.

Invero, in data 1° febbraio 2014 — al momento della profilatura nuova (rispetto a quella relativa al *dossier* cointestato con altri soggetti), che correttamente la banca ha eseguito in occasione dell'apertura del nuovo *dossier* intestato al solo ricorrente — il medesimo ricorrente ha debitamente sottoscritto un nuovo questionario di analisi del profilo finanziario, nel quale dichiarava, fra l'altro, di avere conoscenza delle caratteristiche e dei rischi di prodotti finanziari,

anche più complessi, quali *“Fondi Hedge, derivati quotati e titoli obbligazionari, o altri prodotti finanziari strutturati, il cui rendimento dipende in modo complesso e non intuitivo dall’andamento di indici finanziari anche poco conosciuti”*; di avere conoscenza specifica in ambito finanziario e, in particolare, di essere disponibile a mantenere in portafoglio per un periodo superiore a sette anni prodotti finanziari per un importo massimo di € 100.000,00, accettando un *“rischio rilevante”*, al fine di perseguire una *“crescita rilevante dei propri investimenti”*.

Alla luce di tali dichiarazioni, la banca ha quindi attribuito al ricorrente una propensione al rischio di tipo *“dinamico”*, ritenendo tale livello di rischio dell’intero portafogli adeguato alla propensione al rischio del ricorrente stesso, sia rispetto alla tipologia di prodotto finanziario acquistato sia alla composizione dell’intero portafoglio.

In particolare, giova ribadire che, a fronte di un rischio pari a 4 (su 7) indicato nel documento KIID del fondo, il ricorrente ha dichiarato nel questionario di analisi del profilo finanziario di essere disposto ad assumere un *“rischio rilevante”* in un orizzonte temporale di lungo periodo (sette anni, per un importo massimo di € 100.000,00).

Il che, come detto, appare in linea con l’operazione posta effettivamente in essere, come del resto risulta anche dalla lettera del 14 luglio 2014 da cui si deduce che, pure successivamente all’operazione in questione, il portafoglio del ricorrente presentava un livello di rischio *“moderato”*, che risultava in ogni caso adeguato alla sua propensione al rischio (*“dinamica”*).

Per quanto attiene, infine, all’ipotetica non veridicità delle firme apposte sulla documentazione contrattuale – che è oltretutto questione alla cui soluzione risultano preordinati mezzi giudiziali tipici apprestati dall’ordinamento – va detto che il ricorrente non ha fornito alcuna prova; 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 trovare accoglimento.

Stante quanto sopra esposto – e ritenuto che la banca ha agito in conformità a quanto previsto dalla normativa Mifid in materia di prestazione dei servizi di investimento – il Collegio respinge il ricorso.

2.1.3. Sottoscrizione on-line di un fondo comune – Accettazione del prospetto informativo – Determinazione del NAV giornaliero – Rinvio al sito della SGR e a Il Sole-24Ore – Contestazione circa il mancato aggiornamento del sito della banca – Non accoglibilità

E’ da considerarsi infondata la contestazione circa il mancato aggiornamento, sul sito della banca, del NAV relativo ad un fondo comune d’investimento, là dove il ricorrente, al momento della sottoscrizione on-line del citato prodotto finanziario, abbia dichiarato di aver preso atto ed accettato il prospetto informativo del fondo che prevede la pubblicazione giornaliera del valore unitario delle quote sul quotidiano “Il Sole-24Ore” e sul sito web della SGR emittente il fondo, riconoscendole, quindi, quali uniche fonti ufficiali da consultare per conoscere i valori del predetto NAV (decisione del 23 giugno 2015, ricorso n. 108/2015).

La ricorrente espone di aver impartito alla banca convenuta, in data 31 luglio 2014, l’ordine di liquidare n. 2.950,762 quote del fondo *“(…) Azioni Asia Nuove Economie”* in suo possesso e che detta disposizione è stata eseguita, in data 1° agosto 2014 ad un NAV pari ad € 12,176.

La ricorrente lamenta di aver constatato, dopo la vendita, *“una macroscopica discrepanza tra quanto [si] attendeva di incassare e quanto è stato liquidato dovuta tanto alla valorizzazione delle quote che alla tassazione della (errata) plusvalenza”*.

In particolare la ricorrente contesta il mancato costante aggiornamento sul sito della banca convenuta del NAV relativo al fondo in questione, che “induce i clienti a prendere decisioni ragionate che appaiono corrette sulla base dei dati che [la banca] mette a disposizione, ma che sono sbagliate perché i dati di partenza sono sbagliati e quasi casuali”; contesta, inoltre, il prelievo fiscale di € 823,13 eseguito sulla “presunta” plusvalenza di € 3.658,94 prodottasi con la liquidazione delle quote in questione e non compensata con minusvalenze già accantonate in precedenza.

La ricorrente, pertanto, chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare agli intermediari convenuti: 1) di corrispondere, “per gli errori e ritardi degli aggiornamenti del valore della quota” sul sito della banca, la somma di € 578,35, corrispondente al “delta quota di un giorno tra i valori delle quote che sono state liquidate (12,176) e quella di 12,372 che invece la banca ha pubblicato in relazione alla data del 1° agosto”; 2) “la corretta applicazione della minusvalenza di € 1.189,795 a parziale compensazione della plusvalenza di € 3.658,94”.

I soggetti convenuti replicano, deducendo quanto segue:

- A)** la Cassa di Risparmio del (...) eccepisce, in via pregiudiziale, l’inammissibilità del ricorso *ratione materiae* in quanto “la ricorrente non contesta la qualità, la natura, l’informativa degli strumenti finanziari da lei acquistati e venduti, bensì la loro valorizzazione indicata nel sito della banca che concerne la gestione della piattaforma internet e, come secondo motivo di lamentela, la trattenuta applicata per il capital gain, cioè una questione che rientra nella materia fiscale”; nel merito, deduce:
- a. che “come indicato nella documentazione informativa di cui, avendo sottoscritto le quote tramite internet, la ricorrente ha obbligatoriamente preso visione, rendendo dichiarazione in tal senso, le uniche fonti ufficiali per la valorizzazione delle quote sono individuate ne «Il Sole 24 Ore» e nel sito istituzionale [della SGR che gestisce il fondo in questione]”;
 - b. che la ricorrente era “perfettamente a conoscenza” di quali sono le “fonti ufficiali di valorizzazione delle quote” “in quanto, nel suo stesso ricorso, riconosce al sito di (...) Capital S.p.A. di riportare «tutti i valori datati e ufficiali»”;
 - c. che, dunque, la ricorrente non poteva ignorare che “il valore riportato sul sito della banca è un valore informativo di carattere indicativo” e, pertanto, non ufficiale”;
 - d. che, con riferimento al secondo motivo di contestazione, non risultano irregolarità nell’applicazione del trattamento fiscale alla somma ricavata dalla liquidazione delle quote, effettuato nel pieno rispetto della normativa vigente in materia;
- B)** (...) Capital SGR replica, deducendo:
- 1) che “l’operazione di rimborso di n. 2.950,762 quote del fondo (...) Azioni Asia Nuove Economie è stata correttamente regolata in data 4 agosto 2014 nel rispetto delle norme previste dal Regolamento di Gestione del Fondo, con l’attribuzione del valore unitario della quota relativo al giorno 1° agosto 2014 (pari ad € 12,176), ovvero la data in cui è prevenuto presso la nostra SGR il flusso informatico, inoltrato da parte della filiale di Cassa di Risparmio del (...), contenente l’istruzione di rimborso conforme all’ordine sottoscritto dalla cliente in data 31 luglio 2014”;
 - 2) che, “come indicato in tutta la documentazione d’offerta relativa ai fondi comuni d’investimento, il valore unitario della quota dei fondi [NAV] è pubblicato giornalmente sul quotidiano «Il Sole 24 Ore», con indicazione della relativa data di riferimento, oltre che sul sito internet ufficiale della SGR”;
 - 3) che, con riferimento al contestato prelievo, la normativa fiscale è stata applicata correttamente.

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

Va pregiudizialmente esaminata l’eccezione di incompetenza *ratione materiae* sollevata dalla Cassa di Risparmio del (...) con riferimento ad ambedue i capi di ricorso.

Essa è fondata rispetto al capo di ricorso avente ad oggetto la compensazione delle plusvalenze/minusvalenze in funzione del trattamento fiscale applicato in occasione della liquidazione delle quote.

Tale problematica, infatti, attiene ad adempimenti ai quali l'intermediario è tenuto in ragione del servizio di custodia e amministrazione titoli erogato al cliente; pertanto, considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giuri Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti e operazioni finanziarie e che esulano quindi dalla sua competenza le questioni riguardanti gli adempimenti a carico dell'intermediario nella sua qualità custode e amministratore dei titoli della clientela, il Collegio dichiara inammissibile il capo del ricorso in questione.

La medesima eccezione della banca, non appare invece fondata con riferimento al capo di ricorso avente ad oggetto le presunte incomplete e non veritiere informazioni circa il NAV del fondo pubblicate sul sito della banca convenuta.

Trattasi, infatti di una questione attinente all'effetto che le menzionate informazioni, che si assumono carenti o inesatte, possono avere prodotto sulla decisione della cliente di effettuare il disinvestimento; fattispecie, questa, che rientra a pieno titolo nell'ambito di competenza dell'Organismo adito.

Venendo al merito del suddetto capo del ricorso, dall'esame della documentazione prodotta dalla banca convenuta risulta che la ricorrente ha sottoscritto quote del fondo "Nextra Azioni Asia" (ora "(...) Asia Nuove Economie") nel corso dell'anno 2007 tramite la piattaforma di trading-on line di (...). Risulta inoltre che la procedura informatica seguita dalla ricorrente per acquistare le quote del fondo contempla, ai fini del perfezionamento dell'operazione, un passaggio nel quale si richiede di dichiarare — "flaggando" apposite caselle — di "prendere atto e di accettare che la sottoscrizione viene fatta in base e in conformità al vigente Prospetto Informativo della Sicav e allo Statuto"; documentazione, questa, che viene "presentata a video" e risulta così consultabile dall'utente.

Detto prospetto informativo, nella parte I, capitolo E), par. 15, riporta le seguenti affermazioni: "*Il valore unitario della quota è pubblicato giornalmente sul quotidiano «Il Sole 24 Ore», con l'indicazione della relativa data di riferimento. Il valore unitario della quota dei fondi può essere altresì rilevato sul sito internet della SGR [...]*".

E' quindi da ritenere che la ricorrente fosse a conoscenza del fatto che le uniche fonti ufficiali da consultare per conoscere il NAV del fondo fossero il sito della SGR e il citato quotidiano. D'altronde, ella stessa sembra confermare tale assunto allorquando, nel testo del ricorso, afferma: "*il valore della quota [riportato sul sito della banca convenuta] non essendo aggiornato in modo sistematico salta da un valore all'altro senza riportare tutti i valori intermedi datati ed ufficiali disponibili su [www\(...\).capital.it](http://www(...).capital.it), correttamente riportati dalla società di investimento*".

Va aggiunto, per completezza, che la normativa contrattuale prevede che il rimborso delle quote sia effettuato dalla SGR sulla base del NAV del giorno di ricezione della domanda da parte della società e che le domande si considerano "*convenzionalmente ricevute il primo giorno successivo a quello di arrivo delle domande stesse presso la sede stessa [della SGR]*" (cfr. il Regolamento Unico). Ne deriva che, in ogni caso, l'importo del NAV visualizzato al momento della disposizione — si tratti del valore ufficiale ovvero, a fortiori, di quello non ufficiale — non può che assumere un valore indicativo, essendo destinato a trovare applicazione all'operazione l'importo del giorno successivo il quale non è a priori conoscibile quando si perfeziona l'ordine. Con l'ulteriore conseguenza che può utilmente invocarsi il legittimo affidamento nei menzionati valori (tanto più, ove non ufficiali) posseduti dalla quota al momento dell'immissione dell'ordine.

Alla luce delle considerazioni sopra riportate, il Collegio ritiene infondata la doglianza della ricorrente con riferimento al suddetto capo di ricorso.

In conclusione, dichiara il ricorso non meritevole di accoglimento.

2.2. Prodotti assicurativi

2.2.1. *Liquidazione polizza assicurativa – Addebito penalità di riscatto – Previsione nel prospetto informativo – Mera conoscibilità del prospetto e non consegna effettiva – Consegna della scheda sintetica – Indeterminatezza dell’ammontare della penale – Violazione del principio di trasparenza – Rimborso delle somme addebitate a titolo di penale*

In caso di liquidazione di una polizza assicurativa, non risulta opponibile all’investitore l’applicazione di una penalità di riscatto qualora essa sia contenuta nel prospetto informativo non consegnato al cliente ma meramente conoscibile da parte di quest’ultimo: trattasi, infatti, di modalità informativa inidonea ad adempiere l’onere di consegna effettiva del documento cui la banca collocataria deve considerarsi tenuta anteriormente alla realizzazione dell’operazione (applicando il principio di cui in massima, l’Ombudsman ha dichiarato la banca tenuta a restituire al ricorrente l’ammontare addebitato a titolo di penale di riscatto, rilevando peraltro che anche la “scheda sintetica” – pur effettivamente consegnata al ricorrente - non indicava tuttavia quale fosse l’effettivo ammontare di tale penale ovvero il parametro da utilizzare ai fini della sua determinazione, in violazione del principio di trasparenza prescritto dalla normativa vigente) (decisione del 23 marzo 2015, ricorso n. 749/2014).

Il ricorrente espone:

- a) di aver sottoscritto, in data 25 gennaio 2013, “per nominali € 30.000,00”, la polizza “Z Platform Advisor”, un prodotto assicurativo unit-linked con fondi comuni di investimento quale sottostante collocato dalla banca convenuta;
- b) di essersi recato presso l’agenzia di riferimento della banca, nel mese di marzo 2014, per eseguire alcuni switch sui fondi sottostanti, avendo riscontrato la “continua perdita di valore nominale” dell’investimento in questione nell’anno trascorso dalla data di sottoscrizione;
- c) di aver richiesto, in data 14 maggio 2014, la liquidazione dell’investimento e, leggendo i conteggi relativi all’operazione in questione trasmessi dalla compagnia assicurativa, di aver appreso che gli era stata addebitata la somma di € 943,36 a titolo di penale per aver disinvestito il prodotto prima della sua naturale scadenza quinquennale.

Il ricorrente lamenta di non essere stato debitamente informato dalla banca, in occasione della sottoscrizione del prodotto, in merito alle penali previste in caso di recesso anticipato dal contratto assicurativo in questione; ritenendo “che non ci sia stata sufficiente chiarezza in sede di sottoscrizione dell’investimento e di gestione del cliente” da parte dell’intermediario convenuto, chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giuri Bancario a tutela delle proprie ragioni.

La banca replica, deducendo che:

- 1) le penali oggetto di contestazione sono “quantificate” nel materiale informativo a consegnato al cliente al momento del collocamento del prodotto e segnatamente nel “Prospetto d’offerta – Parte I”, a “pag. 349”;
- 2) “anche nella «scheda sintetica» (6 pagine)” si precisa che «la società liquiderà all’investitore-contraente l’importo del riscatto parziale, al netto delle penalità di riscatto»”;
- 3) le suddette previsioni sono ribadite nella “«Parte III del prospetto d’offerta – Altre informazioni»» (9 pagine), nel contesto del quale si evidenzia che «La società corrisponderà il controvalore del saldo quote al netto al netto delle penalità di riscatto»;
- 4) nel testo del contratto sottoscritto dal cliente questi afferma di aver ricevuto informazione che la Parte I (cfr. sopra n. 1) e la Parte III del prospetto dell’offerta (cfr. sopra n. 3) “saranno consegnate gratuitamente” su richiesta del cliente; nonché di avere “ricevuto, esaminato con

attenzione, ottenuto tutti i chiarimenti richiesti, perfettamente compreso ed accettato integralmente, prima della sottoscrizione del Modulo di Proposta, la Scheda sintetica” di cui s’è detto (cfr. sopra n. 2), unitamente alle condizioni contrattuali che lo regolano.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, ritiene che il ricorso sia fondato.

E’ vero infatti che la Parte I del prospetto dell’offerta (cfr. sopra, n. 1), contiene la previsione e la quantificazione della penale di cui si discute: l’art. 18.1.6, di tale Parte, stabilisce infatti — con formulazione peraltro non perfettamente lineare — che “*le penalità di riscatto totale partono da 4,20% e decrescono fino a 0,0% di un ammontare pari allo 0,70 mensile per 5 (cinque) anni*”. E’ altrettanto vero che al cliente era stato comunicato che poteva richiedere e ottenere gratuitamente la Parte I del prospetto dell’offerta (cfr. sopra n. 4).

Tuttavia, come già in altre occasioni rilevato, la mera conoscibilità della documentazione sopra citata è nella specie inidonea — in ragione della rilevanza delle informazioni in essa contenute — ad adempiere l’onere di consegna effettiva del documento, cui la banca collocataria deve considerarsi tenuta anteriormente alla realizzazione dell’operazione (cfr., in termini, la decisione del 10 aprile 2013, ric. n. 1029/12).

Analogo discorso vale con riferimento alla Parte III del prospetto medesimo (cfr. sopra, n. 3), posto che anche di tale documento non risulta l’effettiva consegna al ricorrente (cfr. n. 4).

Quanto poi alla “scheda sintetica” del prodotto in questione (cfr. sopra, n. 2), che è stata invece effettivamente consegnata al ricorrente (cfr. sopra, n. 4), va nondimeno rilevato che l’unico dato che, per quanto qui interessa, si può evincere da tale scheda è che «*la società liquiderà all’investitore-contraente l’importo del riscatto parziale, al netto delle penalità di riscatto*».

Resta, invece, oscuro quale sia l’effettivo ammontare di tale penale ovvero il parametro da utilizzare ai fini della sua determinazione; va da sé, pertanto, che la consegna del citato documento non risulta sufficiente ad attuare il principio di trasparenza prescritto dalla normativa vigente (art. 21, TUF).

Infine, non è possibile accertare se il ricorrente abbia ricevuto una completa e corretta informazione in merito alle penali in questione nemmeno dalla lettura delle condizioni contrattuali relative all’investimento *de quo*, posto che la copia di tale documento prodotta dalla Banca — su richiesta della Segreteria Tecnica — presenta un codice (condizioni contrattuali n. A.0113.10.14.CA) diverso rispetto a quello (condizioni contrattuali n. A.0113.03.12.CA) che contraddistingue l’esemplare che il ricorrente ha dichiarato di avere ricevuto (cfr. sopra n.4).

Considerato quanto sopra, il Collegio, in accoglimento del ricorso, 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 rimborsare al ricorrente l’importo trattenuto a titolo di penale in occasione del riscatto totale della polizza, oltre agli interessi legali maturati dalla data dell’addebito fino a quella del soddisfo.

2.2.2. Liquidazione polizza assicurativa – Richiesta avanzata dagli eredi – Tardivo adempimento della banca – Risarcimento del danno conseguente all’inesatta esecuzione della disposizione impartita

Qualora — nonostante la presentazione, da parte degli eredi, di tutta la documentazione successoria necessaria — la banca collocataria abbia tardivamente provveduto ad adempiere alla richiesta di liquidazione di una polizza assicurativa, è da ritenere che l’intermediario sia tenuto a rimborsare il danno patito dai predetti eredi in conseguenza dell’inesatto adempimento della disposizione di vendita impartita (decisione del 23 aprile 2015, ricorso n. 896/2014).

Con il ricorso originario, il ricorrente — erede legittimo del Sig. (...), titolare, quest'ultimo, di n. 6 polizze assicurative sulla vita — lamentava di aver ricevuto dalla banca convenuta, collocatrice delle polizze, informazioni non corrette che avevano causato un ritardo nell'esecuzione della liquidazione dei suddetti contratti; chiedeva, pertanto, il risarcimento del danno patito a causa della condotta della banca.

Il Collegio, esaminato il ricorso nella riunione del 12 novembre 2014, lo dichiarava inammissibile ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. e) del Regolamento, in considerazione del fatto che era stato proposto più di un anno dopo la presentazione del reclamo all'intermediario (4 febbraio 2013).

A seguito della comunicazione di tale decisione, il ricorrente ha scritto nuovamente all'Ombudsman facendo presente che il suo “ultimo reclamo all'Ufficio Reclami dell'intermediario risale al 3 luglio 2013” e che, pertanto, “al 20 giugno 2014 (data di presentazione del ricorso) non era trascorso più di un anno dalla presentazione dell'ultimo reclamo all'intermediario”. Aggiunge, inoltre, che, in data 16 settembre 2013, aveva presentato ricorso all'ABF e che l'organismo in questione aveva emesso la propria decisione solo in data 9 giugno 2014. Chiede, pertanto, che l'Ombudsman Giurì Bancario si pronunci nel merito delle contestazioni formulate nel ricorso originario.

L'istanza è fondata.

Invero, anche se 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, la giurisprudenza dello stesso Ombudsman ha ritenuto esperibile il rimedio della revocazione di cui all'art. 395, c.p.c. (si veda, da ultimo, le decisioni del 23 febbraio 2015, ric. nn. 912/14 e 772/14), nelle ipotesi ivi espressamente previste (errore di fatto, prove false; etc.).

Nella specie, il ricorrente deduce che la decisione del 20 giugno 2014 ha fatto erroneamente riferimento — onde verificare il rispetto dell'art. 7, comma 1, lett. e) del Regolamento — al reclamo del 4 febbraio 2013, senza avvedersi del successivo reclamo del 3 luglio 2013, la cui valutazione avrebbe dovuto indurre a ritenere tempestivo il ricorso proposto entro l'anno, in data 20 giugno 2014.

Vero è che il Collegio ha correttamente proceduto nel senso indicato in quanto il reclamo più recente (3 luglio 2013) è sostanzialmente reiterativo di quello più risalente (4 febbraio 2013); sicché è solo a quest'ultimo che, in linea di principio, occorre fare riferimento onde verificare il rispetto dell'art. 7, comma 1, lett. e), del Regolamento (cfr. decisioni del 23.2.2015, ric. n. 936/2014, e del 9 marzo 2015, ric. n. 105/2014 e n. 893/2014).

Nondimeno, va considerato che, come osservato nell'istanza di riesame, poco dopo la proposizione dell'ultimo reclamo all'intermediario, il ricorrente — seguendo le indicazioni all'uopo fornite dalla banca nelle lettere di risposta ai reclami — ha attivato, in data 16 settembre 2013, il procedimento innanzi all'Arbitro BancarioFinanziario il quale, con decisione del 9 giugno 2014, ne ha in parte dichiarato l'accoglimento; in parte la cessazione della materia del contendere; e, nella parte che qui interessa, ne ha dichiarato l'inammissibilità *ratione materiae*.

Sicché l'odierna richiesta del ricorrente, se pure interpretata come istanza di rimessione in termini, può essere ritenuta meritevole di accoglimento ove si consideri, da un lato, il principio generale, desumibile peraltro dall'art. 3 della L. n. 241/1990 (di cui l'art. 12 del Regolamento costituisce attuazione), secondo cui ove l'atto di rigetto non indichi il termine e l'autorità cui è possibile ricorrere, non si producono eventuali decadenze; dall'altro, che escludendo dal computo il periodo di svolgimento del procedimento innanzi all'Arbitro, il ricorso Ombudsman sarebbe comunque tempestivo anche a voler considerare come *dies a quo* la proposizione del primo reclamo.

Tale conclusione appare peraltro a fortiori corretta ove si consideri che nel caso in esame — anche se il contratto a suo tempo sottoscritto dal dante causa del ricorrente prevedeva che, in caso di rigetto di reclami relativi al prodotto finanziario collocato, l'eventuale rimedio da esperire in sede stragiudiziale era il ricorso all'Ombudsman (cfr. l'art. 14 delle condizioni generali di contratto) — l'intermediario aveva, nondimeno, successivamente comunicato al ricorrente, nelle lettere di risposta ai reclami, che qualora non avesse ritenuto soddisfacente la risposta medesima avrebbe potuto “*sottoporre la controversia all'Arbitro Bancario Finanziario per una soluzione stragiudiziale*” (cfr. le lettere di risposta ai reclami). Ciò che può avere ingenerato la convinzione, nel ricorrente medesimo, che l'unico rimedio esperibile in sede stragiudiziale fosse l'esperimento del ricorso innanzi al predetto Arbitro il quale però, come s'è detto, nella parte che qui interessa lo ha invece dichiarato inammissibile *ratione materiae*.

Venendo al merito, il ricorrente si duole del fatto che a fronte della sua comunicazione in filiale del decesso dell'assicurato risalente al maggio 2012 e finalizzata alla liquidazione delle polizze assicurative in questione, la banca — dopo avergli contestualmente comunicato che sarebbe stato all'uopo sufficiente la dichiarazione di successione — ha tardivamente predisposto lo stato di consistenza (in data 5 ottobre 2012) e non ha poi trasmesso la menzionata dichiarazione di successione depositata in filiale dal ricorrente unitamente alla relativa richiesta di liquidazione (in data 23 novembre 2012), ritardando così la liquidazione polizze (per € 140.000 totali) che è stata effettuata solo in data 8 marzo 2013.

Il Collegio rileva che la ricostruzione del ricorrente trova conferma nella successiva e-mail di Cavita che, contattata direttamente dallo stesso ricorrente, ha affermato di non aver potuto procedere alla liquidazione in quanto la filiale, pur già sollecitata in tal senso, non aveva ancora provveduto a trasmettere la documentazione mancante (cfr. l'e-mail di Cavita del 24 gennaio 2014). Documentazione che, peraltro, veniva individuata dall'emittente nell'atto di notorietà e non già nella dichiarazione di successione, richiesta invece al ricorrente dalla filiale (cfr. l'e-mail della banca del 24 gennaio 2013, nella quale la banca insiste ancora nel chiedere a Cavita — che ha rifiutato — se, onde “sveltire la liquidazione delle polizze”, fosse possibile la “presentazione della successione all'Ufficio delle Entrate” da parte degli eredi interessati).

Né giova alla banca obiettare che al momento della richiesta di liquidazione, in data 23 novembre 2012, la filiale informò il ricorrente che era necessario presentare l'atto notorio (cfr. le controdeduzioni in data 3 settembre 2014).

Resta anzitutto fermo che tale affermazione è contraddetta dalla e-mail del 24 gennaio sopramenzionata e che comunque la risposta del 23 novembre 2012 appare in ogni caso tardiva rispetto alla data di deposito in filiale della dichiarazione di successione, intervenuto nel maggio 2012 (cfr. la lettera della banca del 20 giugno 2014).

Inoltre, dalla relativa documentazione emerge che, unitamente alla domanda di liquidazione delle polizze, l'interessato ebbe a depositare “... 3. *Originale dell'atto di notorietà...*”. Sicché, ove si volesse seguire la ricostruzione operata dalla banca, l'inesatto adempimento risulterebbe ancor meno spiegabile, risultando arduo comprendere per quale ragione due mesi dopo la banca convenuta non aveva ancora trasmesso all'emittente la documentazione — per ipotesi regolarmente acquisita — che avrebbe sbloccato la liquidazione delle polizze.

Venendo alla quantificazione del pregiudizio ristorabile al ricorrente — non essendo possibile stabilire con certezza quali sarebbero state le conseguenze nel caso in cui l'intermediario avesse adeguatamente operato — il Collegio ritiene di dover procedere ad una valutazione di tipo equitativo (art. 1226 c.c.), tenendo conto dell'ammontare delle polizze (intestate al de cuius, di cui il ricorrente è erede unitamente alla madre e alla sorella), delle date di richiesta ed effettiva liquidazione delle stesse, e del tasso d'interesse all'epoca vigente.

Ciò posto, il Collegio dichiara la banca tenuta a corrispondere al ricorrente la somma di € 400,00, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giuri Bancario di idonea documentazione probatoria.

2.2.3. Sottoscrizione polizza assicurativa - Immediato decesso del contraente – Asserito mancato perfezionamento della proposta – Presunto ritardo della banca – Fondatezza della lamentela – Risarcimento del danno

La domanda con cui il ricorrente si duole della circostanza che il mancato perfezionamento della proposta di polizza assicurativa — per morte del *de cuius* — sia addebitabile al ritardo con cui la banca ha effettuato il bonifico (6 marzo 2014) rispetto alla data in cui ha ricevuto la proposta del ricorrente (3 marzo 2014), pur fondata nell'*an*, non può essere accolta in merito al *quantum* nei termini formulati nel ricorso, posto che il lasso di tempo in cui la polizza avrebbe potuto produrre un rendimento corrisponde al ben più limitato periodo dei 2 giorni che vanno dalla data in cui si sarebbe dovuto perfezionare il contratto (10 marzo 2014) a quello in cui avrebbe cessato di avere efficacia (12 marzo 2014) (*decisione del 9 settembre 2015, ricorso n. 209/2015*).

La ricorrente espone:

- 1) che il padre, Sig. Giovanni (...), in data 2 marzo 2014, aveva sottoscritto la polizza vita unit-linked “Darta Saving Challenge”, collocata dalla banca convenuta, e che, in data 12 marzo 2014, il medesimo era improvvisamente deceduto;
- 2) di aver informato la banca, nel mese di luglio 2014, del decesso del padre e di aver consegnato a quest'ultima, in data 10 settembre 2014, “il certificato medico attestante le cause del decesso, al fine di liquidare agli eredi la corrispondente somma maturata fino a quella data”;
- 3) di aver ricevuto dalla banca, in data 1 ottobre 2014, la certificazione relativa al patrimonio del *de cuius*, che non “conteneva sul c/c la somma investita nella polizza”;
- 4) di aver ricevuto, in data 21 ottobre 2014, una seconda certificazione che riportava la somma investita nella polizza, “per il valore iniziale di € 184.000,00 accreditata sul c/c con bonifico del 21 ottobre 2014 con la precisazione che la valuta era del 6 marzo 2014 e non del 21 ottobre 2014 in quanto la polizza, a parere della banca, non era stata perfezionata”.

La banca replica riportandosi alla risposta al reclamo del 31 marzo 2015 e deduce, nel merito, l'infondatezza del ricorso di cui trattasi affermando, in particolare, che – con riferimento alla polizza in questione – essa si è limitata a svolgere esclusivamente il ruolo di collocatore e che la polizza medesima sarebbe stata “revocata”, per l'intervenuto decesso dell'assicurato, direttamente dalla compagnia assicurativa.

La ricorrente contesta quanto affermato dalla banca in merito al mancato perfezionamento della proposta di polizza sottoscritta dal ricorrente, rilevando che ancora in data 1 ottobre 2014, la certificazione patrimoniale inviata dalla banca “considerava valida la polizza” e che l'intermediario era, fin dal mese di luglio 2014, al corrente del decesso del Sig. (...).

Lamenta, inoltre, il ritardo con cui la banca ha accreditato il premio unico alla compagnia di assicurazione (6 marzo 2014) pur essendo la polizza stata consegnata all'intermediario in data lunedì 3 marzo 2014; chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrisponderle quale erede e beneficiaria (unitamente alla Sig.ra Norma Brentegani) della polizza in questione, la somma di € 5.381,58, pari al rendimento maturato dalla polizza stessa dalla data di sottoscrizione fino al mese di settembre 2014, come risulta dall'ultimo rendiconto trasmesso dalla banca nel suddetto mese.

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

Anzitutto, rileva: **1)** che il Sig. Giovanni (...) ha sottoscritto la proposta di polizza in data domenica 2 marzo 2014, la quale è stata consegnata alla banca in data lunedì 3 marzo 2014; **2)** che, su mandato del contraente, l'intermediario ha provveduto a bonificare il premio unico alla compagnia assicurativa, eseguendo l'operazione in questione in data giovedì 6 marzo 2014; **3)** che, pertanto, il contratto si sarebbe dovuto perfezionare in data 13 marzo 2014 (ossia "il quinto giorno lavorativo successivo alla data di incasso del premio" da parte della compagnia); **4)** che tuttavia, come rilevato dalla banca, il suddetto perfezionamento dell'operazione è stato impedito dal decesso del Sig. (...), intervenuto in data 12 marzo 2014.

Il ricorrente si duole, peraltro, della circostanza che il mancato perfezionamento della proposta sia addebitabile al ritardo con cui la banca ha effettuato il bonifico (6 marzo 2014) rispetto alla data in cui ha ricevuto la proposta del ricorrente (3 marzo 2014).

A tal riguardo, il Collegio osserva che l'art. 2 delle "Condizioni contrattuali" relative alla polizza in questione stabilisce che: "*Al momento della sottoscrizione della Proposta, l'Investitore-Contraente paga alla Società l'importo del Premio unico esclusivamente mediante bonifico bancario sul conto corrente intestato alla Società, quale indicato nel modulo di Proposta*".

Dal tenore della citata disposizione si desume che l'ordinario iter di perfezionamento del rapporto prevede che il pagamento, tramite bonifico, del premio unico debba essere effettuato dal contraente contemporaneamente alla sottoscrizione della proposta. Sicché — considerato che la proposta, firmata dal Sig. (...) nella giornata di domenica 2 marzo 2014, è pervenuta in banca in data 3 marzo 2014 e che il contraente medesimo aveva espressamente conferito mandato a quest'ultima di eseguire il bonifico del premio alla compagnia assicurativa, prelevando la somma dal proprio conto corrente — l'intermediario, in ossequio alla normativa contrattuale sopra riportata, avrebbe dovuto effettuare il previsto pagamento all'atto della ricezione della proposta; non avrebbe cioè dovuto attendere tre giorni (dal 3 al 6 marzo 2014) per dare seguito a tale adempimento.

Nondimeno, occorre considerare che se la banca avesse effettuato il bonifico in data 3 marzo 2014, il contratto si sarebbe sì perfezionato il quinto giorno lavorativo successivo, ossia il 10 marzo 2014, ma di lì a poco — ossia 12 marzo 2014 — avrebbe cessato di produrre i propri effetti stante l'intervenuto decesso del titolare della polizza (cfr. l'art. 6 delle condizioni contrattuali, a mente del quale "*Il Contratto è a vita intera ed ha una durata pari all'intervallo di tempo intercorrente tra la data di decorrenza ed il verificarsi di uno dei seguenti eventi: recesso dell'Investitore-Contraente, decesso dell'Assicurato, riscatto totale del Contratto*").

Ne deriva che la domanda, pur fondata nell'*an*, non può essere accolta in merito al *quantum* nei termini formulati nel ricorso, posto che il lasso di tempo in cui la polizza avrebbe potuto produrre un rendimento non coincide con quello indicato dalla ricorrente (da marzo a settembre 2014) ma corrisponde invece al ben più limitato periodo dei 2 giorni che vanno dalla data di perfezionamento del contratto (10 marzo 2014) a quello di cessazione dello stesso (12 marzo 2014).

Né può assumere rilievo, ai fini che qui interessano, la circostanza che la liquidazione di quanto spettante alla ricorrente sia effettivamente intervenuta con notevole ritardo, ossia soltanto nel mese di novembre 2014, pur avendola la ricorrente (asseritamente) informata del decesso dell'assicurato sin dal mese di luglio 2014.

Alla banca non può rimproverarsi di avere agito con il ritardo che le imputa la ricorrente: difatti, fermo restando che non v'è prova che la suddetta comunicazione sia intervenuta nel mese di luglio, giova rilevare che una comunicazione siffatta — in mancanza della contestuale produzione del certificato di morte del titolare della polizza, che risulta prodotto soltanto nel mese di settembre — non sarebbe stata comunque idonea ad avviare il procedimento di liquidazione (cfr. l'art. 1 delle condizioni contrattuali, secondo cui "*Il numero ed il valore unitario delle quote sono rilevate il*

quinto giorno lavorativo successivo alla data in cui perviene alla Società la denuncia di decesso unitamente al certificato di morte dell'Assicurato”).

Aggiungasi, che la ricorrente ha dichiarato di aver presentato in banca il certificato di morte in data 10 settembre 2014 e che, dal canto suo, l'intermediario ha dimostrato, fornendo idonea documentazione, di averlo trasmesso il giorno dopo — e, quindi, tempestivamente — alla compagnia di assicurazione al fine di avviare la procedura di liquidazione.

Ne deriva che chi ha eventualmente trattenuto (da settembre a novembre) le somme da rimborsare alla ricorrente, non è stata la banca convenuta ma la compagnia di assicurazioni (peraltro non aderente all'Ombudsman-Giurì Bancario).

Considerato quanto sopra, e atteso che non è possibile stabilire con esattezza l'entità del rendimento che la polizza avrebbe prodotto nel ristretto lasso di tempo suindicato, il Collegio ritiene di dover procedere alla quantificazione del pregiudizio con valutazione equitativa (art. 1226, c.c.), tenendo conto del rendimento complessivo della polizza indicato nel documento “Posizione Analitica” al 12 settembre 2014, tendenzialmente rapportando detto rendimento al più limitato periodo di effettiva spettanza (allegato al ricorso).

In conclusione, il Collegio dichiara la banca tenuta a corrispondere alla ricorrente la somma di € 100,00, equitativamente determinata, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria, e ad inviare all'Ombudsman-Giurì Bancario la documentazione idonea a dimostrare l'intervenuto adempimento.

2.2.4. Sottoscrizione polizza assicurativa – Asserita inadeguatezza del prodotto – Verifica delle caratteristiche – Infondatezza della domanda – Rigetto del ricorso

Considerato che nel questionario Mifid il ricorrente ha dichiarato di voler effettuare un investimento finalizzato al “risparmio/accumulo di capitale con garanzia di restituzione del capitale investito in caso di riscatto” e con un orizzonte temporale “uguale o superiore a 5 anni”, deve considerarsi adeguata l'operazione di sottoscrizione di una polizza assicurativa sulla vita a capitale garantito che prevede che l'importo dovuto, in caso di decesso dell'assicurato, debba essere liquidato al beneficiario o, in caso contrario, trascorso un anno dalla sottoscrizione della polizza, possa essere riscattato dal contraente, totalmente o parzialmente (decisione del 7 ottobre 2015, ricorso n. 331/2015).

Il ricorrente espone:

1. di essersi recato, in data 7 luglio 2014, nella filiale di riferimento della banca convenuta per consultarsi con il personale dell'intermediario al fine di investire parte del capitale (€ 49.000,00) derivante dalla liquidazione di una polizza vita intestata al fratello (deceduto) di cui egli era beneficiario;
2. di aver prestato il suo consenso alla sottoscrizione, su proposta dell'intermediario, della polizza vita “Intesa Sanpaolo Vita Base Sicura”, versando un premio pari ad € 30.000,00;
3. che il regolamento della polizza in questione prevede la possibilità di riscattare, totalmente o parzialmente, il capitale investito solo dopo che sia trascorso un anno dalla sottoscrizione.

Il ricorrente lamenta l'inadeguatezza dell'investimento in questione, ritenendo che la sottoscrizione, effettuata su suggerimento della banca, di una polizza con scadenza nel lungo periodo e con riscatto bloccato per un anno (che, qualora esercitato allo spirare di tale lasso di tempo, “*potrebbe avvenire senza alcun utile*”) non sia confacente al suo profilo di investitore, considerata l'età avanzata, il suo stato di salute nonché quello economico e familiare le sue esigenze; sostiene che sarebbe stato, invece, più idoneo alle sue caratteristiche “*un deposito di*

somma che avesse consentito, sia pure modestamente, di utilizzare nei tempi immediati o brevi, eventuali interessi anche di modesta entità ma indispensabili in considerazione della sua modesta pensione”; chiede, pertanto, l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l’inammissibilità del ricorso per “difetto di procura”, in quanto la suddetta delega concessa al Sig. Martino Nadalini (che ha redatto il ricorso in questione) “non comprende affatto la possibilità di ricorrere in giudizio, né il potere di proporre ricorsi arbitrari davanti ad Ombudsman o ABF”.

Nel merito, la banca deduce:

- a. che, in occasione della visita del ricorrente presso la filiale di riferimento in data 7 luglio 2014, il “gestore della posizione riteneva congruo, rispetto all’età del cliente, alle precedenti esperienze, alle precedenti esperienze di investimento e alla disponibilità finanziaria presso la filiale, proporre al [ricorrente] la possibilità di sottoscrivere una polizza analoga a quella liquidata, sempre di ramo primo, tenendo conto del fatto che reinvestendo le somme provenienti da analoga forma di impiego sarebbe stato possibile evitare il pagamento delle commissioni di ingresso sarebbe stato possibile evitare il pagamento delle commissioni di ingresso (€ 450,00)”;
- b. che il ricorrente, nella suddetta circostanza, non faceva riferimento a particolari esigenze di sottoscrivere un investimento facilmente liquidabili né, tantomeno, che distribuisse cedole periodiche;
- c. che il ricorrente accettava, dunque, la proposta del funzionario della banca e sottoscriveva la suddetta polizza, “optando, in particolare, per le seguenti opzioni: 1) investimento di € 30.000,00 iniziali, 2) scelta di non attivare l’opzione Riscatto programmato (che avrebbe consentito di programmare dei prelievi periodici annuali di importo pari ad una percentuale dell’investimento, a scelta del cliente); 3) possibilità di «disporre parzialmente o totalmente del proprio capitale» decorso un anno dalla sottoscrizione, con liquidazione dei rendimenti al netto dei costi di gestione”;
- d. che “il cliente confermava poi di aver ricevuto e di accettare tutta la documentazione a corredo della polizza (Scheda Sintetica, Nota Informativa, Condizioni di Assicurazione, Regolamento della Gestione Separata)”.

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

L’eccezione pregiudizialmente sollevata dalla banca in ordine al difetto di procura, è da rigettare alla luce della circostanza che il ricorso in questione risulta sottoscritto, oltre che dal delegato, Sig. Martino Nadalini, anche dal titolare della polizza in contestazione, Sig. Gastone Paparella, il quale ha apposto la sua firma “per autorizzazione e piena approvazione” del testo del ricorso redatto dal Sig. Nadalini. Il che garantisce appieno la provenienza del ricorso dal titolare del diritto in contestazione.

Sempre in via pregiudiziale, il Collegio riscontra la carenza di legittimazione passiva della compagnia assicurativa convenuta “Intesa Sanpaolo Vita” in quanto le doglianze formulate dal ricorrente hanno per oggetto esclusivamente la condotta tenuta dall’intermediario collocatore “Cassa di Risparmio del Veneto” in occasione della sottoscrizione della polizza; dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile nei confronti di “Intesa Sanpaolo Vita”.

Nel merito, il Collegio rileva anzitutto che dall’esame del materiale probatorio in atti non risulta alcun elemento da cui desumere che il ricorrente abbia rappresentato al funzionario della banca, in occasione della visita del 7 luglio 2014, l’esigenza di effettuare un investimento che avesse determinate caratteristiche (pronta liquidabilità, distribuzione di cedole periodiche, etc).

Inoltre, dall’esame del questionario compilato dal ricorrente anteriormente alla sottoscrizione della polizza, emerge la volontà del cliente medesimo di effettuare un investimento

finalizzato al “risparmio/accumulo di capitale con garanzia di restituzione del capitale investito in caso di riscatto”, con un orizzonte temporale “uguale o superiore a 5 anni”.

Ciò appare in linea con la polizza “Base Sicura”, consigliata dalla banca e sottoscritta dal ricorrente, la quale è un contratto di assicurazione sulla vita a capitale garantito che prevede che l’importo dovuto, in caso di decesso dell’assicurato, debba essere liquidato al beneficiario o, in caso contrario, trascorso un anno dalla sottoscrizione della polizza, possa essere riscattato dal contraente (totalmente o parzialmente). Ciò che si è appunto verificato nel caso di specie, nel quale il ricorrente, in data 5 agosto 2015, ha riscattato totalmente la polizza in questione, ottenendo la somma di € 30.026,26.

In altri termini, l’investimento in questione risulta adeguato alle caratteristiche del ricorrente sia per quanto riguarda gli obiettivi di investimento del medesimo (conservare il capitale impiegato senza subire perdite) sia con riferimento all’orizzonte temporale prospettato nel questionario (uguale o superiore a 5 anni).

Ad ulteriore conferma dell’adeguatezza dello strumento, giova rilevare che: 1) l’eventuale sottoscrizione di prodotti più esposti al rischio di oscillazione dei mercati avrebbe portato ad una composizione del portafoglio incongrua rispetto alle dichiarazioni rese dal ricorrente nel suddetto questionario; 2) lo stesso termine annuale (allo scadere del quale è possibile riscattare totalmente o parzialmente la polizza) risulta congruo sia rispetto al suddetto orizzonte temporale sia rispetto all’età del ricorrente che, seppur avanzata (77 anni di età), non appare inconciliabile con un investimento la cui non monetizzabilità è circoscritta solo al primo anno.

Né, infine, appaiono fondate le considerazioni formulate dall’estensore del ricorso (Sig. Martino Nadalini) circa la presunta incapacità del ricorrente (Sig. Gastone Paparella) di “capire come ha maturato l’idea per la stipulazione della polizza” (il cui consenso all’investimento, sempre a detta del Nadalini, sarebbe stato carpito dalla banca “con una evidente spregiudicatezza”): si tratta, infatti, di mere asserzioni non sorrette da alcun elemento probatorio idoneo a sostenere la dimostrazione dell’assunto. Sicché, in presenza dell’apposizione della sottoscrizione del cliente — peraltro da questi non contestata — in calce alla dichiarazione “di aver ricevuto, letto attentamente, compreso e di accettare in ogni loro parte: la Scheda sintetica, la Nota Informativa, le Condizioni di assicurazione”, il Collegio non può che ritenere che la volontà del ricorrente di sottoscrivere la polizza si sia espressa liberamente e in piena consapevolezza.

In conclusione, il Collegio respinge il ricorso.

2.2.5. Domanda di riscatto di polizza assicurativa – Tempestiva trasmissione alla compagnia competente – Contestazione sull’operato dell’intermediario – Infondatezza del ricorso

Deve essere respinto il ricorso con il quale si deduca la non tempestività dell’operato dell’intermediario in occasione della richiesta di riscatto parziale di una polizza assicurativa, là dove la domanda del cliente sia stata trasmessa dall’intermediario medesimo alla compagnia assicurativa entro due giorni lavorativi dalla sua presentazione, in adempimento, peraltro, agli obblighi derivanti dal contratto per la prestazione dei servizi di investimento stipulato con il cliente (decisione del 3 novembre 2015, ricorso n. 408/2015).

Il ricorrente espone:

1. di essersi rivolto, nella primavera del 2010, ad un promotore finanziario di Finanza & Futuro S.p.A. (intermediario appartenente al gruppo Deutsche Bank) “esponendo di avere necessità

- di ottenere un mutuo per l'acquisto di un appartamento*” per un importo pari ad € 145.000,00;
2. di avere stipulato, tramite il promotore in questione, il suddetto mutuo con Deutsche Bank (erogato l'8 giugno 2010), con contestuale sottoscrizione della polizza “Eagle Star Investments” (emessa da Zurich Life Assurance e collocata da Finanza & Futuro S.p.A.) per un importo pari ad € 50.000,00, vincolata a garanzia del prestito erogato;
 3. di non aver ricevuto (antecedentemente alla sottoscrizione della polizza in questione) *“alcun documento relativo alle caratteristiche del prodotto”* e di essere stato rassicurato dal promotore che detto *“investimento era sicuro e che [...] sarebbe stato libero di disinvestire, al bisogno, parzialmente o totalmente”*;
 4. di aver sottoscritto e consegnato a Finanza & Futuro S.p.A., in data 5 agosto 2014, il modulo di riscatto parziale del prodotto, per un importo pari ad € 10.000,00;
 5. non avendo ricevuto alcun riscontro con riferimento alla domanda di riscatto, di aver presentato reclamo a Deutsche Bank in data 15 settembre 2014 e, in mancanza di risposta, nuovamente al suddetto intermediario e Finanza & Futuro S.p.A. in data 2 febbraio 2015;
 6. che Deutsche Bank rispondeva alla comunicazione del 15 settembre 2015 solo in data 9 febbraio 2015 *“limitandosi però ad affermare che la [sua] richiesta sarebbe stata accolta parzialmente e sarebbe stato valutato il ridimensionamento delle garanzie di cui al finanziamento per un importo inferiore rispetto a quello richiesto, ovvero per € 7.000,00”* (*“tuttavia, ad oggi, nessuna valutazione di ridimensionamento delle garanzie è stata effettuata e la banca non ha fornito alcun riscontro”*);
 7. che Finanza & Futuro S.p.A., invece, rispondeva al reclamo di febbraio solo nel mese di maggio 2015.

Il ricorrente ritiene che la condotta degli intermediari convenuti non sia stata corretta *“sotto molteplici profili [...], primo fra tutti quello informativo, avendo prospettato al cliente l'investimento come condizione per la concessione del mutuo”* e non avendo tenuto in considerazione la sua *“esigenza di liquidità”*; contesta, inoltre, i suddetti intermediari *“non hanno fornito tempestivo riscontro rispetto alla sua richiesta di disinvestimento e hanno risposto con inaudito ritardo [...] rispetto al reclamo inoltrato”*; chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare agli intermediari convenuti di corrispondere la somma di € 10.000,00 *“o quella diversa somma che risulterà di equità”*, a titolo di risarcimento del danno (*“mancato realizzo del disinvestimento richiesto, sanzioni per la difficoltà di far fronte al pagamento delle tasse; interessi etc.”*), oltre le spese di procedura.

Deutsche Bank replica eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità del ricorso in questione.

Finanza & Futuro S.p.A. deduce, nel merito, l'infondatezza del ricorso, avendo l'intermediario correttamente operato sia in occasione della sottoscrizione della polizza in questione che in occasione della richiesta di riscatto parziale della stessa.

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

Con riferimento al capo del ricorso relativo alla contestazione del ricorrente circa la condotta tenuta dagli intermediari in occasione della stipula del mutuo e della polizza, il Collegio osserva che dette operazioni sono state eseguite nel corso dell'anno 2010 e che il ricorrente ha presentato reclamo agli intermediari in data 15 settembre 2014 e 2 febbraio 2015.

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

Collegio, essendo trascorsi oltre due anni tra la data di esecuzione delle suddette operazioni e le date di presentazione dei reclami, dichiara inammissibile il capo del ricorso in questione.

In relazione al secondo capo del ricorso (con il quale il ricorrente contesta l'operato degli intermediari a seguito della sua richiesta di riscatto parziale della polizza), è da osservare che il ricorrente ha presentato a Finanza & Futuro S.p.A. la relativa domanda in data 5 agosto 2014 e che l'intermediario ha provveduto a trasmettere detto documento all'emittente (Zurich Life Assurance) — il quale soltanto poteva eseguire la disposizione del ricorrente — in data 7 agosto 2014.

Nessuna critica, pertanto, può essere mossa nei confronti dell'operato di Finanza & Futuro S.p.A. la quale, avendo tempestivamente trasmesso la domanda in questione, ha correttamente adempiuto agli obblighi derivanti dal contratto per la prestazione di servizi di investimento stipulato con il ricorrente. Il Collegio, pertanto, rigetta il capo del ricorso in questione, per la parte che riguarda Finanza & Futuro S.p.A.

Ove poi analoga doglianza fosse da intendersi diretta anche nei confronti dell'altro intermediario convenuto (Deutsche Bank), essa sarebbe inammissibile. Invero, l'unico rapporto intercorrente tra detto intermediario e il ricorrente è quello derivante dal contratto di mutuo stipulato nel 2010; rapporto qualificabile come “contratto bancario”; sicché la doglianza esulerebbe l'ambito di competenza *ratione materiae* dell'Ombudsman - Giurì Bancario che può pronunciarsi solo in materia di investimenti e operazioni finanziarie.

In conclusione, il Collegio respinge il ricorso.

2.3. Prestiti obbligazionari

2.3.1. Ordine di acquisto di titoli obbligazionari – Mancata consegna da parte dell'intermediario estero – Tardiva comunicazione della banca negoziatrice – Richiesta del lucro cessante – Accoglimento

Merita accoglimento la domanda del cliente circa il risarcimento del lucro cessante, ovvero del pregiudizio rappresentato dal diverso impiego – più redditizio – che avrebbe potuto fare del danaro utilizzato per un investimento non andato a buon fine nel tempo intercorrente tra la domanda di acquisto e la data in cui la banca ha comunicato la non esecuzione dell'ordine; sussiste, infatti, il nesso di causalità tra la tardiva informativa fornita dalla banca ed il danno derivante dal non aver potuto il cliente porre rimedio alla situazione determinatasi a causa della mancata consegna dei titoli, eventualmente effettuando quelle operazioni che solo successivamente sono state poste in essere (decisione del 9 marzo 2015, ricorso n. 515/2014).

Il ricorrente espone:

1. di aver acquistato, in data 28 novembre 2013, obbligazioni, “Bers ZC 98/2028” per nominali AUD 170.000 e controvalore pari ad € 50.158,09;
2. che la banca, in data 26 febbraio 2014, lo informava che l'intermediario estero con il quale era stato negoziato in contropartita l'acquisto dei titoli obbligazionari non aveva provveduto alla consegna degli strumenti finanziari oggetto dell'operazione;
3. di aver disposto, nella medesima data, la vendita alla banca convenuta dei suddetti titoli, ricavando dall'operazione la somma di € 50.000,94, e di aver acquistato, sempre in tale occasione, obbligazioni “Australia 4,5% 2033” per l'importo nominale di AUD 76.000,00.

Il ricorrente lamenta di non aver tempestivamente ricevuto dalla banca “informazioni circa la mancata consegna del titolo da parte dell’intermediario parte venditrice”, aggiungendo che l’operazione risultava essere stata regolata in data 3 dicembre 2013 e che, dall’esame degli estratti conto, il titolo in questione risultava regolarmente registrato sul suo dossier.

Ritenendo di aver subito un pregiudizio a causa della condotta della banca convenuta, il ricorrente chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all’intermediario di corrispondere la somma di € 1.269,54, comprensiva di quello che egli definisce: **a)** “danno emergente”, ovvero “relativo al fatto di dover vendere un titolo che altrimenti, anche considerando le condizioni di mercato, [avrebbe] sicuramente tenuto all’interno del dossier titoli”; **b)** “lucro cessante, derivante dal fatto che, nel tempo intercorrente tra l’acquisto e la vendita, a fronte di un’operazione in perdita per € 157,15, le somme potevano essere impiegate in maniera più redditizia”; **c)** “rimborso delle commissioni” pagate all’intermediario per € 737,39, in base al presupposto che l’operazione “a quanto riferito dalla banca, presentava un difetto essenziale sin dalla nascita”.

La banca replica, affermando:

- che “quanto occorso in relazione all’operazione di acquisto del titolo «Bers ZC 98/2028» [...] [era stato] determinato dalla condotta dell’altro intermediario con cui la negoziazione era stata curata in contropartita e non già per l’operato della banca che pure si era attivata per sollecitare la consegna del titolo negoziato”;
- di aver “manifestato fin dall’emergere del disagio di cui è caso, la propria disponibilità ad intervenire al fine di tenere indenne il cliente dalle eventuali conseguenze pregiudiziali che fossero derivate dall’esito negativo della negoziazione del titolo obbligazionario [...]”;
- di avere, infatti, riconosciuto al ricorrente la somma di € 158,00 a titolo di rimborso della perdita maturata come differenza contabile tra le operazioni di acquisto e vendita dell’obbligazione;
- di essere, inoltre, disposta a rimborsare al ricorrente le somme pagate a titolo di commissione per le due operazioni di negoziazione del titolo; somme individuate nell’importo di € 500,92, come risultante dalla relativa documentazione (la banca precisa che l’importo a questo titolo indicato dal ricorrente, pari ad € 737,39, appare erroneo, e che “l’equivoco potrebbe essere tutt’al più giustificato ipotizzando che il cliente abbia erroneamente interpretato le risultanze delle note contabili di eseguito, ritenendo che gli importi ivi esposti fossero denominati in euro anziché in dollari australiani”).

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

Anzitutto occorre rilevare che non può essere imputata alcuna responsabilità alla banca convenuta per la mancata consegna dei titoli oggetto del ricorso.

Tale circostanza, infatti è dipesa esclusivamente dall’inadempimento del venditore, il quale – nonostante il regolare perfezionamento della compravendita – non ha ottemperato all’obbligazione di consegnare i titoli all’acquirente e, venendo così meno agli obblighi assunti, ha impedito il realizzarsi dello scambio.

Sicché, la mancata consegna dei titoli non può ritenersi causata né dalla condotta colposa dell’intermediario né, tantomeno, da quella del broker (Banca IMI) incaricato da (...) di eseguire l’operazione in questione. Con la conseguenza che la banca convenuta non può giudicarsi responsabile per l’esito negativo dell’operazione in questione né in via diretta (art. 1218, c.c.), né in virtù dei principi che regolano la c.d. *culpa in eligendo* (art. 1717, c.c.).

Nondimeno, il Collegio rileva che la banca convenuta ha provveduto a comunicare al ricorrente la notizia della mancata consegna dei titoli solo in data 26 febbraio 2014; mentre l’operazione di acquisto è stata effettuata in data 28 novembre 2013.

Sicché – pur tenendo conto del tempo necessario per approfondire la problematica e per porre in essere azioni finalizzate ad ottenere la consegna dei titoli in questione – è da ritenere che la banca avrebbe potuto e dovuto informare il ricorrente con maggiore tempestività, al fine di consentire a quest’ultimo di valutare la situazione e decidere le iniziative da intraprendere (circostanza questa verificatasi solo in data 26 febbraio 2014). Con conseguente mancato rispetto dei principi di trasparenza di cui all’art. 21 del TUF (che, come noto, impone agli intermediari “*di comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti*” nonché “*operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati*”).

Il Collegio ritiene quindi, sotto questo profilo, l’intermediario responsabile dei danni patiti dal cliente a causa del suddetto comportamento.

Venendo quindi alle singole voci di risarcimento chieste dal ricorrente (cfr. sopra, lett. a, b, c), il Collegio rileva quanto segue.

E’ anzitutto da respingere la richiesta di cui alla **lett. a)**, mediante la quale il ricorrente ha domandato il risarcimento del danno – definito come danno emergente – derivante dalla circostanza che il ricorrente sarebbe stato costretto a vendere un titolo che altrimenti avrebbe mantenuto tenuto del dossier titoli.

Non può infatti ritenersi sussistente alcun nesso causale tra la decisione del ricorrente di vendere i titoli e la tardività della informativa da parte della banca (ferma restando la mancanza di responsabilità in capo alla banca medesima per la mancata consegna dei titoli da parte del venditore): a seguito di tale informativa – sia pure tardiva, ma incontestata nel suo contenuto, prospettato come illustrativo della reale situazione di fatto venutasi a determinare a seguito dell’inadempimento della controparte – il cliente si è infatti determinato a procedere nel modo suggerito; sicché, non può oggi dolersi della decisione consapevolmente assunta.

Per le medesime ragioni non risulta meritevole di accoglimento anche la domanda di cui alla **lett. c)**, con la quale si chiede il rimborso delle commissioni pagate all’intermediario per l’operazione di acquisto e per quella di vendita dei titoli in questione, posto che:

- quanto alla prima (acquisto ineseguito dalla controparte), l’esito negativo della stessa non era preventivabile e comunque non può essere imputato alla banca che, come detto, ha correttamente svolto la propria prestazione;
- quanto alla seconda (vendita allo “scoperto” per regolarizzare la posizione), si tratta anche in questo caso di oneri legittimamente trattenuti dalla banca in occasione dell’esecuzione di un ordine consapevolmente impartito dal cliente il quale, in base alle informazioni comunicategli dall’intermediario, ha evidentemente adottato – tra le varie scelte, a suo giudizio, possibili – la linea di condotta maggiormente rispondente al proprio interesse.

Il Collegio ritiene, invece, di dover accogliere il capo della domanda di cui alla **lett. b)**, con cui il ricorrente chiede il risarcimento del lucro cessante, ovvero del pregiudizio rappresentato dal diverso impiego – più redditizio – che avrebbe potuto fare del danaro utilizzato per l’investimento non andato a buon fine (circa € 50.000) nel tempo intercorrente tra l’acquisto (3 dicembre 2013, data di regolamento dell’operazione) e la vendita (26 febbraio 2014).

Sussiste infatti, sotto il menzionato profilo, il nesso di causalità tra la tardiva informativa fornita dalla banca ed il danno derivante dal non aver potuto il ricorrente, fino alla data del 26 febbraio 2014, porre rimedio alla situazione determinatasi a causa della mancata consegna dei titoli, eventualmente effettuando quelle operazioni che solo successivamente sono state poste in essere.

In merito alla quantificazione di tale voce di danno, il Collegio ritiene di dover fare applicazione dei principi equitativi di cui all’art. 1226 c.c., posto che non risulta possibile pervenire alla determinazione di un ammontare certo del pregiudizio subito dal ricorrente, data l’impossibilità di stabilire con plausibile certezza la condotta che il medesimo ricorrente avrebbe tenuto ove la

comunicazione della banca fosse stata tempestiva, nonché le eventuali perdite o utili derivanti da ipotetici diversi investimenti.

In base ai suddetti principi – e tenuto conto: del ristretto lasso di tempo nel corso del quale si sarebbe prodotto il pregiudizio lamentato (dal 3 dicembre 2013, data di regolamento dell’operazione di acquisto, al 26 febbraio 2014); della tipologia dell’investimento prescelto (in titoli australiani) che presentava “rischi aggiuntivi” dovuti alla sua esecuzione “fuori dai mercati organizzati” o che hanno “sede all’estero” (cfr. gli artt. 4.3 e 4.6 della sezione A della “documentazione informativa” sottoscritta dal cliente in data 4 febbraio 2010); delle somme già versate dalla banca al ricorrente (€ 157,15) a titolo di differenza tra il controvalore addebitato al momento dell’acquisto dei titoli (€ 50.158,09) e la somma accreditata al momento della vendita degli stessi (€ 50.000,94); del tasso di interesse legale all’epoca vigente (tra il 3 dicembre 2013 ed il 26 febbraio 2014) e dell’ammontare della somma impiegata per l’acquisto dei titoli (€ 50.158,09) – il Collegio stima che il danno equitativamente risarcibile al ricorrente sulla base dei menzionati parametri possa essere quantificato nell’importo di € 200,00.

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 corrispondere al ricorrente la somma di € 200,00, come sopra determinata.

2.3.2. Trading on-line – Acquisto titoli obbligazionari in valuta estera – Contestazione sullo spread applicato al cambio – Mancata previsione nel foglio informativo – Illegittimità dell’addebito effettuato – Rimborso della somma corrispondente allo spread

Non può considerarsi legittima la maggiorazione che la banca ha ammesso di avere applicato (in occasione di un acquisto di titoli obbligazionari in valuta estera) sul valore di cambio indicato da Reuters, posto che il foglio informativo relativo ai depositi titoli non contempla l’ipotesi che al cambio possa essere applicato uno spread finalizzato a tutelare la banca dal “rischio cambio”; di conseguenza, l’intermediario è tenuto a restituire al ricorrente il maggior esborso da questi sostenuto in occasione del regolamento dell’operazione (decisione del 9 marzo 2015, ricorso n. 605/2014).

Il ricorrente espone:

1. di aver acquistato, in data 26 giugno 2014, tramite piattaforma di trading on-line della banca, titoli “*IMI OPERAIII TF 8,6% GN17 TRY*”, per un valore nominale complessivo pari a TRY (Lira turca) 100.000;
2. che “*detta operazione di trading [...] impostata alle ore 16.31 dopo pochi istanti appariva sulla schermata «situazione ordini» per un importo di € 34.311,20 che, seppur indicativo perché suppongo privo delle commissioni di intermediazione e del rateo di interessi, corrispondeva al cambio di 2,90430 TRY/EUR in linea con quello del momento e con l’andamento dei valori del giorno*” (compresi in un range tra 2,9101 e 2,8891);
3. che, in data 1° luglio 2014, l’ordine in questione era stato contabilizzato ed era risultato, quale somma impiegata per l’investimento, l’importo di € 34.908,96 al cambio di 2,86357 TRY/EUR.

Il ricorrente lamenta pertanto che nella specie si sia verificato un ingiustificato scostamento tra il cambio effettivamente applicato (2,86357) e quelli della giornata di riferimento (27 giugno 2014), peraltro sostanzialmente coincidenti con quelli della giornata precedente (26 giugno 2014), in cui l’ordine ha trovato esecuzione (il ricorrente indica come valore medio del cambio al 27

giugno, quello di 2,89306 e, al 26 giugno, quello di 2,89734); chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di rimborsare la somma di circa € 400,00, a titolo di risarcimento del maggior esborso dovuto all'applicazione del cambio imposto dalla banca.

La banca, per parte sua, deduce:

- a) che *“nel contabilizzare l'operazione, poiché i titoli e la valuta da negoziare hanno regolamenti diversi (3 giorni per i titoli e 2 giorni per a divisa), la Banca applica il cambio del primo giorno lavorativo utile [...] successivo all'esecuzione dell'ordine”* che, nel caso in esame, *“è stato quello del giorno 27 giugno 2014”*;
- b) deduce inoltre, richiamando quanto previsto nel *“Foglio informativo relativo al servizio di deposito a custodia e amministrazione di titoli e strumenti finanziari”*:
 - che per determinare il cambio applicato alle operazioni in titoli, *“la banca produce ogni giorno in automatico [...] un'estrazione/tabella alle ore 13.30 da Reuters, ov'è indicato per ogni cambio un denaro/lettera su cui è applicato un piccolo spread rispetto all'ultimo prezzo trattato/rilevato su tale piattaforma [...]”*;
 - che *“detto spread tra il prezzo di riferimento e la proposta della Banca sia in denaro che in lettera - che sarà più ampio su divise a minor flottante e/o a maggior volatilità - viene applicato a parziale tutela del «rischio cambio» che la Banca assume tenendo una posizione aperta sulla divisa, non essendo sempre possibile negoziare la valuta direttamente sul Mercato, soprattutto per importi medio-piccoli”*;
 - che nel caso di cui al ricorso, il cambio applicato (2,86357) è stato correttamente determinato applicando uno spread, nei termini di cui s'è detto, *“pari all'1% su 2.8922/25”*.

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

Il tasso di cambio nella specie applicato è stato calcolato con riferimento ai valori relativi alla giornata del 27 giugno 2014, essendo stato l'ordine eseguito il giorno precedente (26 giugno).

Sull'individuazione della suddetta data di riferimento (27 giugno 2014) non v'è contestazione: il ricorrente riconosce la possibilità dell'applicazione del *“cambio del giorno dopo quale prassi nella negoziazione finanziaria”*; e anche la documentazione prodotta dalla banca — ossia il *Foglio informativo* relativo al servizio di deposito a custodia e amministrazione di titoli e strumenti finanziari — conferma espressamente il recepimento di tale prassi.

La materia del contendere è dunque circoscritta alla legittimità della maggiorazione che la banca ha ammesso di avere nella specie applicato (in misura pari all'1%) sul valore di cambio indicato da Reuters (con riferimento alla predetta data del 27 giugno 2014).

A tal riguardo, il Collegio rileva che il *“Foglio informativo relativo al servizio di deposito a custodia e amministrazione di titoli e strumenti finanziari”* — prodotto dalla stessa banca — nel definire la voce “Cambio”, così testualmente si esprime: *“La Banca determina giornalmente, in base alle quotazioni del mercato internazionale alle ore 13.30 e riscontrabili sulle pagine REUTERS o da analogo sistema informativo internazionale, un cambio di riferimento denaro/lettera da applicare, per valuta adeguata, a tutte le operazioni in titoli per cui non sia stato concordato un cambio”*.

Come si vede, la citata disposizione non contempla l'ipotesi che al cambio — come individuato in base ai parametri prestabiliti (valori indicati da Reuters nella data di riferimento) — possa essere poi applicato uno spread finalizzato a tutelare la banca dal *“rischio cambio”* che quest'ultima assume *“tenendo una posizione aperta sulla divisa”*.

Il Collegio ritiene pertanto che l'applicazione dello spread pari all'1% sul valore del cambio rilevato in data 27 giugno 2014 (2.8922) debba considerarsi illegittima e che, di conseguenza, l'intermediario sia tenuto a restituire al ricorrente il maggior esborso da questi sostenuto in occasione del regolamento dell'operazione.

Tale maggior esborso deve essere calcolato tenendo conto che il controvalore in euro effettivamente addebitato, con valuta 1° luglio 2014, al ricorrente per l'operazione in questione (calcolato al cambio TRY/EUR di 2,8635), è pari ad € 34.914,35; mentre il medesimo controvalore, calcolato al cambio depurato dallo spread dell'1% applicato dalla banca (e quindi corrispondente al cambio TRY/EUR di 2,8922), è pari a circa € 34.575,75.

In conclusione il Collegio dichiara l'intermediario tenuto — entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman-Giuri bancario di idonea documentazione probatoria — a versare al ricorrente la somma di € 340,00, oltre agli interessi legali dalla data del 1° luglio 2014 sino al soddisfo.

2.3.3. Rimborsi parziali su obbligazioni Lehman Brothers – Addebiti a titolo di capital gain – Contestazione – Qualificazione giuridica delle somme accreditate – Rimborsi del capitale e non guadagni da capitale – Fondatezza del ricorso – Restituzione delle trattenute fiscali

Posto che il mero rimborso del capitale non può essere considerato reddito, né quindi oggetto dell'imposta di capital gain — che si applica, invece, all'eventuale plusvalenza derivante da investimenti di natura finanziaria e realizzata all'atto di liquidazione degli stessi —, ne deriva che i rimborsi di parte della somma conferita in un investimento che ha prodotto consistenti minusvalenze (Lehman Brothers) non possono essere qualificati come “guadagni da capitale” e, pertanto, non possono essere oggetto di ritenuta fiscale; pertanto, la banca è tenuta a restituire al cliente le trattenute a questo titolo effettuate all'atto dei predetti rimborsi parziali (decisione del 23 marzo 2015, ricorso n. 883/2014).

Il ricorrente espone di aver ricevuto in eredità, nell'anno 2012, obbligazioni “Lehman Bros” per un valore nominale complessivo pari ad € 65.000,00.

I ricorrente contesta la legittimità degli addebiti eseguiti dalla banca, a titolo di versamento dell'imposta di *capital gain*, in occasione dei parziali rimborsi (ricevuti a partire dall'anno 2012) del capitale investito nei suddetti bond; chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca di rimborsare le somme prelevate in ragione del suddetto trattamento fiscale.

La banca replica affermando di aver correttamente caricato sul deposito del ricorrente, in occasione della successione, i titoli della società in default, “al valore di carico fiscale”, prossimo allo zero, coincidente “con quello utilizzato nella dichiarazione di successione” e di avere, quindi, legittimamente assoggettato a tassazione i rimborsi ottenuti, i quali, considerato il suddetto valore di carico fiscale, costituiscono “una plusvalenza di cui all'art. 67, comma 1, lett. c)- ter del [TUIR], tassati nell'ambito del regime fiscale amministrato ai sensi dell'art. 6 del D.lgs n. 461/1997”.

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

Anzitutto, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del Regolamento (secondo cui la clientela degli intermediari aderenti può rivolgersi all'Ombudsman-Giuri 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), dichiara inammissibile i capi di ricorso mediante i quali si chiede il rimborso di trattenute operate anteriormente al 7 novembre 2012, posto che il ricorrente ha presentato reclamo all'intermediario in data 7 novembre 2014.

Quanto alle ritenute operate dalla banca che ricadono nella competenza temporale dell'Ombudsman, è da rammentare 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 il 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 inteso effettuare a titolo di ritenuta fiscale.

Tale qualificazione giuridica della fattispecie non è condivisibile.

E' infatti da considerare, sulla scorta di quanto già rilevato in altre occasioni (cfr. le decisioni del 19 febbraio 2014, ric. 793/2013, e del 26 novembre 2014, ric. 665/2014), che non è il mero rimborso del capitale ad essere oggetto dell'imposta in questione, bensì l'eventuale plusvalenza realizzata all'atto del rimborso e derivante da investimenti di natura finanziaria.

Evenienza questa che non si verifica nel caso di specie, ove gli importi sui quali è stata effettuata la trattenuta in contestazione costituiscono rimborsi di parte della somma conferita in un investimento che ha prodotto consistenti minusvalenze, e non possono quindi rappresentare "guadagni da capitale".

Di conseguenza, non appaiono giustificate le trattenute che la banca ha ritenuto di dover effettuare a titolo di ritenuta fiscale.

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 rimborsare al ricorrente le somme indebitamente prelevate a titolo di ritenuta fiscale in occasione dei rimborsi effettuati (i quali rimborsi non possono considerarsi reddito né, quindi, oggetto della ritenuta in questione), a partire dalla data del 7 novembre 2012, in relazione ai titoli "Lehman Bros" di cui quest'ultimo è titolare, oltre agli interessi legali maturati sui vari importi prelevati, dalla data delle ritenute fino a quella del soddisfo.

2.3.4. *Sottoscrizione obbligazioni bancarie – Asserita carenza d'informativa – Consegna di documentazione da parte della banca – Dettagliata descrizione delle caratteristiche dell'investimento – Valutazione di appropriatezza – Esito negativo – Espresso incarico del cliente ad eseguire – Infondatezza del ricorso*

E' infondata la censura relativa alla presunta carenza informativa in sede di sottoscrizione di un prestito obbligazionario, là dove la documentazione consegnata al cliente descriva dettagliatamente le caratteristiche dell'investimento (fattori di rischio, regime di circolazione, aspetti fiscali, diritti connessi ai titoli, pagamenti, tasso di rendimento, condizioni dell'offerta, regime di negoziazione) e quest'ultimo abbia dichiarato di essere consapevole dei suddetti fattori di rischio, di essere a conoscenza dell'esistenza di un conflitto di interessi in capo all'intermediario, e di aver preso atto della inadeguatezza e della inappropriata dell'investimento in questione e, peraltro, il cliente abbia conferito "espresso incarico alla banca ad eseguire la presente operazione" (decisione del 19 ottobre 2015, ricorso n. 412/2015).

2.3.5. *Sottoscrizione obbligazioni bancarie – Successiva operazione di conversione – Contestazione – Previsione del regolamento del prestito – Comportamento regolare dell'intermediario*

Qualora nel Regolamento di emissione di obbligazioni bancarie si disciplini esplicitamente l'opzione di riscatto da parte dell'emittente — stabilendosi che, decorsi 18 mesi dalla data di emissione del prestito e per ciascun anno successivo, la banca avrà il diritto di procedere al

riscatto anticipato delle obbligazioni convertibili in circolazione —, il cliente non può contestare l'operazione di conversione in azioni effettuata successivamente all'acquisto, stante che l'intermediario ha agito nell'esercizio di un proprio diritto e in conformità a quanto previsto nel Regolamento stesso (decisione del 19 ottobre 2015, ricorso n. 412/2015).

Il ricorrente deduce: **1)** che in fase di sottoscrizione, la banca non si è comportata in modo trasparente, non avendogli illustrato l'elevatissimo rischio di insolvenza delle obbligazioni acquistate, di cui l'intermediario non poteva non essere a conoscenza; **2)** che, a decorrere dal 29 maggio 2015, una parte delle suddette obbligazioni è stata convertita in azioni, “con suo grave danno”; **3)** che non è riuscito a vendere n. 300 azioni emesse dalla banca, posto che il relativo ordine impartito all'intermediario è rimasto ineseguito. Chiede, pertanto, il rimborso di complessivi € 27.250,00.

La banca contesta la fondatezza della domanda e, in particolare, replica che — pur non essendo, le azioni in questione, quotate sui mercati regolamentati — essa, fino al 2013, ha soddisfatto tutte le richieste di vendita attraverso l'utilizzo del “Fondo Acquisto Azioni proprie”. A seguito delle modifiche normative introdotte dal legislatore sovranazionale, ha invece deciso di adottare nuove modalità di negoziazione delle azioni proprie (che sarebbero state successivamente illustrate e rese note con specifica comunicazione scritta a tutti gli azionisti), alternative all'utilizzo del predetto fondo.

Per quanto concerne la conversione del prestito obbligazionario, la banca ribadisce la legittimità del proprio operato posto che la decisione è stata assunta con delibera del Consiglio di Amministrazione in data 25 ottobre 2014 e autorizzata dall'Assemblea degli Obbligazionisti il 10 febbraio 2015, come pubblicizzato sul sito internet della banca stessa.

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

1) La prima censura — asserita carenza di informativa in relazione al prestito obbligazionario “Banca Popolare di Vicenza 5% 2013/2018 convertibile con facoltà di rimborso in azioni”, sottoscritto in data 21 giugno 2013, e al prestito obbligazionario “Banca Popolare di Vicenza 2° emissione obbligazioni nominative”, sottoscritto il 15 maggio 2014 — appare infondata alla luce delle dichiarazioni formulate dallo stesso ricorrente nonché della documentazione fornitagli dalla banca.

Invero, su entrambe le schede di adesione, il cliente ha dichiarato di aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota di Sintesi e della Nota informativa (documenti depositati e approvati dalla Consob nel giugno 2013).

In particolare, in questi ultimi due documenti (Nota di Sintesi e Nota Informativa) sono dettagliatamente e rispettivamente illustrate le caratteristiche delle obbligazioni in oggetto, quali: 1) fattori di rischio; 2) regime di circolazione; 3) aspetti fiscali; 4) diritti connessi ai titoli; 5) pagamenti; 6) tasso di rendimento; 7) condizioni dell'offerta; 8) regime di negoziazione.

Inoltre, sempre in sede di schede di adesione, il cliente ha dichiarato di essere a conoscenza dell'esistenza di un conflitto di interessi, e di essere consapevole dei fattori di rischio relativi all'investimento effettuato.

Infine — con specifico riferimento al prestito obbligazionario “Banca Popolare di Vicenza 5% 2013/2018 convertibile con facoltà di rimborso in azioni” — il ricorrente ha sottoscritto la seguente dichiarazione: *“il cliente prende atto delle indicazioni riportate nel test di adeguatezza effettuato dalla banca (inadeguatezza dell'operazione) e dà espresso incarico alla banca di eseguire la presente operazione; la banca esegue la verifica di appropriatezza; (...) l'operazione risulta non appropriata al profilo del cliente [per «esperienza non soddisfatta» e «conflitto di interessi»]; il cliente prende atto delle indicazioni riportate; il cliente (...) dà espresso incarico alla banca ad eseguire la presente operazione”.*

Il Collegio, pertanto, ritiene infondata la doglianza in merito alla pretesa mancanza di trasparenza nell'informativa resa in sede precontrattuale e respinge il relativo capo del ricorso.

2) Per quanto concerne l'operazione di conversione in azioni — la quale ha interessato soltanto il prestito obbligazionario “Banca Popolare di Vicenza 5% 2013/2018 convertibile con facoltà di rimborso in azioni” —, è da rilevare che tale possibilità trova puntuale regolamentazione in sede contrattuale.

Difatti, la Nota Informativa — fermo restando il rinvio da essa disposto, per le modalità operative, al Regolamento del prestito, pubblicato sul sito internet della banca — disciplina esplicitamente l'Opzione di riscatto dell'emittente, stabilendo che “*decorsi 18 mesi dalla data di emissione del prestito e per ciascun anno successivo (...) l'emittente (...) avrà il diritto di procedere al riscatto anticipato delle obbligazioni convertibili in circolazione; il riscatto anticipato potrà avvenire mediante pagamento di una somma in denaro e/o consegna di azioni in compendio; (...) l'emittente pubblicherà entro il 60° giorno dalla data di esercizio dell'opzione di riscatto un avviso*” (cfr. il paragrafo 5.2.4.7) che, a quanto consta, è stato effettivamente pubblicato il 3 marzo 2015.

Il Collegio, pertanto, non rileva irregolarità nel comportamento della banca che ha agito nell'esercizio di un proprio diritto e in conformità a quanto previsto nel Regolamento del prestito obbligazionario in questione; respinge, pertanto, anche tale capo di domanda.

3) L'ultima censura — con cui la ricorrente si duole della mancata esecuzione dell'ordine di vendita di n. 300 azioni emesse dalla banca convenuta — è inammissibile.

L'ordine cui si riferisce la ricorrente, consiste infatti in una domanda di “cessione” dei predetti titoli sottoscritta dall'interessata in data 27 agosto 2014.

Tale domanda è stata indirizzata al Consiglio di Amministrazione della banca stessa al quale difatti, come già rilevato dal Collegio (cfr. la decisione del 9 luglio 2015, ric. n. 322/15), lo Statuto sociale riserva la facoltà di deliberare il riacquisto di azioni proprie entro i limiti delle risorse all'uopo disponibili (in particolare, quelle di cui al fondo acquisto azioni proprie).

Il Collegio rileva, pertanto, che il ricorso — proposto dall'interessata non in qualità di cliente della banca, ma in quella di socio o azionista della medesima, e diretto nei confronti dell'intermediario non quale erogatore di servizi di investimento, ma quale società emittente delle azioni in questione — si riferisce ad operazioni societarie che, in quanto tali, non rientrano nella competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario.

Il Collegio dichiara, quindi, inammissibile il relativo capo della domanda.

In conclusione, il Collegio in parte respinge il ricorso, in parte lo dichiara inammissibile.

2.3.6. Sottoscrizione obbligazioni estere – Consegna del foglio informativo – Indeterminatezza dello spread applicato al cambio – Assenza di trasparenza – Illegittimità della disposizione contrattuale

Qualora nella documentazione consegnata al ricorrente in sede di sottoscrizione di un prestito obbligazionario in valuta estera non sia previsto alcun criterio che consenta di predeterminare la misura dello spread applicato al cambio, risultando il relativo computo demandato all'esclusivo arbitrio della banca, quest'ultima dev'essere dichiarata tenuta a restituire al ricorrente la somma a questo titolo percepita (decisione del 14 maggio 2015, ricorso n. 99/2015).

La ricorrente espone:

- 1) di aver acquistato – in data 9 gennaio 2015, tramite la piattaforma di trading on-line della banca convenuta – nominali \$ 100.000 dell'obbligazione “Birs 2,375%” (per un controvalore in Euro di 86.730,30);
- 2) che all'operazione in questione è stato “applicato un cambio EUR/USD di 1,1667 a fronte di un fixing BCE di 1,1813, con l'applicazione quindi di uno spread sul cambio dell'1,50% in percentuale e di € 1.200,00 in valore assoluto”;
- 3) di aver verificato “i fogli informativi di alcune banche disponibili in rete” riscontrando che lo spread sul cambio applicato dalla banca convenuta risulta essere “fra le 6 e le 15 volte superiore” a quanto applicato dagli altri intermediari;
- 4) che il foglio informativo relativo ai servizi di negoziazione, collocamento e ricezione e trasmissione ordini della banca convenuta non indica alcun criterio per il calcolo dello spread, limitandosi ad affermare che detto margine è “definito dalla Banca”.

La ricorrente lamenta la mancanza di trasparenza della suddetta clausola, idonea a ingenerare “nel cliente la convinzione che l'imprecisato spread si debba comunque situare in un range almeno comparabile con quanto applicato dal sistema bancario nazionale”; chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di rimborsare una “congrua” parte della somma addebitata a titolo di spread (“almeno € 800,00”), nonché di applicare, per le eventuali future operazioni, “una commissione su cambi coerente con quanto applicato dal sistema bancario italiano, e cioè non superiore al 20%”.

La banca replica, deducendo:

- a. che “in data 9 gennaio 2015, alle ore 16:03:17, la cliente ha impostato un ordine di acquisto tramite il servizio on-line QuiUBI a valere sul titolo «BIRS 2,375% 15» denominato in valuta «Dollaro Americano»”;
- b. che “all'atto dell'inserimento dell'ordine, la cliente ha avuto accesso alla finestra di impostazione dei parametri, mediante la quale è stata inserita la quantità nominale richiesta, 100.000,00 obbligazioni, ed è stato fissato il prezzo limite a 100,85; in testa alla maschera di inserimento dei dati in questione è chiaramente presente l'avviso che, per i titoli quotati con divisa diversa dall'Euro, il cambio riportato è quello di mercato e, pertanto, potrebbe differire da quello applicato dalla Banca all'esecuzione dell'operazione richiesta”;
- c. che l'ordine è stato eseguito a mercato alle ore 16:03:22 per un controvalore di \$ 101.159,07, somma che è stata convertita per l'addebito sul conto ordinario di regolamento del deposito titoli, denominato in Euro, al tasso di cambio netto pari a 1,1667”, corrispondente alla differenza tra il tasso di cambio rilevato al momento di esecuzione dell'operazione (1,1786) e il valore dello spread pari a 0,0119 (pari a circa l'1% del tasso di cambio applicato);
- d. che “le condizioni economiche relative al «Servizio di Negoziazione, Collocamento, Ricezione e Trasmissione ordini», sono dettagliate nello specifico «Foglio Informativo», nel 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 al momento dell'esecuzione dell'operazione; tale condizione trova inoltre ulteriore evidenza nel Foglio Informativo «Servizio estero», nel quale, per le operazioni «Spot», come nell'occasione che ci occupa, è indicato che viene applicato il cambio di riferimento (quotazione circuito Reuters) diminuito o aumentato nella misura massima di 1,50%”;
- e. che “nel ricorso, per la comparazione del cambio applicato dalla banca, la cliente cita quale parametro di riferimento il fixing BCE della giornata, pari a 1,1813”;

- f. che “tale valore viene stabilito tramite una procedura di concertazione tra le principali Banche Centrali ed è ottenuto tramite una media dei tassi di vendita e di acquisto che riflettono le condizioni di mercato prevalenti al momento della concertazione stessa, che si svolge alle 14:15 della giornata”;
- g. che, tuttavia, “il tasso di cambio applicato [dalla banca] alle operazioni in valuta viene rilevato al momento dell’esecuzione delle operazioni stesse, attraverso il circuito di riferimento Reuters”;
- h. che “il cambio fornito dal provider Reuters tra le ore 16:02:41 e le ore 16:04:41, periodo nel quale è ricompreso l’eseguito dell’ordine di acquisto, era pari a 1,786” e che a tale cambio è stato applicato uno spread pari all’1%, per un valore finale pari a 1,1667.

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

La banca convenuta ha nella specie applicato un cambio diverso da quello stabilito dalla BCE, indicato nel ricorso come termine di riferimento; ciò che appare ammissibile alla luce di quanto previsto dal foglio informativo relativo alle condizioni economiche stabilite per la prestazione dei servizi di “negoziazione, collocamento, ricezione e trasmissione ordini” il quale prevede che il cambio applicato in occasione di operazioni su “strumenti finanziari negoziati in divisa diversa dall’euro” sia quello rilevato sul “circuito Reuters” al momento dell’esecuzione dell’operazione.

Lo stesso foglio informativo, tuttavia, stabilisce che il suddetto cambio debba essere “diminuito o aumentato di uno spread a seconda del segno dell’operazione, definito dalla Banca”.

Non è quindi previsto alcun criterio che consenta di predeterminare la misura dello spread applicato al cambio (il cui computo, pertanto, è demandato all’esclusivo arbitrio della banca); sicché il Collegio ritiene che la citata disposizione si ponga in contrasto con quanto sancito dall’art. 21 del TUF, il quale, come noto, impone all’intermediario la massima trasparenza con riferimento a tutte quelle informazioni – tra cui ovviamente rientra anche il criterio utilizzato dalle banche nel computare gli spread applicati – che possono contribuire ad orientare le scelte di investimento/disinvestimento della clientela.

Né può rilevare in senso contrario che, come dedotto dall’intermediario, il foglio informativo relativo alla “Compravendita di divisa estera”, alla voce “Cambio applicato per operazioni spot o a termine”, individui nell’1,50% lo spread massimo applicabile al cambio di riferimento.

Difatti tale foglio informativo riguarda la prestazione di un servizio (“Compravendita di divisa estera”) diverso rispetto a quelli che costituiscono l’oggetto della scheda informativa riguardante il servizio per il quale è stato proposto ricorso (“negoziazione, collocamento, ricezione e trasmissione ordini”).

E comunque la previsione in virtù della quale la banca pretende di giustificare lo spread applicato – la voce “Cambio applicato per operazioni spot o a termine” – risulta anch’essa priva della necessaria chiarezza, stante l’indeterminatezza e l’ambiguità delle espressioni utilizzate inidonee a consentire l’immediata individuazione del campo di applicazione della disposizione medesima.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene illegittimo lo spread applicato nella specie dalla banca e, di conseguenza, dichiara la banca medesima 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 dalla stessa versata a titolo di spread (€ 875,00) sul cambio applicato all’operazione di compravendita titoli eseguita il 9 gennaio 2015, oltre agli interessi legali dalla predetta data sino al soddisfo.

2.4. Prodotti finanziari illiquidi

2.4.1. Acquisto azioni bancarie – Asserita mancata informativa sulla illiquidità – Verifica della documentazione contrattuale – Indicazione del rischio di liquidità – Illustrazione del significato di “strumenti finanziari illiquidi” – Rispetto della normativa Consob – Infondatezza del ricorso

Qualora la banca, sia in sede di sottoscrizione che di rendicontazione, abbia puntualmente ottemperato agli obblighi stabiliti dalla normativa vigente in materia di prodotti finanziari illiquidi e, in particolare, abbia consegnato il prospetto informativo da cui risulti il “Rischio di liquidità” del titolo (essendo indicate le difficoltà di “rendere tempestivamente liquida una posizione ad un prezzo congruo” ed essendo descritto specificamente il rischio di liquidità connesso alle azioni e sospensione del mercato interno, facendo presente che gli azionisti potrebbero avere difficoltà nel negoziare le azioni “in quanto le richieste di vendita potrebbero non trovare tempestive e adeguate contropartite”), il prezzo “fair value” ed il “presumibile valore di realizzo” dei titoli in oggetto, ribadendo il significato della categoria “strumenti finanziari illiquidi”, l’Ombudsman, stante il rispetto della normativa Consob in materia, rigetta il ricorso presentato dal ricorrente che abbia asserito di non essere stato adeguatamente informato circa il carattere “illiquido” dell’investimento effettuato (decisione del 23 aprile 2015, ricorso n. 54/2015).

La ricorrente espone di aver aderito al collocamento azionario delle azioni emesse dalla banca convenuta nel mese di dicembre 2012; lamenta, in merito, che, trattandosi di strumenti finanziari illiquidi, la banca avrebbe dovuto valutare l’inadeguatezza o quantomeno l’inappropriatezza di tale investimento. Chiede, pertanto, che venga dichiarata la nullità o la risoluzione del contratto di acquisto, con conseguente restituzione della somma investita, oltre al rimborso degli interessi legali dalla data del collocamento.

La ricorrente evidenzia, in particolare, la carenza informativa verificatasi sia in sede di sottoscrizione che di successiva rendicontazione dei titoli in questione.

La banca replica che, sia in sede di sottoscrizione che di successiva rendicontazione, aveva ottemperato a tutti gli obblighi informativi stabiliti dalla normativa Consob in materia di strumenti finanziari illiquidi.

Quanto alla doglianza di inadeguatezza dell’operazione, il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva quanto segue.

La ricorrente, in data 26 novembre 2012, ha sottoscritto la scheda di adesione relativa all’offerta in opzione agli azionisti di azioni “Cassa di Risparmio di Bolzano”; sul modulo di acquisto è indicato che l’operazione è stata effettuata in situazione di “conflitto d’interessi” (perché trattasi di “titolo emesso dalla banca”) e la ricorrente ha, comunque, espressamente autorizzato l’esecuzione dell’operazione di investimento in contestazione. In pari data, la banca ha eseguito la valutazione di adeguatezza dell’investimento in oggetto e l’operazione è risultata “non adeguata per superata soglia di liquidità”. Sicché, sotto questo profilo, nessuna irregolarità risulta essere stata commessa dall’intermediario.

Il Collegio rigetta pertanto il relativo capo del ricorso.

Analoga conclusione vale anche per la censura di asserita inappropriatezza.

Invero – fermo restando che la banca ha svolto la relativa verifica, concludendo per l’appropriatezza dell’operazione in base alle informazioni contenute nel questionario Mifid – è peraltro da rilevare che la ricorrente ha comunque deciso di avvalersi del servizio di esecuzione

ordini per conto della clientela (cfr. l'ordine di acquisto, ove è riportata la seguente clausola: "ordine impartito esplicitamente dal cliente"), rinunciando in tal modo alla prestazione del servizio di consulenza.

Pertanto, il Collegio respinge anche tale capo del ricorso.

Per quanto attiene, infine, alla doglianza circa la mancata informativa sulla illiquidità del titolo in oggetto, il Collegio rileva che, nella scheda di adesione, la ricorrente ha dichiarato di aver preso visione del prospetto relativo all'offerta in opzione agli azionisti e ha poi dichiarato di essere a conoscenza senza riserve delle condizioni e delle modalità dell'offerta contenute nel menzionato prospetto; ha, infine, dichiarato di aver ricevuto informazioni adeguate e di aver compreso natura, rischi e implicazioni connesse alla sottoscrizione delle azioni, al fine di poter effettuare consapevoli scelte di investimento e disinvestimento.

La Sezione I, paragrafo IV, del citato prospetto, rubricato "Rischio di liquidità", riporta una dettagliata descrizione della difficoltà di "rendere tempestivamente liquida una posizione ad un prezzo congruo"; nello stesso paragrafo, è descritto specificamente il rischio di liquidità connesso alle azioni e sospensione del mercato interno, facendo presente che gli azionisti potrebbero avere difficoltà nel negoziare le azioni "in quanto le richieste di vendita potrebbero non trovare tempestive e adeguate contropartite".

Inoltre, nella comunicazione relativa alla "Consistenza titoli al 31/12/2012" e in quella del 31/12/13, la banca ha riportato sia il prezzo "fair value" che il "presumibile valore di realizzo" dei titoli in oggetto, ribadendo il significato della categoria "strumenti finanziari illiquidi".

Dai dati sopra esposti – che valgono a differenziare il caso di specie da quello esaminato dalla giurisprudenza dell'Ombudsman richiamata dalla parte ricorrente (ad es.: decisione del 23 luglio 2014, ric. n. 1031/2013), nel quale l'intermediario non risultava aver ottemperato agli obblighi sanciti dalla normativa vigente – deriva che la banca ha fatto puntuale applicazione, sia in fase di sottoscrizione che di rendicontazione, di quanto prescritto dalla comunicazione Consob 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*". Tale provvedimento stabilisce, infatti, che l'intermediario, oltre a dover informare il cliente – in sede di sottoscrizione del contratto d'acquisto - del rischio di liquidità connesso alla categoria degli strumenti finanziari illiquidi, è tenuto ad inviare al cliente stesso 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".

Il Collegio, ribadito che i summenzionati dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo risultano essere stati soddisfatti nella fattispecie in esame, ritiene anche tale capo del ricorso non meritevole di accoglimento.

In conclusione, il Collegio respinge il ricorso.

2.4.2. Acquisto obbligazioni convertibili – Contestazione circa mancata informativa precontrattuale – Esame della documentazione consegnata in sede di sottoscrizione – Rigetto del ricorso

E' infondato il ricorso con il quale si contesti la carente informativa in occasione del perfezionamento del contratto d'acquisto dei titoli obbligazionari convertibili, qualora la banca, in sede di sottoscrizione, abbia consegnato all'investitore documentazione che rechi una dettagliata descrizione delle caratteristiche, della natura e delle condizioni del titolo anche con particolare

referimento all'illiquidità dello stesso (il Documento di Registrazione, la Nota Informativa e la Nota di Sintesi) ((decisione del 16 novembre 2015, ricorso n. 487/2015).

Il ricorrente espone di aver aderito il 30 luglio 2013 all'opzione di acquisto di azioni lanciata dalla banca convenuta e di non essere stato informato, in sede di sottoscrizione, dell'illiquidità dell'investimento effettuato; deduce, inoltre, di non aver ricevuto la rendicontazione periodica che avrebbe dovuto specificare il presumibile valore di realizzo dei titoli in argomento. Chiede, quindi, la risoluzione del rapporto per "grave inadempimento della banca", ovvero la restituzione del capitale conferito oltre agli interessi legali maturati.

La banca deduce l'infondatezza del ricorso, affermando di avere ritualmente fornito al ricorrente fornita tutta l'informativa prevista dalla normativa vigente in materia di investimenti finanziari; precisa, inoltre, che a partire dal 30 giugno 2012, in calce alle azioni emesse dalla stessa, era stata riportata la segnalazione di titolo "non liquido", nonché la classificazione del relativo rischio.

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

A) Il primo capo del ricorso — pretesa carenza informativa, al momento (30 luglio 2013) della sottoscrizione dell'adesione all'offerta in opzione di azioni e obbligazioni convertibili lanciata dalla banca convenuta e denominata "*Banca Popolare di Vicenza 15^a Emissione Subordinato Convertibile – Banca Popolare di Vicenza 5% 2013/2018*" — è infondato alla luce delle dichiarazioni formulate dallo stesso ricorrente nonché della documentazione e delle informazioni fornitegli dalla banca.

Risulta, anzitutto, che nel "*preordine*" la banca aveva informato il ricorrente che il requisito dell'esperienza in materia di investimenti non risultava soddisfatto e che sussisteva un'ipotesi di conflitto di interessi; nondimeno, il ricorrente medesimo — preso atto di tali indicazioni — ha comunque deciso di conferire alla banca l'espresso incarico di eseguire l'operazione.

Risulta inoltre, dalla scheda di adesione, che il ricorrente ha dichiarato di: **1)** aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota Informativa e della Nota di Sintesi; **2)** essere consapevole dei fattori di rischio relativi all'investimento; **3)** conoscere ed accettare senza riserve, le condizioni e le modalità dell'offerta in oggetto.

In particolare:

- la Nota di Sintesi descrive il rischio di liquidità connesso all'attività dell'emittente e del gruppo bancario, nonché il rischio di liquidità connesso alle azioni (cfr. la Sezione D - "Rischi");
- la Nota Informativa, ribadisce che sussiste un "*Rischio di liquidità connesso alle azioni*" (cfr. la sezione denominata "Fattori di Rischio");
- inoltre, il Documento di Registrazione, intitolato "*Rischio di Liquidità*", illustra dettagliatamente le implicazioni e le conseguenze insite nel possesso di prodotti illiquidi, nonché la policy della banca in relazione alla gestione del suddetto rischio di liquidità (cfr. il paragrafo 4.1.5).

Il Collegio, pertanto, ritiene infondato il capo del ricorso di cui trattasi.

B) Anche il secondo capo del ricorso è infondato.

L'affermazione del ricorrente circa il mancato invio di una rendicontazione periodica con specificazione del presumibile valore di realizzo dei titoli trova smentita negli estratti deposito titoli inviati allo stesso successivamente all'acquisto in argomento.

In tale documentazione, infatti, sono sempre puntualmente riportate le seguenti informazioni rilevanti in relazione alle azioni della Banca Popolare di Vicenza: **1)** l'indicazione che si tratta di un prodotto non liquido; **2)** il prezzo medio di carico; **3)** il valore nominale; **4)** il prezzo di smobilizzo

(valorizzazione); **5)** controvalore del titolo in caso di liquidazione al prezzo di smobilizzo indicato; **6)** definizione di prodotto non liquido; **7)** classe di rischio dello strumento e rating dell'emittente.

Ne deriva che la banca ha fatto puntuale applicazione, in fase non solo di sottoscrizione, ma anche di rendicontazione periodica, di quanto prescritto dalla comunicazione Consob 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”*.

Tale provvedimento stabilisce, infatti, che l’intermediario, oltre a dover informare il cliente, in sede di sottoscrizione del contratto d’acquisto, del rischio di liquidità connesso alla categoria degli strumenti finanziari illiquidi, è tenuto ad inviare al medesimo una rendicontazione periodica che contenga informazioni dettagliate sul prodotto detenuto; in particolare, esplicitando chiaramente il *fair value* ovvero *“il presumibile valore di realizzo determinato sulla base delle condizioni che sarebbero applicate effettivamente al cliente in caso di smobilizzo”*.

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

2.5. Prodotti derivati

2.5.1. Trading on-line – Negoziazione su derivati in valuta estera – Sospensione delle quotazioni della valuta – Impossibilità di chiudere posizioni in marginazione -

Atteso che dalla mancanza di quotazioni del sottostante non può farsi di per sé discendere l'impossibilità di chiudere il contratto derivato – considerato che le clausole contrattuali prevedono che, in caso di sospensione della trattazione del sottostante, vengono utilizzati, al fine della chiusura delle posizioni aperte, gli ultimi prezzi denaro-lettera del CDF quotati dalla banca nel corso della giornata – l'intermediario deve ritenersi responsabile del danno patito dal cliente, non avendo operato con la diligenza, correttezza e trasparenza richieste dall'art. 21 del TUF proprie degli operatori specializzati del settore (decisione del 9 settembre, ricorso n. 48/2015).

Il ricorrente espone:

1. che, in data 15 gennaio 2015, avendo sottoscritto un contratto derivato “CFD Forex” avente quale sottostante il *cross* EUR/CHF (franco svizzero), risultava aperta a suo nome una posizione “*long*” (acquisto allo scoperto) in marginazione per un quantitativo di 90.000 (9 “minilotti” al “valore di acquisto di 1,200987”) alla quale era associato un ordine di *stop loss* automatico, da eseguirsi al raggiungimento del tasso di cambio di 1,1908689, e un ordine di *stop loss*, da lui stesso impostato, da eseguirsi su 7 minilotti soltanto, al raggiungimento del tasso di cambio di 1,1945;
2. di aver rilevato, nella mattina del giorno in questione, che il valore del tasso di cambio del *cross* era sceso in modo significativo;
3. di aver tentato, quindi, di accedere alla piattaforma di trading on-line della banca, al fine di verificare che gli ordini di *stop loss* fossero stati eseguiti ai prezzi impostati;
4. che, dopo aver appurato che *“era impossibile dalla loro piattaforma di trading intervenire sulla [sua] operazione”*, aveva immediatamente contattato il servizio clienti della banca, e aveva appreso che neanche l’operatore del servizio riusciva *“ad accedere alla [sua] operazione”*;

5. di avere, in seguito, riscontrato che i suddetti ordini di *stop loss* erano stati ambedue eseguiti dalla banca al tasso di cambio di 1,01109, e che erano stati venduti 16 minilotti, nonostante una posizione aperta consistente in soli 9 minilotti;
6. che, essendo stati venduti più lotti di quanti erano in suo possesso, la banca aveva automaticamente aperto una posizione *short* su 7 minilotti, successivamente chiusa con l'esecuzione dell'ordine di *stop loss* automatico, impostato dal sistema al raggiungimento del valore di 1,0355.

Alla luce di quanto sopra, il ricorrente afferma che — a causa dell'impossibilità di intervenire tempestivamente, tramite la piattaforma di trading on line, per chiudere la posizione nonché della mancata attivazione degli ordini di *stop loss* al raggiungimento del valore del tasso di cambio da lui impostato o di quello automaticamente inserito dal sistema — ha subito una perdita pari ad €18.966,50, *“incredibilmente maggiore dei valori [da lui] impostati di massima perdita [...], che ha svuotato il [suo] conto in banca, portandolo addirittura in negativo di € 6.000,00 e oltre”*. Ritenendo la banca convenuta responsabile del danno patito, chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca medesima di rimborsare la suddetta perdita, nonché di risarcire *“i danni emotivi”* subiti da lui e dalla propria famiglia a causa della vicenda in questione.

Segnala, infine, che il questionario MIFID da lui compilato in occasione della sottoscrizione del contratto quadro lo identifica come un risparmiatore *“cauto”*, la cui operatività è considerata non appropriata con riferimento, tra gli altri, agli strumenti finanziari derivati; chiede, dunque, di valutare la possibile *“annullabilità”* di tutte le operazioni riguardanti detti strumenti, effettuate con l'intermediario convenuto.

La banca replica, deducendo:

- a) che *“il 15 gennaio 2015, alle ore 10:30, la Banca Centrale Svizzera, come noto, ha annunciato la propria decisione di porre fine alla politica di difesa del tasso di cambio ed ha eliminato il tetto minimo del cambio Euro/Franco svizzero istituito nel 2011 e fissato in 1,20. Tale improvvisa decisione della Banca Centrale Svizzera ha avuto un impatto straordinario sul mercato valutario Forex, comportando un inatteso e repentino apprezzamento del franco svizzero rispetto all'euro e una successiva conseguente temporanea situazione di mancanza di liquidità nel mercato degli scambi delle valute. Ciò ha comportato che i principali operatori del mercato, tra cui quelli a cui la banca fa riferimento per conoscere i tassi di cambio in tempo reale, hanno sospeso per un certo lasso di tempo gli scambi e, conseguentemente, l'invio delle quotazioni. Ciò, in particolare, si è verificato tra le 10:30:54 e le 11:02:56, tra le 11:02:58 e le 11:03:00, e tra le 11:03:03 e le 12:11:59”*;
- b) che *“per tutto il tempo in cui tale sospensione delle quotazioni è perdurata i sistemi della Banca non hanno potuto verificare il realizzarsi della condizione di prezzo impostata negli ordini di stop loss che, quindi, non si sono attivati in tale lasso temporale”*;
- c) che *“gli ordini di stop loss sono scattati soltanto quando le quotazioni sono riprese, ma, a quel punto, i prezzi erano differenti rispetto a quelli originariamente impostati sugli ordini citati e la chiusura delle posizioni ha comportato perdite a carico dei clienti anche di molto superiori al margine inizialmente impiegato per aprire la posizione”*;
- d) che, con riferimento alla posizione del ricorrente, alle ore 11:03:00, verificato che il tasso di cambio EUR/CHF era sceso sotto la soglia degli stop loss impostati, *“i due ordini di vendita condizionati sono stati eseguiti, ai tassi di cambio comunicati dai principali pricing broker successivamente alla riapertura delle quotazioni sul mercato”* e cioè:
- e) alle ore 11:03:00 per un quantitativo di 70.000 (7 *“minilotti”*) al valore di cambio di 1,011090;
- f) alle ore 11:03:02 per un quantitativo di 90.000 (9 *“minilotti”*) al valore di 1,01059;

- g) che la vendita di un numero maggiore di “minilotti” (16) rispetto ai 9 che costituivano la posizione del ricorrente, ha determinato l’apertura di una nuova posizione, questa volta *short*, avente per oggetto 7 “minilotti”, successivamente chiusa, alle ore 12:11:59, con l’esecuzione dell’ordine di *stop loss* impostato in automatico dal sistema;
- h) che la perdita patita dal ricorrente a seguito dell’operazione ha comportato l’addebito dell’importo di € 18.966,50, producendo uno scoperto sul conto corrente del cliente pari ad € 6.703,54;
- i) che, nelle informazioni fornite per iscritto al Cliente in sede di sottoscrizione dell’integrazione per l’operatività in derivati e dallo stesso accettate, si illustra che l’impostazione degli ordini automatici di *stop loss*, *“salvo nei casi espressamente indicati dalla banca, non ne garantisce l’esecuzione ad un prezzo prestabilito, in quanto il raggiungimento della percentuale di stop loss costituisce soltanto condizione per l’invio dell’ordine di chiusura. Tra l’invio dell’ordine e la sua esecuzione, il prezzo di mercato può variare, soprattutto in presenza di particolari condizioni come, ad esempio, in caso di titoli sottili o di forte volatilità”*;
- j) che la scheda prodotto relativa ai contratti CDF Forex illustrava, altresì, al ricorrente il c.d. “Rischio di mercato – Effetto Leva *“ed, in particolare che benché la struttura dell’operazione preveda l’utilizzo di ordini di stop loss automatici che si attivano prima dell’azzeramento del margine, qualora l’andamento del mercato evidenzia repentini forti variazioni negative del rapporto di cambio [...], la perdita realizzata può anche eccedere il capitale inizialmente investito (margine)”*;
- k) che la contestazione circa l’inadeguatezza delle operazioni eseguite con l’intermediario risulta essere del tutto infondata posto che la banca non ha erogato al ricorrente il servizio di consulenza in materia di investimenti né quello di gestione patrimoniale;
- l) che l’intermediario, in data 6 maggio 2015, ha manifestato al ricorrente la volontà di addivenire ad una soluzione bonaria della vertenza, *“dichiarandosi disponibile a corrispondere a favore del [cliente] l’importo di € 9.130,79”* ma che quest’ultimo ha declinato la suddetta offerta.

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

1) In via preliminare, occorre esaminare la doglianza del ricorrente in merito alla presunta inadeguatezza delle operazioni dallo stesso eseguite, il cui eventuale accoglimento risulterebbe assorbente rispetto alle altre censure.

Ai sensi degli artt. 39 e 40 del “Regolamento Intermediari”, adottato dalla Consob con delibera n. 16190 del 29 ottobre 2007, la valutazione della “adeguatezza” di un’operazione rispetto alle caratteristiche del cliente è un adempimento legato alla prestazione, da parte dell’intermediario, dei servizi di consulenza in materia di investimenti o di gestione patrimoniale.

Nella specie, le disposizioni contrattuali che regolano il rapporto intercorrente tra il ricorrente e la banca non prevedono l’erogazione da parte di quest’ultima di nessuno dei due citati servizi di investimento; pertanto, la banca, nel caso di specie, non era tenuta ad eseguire la suddetta verifica, essendo in tal caso obbligata solo ad effettuare la valutazione, di minore portata, sulla “appropriatezza” dell’operazione.

A tal riguardo, l’esame della documentazione agli atti ha evidenziato che la banca ha correttamente provveduto, prima di procedere all’esecuzione degli ordini impartiti, ad informare il cliente che — alla luce del profilo che emerge dalle risposte fornite nel questionario MIFID — le operazioni in questione risultavano non appropriate.

Ma, nonostante detto avvertimento, il ricorrente, come era in sua facoltà, ha deciso di procedere all’esecuzione delle operazioni, per cui la banca vi ha puntualmente dato corso.

Il Collegio, pertanto, non rilevando sotto questo aspetto alcuna mancanza da parte dell'intermediario, ritiene detto capo del ricorso non meritevole di accoglimento.

2) Con la seconda doglianza il ricorrente deduce di avere subito un danno a causa della mancata attivazione degli ordini di *stop loss* al verificarsi delle condizioni di prezzo impostate e, comunque, dalla impossibilità di “*intervenire sulla sua operazione*” tramite la piattaforma di trading.

A riguardo, è anzitutto da rilevare che la mancata attivazione dello *stop loss* trova la sua origine nella sospensione, per circa mezz'ora, della quotazione dello strumento derivato di cui trattasi nella giornata del 15 gennaio 2015.

La quotazione dello strumento derivato rappresenta una obbligazione posta a carico della banca (cfr. la clausola “prezzo del CDF, contenuta nella “scheda prodotto CFD Forex”).

Quest'ultima, al fine di dimostrare l'insussistenza della propria responsabilità, deduce l'incolpevolezza del suo operato in ragione della circostanza che, nella specie, la sospensione delle negoziazioni dello strumento derivato è a sua volta dipesa dalla sospensione delle quotazioni dei prezzi sul cross EUR/CHF, da parte degli operatori del mercato delle valute.

In altri termini, in mancanza di quotazione della valuta corrispondente, l'obbligo di quotare il derivato sarebbe inesigibile atteso che — come si desume dalle norme contrattuali sopra citate — lo strumento “replica” l'andamento del prezzo del cross valutario “sottostante”.

Di qui dunque — e non da fatto colposo della banca — deriverebbero l'impossibilità di qualsiasi intervento sulle posizioni in valuta che in quel momento risultavano aperte e, in particolare, l'impossibilità per i sistemi della banca di verificare il realizzarsi della condizione di prezzo impostata negli ordini di *stop loss*, che quindi non si sono attivati in tale lasso temporale (eventualità di cui, del resto, il cliente era stato informato per iscritto in sede di stipula), nonché l'impossibilità per il ricorrente di operare ovvero di chiudere la posizione.

La tesi della banca non appare fondata.

Anzitutto, dalla documentazione inviata dal ricorrente e, in particolare, dall'informativa relativa alla “*marginazione e stop loss automatici*” — sulla quale il cliente può avere legittimamente riposto affidamento — risulta che la banca ha evidenziato la possibilità di scostamenti tra il prezzo preimpostato per l'attivazione dello *stop loss* e quello di effettiva esecuzione dell'ordine, precisando che in questo caso il suddetto prezzo di esecuzione avrebbe potuto risultare solo “leggermente inferiore” rispetto a quello inserito dal cliente (ovvero leggermente superiore, a seconda della posizione aperta).

Ma quel che maggiormente rileva è che la mancanza di quotazione non può pregiudicare — come è accaduto nel caso di specie, ove al ricorrente è stato impedito di operare sulla posizione in questione — il diritto del cliente a chiudere i contratti in essere, come si desume dalla clausola contenuta nella scheda prodotto CFD Forex, secondo la quale la “*chiusura del contratto può avvenire: - per scelta del cliente, in qualsiasi momento compreso tra l'inizio e il termine del servizio*”.

E' da aggiungere che a tale impostazione non appare di ostacolo la mancanza — nel momento in cui il cliente avrebbe potuto chiudere la posizione utilmente (ossia senza subire la perdita occorsa) — di quotazioni della valuta di riferimento; né appaiono di ostacolo le considerazioni della banca, sopra richiamate, relative alla non imputabilità all'intermediario di tale mancanza.

Si tratta infatti di elementi che, sotto il profilo qui considerato, appaiono irrilevanti, atteso che dalla mancanza di quotazioni del sottostante non può farsi di per sé discendere l'impossibilità di chiudere il contratto derivato: lo si desume dalle clausole contrattuali le quali in analoga fattispecie — là dove, stante l'inerzia del cliente, sia la banca a dover chiudere la posizione a fine giornata —

prevedono che, in caso di sospensione della trattazione del sottostante, ai suddetti fini, “*vengono utilizzati gli ultimi prezzi Denaro-Lettera del CDF quotati dalla Banca nel corso della giornata*”.

Alla luce di quanto sopra esposto, il Collegio ritiene che nella vicenda in esame la banca non abbia agito con la diligenza richiesta agli operatori specializzati del settore dall’art. 21, comma 1, lett. a), del TUF, il quale impone agli intermediari che prestano servizi e attività di investimento “*di comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti*”.

Ciò, tanto più ove si consideri che, alla ripresa delle quotazioni (alle ore 11:03:00 e 11:03:02 del 15 gennaio 2015), la banca ha erroneamente attivato ambedue gli ordini di stop loss impostati che erano rimasti in sospeso — quello predisposto dal ricorrente avente ad oggetto 7 “minilotti” e quello automatico relativo a 9 “minilotti” —, determinando così il ribaltamento della posizione e, quindi, generando una nuova posizione, questa volta “*short*” (vendita allo scoperto), ossia di segno contrario a quella in essere (acquisto allo scoperto), per un quantitativo di 7 “minilotti”. Una posizione che successivamente è stata chiusa, per mezzo dell’esecuzione dell’ordine di *stop loss* automatico alle ore 12:11:59, determinando una ulteriore perdita a carico del ricorrente.

Il Collegio ritiene, pertanto, la banca responsabile del danno patito dal ricorrente da liquidare in via equitativa ai sensi dell’art. 1226, c.c., tenendo conto:

- dell’ammontare dell’investimento, pari ad € 1.800 in marginazione, con perdita massima prevista non superiore alla metà dell’importo (a fronte di una perdita effettiva di Euro 18.966,50);
- del grado di probabilità con cui il ricorrente — se avesse potuto liberamente operare — avrebbe disposto, entro il suddetto periodo di sospensione, la chiusura del contratto (il cliente ha affermato nel ricorso, senza smentite da parte dell’intermediario, di avere infruttuosamente tentato di “*intervenire sulla sua operazione*” tramite la piattaforma di trading);
- delle ultime quotazioni fatte registrare dallo strumento derivato anteriormente alla sospensione (utilizzabili come parametro di riferimento anche in corso di sospensione).

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 probatoria — a corrispondere al ricorrente la somma di € 12.000,00.

2.5.2. Sottoscrizione strumento finanziario - Asserite informazioni fuorvianti – Presunta assenza di coerenza col profilo di rischio del cliente – Esame del questionario e della scheda prodotto – Infondatezza del ricorso

Premesso che la “Scheda Prodotto” specifica tutte le informazioni rilevanti sullo strumento finanziario acquistato (ossia che si tratta di un derivato privo di rating, il cui sottostante è rappresentato da azioni di una società mineraria brasiliana), nonché i relativi rischi, la scadenza, i rendimenti annui, le spese e le commissioni per collocamento e/o gestione, il prodotto acquistato si presenta perfettamente in linea con il profilo di rischio del cliente in essere al momento dell’effettuazione dell’operazione contestata; infatti, dal questionario di analisi del profilo finanziario, risulta che il cliente ha una propensione al rischio di tipo “aggressivo”, ossia un livello di rischio adeguato alla tipologia del titolo in questione che risulta avere un livello di rischio “moderato” (decisione del 9 settembre 2015, ricorso n. 360/2015).

Il ricorrente espone di essersi recato in banca nel mese di gennaio 2014, per chiedere consigli su un investimento che potesse garantire un rischio basso, sebbene a scarsa redditività. La

banca proponeva quindi, in regime di consulenza in materia d'investimenti, l'acquisto di n. 200 Certificates denominati "*SecurAsset SA BNL Athena Airbag Quanto su azioni Vale SpA*" per un controvalore pari a € 20.000,00. Il ricorrente quindi effettuava l'investimento proposto in data 8 gennaio 2014.

Nel mese di marzo 2015, il ricorrente controllava l'andamento del proprio investimento, evidenziando una perdita per oltre il 50% del controvalore iniziale. Seguiva rituale reclamo indirizzato alla banca, nel quale si deducevano le medesime doglianze di cui al presente ricorso. In particolare, il ricorrente si duole che l'investimento proposto si sarebbe rivelato non conveniente, nonché finalizzato ad un obiettivo diverso (perché speculativo) rispetto alle esigenze prospettate in sede di richiesta di consulenza, ossia la necessità di ottenere almeno la garanzia del capitale investito; sicché chiede la restituzione di un importo pari al controvalore iniziale dell'investimento (pari a € 20.000,00).

La banca replica con due missive del 6 maggio 2015 e del 22 giugno 2015, che:

- il ricorrente era stato correttamente informato delle caratteristiche del prodotto sottoscritto, anche mediante consegna del materiale informativo;
- che dalla valutazione di adeguatezza del profilo finanziario del ricorrente risultava un profilo di rischio di tipo "aggressivo", quindi coerente col tipo di prodotto finanziario sottoscritto;
- che tale valutazione sarebbe suffragata da precedenti investimenti posti in essere dal ricorrente medesimo in titoli azionari, obbligazioni italiane ed estere, nonché fondi comuni d'investimento;
- che, infine, il prodotto finanziario acquistato offrirebbe, in ogni caso, una parziale protezione del capitale investito.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti, rileva che il ricorrente, in data 8 gennaio 2014, ha sottoscritto un ordine di acquisto di n. 200 Certificates denominati "*SecurAsset SA BNL Athena Airbag Quanto su azioni Vale SpA*" per un controvalore pari a € 20.000,00.

Con riferimento a tale operazione di sottoscrizione, il ricorrente si duole di aver ricevuto dalla banca una consulenza fuorviante e quindi non coerente con la strategia d'investimento desiderata.

Al riguardo va osservato che la banca ha fornito al ricorrente la "Scheda Prodotto", nella quale sono specificate tutte le informazioni rilevanti sul prodotto finanziario acquistato (ossia che si tratta di strumento finanziario derivato, il cui sottostante è rappresentato da azioni di una società mineraria brasiliana), nonché i relativi rischi (quali, ad es., il rischio di perdita totale o parziale del capitale investito, il rischio liquidità che comporterebbe l'impossibilità di liquidare l'investimento prima della sua scadenza naturale, la potenziale presenza di conflitti d'interessi in capo all'intermediario-collocatore): risulta, infatti, specificato che l'ISR (indicatore numerico che sintetizza il rischio dello strumento finanziario) presenta un valore pari a 5,6 su un massimo di oltre 20, corrispondente a un livello di rischio di tipo "moderato"; che la scadenza del predetto prodotto finanziario è stabilita al 9 febbraio 2016; che i rendimenti annui possono variare sulla base di ipotetici scenari, compiutamente descritti nella menzionata "Scheda Prodotto"; che collocatore ed emittente dello strumento finanziario non sono il medesimo soggetto e che a quest'ultimo non è stato assegnato alcun giudizio di *rating*. Sono altresì specificate spese e commissioni per collocamento e/o gestione.

Peraltro, lo strumento finanziario acquistato è perfettamente in linea con il profilo di rischio del cliente in essere al momento dell'effettuazione dell'operazione contestata.

Invero, in data 13 giugno 2013, il ricorrente ha debitamente sottoscritto il questionario di analisi del profilo finanziario, nel quale dichiarava, fra l'altro, di aver investito in titoli di stato, obbligazioni, polizze assicurative e fondi gestionali, azioni e obbligazioni strutturate (ciò che trova peraltro riscontro nei movimenti sul *dossier* titoli del ricorrente); di conoscere prodotti finanziari,

quali derivati regolamentati e strumenti d'investimento innovativi (*Certificates, Covered, Warrant*); di essere disposto a subire una perdita media su un orizzonte temporale di cinque anni.

Alla luce di tali dichiarazioni, nonché della precedente esperienza in investimenti finanziari maturata dal ricorrente, la banca gli ha quindi attribuito una propensione al rischio di tipo “aggressivo”, ritenendo tale livello di rischio adeguato alla tipologia di prodotto finanziario acquistato che, giova ribadire, risulta possedere ISR pari a 5,6 su un massimo di oltre 20 (valore corrispondente a un livello di rischio “moderato”).

Stante quanto sopra esposto – e ritenuto che la banca ha agito in conformità a quanto previsto dalla normativa Mifid in materia di prestazione dei servizi di investimento – il Collegio respinge il ricorso.

2.6. Titoli di Stato

2.6.1. Trading on-line – Inserimento ordine di acquisto – Anomalia del portale – Ritardo nella trasmissione al mercato – Responsabilità della banca – Risarcimento del danno

La banca deve essere considerata responsabile del danno patito dal ricorrente che, per un periodo di tempo di circa 5 ore, è stato privato della possibilità di operare con i Titoli di Stato che sarebbero dovuti essere nella sua disponibilità fin dall'apertura del mercato, in quanto l'ordine di acquisto inserito dal ricorrente medesimo – in assenza dell'anomalia di trasmissione sulla piattaforma informatica – avrebbe trovato pronta esecuzione, come risulta dai prezzi registrati nella giornata di interesse (decisione del 7 ottobre 2015, ricorso n. 321/2015).

La ricorrente espone:

1. di aver impartito, in nome e per conto della figlia Sig.ra (...), tramite la piattaforma di trading on-line della banca convenuta — in data 12 marzo 2015, alle ore 8:52 — l'ordine di acquistare nominali € 72.000,00 del “BTP FB37”, ad un prezzo non superiore a € 138,60;
2. che, nonostante il titolo in questione avesse “aperto a 138,55” l'operazione in questione non era stata eseguita “per problemi tecnici avuti dalla [banca convenuta]”;
3. di avere tentato “almeno due volte” di revocare la suddetta disposizione, senza, tuttavia, riuscirci;
4. “non volendo restare senza titoli”, di avere impartito — alle ore 12:29 del medesimo giorno — l'ordine di acquistare nominali € 75.000,00, del titolo in questione, eseguito al prezzo di € 140,26;
5. di avere, quindi, nuovamente tentato, senza esito positivo, di revocare l'ordine immesso alle ore 8:52, che, invece, verificatesi le condizioni di prezzo impostate, trovava tardiva esecuzione alle ore 14:57;
6. trovandosi nella situazione di avere ormai “troppi titoli in carico”, di avere immesso l'ordine di vendere nominali 72.000 del BTP in questione, eseguito alle ore 16:10, al prezzo di € 139,35.

La ricorrente lamenta che “se avesse regolarmente avuto BTP da [lei] inseriti alle ore 8:52, li [avrebbe] realizzati con una notevole plusvalenza e non [avrebbe] inserito né tentativi di revoca e [altri] ordini di acquisto”; chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di risarcire il mancato guadagno patito a causa del malfunzionamento della piattaforma nonché di revocare dell'ordine eseguito alle ore 12:29.

La banca replica, affermando:

- a. che l'ordine di acquisto impartito dalla ricorrente alle ore 8:52, ossia nella fase di preapertura del mercato borsistico, a causa di *“una anomalia di trasmissione dati”*, è *“arrivato al mercato ore 9:22 a negoziazioni già avviate ovvero quando il prezzo medio dell'investimento [...] si attestava su quotazioni superiori rispetto alla soglia limite indicata [dalla ricorrente]”*;
- b. che, *“nell'elenco delle operazioni registrate nell'apposito applicativo della banca”*, non risulta che la ricorrente abbia disposto la revoca del precedente ordine di acquisto immesso alle ore 8:52;
- c. che il suddetto ordine è stato eseguito alle ore 14:57 e *“l'acquisto si è perfezionato nel momento in cui il valore del titolo ha coinciso con il limite indicato dal cliente”*;
- d. che, *“nelle more, segnatamente alle ore 12:25, la ricorrente ordinava un ulteriore acquisto del medesimo titolo per un valore di € 75.000, limitato ad € 140,26”*
- e. che, alle ore 16:00, la ricorrente ha inserito l'ordine di vendere il titolo in questione per un valore nominale pari a € 72.000, eseguito alle ore 16:10 al prezzo di € 139,35;
- f. che l'anomalia di cui al precedente punto a. *“aveva generato una discrepanza tra il prezzo in fare di preapertura [€ 138,55] e quello effettivamente pagato”* (€ 138,60) dalla ricorrente in occasione dell'esecuzione dell'operazione (ore 14:57);
- g. di aver provveduto a rimborsare alla ricorrente la maggiore somma versata a causa di detta discrepanza, accreditando sul conto corrente della medesima la somma di € 36,03;
- h. che *“l'acquisto dei Buoni Poliennali del Tesoro (BTP) è un'operazione di investimento di capitali tipicamente finalizzata all'acquisizione di un flusso di cassa costante tramite l'accredito delle cedole che correlano il rendimento dell'investimento al mantenimento dello stesso fino alla data di scadenza”*;
- i. che *“quanto precede palesa inequivocabilmente la infondatezza delle pretese risarcitorie della controparte che, pur avendo effettuato un investimento tipicamente durevole imposta la propria domanda sulla implicita – e non dimostrata – intenzione di speculare sulla vendita dei titoli”*.

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

Anzitutto, 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 dell'intermediario, l'onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di trading online sulla quale la clientela opera; ne consegue che il malfunzionamento della piattaforma, 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 specie, è emerso — anche a seguito di quanto dichiarato dall'intermediario convenuto in sede di replica — che in data 12 marzo 2015 si è verificato un disservizio che ha determinato *“una anomalia di trasmissione dati”*, a causa della quale l'ordine di acquisto della ricorrente, immesso in fase di pre-apertura del mercato (ore 8:52), è stato inviato al mercato solo alle ore 9:22.

Se non si fosse verificato il disservizio in questione e l'ordine fosse stato tempestivamente trasmesso, verosimilmente la compravendita si sarebbe perfezionata nei primi minuti dall'apertura del mercato.

Difatti, come esattamente osservato dalla ricorrente, il titolo in questione ha fatto registrare — già in apertura del mercato — un prezzo compatibile con il limite impostato nell'ordine di acquisto, che, pertanto, se non si fosse verificata la suddetta *“anomalia”*, avrebbe trovato pronta esecuzione.

Ciò risulta dai report “Bloomberg” versati in atti, che riportano le quotazioni del titolo a partire dall’apertura del mercato, da cui si desume appunto che, nei primi minuti successivi all’apertura, il titolo ha effettivamente fatto registrare dei prezzi in linea con il limite indicato nell’ordine dalla ricorrente.

Ne deriva che la banca deve essere considerata responsabile del danno patito dalla ricorrente la quale, per un periodo di tempo di circa 5 ore, è stata privata della possibilità di operare con dei titoli che sarebbero dovuti essere nella disponibilità della medesima ricorrente già a partire dai primi minuti dall’apertura del mercato.

Non rilevano, in senso contrario, le argomentazioni formulate dall’intermediario secondo cui il danno lamentato dalla ricorrente sarebbe incompatibile, stanti le caratteristiche del titolo in questione, con l’obiettivo di realizzare da parte dell’investitore un lucro nel breve periodo.

Vero è infatti che l’operazione in questione — in linea, peraltro, con quanto stabilito nel decreto con cui il Giudice tutelare presso il Tribunale di Brescia, Sezione distaccata di Salò, ha autorizzato la ricorrente, quale amministratrice dei beni della figlia, ad investire somme mediante la modalità del trading online — non comportava “rischi per il capitale”. Ma ciò non toglie che, nella specie, l’investitore avrebbe comunque potuto realizzare, grazie alla favorevole congiuntura di mercato, una plusvalenza che non v’è ragione di non ammettere a risarcimento.

Considerato, tuttavia, che non è possibile stabilire con certezza *ex post* quali sarebbero state le iniziative di investimento che la ricorrente avrebbe intrapreso se la suddetta “*anomalia*” non si fosse verificata, il Collegio ritiene che il relativo danno debba essere liquidato in via equitativa ai sensi dell’art. 1226, c.c., tenendo conto, in particolare, alla luce dell’ammontare dell’investimento e dell’andamento del prezzo del titolo nella giornata in questione:

- del danno emergente, tendenzialmente commisurato alla differenza tra le somme che sarebbero occorse, in caso di corretto funzionamento del sistema, per acquistare il quantitativo di BTP originariamente preventivato, e quelle effettivamente impiegate per acquistare la medesima quantità del prodotto in questione;
- del lucro cessante, tendenzialmente commisurato all’aumento del valore del titolo intervenuto tra l’orario di apertura e l’orario in cui la ricorrente è venuta effettivamente in possesso dei titoli;
- dell’importo — da detrarre — ricavato dalla ricorrente dalla vendita dei titoli in eccesso rispetto alla quantità originariamente preventivata.

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 probatoria — a corrispondere alla ricorrente la somma di € 2.000,00.

2.7. Sicav

2.7.1. Sottoscrizione Sicav - Successiva cessazione del soggetto collocatore – Scelta di una nuova banca collocatrice - Richiesta di trasferimento Sicav al nuovo collocatore – Contestazione circa la tardiva esecuzione – Mancata abilitazione dell’intermediario - Rigetto del ricorso

La banca scelta dal ricorrente quale nuovo depositario delle Sicav a lui intestate non può ritenersi responsabile del tardivo trasferimento di tali strumenti dal vecchio collocatore (rimasto ancora operativo all’epoca della richiesta di trasferire le predette Sicav) alla banca medesima, stante la facoltà del ricorrente medesimo di inoltrare la citata richiesta alle singole società

prodotto e/o alle relative banche corrispondenti oppure, in alternativa, al vecchio soggetto collocatore; fermo restando, comunque, che la nuova banca (alla quale lo stesso ricorrente ha, del resto, indirizzato solo “per conoscenza” la richiesta di trasferimento dei titoli) non avrebbe comunque potuto operare, in veste di collocatore, fino alla conferma di avvenuto “cambio di soggetto collocatore” (decisione del 19 ottobre 2015, ricorso n. 147/2015).

Il ricorrente espone di aver chiesto il trasferimento dei propri fondi/Sicav da (Sim...) a Banca (...), con atto del 31 dicembre 2013; si duole della circostanza che l’operazione di trasferimento degli investimenti era stata perfezionata solo nel mese di aprile 2014 e che, fino a tale data, non aveva potuto operare sui titoli in questione poiché essi non venivano visualizzati sulla piattaforma informatica di nessuno degli intermediari coinvolti nel trasferimento.

La mancanza di operatività era stata ulteriormente aggravata dal fatto che, per un presumibile disservizio riguardante le linee telefoniche, i titoli in questione non erano visualizzabili nemmeno dagli operatori telefonici di Banca (...).

Pertanto — considerato che non aveva potuto monitorare i titoli in un periodo caratterizzato da un’alta volatilità (fase di inizio anno) —, il ricorrente chiede che gli venga riconosciuto, a titolo compensativo, l’importo complessivo valutato in € 2.800,00.

La banca replica, richiamando anzitutto le seguenti circostanze:

- in data 30 dicembre 2013, la (Sim...) Sim SpA aveva cessato la propria attività;
- in pari data, il ricorrente aveva richiesto il trasferimento delle quote di fondi e Sicav dalla (Sim...) Sim SpA a Banca (...);
- in data 9 gennaio 2014, la banca aveva attivato il servizio di collocamento e consulenza in materia di investimenti;
- in data, rispettivamente, 14 gennaio e 16 gennaio 2014, la banca medesima aveva inoltrato la comunicazione di accettazione di cambio collocatore alla società emittente le quote di fondi (Anima SGR) e Sicav (società prodotto) di cui trattasi;
- le operazioni di trasferimento dei comparti interessati erano state completate dalle società prodotto il 14 marzo 2014.

Premesso quanto sopra, la banca evidenzia comunque che non sussisteva alcun obbligo contrattuale a suo carico — nell’ambito del servizio di collocamento acceso il 9 gennaio 2014 — a provvedere all’inoltro della richiesta di trasferimento di fondi e Sicav alle singole società prodotto.

Inoltre, sottolinea di non essere responsabile di asseriti inadempimenti imputabili alle società prodotto “fondati sui rapporti contrattuali intercorrenti direttamente tra l’investitore e le società stesse”.

Per quanto concerne, infine, l’asserita impossibilità di operare attraverso la piattaforma online durante il periodo di mancato trasferimento dei fondi/Sicav, la banca precisa che non è risultata alcuna attività dispositiva da parte del ricorrente, attraverso il servizio di Internet Banking, tale da far presumere l’esistenza di un disservizio; e che, dalle verifiche condotte, il servizio in questione non è risultato oggetto di sospensioni o interruzioni nel periodo in contestazione.

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

Nel dicembre 2013, la (Sim...) S.p.A ha inviato alla clientela una comunicazione avente ad oggetto la propria “Cessazione dello svolgimento dell’attività di intermediazione mobiliare – recesso dai contratti relativi ai servizi di collocamento e di consulenza in materia di investimenti”.

In tale lettera la società ha comunicato il recesso dai contratti di collocamento e di consulenza a far data dal 31 dicembre 2013, precisando che la clientela avrebbe potuto “continuare ad impartire le sue disposizioni alla SIM fino al 30 giugno 2014, limitatamente a richieste di disinvestimento o di cambio collocatore”; inoltre, ha specificato che “in qualsiasi momento” il

cliente avrebbe potuto operare sui propri investimenti “o rivolgendosi direttamente alla società prodotto o ad uno degli altri collocatori della stessa autorizzati in Italia”.

In data 30 dicembre 2013, il ricorrente ha richiesto per iscritto alla (Sim...) Sim S.p.A. il trasferimento di quote di fondi e Sicav presso il nuovo collocatore Banca (...); tale richiesta è pervenuta “per conoscenza” anche a Banca (...) il 10 gennaio 2014.

Sempre in data 30 dicembre 2013, il ricorrente ha sottoscritto la proposta contrattuale relativa alla “Richiesta di attivazione del servizio di consulenza in materia di investimenti”, che è stata accettata da Banca (...) con lettera in data 9 gennaio 2014.

Successivamente, nello stesso mese di gennaio 2014, e precisamente il giorno 14 e il giorno 17, Banca (...) ha comunicato rispettivamente, alla società “Anima SGR”, l’accettazione della richiesta di cambio collocatore e, alla (Sim...), l’accettazione massiva dei comparti delle Sicav in trasferimento.

A fronte di tali adempimenti, “Anima SGR” completava l’attività di caricamento titoli in data 14 marzo 2014; analogamente provvedevano, per quanto riguarda i titoli di propria pertinenza, le altre società prodotto, in data 5 marzo 2014.

Il ricorso è infondato.

La banca convenuta non risulta essere titolare, dal lato passivo, delle pretese dedotte con il ricorso in relazione al trasferimento dei titoli da (Sim...) a Generali (società, queste, che nemmeno risultano appartenere al medesimo gruppo bancario o in altro modo ad esso collegate: ad esempio, mediante cessione, subentro nei rapporti contrattuali in essere con la clientela di (Sim...) S.p.A., etc.).

Il ricorrente aveva infatti facoltà di inoltrare la richiesta di trasferimento alle singole società prodotto (Anima SGR, Schroder International Selection Fund, Invesco Funds Sicav, Generali Investment Sicav, JPMorgan Investment Funds”) e/o alle relative banche corrispondenti (BNP Paribas e State Street Bank) oppure, in alternativa, alla società (Sim...) S.p.A., soggetto collocatore che — pur cessato — era rimasto operativo sino al 30 giugno 2014 (cfr. la nota di (Sim...) in data 30 dicembre 2013). Di ciò sembra essere consapevole lo stesso ricorrente il quale ha indirizzato la richiesta di trasferimento dei titoli proprio alla società (Sim...) S.p.A. (e solo per conoscenza a Banca (...)).

D’altra parte, Banca (...) non avrebbe comunque potuto operare, in veste di soggetto collocatore, fino alla conferma di avvenuto “cambio collocatore” da parte delle predette società prodotto (o delle loro banche corrispondenti); cambio nella specie intervenuto soltanto in data 5 (per le Sicav) e 14 marzo 2014 (per i fondi).

Ne deriva che, prima di tale data, il ritardo nell’operazione di trasferimento degli investimenti in questione non può essere addebitata a responsabilità della banca convenuta la quale non era abilitata ad operare su tali prodotti (accettando ordini di disinvestimento, trasferimento, etc., sugli stessi prodotti).

Pertanto, il Collegio respinge il suddetto capo del ricorso che postula la responsabilità della banca nell’esecuzione dell’operazione di trasferimento.

Per gli stessi motivi — trattandosi di doglianze relative a fatti anteriori rispetto alla presa in carico dei titoli da parte della banca — sono da respingere anche i due ulteriori capi del ricorso con cui si deduce l’impossibilità di operare sugli investimenti in questione tramite la piattaforma informatica nonché tramite servizio telefonico.

Per completezza è da aggiungere, con riguardo a questi ultimi profili, che il ricorrente non ha fornito alcuna prova in ordine a quanto dedotto e che, anzi, la banca non ha riscontrato disservizi nel periodo di interesse e, in ogni caso, non ha riscontrato, a decorrere dal 9 gennaio 2014 — giorno di attivazione del servizio di collocamento e di consulenza — alcuna attività dispositiva da parte del ricorrente attraverso Internet Banking.

In conclusione, il Collegio respinge il ricorso.

2.8. Gestioni patrimoniali

2.8.1. Sottoscrizione gestione patrimoniale – Successiva comunicazione al cliente – Necessità di aggiornare il questionario Mifid – Mancato riscontro da parte dell’investitore – Variazione d’ufficio della gestione – Scelta di una gestione monetaria – Comportamento in linea con il contratto di gestione – Legittimità della modifica

Qualora il contratto di gestione disponga che, nel caso in cui “le informazioni fornite dall’investitore risultino palesemente superate e la SGR non possa farvi affidamento al fine della valutazione di adeguatezza della linea di gestione”, la SGR medesima — dopo aver provveduto, “anche per il tramite del soggetto distributore, a mezzo lettera raccomandata a/r, ad informare l’investitore (...) dell’impossibilità di fare affidamento sulle informazioni fornite (...)” ed aver altresì provveduto a richiedere all’investitore il rilascio di informazioni aggiornate, senza ottenere alcun riscontro da parte del cliente — è autorizzata a variare la linea di gestione prescelta con una linea di gestione di natura monetaria; ne consegue l’infondatezza della censura mediante la quale il ricorrente contesta l’avvenuta modifica della sua gestione “Dinamica” in gestione “Serena” (con livello di rischio più basso), avendo la banca e la SGR agito in linea con quanto previsto dalle predette norme contrattuali (decisione del 23 giugno 2015, ricorso n. 35/2015).

I ricorrenti lamentano che il 22 maggio 2014, dopo solo 4 mesi dalla sottoscrizione del contratto, la SGR aveva modificato arbitrariamente la linea di gestione da “GP Dinamica” (livello di rischio 5) a “GP Serena” (livello di rischio 2), senza avere la loro autorizzazione scritta; chiedono il riconoscimento della differenza di rendimento tra la linea di gestione “Dinamica” e la linea “Serena” nel periodo dal 20 maggio al 3 settembre 2014, stante che a tale ultima data il patrimonio era stato nuovamente trasferito alla linea “Dinamica”.

La banca replica che la vicenda trae origine dal mancato aggiornamento del profilo dei clienti, con la conseguente riallocazione d’ufficio dell’investimento in gestione patrimoniale da una linea dinamica a maggior rischio ad una linea serena a rischio minimo; precisa, infatti, che il 21 marzo 2014 aveva inviato una lettera raccomandata ai clienti con la richiesta di aggiornamento del profilo finanziario, precisando che — se tale operazione non fosse stata eseguita — si sarebbe provveduto ad investire d’ufficio il patrimonio nella “GP Linea serena” o “Linea GPF Monetaria”. La banca sottolinea, inoltre, che il questionario Mifid ha una validità di tre anni e la scadenza del precedente questionario (sottoscritto nel 2011) era stata peraltro già comunicata ai ricorrenti con lettere del 25 gennaio 2014 e 14 luglio 2014.

Poiché i ricorrenti non si erano recati in filiale per procedere all’aggiornamento del profilo, il patrimonio conferito nella linea “Dinamica” era stato trasferito nella linea “Serena”; tale variazione è stata comunicata ai ricorrenti con lettera della SGR del 21 maggio 2014. Infine, il 18 agosto 2014 i ricorrenti avevano compilato il nuovo questionario Mifid e la linea “Dinamica” era stata ripristinata.

La società di gestione replica che la profilatura della clientela era un’attività gestita dalla banca collocatrice; in ogni caso, stante il protrarsi del mancato aggiornamento del questionario Mifid, precisa che la linea “Dinamica” era stata convertita nella linea “Serena” ai sensi dell’art. 6, lett. f) del contratto di gestione patrimoniale.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva innanzitutto che il 22 gennaio 2014 i ricorrenti hanno sottoscritto il contratto di gestione di portafogli, optando per la linea “Dinamica” con livello di rischio pari a “5” (in una scala numerica che va da 1 a 7); il 7 febbraio 2011 avevano, invece, compilato il questionario Mifid, risultando con un profilo finanziario “conservativo”. In tale modulo, era indicato che il questionario aveva una validità temporale di tre anni e che, alla scadenza di tale periodo, sarebbe stato necessario effettuare nuovamente la profilatura. Tali linee di gestione sono emesse e gestite dalla “(...) Capital SGR” e collocate da (...).

Successivamente, il 25 gennaio 2014, la banca ha inviato ai ricorrenti una comunicazione relativa alla “coerenza del portafoglio” per rammentare, tra l’altro, che era necessario provvedere all’aggiornamento del profilo finanziario entro il 7 febbraio 2014; i ricorrenti sono stati, quindi, invitati a rivolgersi alla loro filiale per procedere al predetto aggiornamento. Il 21 marzo 2014, con apposita lettera raccomandata, la banca ha comunicato ai ricorrenti che, stante il mancato aggiornamento del questionario Mifid, si sarebbe provveduto, qualora non si fosse effettuata entro il 20 maggio 2014 una nuova profilatura, ad investire il patrimonio conferito nella gestione “Dinamica” in una linea monetaria (“Serena” o “Monetaria Euro”); infine, il 21 maggio 2014 la SGR ha inviato una lettera ai clienti informando che si era provveduto a modificare, con decorrenza 20 maggio 2014, la linea di gestione “Dinamica”, trasferendo il patrimonio ivi conferito nella linea “Serena”.

La condotta della banca appare il linea con quanto previsto dai principi normativi vigenti in materia e dalle clausole contrattuali; a tal riguardo è, in particolare, da rammentare che l’art. 6, lett. f), del contratto di gestione sottoscritto dai ricorrenti dispone che nel caso in cui *“le informazioni fornite dall’investitore risultino palesemente superate e la SGR non possa farvi affidamento al fine della valutazione di adeguatezza della linea di gestione, la SGR provvederà, anche per il tramite del soggetto distributore, a mezzo lettera raccomandata a/r, ad informare l’investitore della situazione di sopravvenuta inadeguatezza della linea di gestione prescelta e/o dell’impossibilità di fare affidamento sulle informazioni fornite ai fini della valutazione di adeguatezza della linea di gestione prescelta; la SGR provvederà inoltre a richiedere all’investitore – anche per il tramite del soggetto distributore – il rilascio di informazioni aggiornate ai fini di rendere la linea di gestione prescelta adeguata al nuovo profilo. In assenza delle predette informazioni e/o di istruzioni – che l’investitore dovrà rendere entro un termine congruo che gli sarà comunicato dalla SGR, anche tramite il soggetto distributore – l’investitore autorizza espressamente e sin d’ora la SGR a variare la linea di gestione prescelta con una linea di gestione di natura monetaria”*.

Né, in senso contrario, può assumere rilievo l’eccezione sollevata dai ricorrenti i quali sostengono di non aver ricevuto alcuna comunicazione da parte dell’intermediario in merito alla necessità di rinnovare il questionario Mifid e alle “relative conseguenze”.

Invero, la banca ha fornito idonea documentazione atta a comprovare la spedizione della lettera raccomandata inviata ai ricorrenti il 21 marzo 2014, in particolare inviando la ricevuta di spedizione, trasmessa da Poste Italiane, che reca l’indicazione dei destinatari, del loro indirizzo e della data di imbustamento.

Deve, pertanto, ritenersi che della spedizione di tale lettera vi sia prova certa; dal che è legittimo trarre — salva prova contraria, nella specie non fornita — la presunzione di conoscenza ex art. 1335 c.c. (cfr. Cassazione Civile, sez II, 28 novembre 2013, n. 26708).

In conclusione il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca e della SGR, dichiara il ricorso infondato.

3. SERVIZIO DI NEGOZIAZIONE TITOLI

3.1. Obblighi informativi

3.1.1. *Ordine di acquisto di titoli obbligazionari – Mancata consegna da parte dell'intermediario estero – Tardiva informativa da parte della banca – Mancato rispetto degli obblighi informativi di cui al TUF – Responsabilità per i danni conseguenti*

Qualora la banca convenuta abbia provveduto con ritardo (circa tre mesi) a comunicare al ricorrente che i titoli dei quali egli aveva ordinato l'acquisto non potevano essere consegnati dall'intermediario estero,, è da ritenere – pur volendosi tenere conto del tempo necessario per approfondire la problematica e per porre in essere azioni finalizzate ad ottenere la consegna dei titoli in questione – che l'intermediario avrebbe potuto e dovuto informare il ricorrente con la massima tempestività, al fine di consentire a quest'ultimo di valutare la situazione e decidere le iniziative da intraprendere; pertanto, dato il mancato rispetto dei principi di trasparenza di cui all'art. 21 del TUF (che impone agli intermediari “di comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti” nonché “operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati”), l'intermediario medesimo va considerato responsabile dei danni patiti dal cliente a causa del suddetto comportamento (decisione del 9 marzo 2015, ricorso n. 515/2014).

Il ricorrente espone:

1. di aver acquistato, in data 28 novembre 2013, obbligazioni, “Bers ZC 98/2028” per nominali AUD 170.000 e controvalore pari ad € 50.158,09;
2. che la banca, in data 26 febbraio 2014, lo informava che l'intermediario estero con il quale era stato negoziato in contropartita l'acquisto dei titoli obbligazionari non aveva provveduto alla consegna degli strumenti finanziari oggetto dell'operazione;
3. di aver disposto, nella medesima data, la vendita alla banca convenuta dei suddetti titoli, ricavando dall'operazione la somma di € 50.000,94, e di aver acquistato, sempre in tale occasione, obbligazioni “Australia 4,5% 2033” per l'importo nominale di AUD 76.000,00.

Il ricorrente lamenta di non aver tempestivamente ricevuto dalla banca “informazioni circa la mancata consegna del titolo da parte dell'intermediario parte venditrice”, aggiungendo che l'operazione risultava essere stata regolata in data 3 dicembre 2013 e che, dall'esame degli estratti conto, il titolo in questione risultava regolarmente registrato sul suo dossier.

Ritenendo di aver subito un pregiudizio a causa della condotta della banca convenuta, il ricorrente chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all'intermediario di corrispondere la somma di € 1.269,54, comprensiva di quello che egli definisce: **a)** “danno emergente”, ovvero “relativo al fatto di dover vendere un titolo che altrimenti, anche considerando le condizioni di mercato, [avrebbe] sicuramente tenuto all'interno del dossier titoli”; **b)** “lucro cessante, derivante dal fatto che, nel tempo intercorrente tra l'acquisto e la vendita, a fronte di un'operazione in perdita per € 157,15, le somme potevano essere impiegate in maniera più redditizia”; **c)** “rimborso delle commissioni” pagate all'intermediario per € 737,39, in base al presupposto che l'operazione “a quanto riferito dalla banca, presentava un difetto essenziale sin dalla nascita”.

La banca replica, affermando:

- che “quanto occorso in relazione all’operazione di acquisto del titolo «Bers ZC 98/2028» [...] [era stato] determinato dalla condotta dell’altro intermediario con cui la negoziazione era stata curata in contropartita e non già per l’operato della banca che pure si era attivata per sollecitare la consegna del titolo negoziato”;
- di aver “manifestato fin dall’emergere del disguido di cui è caso, la propria disponibilità ad intervenire al fine di tenere indenne il cliente dalle eventuali conseguenze pregiudiziali che fossero derivate dall’esito negativo della negoziazione del titolo obbligazionario [...]”;
- di avere, infatti, riconosciuto al ricorrente la somma di € 158,00 a titolo di rimborso della perdita maturata come differenza contabile tra le operazioni di acquisto e vendita dell’obbligazione;
- di essere, inoltre, disposta a rimborsare al ricorrente le somme pagate a titolo di commissione per le due operazioni di negoziazione del titolo; somme individuate nell’importo di € 500,92, come risultante dalla relativa documentazione (la banca precisa che l’importo a questo titolo indicato dal ricorrente, pari ad € 737,39, appare erroneo, e che “l’equivoco potrebbe essere tutt’al più giustificato ipotizzando che il cliente abbia erroneamente interpretato le risultanze delle note contabili di eseguito, ritenendo che gli importi ivi esposti fossero denominati in euro anziché in dollari australiani”).

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

Anzitutto occorre rilevare che non può essere imputata alcuna responsabilità alla banca convenuta per la mancata consegna dei titoli oggetto del ricorso.

Tale circostanza, infatti è dipesa esclusivamente dall’inadempimento del venditore, il quale – nonostante il regolare perfezionamento della compravendita – non ha ottemperato all’obbligazione di consegnare i titoli all’acquirente e, venendo così meno agli obblighi assunti, ha impedito il realizzarsi dello scambio.

Sicché, la mancata consegna dei titoli non può ritenersi causata né dalla condotta colposa dell’intermediario né, tantomeno, da quella del broker (Banca IMI) incaricato da (...) di eseguire l’operazione in questione. Con la conseguenza che la banca convenuta non può giudicarsi responsabile per l’esito negativo dell’operazione in questione né in via diretta (art. 1218, c.c.), né in virtù dei principi che regolano la c.d. *culpa in eligendo* (art. 1717, c.c.).

Nondimeno, il Collegio rileva che la banca convenuta ha provveduto a comunicare al ricorrente la notizia della mancata consegna dei titoli solo in data 26 febbraio 2014; mentre l’operazione di acquisto è stata effettuata in data 28 novembre 2013.

Sicché – pur tenendo conto del tempo necessario per approfondire la problematica e per porre in essere azioni finalizzate ad ottenere la consegna dei titoli in questione – è da ritenere che la banca avrebbe potuto e dovuto informare il ricorrente con maggiore tempestività, al fine di consentire a quest’ultimo di valutare la situazione e decidere le iniziative da intraprendere (circostanza questa verificatasi solo in data 26 febbraio 2014). Con conseguente mancato rispetto dei principi di trasparenza di cui all’art. 21 del TUF (che, come noto, impone agli intermediari “*di comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti*” nonché “*operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati*”).

Il Collegio ritiene quindi, sotto questo profilo, l’intermediario responsabile dei danni patiti dal cliente a causa del suddetto comportamento.

Venendo quindi alle singole voci di risarcimento chieste dal ricorrente (cfr. sopra, lett. a, b, c), il Collegio rileva quanto segue.

E’ anzitutto da respingere la richiesta di cui alla **lett. a)**, mediante la quale il ricorrente ha domandato il risarcimento del danno – definito come danno emergente – derivante dalla circostanza che il ricorrente sarebbe stato costretto a vendere un titolo che altrimenti avrebbe mantenuto tenuto del dossier titoli.

Non può infatti ritenersi sussistente alcun nesso causale tra la decisione del ricorrente di vendere i titoli e la tardività della informativa da parte della banca (ferma restando la mancanza di responsabilità in capo alla banca medesima per la mancata consegna dei titoli da parte del venditore): a seguito di tale informativa – sia pure tardiva, ma incontestata nel suo contenuto, prospettato come illustrativo della reale situazione di fatto venutasi a determinare a seguito dell’inadempimento della controparte – il cliente si è infatti determinato a procedere nel modo suggerito; sicché, non può oggi dolersi della decisione consapevolmente assunta.

Per le medesime ragioni non risulta meritevole di accoglimento anche la domanda di cui alla **lett. c)**, con la quale si chiede il rimborso delle commissioni pagate all’intermediario per l’operazione di acquisto e per quella di vendita dei titoli in questione, posto che:

- quanto alla prima (acquisto ineseguito dalla controparte), l’esito negativo della stessa non era preventivabile e comunque non può essere imputato alla banca che, come detto, ha correttamente svolto la propria prestazione;
- quanto alla seconda (vendita allo “scoperto” per regolarizzare la posizione), si tratta anche in questo caso di oneri legittimamente trattenuti dalla banca in occasione dell’esecuzione di un ordine consapevolmente impartito dal cliente il quale, in base alle informazioni comunicategli dall’intermediario, ha evidentemente adottato – tra le varie scelte, a suo giudizio, possibili – la linea di condotta maggiormente rispondente al proprio interesse.

Il Collegio ritiene, invece, di dover accogliere il capo della domanda di cui alla **lett. b)**, con cui il ricorrente chiede il risarcimento del lucro cessante, ovvero del pregiudizio rappresentato dal diverso impiego – più redditizio – che avrebbe potuto fare del danaro utilizzato per l’investimento non andato a buon fine (circa € 50.000) nel tempo intercorrente tra l’acquisto (3 dicembre 2013, data di regolamento dell’operazione) e la vendita (26 febbraio 2014).

Sussiste infatti, sotto il menzionato profilo, il nesso di causalità tra la tardiva informativa fornita dalla banca ed il danno derivante dal non aver potuto il ricorrente, fino alla data del 26 febbraio 2014, porre rimedio alla situazione determinatasi a causa della mancata consegna dei titoli, eventualmente effettuando quelle operazioni che solo successivamente sono state poste in essere.

In merito alla quantificazione di tale voce di danno, il Collegio ritiene di dover fare applicazione dei principi equitativi di cui all’art. 1226 c.c., posto che non risulta possibile pervenire alla determinazione di un ammontare certo del pregiudizio subito dal ricorrente, data l’impossibilità di stabilire con plausibile certezza la condotta che il medesimo ricorrente avrebbe tenuto ove la comunicazione della banca fosse stata tempestiva, nonché le eventuali perdite o utili derivanti da ipotetici diversi investimenti.

In base ai suddetti principi – e tenuto conto: del ristretto lasso di tempo nel corso del quale si sarebbe prodotto il pregiudizio lamentato (dal 3 dicembre 2013, data di regolamento dell’operazione di acquisto, al 26 febbraio 2014); della tipologia dell’investimento prescelto (in titoli australiani) che presentava “rischi aggiuntivi” dovuti alla sua esecuzione “fuori dai mercati organizzati” o che hanno “sede all’estero” (cfr. gli artt. 4.3 e 4.6 della sezione A della “documentazione informativa” sottoscritta dal cliente in data 4 febbraio 2010); delle somme già versate dalla banca al ricorrente (€ 157,15) a titolo di differenza tra il controvalore addebitato al momento dell’acquisto dei titoli (€ 50.158,09) e la somma accreditata al momento della vendita degli stessi (€ 50.000,94); del tasso di interesse legale all’epoca vigente (tra il 3 dicembre 2013 ed il 26 febbraio 2014) e dell’ammontare della somma impiegata per l’acquisto dei titoli (€ 50.158,09) – il Collegio stima che il danno equitativamente risarcibile al ricorrente sulla base dei menzionati parametri possa essere quantificato nell’importo di € 200,00.

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 corrispondere al ricorrente la somma di € 200,00, come sopra determinata.

3.1.2. Titolarità di azioni – Avvio di procedura concorsuale della società emittente – Delisting del titolo – Negoziazione solo over the counter – Mancata comunicazione al ricorrente – Responsabilità della banca per i danni conseguenti

Considerato che l'art. 21 del TUF impone agli intermediari di “operare in modo che [i clienti] siano sempre adeguatamente informati”, la banca ha l'obbligo di informare l'investitore del fatto che la società emittente le azioni delle quali quest'ultimo è titolare ha avviato una procedura concorsuale e che, data la situazione di dissesto economico, il titolo è stato delistato dal NYSE e risulta negoziabile solo “over the counter”; la comunicazione delle suddette informazioni, infatti, consente al cliente di avere tempestiva contezza dei rischi derivanti dal possesso dei suddetti titoli e di individuare – e, se possibile, di porre in essere – eventuali iniziative per tentare di limitare i danni conseguenti al verificarsi di dette circostanze (decisione del 13 aprile 2015, ricorso n. 908/2014).

Il ricorrente espone:

1. di aver acquistato sul mercato NYSE, in data 27 gennaio 2011, tramite la piattaforma di trading on-line della banca convenuta, n. 2.000 azioni “Eastman Kodak”, impiegando, al lordo dei costi, la somma di € 5.618,42;
2. che, nel corso del tempo, la quotazione del titolo aveva subito “repentine quanto pesanti perdite, in ragione delle difficoltà della società emittente”;
3. di aver appreso, nel mese di settembre 2013, esaminando il proprio dossier titoli, che il titolo in questione era stato cancellato dal listino NYSE, ed era, ormai, “trattato unicamente in modalità over the counter”;
4. che, successivamente, la banca aveva eliminato le azioni dal proprio dossier titoli.

Il ricorrente contesta il fatto che la banca abbia provveduto a “scaricare” i titoli in questione, “anziché limitarsi a lasciarli nel dossier, anche semplicemente a costo zero: un titolo a costo zero, ossia deprivato di qualsiasi valore di mercato, conserva infatti, indirettamente un suo valore, rappresentato dal valore delle perdite fiscali che possono essere fatte valere, e dunque scontate, in occasione del realizzo di una plusvalenza finanziaria”.

Il ricorrente lamenta, inoltre, di non aver ricevuto dalla banca alcuna informazione in merito alle vicende che avevano, in modo così negativo, interessato il titolo in questione; a tal riguardo ritiene che “una tempestiva informazione da parte [della banca] avrebbe, se non altro, permesso di approntare una qualche soluzione per recuperare, se non il valore patrimoniale del titolo [...], almeno il valore fiscale della minusvalenza” in quanto il medesimo avrebbe potuto “cedere [i titoli] ad un terzo per un prezzo del tutto simbolico, realizzando la condizione base prevista dalla nostra normativa per il riconoscimento fiscale della minusvalenza”.

Ciò posto, il ricorrente, ritenendo di aver subito un danno a causa della condotta tenuta dalla banca nella vicenda in esame, chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare all'intermediario di versare la somma di € 1.610,93, a titolo di risarcimento per non aver potuto beneficiare, dal punto di vista fiscale, delle minusvalenze prodottesi a causa dell'investimento in esame, nonché una somma, equitativamente determinata dall'Organismo adito, a titolo di risarcimento dei danni morali patiti.

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l'incompetenza *ratione materiae* dell'Organismo adito, sostenendo che “deve ritenersi che presunti errori/inadempimenti della banca

nella gestione amministrativa dei titoli esulino dal perimetro decisionale riservato all'Ombudsman", in quanto il contratto che regola tali profili (contratto di deposito titoli) è un contratto qualificabile come "bancario".

Nel merito, la banca deduce:

- a. che "la società emittente, tra la fine del 2011 e l'inizio del 2012, ha presentato il ricorso al Chapter 11 e, per effetto del piano di ristrutturazione approvato, i titoli azionari sono diventati privi di valore (la cancellazione dal listino NYSE è avvenuta in data 19 gennaio 2012, quella dal circuito OTC il 2 settembre 2013)";
- b. che, per quanto attiene alla contestazione circa la mancata contabilizzazione delle minusvalenze a causa dello scarico dei titoli dal dossier del ricorrente, "non sussistevano, nel caso di specie, i presupposti di legge per riconoscere al cliente l'invocata agevolazione fiscale": "a norma dell'67 del TUIR, infatti, costituiscono elementi che concorrono alla formazione della base imponibile (solo) le plusvalenze, così come le minusvalenze, che derivano dalla cessione a titolo oneroso ovvero dal rimborso dei titoli";
- c. che, per quanto riguarda la presunta carenza di informazioni che la banca avrebbe dovuto fornire al ricorrente in ordine alle vicende societarie che stavano interessando l'emittente, non sussisteva a carico dell'intermediario alcun obbligo di fornire dette informazioni, posto che "le azioni Eastman Kodak [erano state] infatti acquistate [dal ricorrente], di propria iniziativa, attraverso il canale internet messo a sua disposizione dalla banca".

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

Con riferimento alla contestazione del ricorrente circa il presunto illegittimo "scarico" delle azioni da parte della banca, il Collegio ritiene assorbente rilevare che non sussistono, nel caso di specie, irregolarità nella condotta tenuta dall'intermediario il quale, scaricando le azioni, altro non ha fatto che adeguare il dossier titoli del ricorrente alla situazione in essere a seguito dell'annullamento delle azioni medesime.

Pertanto, il Collegio respinge tale capo del ricorso.

Per quanto attiene all'altra contestazione del ricorrente (mancata informativa in merito alle vicende societarie che hanno interessato la società Eastman Kodak), il Collegio ritiene invece di dover anzitutto rigettare l'eccezione di incompetenza avanzata dall'intermediario.

La suddetta doglianza, infatti, non ha per oggetto l'attività di amministrazione titoli posta in essere dalla banca nella sua qualità di depositaria – che, come indicato anche nelle decisioni dell'Ombudsman-Giurì Bancario citate dalla convenuta in sede di replica, non rientra nell'ambito di competenza *ratione materiae* dell'Organismo – bensì l'adempimento degli obblighi informativi nei confronti della clientela che, ai sensi dell'art. 21 TUF, gravano su tutti gli intermediari che prestano servizi di investimento. Ciò posto, e considerato anche che le informazioni di cui al caso in esame erano di tale rilevanza da essere idonee a influenzare le scelte di investimento/disinvestimento del cliente, il Collegio ritiene di dover esaminare nel merito il suddetto capo del ricorso.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che:

- la società "Eastman Kodak", di cui il ricorrente era azionista, a partire dalla fine dell'anno 2011, è stata sottoposta, a causa della situazione di grave dissesto finanziario in cui versava, alla procedura concorsuale prevista dal diritto statunitense (cd. "Chapter 11");
- a seguito dell'avvio di detta procedura, le azioni della società sono state cancellate dal listino NYSE in data 19 gennaio 2012 e potevano essere negoziate esclusivamente sul circuito "over the counter";
- a seguito dell'approvazione, nel mese di agosto 2013, del piano di ristrutturazione aziendale, le azioni in circolazione, in data 3 settembre 2013, sono state annullate;
- la banca convenuta, in data 11 settembre 2013, ha scaricato i suddetti titoli dal dossier del ricorrente.

Ciò posto, il Collegio, considerato che il citato art. 21 del TUF impone agli intermediari di “operare in modo che [i clienti] siano sempre adeguatamente informati”, ritiene che la banca avesse l’obbligo di informare il ricorrente del fatto che la società emittente le azioni delle quali quest’ultimo era titolare aveva avviato una procedura concorsuale e che, data la situazione di dissesto economico, il titolo era stato delistato dal NYSE e risultava negoziabile solo “*over the counter*”. La comunicazione delle suddette informazioni, infatti, avrebbe consentito al ricorrente di avere tempestiva contezza dei rischi derivanti dal possesso dei suddetti titoli e di individuare – e, se possibile porre in essere – eventuali iniziative per tentare di limitare i danni conseguenti al verificarsi di dette circostanze.

Ritenendo la banca responsabile dei suddetti danni, il Collegio rileva che il ricorrente chiede a titolo di risarcimento: 1) la somma di € 1.610,93, corrispondente al risparmio fiscale che avrebbe ottenuto se avesse potuto compensare le minusvalenze realizzate attraverso la vendita, “ad un prezzo del tutto simbolico”, dei titoli in questione con le plusvalenze accantonate; 2) una somma, equitativamente determinata dall’Organismo adito, a indennizzo dei danni morali patiti.

Considerato che il ricorrente non ha fornito alcuna evidenza idonea a dimostrare di aver subito dei danni “moralì” a causa della condotta tenuta dalla banca, il Collegio ritiene che il relativo capo della domanda di risarcimento debba essere rigettato.

Quanto al danno patrimoniale, il Collegio – ritenuta la sussistenza del danno medesimo – non condivide la quantificazione operata dal ricorrente, posto che non vi è alcuna certezza che quest’ultimo sarebbe riuscito a vendere i titoli (che avevano perso quasi integralmente il loro valore) e, di conseguenza, a compensare la minusvalenza auspicata.

Ritiene, dunque, che la stima del danno debba essere effettuata applicando il criterio equitativo di cui all’art. 1226, c.c., tenendo conto del valore dell’investimento in questione, del prezzo di carico dei titoli, delle chances di vendita dei titoli medesimi perdute a causa della condotta dell’intermediario e, infine, del relativo possibile prezzo.

In conclusione, 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 la somma di € 800,00, come sopra determinata.

3.1.3. Acquisto titoli obbligazionari – Lamentata carenza informativa – Mancata indicazione della natura di titolo “estero” – Incidenza rilevante di tale caratteristica – Responsabilità della banca per i danni conseguenti

Premesso che l’art. 21 del TUF impone agli intermediari che prestano “servizi e attività di investimento e accessori” (tra cui, i sensi dell’art. 1, comma 6 del TUF, rientra anche il servizio di custodia e amministrazione titoli) di “comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti” nonché di “operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati”, la banca è tenuta a fornire al cliente l’informativa relativa alla natura estera del titolo obbligazionario acquistato, soprattutto là dove, come nella specie, da un lato, il titolo stesso, per le sue caratteristiche, non appaia linearmente riconducibile alla nozione di titolo estero desumibile dalla normativa contrattuale; dall’altro, le commissioni applicate per la sottoscrizione abbiano assunto in concreto una incidenza rilevante.

Ai fini dell’informativa circa la natura estera del titolo obbligazionario acquistato, che la banca è tenuta a fornire al cliente, appare ininfluyente la consegna della scheda informativa che non contenga alcun elemento dal quale sia possibile dedurre detta natura “estera”; né, tantomeno, appare rilevante che sulla scheda in questione sia riportata l’indicazione dell’ISIN del titolo, dato

che si tratta di un codice il cui esatto significato, per chi non è particolarmente addentro la materia finanziaria, può senza dubbio sfuggire (decisione del 23 aprile 2015, ricorso n. 911/2014).

Il ricorrente espone:

1. di aver acquistato, nel mese di maggio 2013, tramite la piattaforma di trading on-line della banca convenuta, l'obbligazione "(...) 2/2015 3,875" per un valore nominale pari ad € 6.000,00;
2. di aver appreso, in seguito, che la banca considerava "estero" il suddetto strumento finanziario e, quindi, aveva addebitato le commissioni di gestione e amministrazione previste per questa tipologia di titoli;
3. di aver venduto i suddetti titoli nel mese di maggio 2014.

Il ricorrente lamenta di non essere stato informato dalla banca convenuta del fatto che le suddette obbligazioni, emesse da un intermediario italiano, erano considerate "estere" ai fini dell'applicazione delle commissioni sul dossier titoli; afferma, inoltre, che, nel caso in cui avesse ricevuto una completa informativa, non "avrebbe mai acquistato detto titolo" posto che "il rendimento del 3,87% lordo annuo [...] sarebbe stato completamente assorbito dalle maggiori spese di gestione del deposito titoli".

Il ricorrente, pertanto, chiede che l'Ombudsman Giuri-Bancario voglia ordinare alla banca di rimborsare la somma, "equitativamente" quantificata, di "circa € 200,00", "corrispondente alla retrocessione completa delle maggiori commissioni applicate [dalla banca] per il possesso dei titoli esteri, e ad una retrocessione almeno parziale delle commissioni applicate sull'acquisto e sulla successiva rivendita del bond in oggetto".

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l'inammissibilità del ricorso *ratione materiae*, posto che "la problematica [...] esposta dal ricorrente attiene ad adempimenti (comunicazioni delle commissioni di deposito applicate all'obbligazione acquistata) ai quali è tenuta la banca ai sensi dell'art. 1838 c.c. e, quindi, trattandosi di questione che attiene agli aspetti gestionali e amministrativi, la materia esula alla competenza attribuita" all'Organismo adito.

Per quanto riguarda il merito del ricorso, la banca deduce:

- a. che l'obbligazione acquistata dal ricorrente, "pur emessa da una società italiana, aveva come depositaria una banca estera e, come tale, subiva l'applicazione delle relative commissioni [...]";
- b. che l'isin del titolo in questione riporta come prefisso le lettere "XS", "che rappresenta i titoli considerati esteri (quelli italiani iniziano con IT)";
- c. che "la stessa documentazione prodotta dal ricorrente (scheda informativa) evidenzia come questa sia una sintesi obbligatoria e completa, in base alla normativa vigente, delle caratteristiche dello strumento finanziario che il risparmiatore esaminava per l'acquisto";
- d. che il ricorrente "opera esclusivamente in proprio tramite la piattaforma di internet banking" e, pertanto, può essere considerato "un investitore esperto che ritiene di poter agire consapevolmente sulla base delle informative ufficiali e senza approfondimenti consulenziali".

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

Anzitutto, è da rigettare l'eccezione di incompetenza *ratione materiae* sollevata dalla banca convenuta.

Difatti, il ricorrente si duole non già dell'applicazione delle commissioni operate dalla banca in ragione del contratto di deposito, bensì della mancata informativa, nella fase antecedente alla sottoscrizione, circa una caratteristica del titolo in questione (la sua qualità di titolo "estero"); problematica, quest'ultima, che deve considerarsi pacificamente rientrante nell'ambito di competenza per materia dell'Organismo adito.

Venendo al merito del ricorso, il Collegio anzitutto ricorda che l'art. 21 del TUF impone agli intermediari che prestano “servizi e attività di investimento e accessori” (tra cui, i sensi dell'art. 1, comma 6 del TUF, rientra anche il servizio di custodia e amministrazione titoli) di “comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti” nonché di “operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati”.

Pertanto, nell'ambito dell'informativa che, ai sensi della citata disposizione, l'intermediario era tenuto a fornire al ricorrente rientra anche quella relativa alla natura estera del titolo in questione. E ciò, soprattutto ove si consideri, da un lato, che il titolo stesso, per le sue caratteristiche (riportate anche nella lettera della banca del 31 dicembre 2015; *recte*: 2014), non appare linearmente riconducibile alla nozione di titolo estero desumibile dalla normativa contrattuale; dall'altro, che – anche in considerazione della misura non particolarmente rilevante dell'investimento in questione – le predette commissioni hanno assunto in concreto una incidenza rilevante.

Al riguardo, la banca convenuta, in sede di replica, ha sostenuto di aver correttamente adempiuto agli obblighi informativi relativi all'obbligazione in questione, fornendo al ricorrente, prima che quest'ultimo immettesse l'ordine di acquisto dei titoli, una scheda informativa contenente le “informazioni ritenute più rilevanti per la comprensione dello strumento finanziario trattato”; aggiunge, inoltre, che il ricorrente avrebbe potuto desumere la natura “estera” del titolo dal fatto che l'isin del medesimo riporta come suffisso le lettere “XS”.

Ciò posto, il Collegio rileva che la suddetta scheda informativa non contiene alcun elemento dal quale sia possibile dedurre la natura “estera” del titolo in questione; non appare, inoltre, rilevante, ai fini di una corretta informativa, la circostanza evidenziata dalla banca circa l'isin del titolo riportato sulla scheda in questione, dato che si tratta di un codice il cui significato, per chi non è particolarmente addentro la materia finanziaria, può senza dubbio sfuggire.

Pertanto, il Collegio - non avendo la banca, nella vicenda in esame, correttamente ottemperato agli obblighi stabiliti dal citato art. 21 del TUF – ritiene quest'ultima responsabile dei danni subiti dal ricorrente.

Venendo alla quantificazione del danno, il Collegio ritiene di dover procedere – come peraltro espressamente richiesto dal ricorrente – ad una valutazione di tipo equitativo ai sensi dell'art. 1226 c.c., non essendo possibile stabilire con certezza quali sarebbero state le scelte di investimento del cliente nel caso in cui avesse ricevuto una completa informativa riguardo al titolo in questione.

Ciò posto, il Collegio – tenuto conto dell'ammontare dell'investimento e delle commissioni applicate –, dichiara la banca tenuta a corrispondere al ricorrente la somma di € 150,00, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giuri Bancario di idonea documentazione probatoria.

3.1.4. Acquisto obbligazioni subordinate – Asserita carenza di informazioni in sede di sottoscrizione – Consegna di documentazione generica – Assenza di specifiche informazioni sullo strumento finanziario – Accoglimento del ricorso

Qualora la documentazione fornita dalla banca in occasione della sottoscrizione di obbligazioni subordinate rechi soltanto una generale e astratta descrizione dei servizi di investimento prestati dall'intermediario, nonché della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati, fra le quali le “obbligazioni subordinate”, senza avvertire il cliente che il titolo di cui trattasi appartiene a quest'ultima tipologia, la banca deve ritenersi responsabile dei danni causati all'investitore, posto che non ha adempiuto all'obbligo di informarlo circa le specifiche

caratteristiche dello strumento finanziario oggetto di investimento (obbligo che opera indipendentemente dal tipo di servizio di investimento prestato) (decisione del 14 dicembre 2015, ricorso n. 560/2015).

La ricorrente espone:

1. di aver acquistato — in data 21 ottobre 2014, con ordine impartito telefonicamente — obbligazioni “BESFIN PERP TM SUB”, per un valore nominale pari ad € 30.000,00;
2. che il suddetto investimento le era stato consigliato da un promotore finanziario della banca convenuta, il quale lo presentava come un *“reinvestimento ottimale di precedenti investimenti obbligazionari giunti a scadenza e esente da rischi”*;
3. che il suddetto titolo, tuttavia, aveva *“caratteristiche speculative e un grado di rischio ben più elevato del precedente investimento”*;
4. che, inoltre, le era stato *“taciuto che il titolo BESFIN PERP TM SUB era emesso da una società finanziaria collegata al Banco Spirito Santo, privo di patrimonialità, che trattavasi di titolo subordinato/perpetuo [...] e che il rendimento cedolare fisso ci sarebbe stato solo il 2 luglio 2014 dopo di che il titolo avrebbe avuto (forse) un rendimento variabile legato all’Euribor a 3 mesi”*;
5. che nel mese di luglio 2014 l’emittente i titoli in questione versava in uno stato di crisi finanziaria che ha avuto serie ripercussioni sull’andamento delle quotazione dei titoli;
6. che la banca convenuta *“prima del tracollo del titolo [...] era venuta in possesso di informazioni sull’emittente [...] tali per cui avrebbe dovuto consigliare ai clienti un immediato disinvestimento”*.

La ricorrente contesta: **1)** *“l’inappropriatezza/inadeguatezza”*, rispetto al suo profilo di risparmiatrice, dell’investimento consigliato dalla banca convenuta; **2)** la condotta tenuta dall’intermediario, il quale, sebbene fosse a conoscenza della precaria situazione finanziaria dell’emittente i titoli sottoscritti, ha omesso di comunicare alla clientela le suddette informazioni, al fine di avvertirla dell’aumentata rischiosità dell’investimento; chiede, pertanto, che l’Ombudsman-Giuri Bancario dichiari la banca *“responsabile del risarcimento dei danni subiti dalla ricorrente, con riserva di far valere il preciso ammontare in separata sede”*.

La banca replica, deducendo:

- a. che *“l’operazione contestata, lungi dall’essere stata consigliata dalla banca al cliente come sostenuto ex adverso, è stata eseguita [...] nell’ambito del servizio di investimento di ricezione e trasmissione ordini, come si evince anche dalla trascrizione dell’ordine telefonico prodotta dalla cliente, nella quale vengono elencati precisi ordini impartiti [dalla ricorrente] al promotore finanziario”*;
- b. che la ricorrente, prima di ordinare l’esecuzione dell’operazione, aveva puntualmente ricevuto idonee informazioni in merito alle caratteristiche dello strumento finanziario in questione;
- c. che l’investimento effettuato era *“perfettamente appropriato in considerazione del livello medio-alto di conoscenza e esperienza [della ricorrente]”*;
- d. che, con riferimento agli asseriti doveri di informazione a carico della banca nella fase successiva all’investimento contestato, *“in ragione della natura del servizio di investimento prestato, la banca non era evidentemente in alcun modo tenuta a monitorare l’andamento dei titoli de quibus né, tantomeno, a comunicare alla cliente eventuali informazioni in merito agli stessi”*.

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

L’intermediario eccepisce l’infondatezza di quanto dedotto dalla ricorrente (carenza di informazioni fornite dalla banca in occasione dell’investimento in titoli BESFIN PERP TM SUB) e,

in particolare, sostiene — nella risposta alla comunicazione con cui la Segreteria Tecnica richiedeva la “*documentazione probatoria idonea a dimostrare che la ricorrente, in occasione dell’esecuzione dell’operazione contestata era stata adeguatamente informata in merito alle caratteristiche dell’obbligazione BESFIN PERP TM SUB*” (cfr. la nota del 21 ottobre 2015) — che “*quanto alle informazioni da rendere alla clientela sulla natura e sui rischi degli strumenti finanziari trattati, l’art. 31 del Regolamento Consob [cd. Intermediari] impone agli intermediari di fornire un’informativa per «tipologia» di strumento finanziario*”, aggiungendo che “*detta informativa è stata debitamente resa dalla banca alla cliente mediante la consegna del documento «Investors Education»*”.

E’ tuttavia da rilevare che il suddetto documento, fornito dalla banca alla ricorrente in occasione della sottoscrizione del contratto quadro per la prestazione dei servizi di investimento (22 settembre 2009), reca soltanto una generale e astratta descrizione dei servizi di investimento prestati dall’intermediario, nonché della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati, fra le quali le “obbligazioni subordinate”.

E’ pur vero che il titolo di cui trattasi appartiene a quest’ultima tipologia, ma tale informazione non risulta essere fra quelle fornite al cliente; sicché, in mancanza di questo elemento, il documento in questione non appare in grado di soddisfare la previsione di cui al citato art. 31, del Regolamento Intermediari.

Aggiungasi che, oltre al generale obbligo informativo di cui alla citata norma regolamentare, risulta a carico dell’intermediario anche il dovere “*di operare in modo che [i clienti] siano sempre adeguatamente informati*” (art. 21 TUF), il quale comporta l’obbligo di informare il cliente, in occasione delle operazioni di acquisto o sottoscrizione da quest’ultimo effettuate, circa le specifiche caratteristiche dello strumento finanziario oggetto di investimento. Con la precisazione che tale obbligo opera indipendentemente dal tipo di servizio di investimento prestato: sicché non mette qui conto stabilire se il servizio fornito dalla banca sia consistito in quello di consulenza, come sostiene la ricorrente, ovvero in quello di ricezione e trasmissione ordini, come afferma la banca.

Nella specie non risulta, dalla documentazione in atti, alcun elemento che dimostri che la banca abbia informato la ricorrente, ai sensi del menzionato art. 21, TUF, prima dell’operazione di compravendita, in merito alle peculiarità specifiche dello strumento finanziario “BESFIN PERP TM SUB” acquistato dalla cliente in data 21 ottobre 2014.

Pertanto il Collegio, in accoglimento del ricorso, dichiara l’intermediario responsabile degli eventuali danni che la propria condotta abbia procurato alla ricorrente (il cui ammontare la medesima si è riservata di quantificare “in separata sede”).

3.1.5. Mercato Nasdaq – Peculiari modalità di funzionamento – Pubblicizzazione sul sito internet della banca – Progressiva operatività del cliente – Presunzione di conoscenza

Qualora le peculiari modalità di funzionamento del mercato Nasdaq siano state pubblicate nella sezione “Help” del sito dell’intermediario, deve presumersi che l’investitore ne sia a conoscenza (a fortiori là dove il medesimo abbia dimestichezza con operazioni analoghe a quella in contestazione) —; sicché, l’investitore medesimo non può dedurre un inadempimento della banca che, nel caso di specie, si è limitata a prestare il servizio di ricezione e trasmissione ordini (decisione del 14 dicembre 2015, ricorso n. 324/2015).

Il ricorrente espone:

1. di aver immesso sulla piattaforma di trading on-line della banca convenuta - in data 29 gennaio 2015, alle ore 15:19:06 - l'ordine di acquisto di n. 3.000 titoli "Gevo" (quotati sul mercato NASDAQ), al prezzo di \$ 0,171;
2. di aver immesso l'ordine di revoca della suddetta disposizione alle ore 15:28:27 (prima, dunque, dell'apertura del mercato di riferimento, prevista per le ore 15:30:00);
3. che, nonostante l'ordine di revoca, l'operazione era stata comunque eseguita, al prezzo di \$ 0,17;
4. di avere chiuso la posizione, nella medesima giornata, vendendo i titoli al prezzo di circa \$ 0,13.

Il ricorrente contesta l'operato della banca convenuta che ha eseguito un ordine nonostante egli l'avesse revocato prima dell'apertura del mercato di quotazione; chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca di corrispondere la somma di \$ 1.000,00 a titolo di risarcimento delle perdite subite e di rimborso delle commissioni versate alla medesima, nonché la somma di \$ 2.000,00 a titolo di risarcimento dei danni morali patiti, *"avendo perso 3 mesi con continue telefonate e mail al call center"*.

La banca replica, affermando:

- a) che, *"con riferimento alla negoziazione di titoli quotati sul mercato NASDAQ, la banca svolge il servizio di ricezione e trasmissione ordini, che si sostanzia nella ricezione delle disposizioni impartite dalla clientela e nella loro trasmissione ad un intermediario abilitato alla negoziazione in conto proprio o all'esecuzione di ordini per conto dei clienti sul mercato di riferimento"*;
- b) che *"l'operatività sul mercato NASDAQ non prevede - diversamente, ad esempio, dal mercato azionario italiano - alcuna fase di asta di apertura. In tale fase, che ha sempre luogo prima dell'inizio delle negoziazioni, gli agenti operanti sul mercato hanno la possibilità di inserire delle proposte volte a formare il prezzo di apertura del titolo, nonchè di revocare le disposizioni immesse prima dell'inizio della successiva fase di negoziazione continua. Nel mercato NASDAQ l'assenza dell'asta di apertura comporta che gli ordini impartiti prima dell'apertura (o le eventuali relative revoche) vengano tutti immessi (rispettando la sequenzialità temporale di disposizione) direttamente all'apertura della fase di negoziazione continua"*;
- c) che *"l'assenza di una fase di asta di apertura sul mercato NASDAQ - nonché l'orario di inizio della fase di negoziazione continua - è opportunamente riportata sul sito della banca, alla sezione Help"*;
- d) che gli ordini impartiti dal ricorrente — sia quello di acquisto delle ore 15:19:06, sia quello di revoca delle ore 15:28:27 — sono stati tempestivamente trasmessi dalla banca all'intermediario incaricato della negoziazione sul NASDAQ (Knight), il quale, altrettanto tempestivamente, ha provveduto ad inoltrarli sul mercato all'apertura delle negoziazioni (ore 15:30:00);
- e) che, tuttavia, *"la condizione di prezzo impostata nell'ordine impartito dal cliente (\$ 0,171) si è verificata immediatamente, nell'istante di apertura delle negoziazioni (ore 15:30:00)"* e che, a causa di tale circostanza, il mercato di riferimento ha impedito la revoca del suddetto ordine in quanto lo stesso era già stato eseguito, indicandone la motivazione del relativo messaggio di rifiuto delle ore 15:30:01 (*"OrderCancel Reject: Too late to cancel"*).

Il Collegio, preso in esame il ricorso nella riunione del 23 settembre 2015, ne rinviava la decisione, disponendo di acquisire un approfondimento istruttorio.

Facendo seguito a quanto stabilito dal Collegio, la Segreteria Tecnica ha chiesto alla banca convenuta alcuni chiarimenti in merito alla vicenda in contestazione, con particolare riferimento all'informativa fornita al ricorrente.

In riscontro alla richiesta della Segreteria, la banca ha precisato:

- che le modalità di funzionamento del mercato NASDAQ non riguardano il rapporto in essere tra banca e cliente che ha ad oggetto esclusivamente la prestazione di servizi di investimento e che, peraltro, il relativo contratto stabilisce espressamente che *“qualora gli ordini trasmessi dalla banca siano eseguiti sui mercati regolamentati o in sistemi multilaterali di negoziazione, saranno osservate le regole ivi previste”*;
- che il ricorrente ha chiesto l’abilitazione al mercato NASDAQ nel 2005, sul quale pertanto opera da lungo tempo;
- che, in particolare, il ricorrente dispone *“abituamente ordini sul mercato NASDAQ anche in momenti antecedenti all’apertura delle negoziazioni”*; con la conseguenza che appare ragionevole desumerne che il medesimo *“scelga di operare sul NASDAQ proprio per le sue intrinseche e ben note caratteristiche”*.

Il Collegio, alla luce dei fatti sopra richiamati, rileva quanto segue.

Dall’esame dei report informatici relativi all’amministrazione degli ordini di cui trattasi, emerge come la banca convenuta abbia tempestivamente trasmesso all’intermediario incaricato della negoziazione sul NASDAQ (Knight) sia l’ordine di acquisto sia quello di revoca impartiti dal ricorrente rispettivamente alle ore 15:19:06 e 15:28:27.

Inoltre, l’intermediario Knight ha altrettanto tempestivamente immesso gli ordini in questione nel mercato di riferimento al momento dell’apertura delle negoziazioni, come previsto dal regolamento del mercato medesimo.

Considerato quanto sopra, la condotta tenuta da ambedue gli intermediari nella vicenda in questione è da considerare del tutto corretta, posto che essi hanno regolarmente adempiuto agli obblighi a loro ascrivibili nell’ambito dell’attività di prestazione del servizio di investimento di ricezione e trasmissione ordini e di negoziazione per conto della clientela.

Invero, la mancata esecuzione dell’ordine di revoca è stata di fatto determinata dalla circostanza che il mercato NASDAQ non prevede una fase di *“asta di apertura”* nel corso della quale gli ordini possano essere immessi e/o revocati prima che inizi la fase di *“negoziazione continua”*.

Questa peculiare modalità di funzionamento del mercato, comporta che qui — contrariamente a quanto sostenuto dal ricorrente che afferma di avere effettuato con successo, con un *“operatore”* della banca, una *“prova”* di revoca di un ordine precedentemente impartito, della quale tuttavia non v’è alcuna evidenza in atti — tutti gli ordini impartiti da un cliente con riferimento ad uno specifico titolo possono essere immessi ed eseguiti solo al momento dell’apertura del mercato (ossia in una fase in cui il titolo è già oggetto di negoziazione), e nel rispetto della loro sequenzialità cronologica.

Ne deriva ulteriormente che, là dove l’ordine di acquisto — in virtù delle proposte di vendita presenti sul mercato — trovi istantanea esecuzione all’apertura della fase di *“negoziazione continua”* del titolo (ore 15:30:00), l’eventuale successivo ordine di revoca non potrà ovviamente più essere eseguito.

Il che si è appunto verificato nel caso di specie, come risulta dal messaggio di rifiuto proveniente dal mercato che testualmente recita: *“revoca rifiutata: troppo tardi per revocare”* (*“OrderCancel Reject: too late to cancel”*).

Queste modalità di funzionamento del mercato NASDAQ, sul quale il ricorrente opera da circa un decennio ponendo in essere operazioni del tutto analoghe a quella in discorso (immissione di ordini in momenti antecedenti all’apertura delle negoziazioni), sono state peraltro pubblicizzate dalla banca che — pur non essendovi tenuta, alla stregua del contratto di prestazione di servizi di investimento — le ha pubblicate nella sezione *Help* del proprio sito web.

Sicché, è da presumere che il ricorrente ne fosse a conoscenza.

Ma ove pure così non fosse, dovrebbe comunque escludersi la sussistenza di un danno risarcibile, non essendo la revocabilità dell'ordine prospettata, in sede di ricorso, condizione indispensabile ai fini del conferimento dell'ordine stesso che, quindi, sarebbe stato in ogni caso ugualmente impartito.

Per le ragioni sopra indicate, il Collegio respinge il ricorso.

3.1.6. Deposito di azioni estere – Delisting dei titoli – Certificati virtuali trasformati in cartacei – Cumulo in un unico certificato fisico – Assenza di informativa da parte della banca convenuta – Mancata tutela del depositante – Irrilevanza delle motivazioni addotte dall'intermediario – Accoglimento della domanda

Posto che, in caso di deposito, la tutela dei diritti inerenti i titoli spetta alla banca (art. 1838, c.c.) - la quale non può, quindi, sottrarsi alle responsabilità che ne derivano (arg. ex art. 1780, c.c.) - non può considerarsi diligente l'intermediario che, a fronte di una circostanza, per ipotesi esimente, lontana nel tempo (nel caso di specie, il "delisting" di azioni estere, con tutte le conseguenze che ne sono derivate), si sia attivato soltanto a seguito del formale reclamo successivamente sporto dal ricorrente al fine di ricevere adeguate informazioni dall'emittente e poter trasferire il certificato cartaceo (che aveva sostituito il precedente certificato virtuale) dal vecchio al nuovo mercato di quotazione dei titoli.

Non si può considerare rispettosa del principio di diligenza e trasparenza, cui la condotta dell'intermediario deve improntarsi, la mancata informativa al ricorrente delle operazioni che hanno interessato taluni dei titoli presenti nel suo dossier (cartolarizzazione, accorpamento e frazionamento); né può valere quale esimente la mancata attivazione, dedotta dalla banca, del sistema automatico di invio della nota informativa; la banca ha, infatti, l'onere di garantire il regolare e stabile funzionamento degli eventuali sistemi automatizzati di cui essa stessa si sia dotata, il cui mancato funzionamento – del quale, peraltro, non sono state adeguatamente spiegate le ragioni – resta quindi a carico dell'intermediario (decisione del 26 maggio 2015, ricorso n. 879/2014).

Il ricorrente espone:

1. di aver acquistato, in data 26 gennaio 2000, dalla Banca Popolare (...), n. 6.370 azioni della società "Pilat Technologi Int" [oggi WTP Israel LTD];
2. che, in seguito, il rapporto intercorrente con la suddetta banca è stato ceduto all'intermediario convenuto;
3. di aver ordinato alla banca, in data 10 agosto 2010, di vendere i titoli in questione e di essere stato informato del fatto che "l'operazione non poteva essere eseguita poiché le azioni in parola risultavano essere state espunte dal mercato londinese e, allo stato, risultavano essere trattate sul mercato di Tel Aviv", sul qual l'intermediario non poteva operare;
4. che "all'epoca della mancata vendita, il valore del titolo era molto basso" mentre "nell'arco di un paio di anni il valore" era cresciuto;
5. di avere, dunque, "deciso di procedere nuovamente alla vendita" nell'anno 2012 ma, anche in questo caso, di essere stato informato dalla banca del fatto che quest'ultima non poteva operare sul mercati israeliano;
6. di aver successivamente ordinato alla banca, in data 22 maggio 2014, di trasferire i titoli presso un altro intermediario ;

7. che all'ordine di trasferimento, la Banca aveva opposto rifiuto, deducendo che la società emittente aveva emesso un "certificato fisico cumulativo per la totalità delle quote a carico della banca stessa" e che tale certificato era depositato presso una banca londinese;
8. che, alla data dell'11 giugno 2014, come si evince dal documento "vista titoli", avevano un controvalore pari ad € 89.497,40, e che lo stesso documento, alla data del 18 giugno 2014, riportava un controvalore pari ad € 13,43 ("oscillazione della quale la banca non ha saputo fornire spiegazioni");
9. che, in data 14 luglio 2014, l'emittente aveva eseguito un'operazione di frazionamento azionario per cui si era ritrovato a possedere non più 6.370 azioni bensì 318,5.

Premesso quanto sopra, il ricorrente chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia "statuire se via siano profili di responsabilità della [banca convenuta] quanto a: 1) il mancato ottemperamento dell'ordine promosso [...] in data 22 maggio 2014 di eseguire il trasferimento del titolo [in questione]; 2) l'accorpamento dei titoli disposto dalla società [emittente] e mancata informativa dell'operazione [...]; 3) la mancata informativa in merito al frazionamento azionario avvenuto in data 14 luglio 2014.

La banca replica, deducendo:

- a. che le azioni oggetto di ricorso, depositate presso la depositaria estera "CityBank" Londra e originariamente "emessi sulla piazza di Londra in valuta GBP", sono stati "delistati in data 12 dicembre 2008";
- b. che, "a fronte del delisting i relativi certificati azionari sono stati trasformati da virtuali in cartacei e cumulati in un unico certificato fisico per l'intero ammontare della posizione titoli presenti in UBI Banca";
- c. che, "su esclusiva iniziativa della società emittente", il suddetto certificato è stato "depositato presso il Vault inglese ma con mantenimento del titolo in quotazione sul mercato israeliano di Tel Aviv, in divisa ILS" (non trattata dall'intermediario);
- d. che la "CityBank Londra", "presso la quale il certificato cumulativo è in deposito e custodia, non ha inviato [...] nessuna informativa in merito al cambio di piazza di negoziazione" e, di conseguenza, di non aver potuto "fornire ufficiali indicazioni al cliente";
- e. di aver richiesto alla CityBank Londra, in data 16 giugno 2014, a seguito del reclamo presentato dal ricorrente, "il trasferimento del certificato materiale dal Vault inglese alla CityBank Israele con contestuale domanda di dematerializzazione e nuovo frazionamento in favore dei singoli possessori delle azioni", al fine di "consentire la negoziazione dei titoli sul mercato di Tel Aviv";
- f. che l'istanza del ricorrente non ha trovato ancora esecuzione in quanto "la società emittente persevera nel non fornire adeguate informazioni, utili – quanto necessarie – per procedere alla dematerializzazione e al frazionamento del certificato cumulativo e, quindi, per soddisfare la richiesta del cliente";
- g. che, con riferimento alle altre domande formulate dal ricorrente, la società emittente "ha dato corso al raggruppamento azionario (in data 25 marzo 2013 nel rapporto di una nuova azione ogni 1.000 vecchie possedute) e al frazionamento azionario (in data 13 luglio 2014 nel rapporto di 50 nuove azioni ogni una vecchia posseduta) senza inviare tempestivamente le necessarie e adeguate informazioni alla depositaria CityBank";
- h. che "la mancanza di informazioni ufficiali, unitamente al ritardo della depositaria Citibank Londra nell'esecuzione del trasferimento del certificato materiale a Citibank Israele", non ha permesso agli addetti del back office della banca di provvedere all'aggiornamento del saldo del titolo in questione nei depositi dei clienti; circostanza, questa, che "non ha determinato la conseguente trasmissione della comunicazione di quanto avvenuto ai clienti interessati tramite l'invio della prevista nota prodotta in automatico dalla procedura";

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

A) Il ricorrente ha chiesto più volte alla banca convenuta, dapprima nel 2010 e poi nel 2012, di vendere le azioni “Pilat Technologi Int” [oggi WTP Israel LTD] di cui è titolare.

La banca ha risposto che la società emittente aveva “delistato” il titolo dal mercato di Londra, ove il ricorrente lo aveva acquistato, e che il titolo medesimo era quotato allo stato sul mercato di Israele, in valuta ILS che la banca non tratta.

Quindi, in data 22 maggio 2014, ha deciso di avanzare alla banca la richiesta – dalla quale origina il ricorso all’esame del Collegio – di trasferire i titoli in questione presso un altro intermediario che, diversamente dalla convenuta, fosse “operante anche sul mercato israeliano” e potesse dunque procedere al disinvestimento.

La banca ha insistito nel rispondere di non poter adempiere per cause ad essa non imputabili.

A tal riguardo, il Collegio rileva che dalla documentazione in atti nonché dalle difese svolte dalla stessa banca convenuta, il deposito dei titoli presso Citibank Londra sembra trovare, a monte, il suo presupposto in un rapporto assimilabile a quello di deposito irregolare tra il ricorrente e la banca convenuta (art. 1782, c.c.) ovvero sembra, comunque, assumere i connotati di un deposito (presso la banca estera) intestato direttamente alla medesima banca convenuta.

Quest’ultima, infatti, ha richiamato l’attenzione sulla circostanza che il contratto di deposito titoli sottoscritto dal ricorrente prevede la facoltà per la banca originariamente stipulante – cui è succeduta l’odierna convenuta – di custodire i titoli, anche presso “banche dell’estero”, a “nome” della predetta convenuta e solo “per conto” del cliente (cfr. lettera del 14 aprile 2015).

Ha inoltre precisato che, “in virtù delle facoltà contrattuali richiamate”, il rapporto di custodia di cui trattasi è nella specie intrattenuto dalla convenuta, attraverso la propria capogruppo, “direttamente con Citibank Londra” (cfr. sempre la lettera del 14 aprile 2015).

Da ciò deriva l’irrelevanza, nei confronti del ricorrente, di qualsiasi ipotetica causa che possa determinare l’impossibilità ovvero la difficoltà di procedere alla restituzione allo stesso ricorrente – ovvero alla vendita o al trasferimento, per suo conto – dei titoli in questione; con conseguente persistenza, in capo al depositario, dell’obbligo di restituzione per equivalente.

B) E’ da aggiungere, indipendentemente da quanto sopra osservato, che le circostanze ipoteticamente esimenti adottate dalla banca non appaiono idonee allo scopo.

Giova rammentare che, sul punto, la banca si è limitata ad affermare la propria mancanza di responsabilità adducendo che le azioni del ricorrente sono state “delistate” dal mercato londinese sin dal 2008 per volontà dell’emittente; che per tale ragione, i certificati azionari sono stati trasformati da virtuali a cartacei e cumulati in un unico certificato fisico che incorpora tutte le quote presenti in UBI Banca; che, quindi, per poter svolgere operazioni aventi ad oggetto il titolo in questione è necessario ricevere adeguate informazioni dall’emittente e, comunque, trasferire il certificato cartaceo da Londra a Tel Aviv; che, tuttavia, l’emittente non ha fornito alcuna comunicazione ufficiale in proposito, mentre la depositaria Citibank Londra sta tardando nell’eseguire il trasferimento del titolo a Citibank Israele, ciò che, peraltro, avrebbe impedito la generazione e l’invio al cliente della “nota prodotta in automatico dalla procedura” volta ad informare il medesimo delle operazioni che avevano interessato il titolo in questione (cartolarizzazione, accorpamento e frazionamento, etc.).

Tali circostanze appaiono anzitutto non dirimenti posto che, in caso di deposito, la tutela dei diritti inerenti i titoli spetta alla banca (art. 1838, c.c.) la quale non può, quindi, sottrarsi alle responsabilità che ne derivano (arg. ex art. 1780, c.c.) là dove – a fronte di una circostanza, per ipotesi esimente, così lontana nel tempo (il “delisting”, con tutte le conseguenze che ne sarebbero derivate, sarebbe avvenuto nel 2008) – essa si sia attivata soltanto a seguito del formale reclamo sporto dal ricorrente in epoca di gran lunga successiva (in data 16 giugno 2014). Mentre, per quanto riguarda la mancata informativa al ricorrente delle operazioni di cui s’è detto, va da sé che la banca

ha l'onere di garantire il regolare e stabile funzionamento degli eventuali sistemi automatizzati di cui essa stessa si sia dotata, il cui mancato funzionamento – del quale, peraltro, non risultano nella specie perfettamente chiare le ragioni – resta quindi a carico dell'intermediario.

Ma quel che maggiormente rileva è che, come detto, le circostanze medesime sono rimaste prive di qualsiasi riscontro documentale; e ciò, nonostante le richieste in tal senso avanzate dalla Segreteria tecnica. Sicché il Collegio ritiene di non poterne comunque tenere conto in virtù, da un lato, del principio a mente del quale l'Ombudsman-Giurì Bancario giudica esclusivamente sulla base della documentazione prodotta dalle parti; dall'altro, del generale canone – sancito peraltro dall'art. 23, comma 6, del TUF – secondo il quale nel contenzioso in materia di servizi di investimento e di quelli accessori, spetta ai soggetti abilitati l'onere della prova di aver agito con la specifica diligenza richiesta (cfr. la decisione del 23 luglio 2014, ric. n. 1023/2013).

Con la conseguenza che – in virtù delle disposizioni normative (cfr. l'art. 1777, c.c.) e contrattuali (cfr. l'art. 9, delle norme per i depositi di titoli) – i titoli in questione andrebbero in ogni caso restituiti al depositante, ovvero trasferiti presso l'intermediario da lui indicato.

In conclusione, il Collegio accoglie, per quanto di ragione, il ricorso, dichiarando la banca convenuta responsabile di non aver ottemperato all'ordine di trasferimento impartito dal ricorrente in data 22 maggio 2014.

3.2. Valutazione di adeguatezza

3.2.1. OPS – Richiesta di adesione – Simulazione di investimento – Valutazione di adeguatezza – Esito negativo – Mancata esecuzione dell'ordine di adesione – Legittimità del comportamento della banca

Qualora la verifica effettuata dalla banca in merito all'adeguatezza di un investimento si concluda con esito negativo (nella specie: in quanto l'importo complessivo di determinati strumenti finanziari presenti nel portafoglio del ricorrente verrebbe a risultare superiore all'importo massimo destinato a tale tipologia di investimento), l'intermediario, dopo aver comunicato al cliente il risultato della valutazione effettuata, non può procedere all'esecuzione dell'operazione richiesta (nel caso di specie, adesione ad un'offerta pubblica di scambio), e alla relativa variazione — che assumerebbe carattere unilaterale ed autonomo — della profilatura in essere (decisione del 9 febbraio 2015, ricorso n. 434/2014).

Il ricorrente lamenta che la banca, dopo averlo sollecitato ad aderire all'offerta di scambio di obbligazioni “ (...) ” ed aver ricevuto la sua conferma di adesione, gli aveva comunicato che non poteva darvi corso perché il suo profilo di rischio non era adeguato, precisando che tale profilo non poteva essere cambiato; considerate le quotazioni delle nuove obbligazioni, il ricorrente chiede il risarcimento delle perdite subite, quantificandole in € 16.000,00.

La banca replica che il 30 agosto 2013 aveva contattato il ricorrente per comunicargli il lancio dell'OPS della banca stessa su obbligazioni di propria emissione, precisando che il termine ultimo per l'adesione era fissato per il 2 settembre 2013

Il Collegio prende innanzitutto atto che, in base alle concordi dichiarazioni delle parti, la banca, in data 30 agosto 2013, ha contattato – sia telefonicamente che via e-mail - il ricorrente per comunicargli che l'intermediario stesso aveva lanciato un'Offerta Pubblica di Scambio su titoli

obbligazionari di proprie emissioni, evidenziando che era necessaria una “risposta via e-mail entro le 17,00 del 2 settembre 2013”.

Il Collegio nota, inoltre, che il Documento Informativo sull’OPS in discorso - inviato in copia dal ricorrente - prevede che: “in ragione dei tempi tecnici richiesti dalla banca depositaria, le richieste di adesione dovranno pervenire alla filiale entro le 17,30 del giorno 2 settembre 2013”; il ricorrente, alle ore 14,11 del 1° settembre 2013, ha inviato la seguente e-mail alla banca: “per piacere proceda allo scambio per la totalità dei titoli in portafoglio; verrò in sede il giorno 5 di settembre per firmare gli ordini”. Il 2 settembre 2013 la banca ha provveduto ad effettuare la “simulazione di investimento”. A tal riguardo, la banca ha affermato di aver effettuato tale simulazione “al fine di valutare quanto meno la possibilità di dare corso all’operazione in esame, in modo da poter fornire al cliente più dettagliate informazioni anche con riferimento all’impatto eventuale dell’investimento rispetto alla complessiva composizione del portafoglio e al profilo finanziario dello stesso”. L’esito di tale valutazione è stato comunicato al ricorrente, come dallo stesso dichiarato, il giorno 2 settembre 2013 per via telefonica; il cliente ha dichiarato, poi, che, nel corso di tale colloquio, ha precisato che non poteva recarsi in filiale.

Il Collegio rileva che la verifica effettuata dalla banca si è conclusa con una segnalazione di non adeguatezza dell’operazione sotto il profilo dell’investimento in lungo periodo, in quanto l’importo complessivo degli strumenti finanziari di tale categoria che sarebbero stati presenti nel portafoglio del cliente a seguito dell’operazione sarebbe stato superiore all’importo massimo destinato a tale tipologia di investimento; come detto sopra, comunicato il 2 settembre 2013 l’esito della valutazione di adeguatezza da parte della banca, il ricorrente non si è recato in agenzia. A tal riguardo, il cliente ha affermato che la banca gli aveva comunicato non solo che il suo profilo era inadeguato rispetto all’OPS in questione, ma anche che il questionario Mifid non era modificabile; tuttavia, non risulta agli atti alcuna prova documentale atta a dimostrare tale dichiarazione del cliente, tantomeno questi - nonostante specifica richiesta della Segreteria Tecnica del 3 dicembre 2014 - ha fornito prova di aver richiesto alla banca di procedere alla variazione del suo profilo finanziario. Infine, non ha nemmeno fornito prova di aver comunicato alla banca le indicazioni relative imprescindibili per poter procedere alla rilevazione del nuovo profilo finanziario (livello di rischio, orizzonte di investimento, competenza, conoscenza ed esperienza in materia di investimenti, etc.).

Il Collegio nota, inoltre, che la banca, in assenza degli elementi formali e sostanziali atti a procedere all’aggiornamento del profilo finanziario (così come previsto dalla normativa Mifid), non può procedere unilateralmente ed autonomamente alla variazione della profilatura in essere; pertanto, in mancanza di una formale richiesta da parte del ricorrente di dare corso all’aggiornamento del profilo finanziario, non può ravvisarsi in capo all’intermediario alcun negligente adempimento con riferimento alla compilazione di un nuovo questionario Mifid.

Premesso quanto sopra, il Collegio conclude per il rigetto del ricorso.

3.2.2. Sottoscrizione fondo comune di investimento – Asserita non adeguatezza del prodotto – esame del questionario Mifid – Investimento in linea col profilo finanziario – Infondatezza della domanda

Qualora dalla profilatura del cliente risulti che la sua propensione al rischio è di tipo “dinamico”, deve essere respinto il ricorso con il quale si lamenta la mancata adeguatezza di un fondo comune di investimento con profilo di rischio “moderato” (decisione del 9 settembre 2015, ricorso n. 250/2015).

Il ricorrente deduce che l'investimento proposto dalla banca si sarebbe rivelato non conveniente; afferma, in particolare:

- che l'operazione contestata era consistita in un disinvestimento (vendita di un BTP 4% con scadenza 2037 valore nominale € 105.000,00 "BTP 01FB37 4%" e custodito su *dossier* cointestato con altri soggetti) finalizzato ad acquistare (su un distinto *dossier* intestato al solo ricorrente) quote di un fondo denominato "Epsilon Flexible Forex Coupon Febbraio 2019" per un investimento pari a nominali € 100.000,00;
- di aver effettuato tale operazione sulla base di informazioni inesatte fornite dalla banca e a seguito di ripetute comunicazioni con cui la banca medesima lo sollecitava a rivedere la composizione del proprio portafoglio, considerata sbilanciata e quindi troppo rischiosa;
- che le firme apposte sulla documentazione contrattuale non sarebbero tutte regolari;
- che l'investimento del citato fondo non sarebbe stato adeguato al suo profilo di rischio;
- che, quindi, la banca lo avrebbe indotto a firmare un nuovo questionario di analisi del profilo finanziario, modificando la propensione al rischio da "moderato" a "dinamico";
- alla luce di tutto ciò, chiede la restituzione di una somma pari a € 46.291,50, calcolata come differenza negativa tra il controvalore del «BTP 01FB37 4%» al momento della vendita di tale titolo (€100.359,00) e quello alla data di proposizione del ricorso (€ 142.978,50), nonché di una somma pari a € 3.672,00 a titolo di mancato guadagno sulle cedole del 30 giugno 2014 e 1° febbraio 2015.

La banca replica che:

- la vendita del «BTP 01FB37 4%» e l'acquisto delle quote del citato fondo rappresentavano due transazioni distinte;
- il ricorrente era stato correttamente informato delle caratteristiche del prodotto sottoscritto;
- la documentazione relativa alla scheda prodotto era stata regolarmente consegnata;
- al momento della prospettazione della proposta d'investimento contestata — relativa ad un *dossier* intestato, diversamente da quello già in essere, al solo ricorrente — era stata condotta una nuova valutazione di adeguatezza del profilo finanziario del ricorrente medesimo.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti, rileva che il ricorrente, in data 3 febbraio 2014, ha sottoscritto il fondo "Epsilon Flexible Forex Coupon Febbraio 2019" mediante investimento in un'unica soluzione per un importo pari a nominali € 100.000,00, e che, in data 4 febbraio 2014, ha ordinato alla banca di vendere il «BTP 01FB37 4%» con valore nominale pari a € 105.000,00.

Per quanto attiene all'operazione di sottoscrizione – che il ricorrente ritiene in connessione con il disinvestimento del «BTP 01FB37 4%», ancorché posto in essere anteriormente – il ricorrente medesimo si duole di aver ricevuto dalla banca una serie di inesatte ed errate informazioni che ne avrebbero condizionato la strategia d'investimento.

A tal riguardo va tuttavia osservato che il ricorrente non ha fornito alcuna prova circa le supposte informazioni inesatte, asseritamente fuorvianti, rilasciate dalla banca in sede di proposta dell'investimento *de quo*.

È anzi da rilevare che la banca ha fornito al ricorrente il documento KIID, nel quale sono specificate tutte le informazioni rilevanti sul prodotto finanziario acquistato, nonché i relativi rischi (quali, ad es. la possibilità per il fondo di investire in strumenti finanziari derivati o il rischio di cambio dovuto all'investimento in obbligazioni con valuta diversa dall'Euro): risulta, infatti, specificato che la classe di rischio presenta un valore pari a 4 su un massimo di 7; che la scadenza del predetto fondo è stabilita al 28 febbraio 2019; che il fondo investe in strumenti finanziari di natura obbligazionaria e/o monetaria, in azioni, in depositi bancari e in valute diverse dall'Euro (con l'esplicitazione del relativo rischio di cambio); che il rimborso delle quote del fondo può essere

richiesto in qualsiasi momento, senza alcuna necessità di preavviso; che è prevista una distribuzione dei ricavi ogni sei mesi. Sono altresì specificate commissioni di collocamento, la provvigione di gestione, nonché le spese di rimborso.

Peraltro, lo strumento finanziario acquistato è perfettamente in linea con il profilo di rischio del cliente in essere al momento dell'effettuazione dell'operazione contestata.

Invero, in data 1° febbraio 2014 — al momento della profilatura nuova (rispetto a quella relativa al *dossier* cointestato con altri soggetti), che correttamente la banca ha eseguito in occasione dell'apertura del nuovo *dossier* intestato al solo ricorrente — il medesimo ricorrente ha debitamente sottoscritto un nuovo questionario di analisi del profilo finanziario, nel quale dichiarava, fra l'altro, di avere conoscenza delle caratteristiche e dei rischi di prodotti finanziari, anche più complessi, quali *“Fondi Hedge, derivati quotati e titoli obbligazionari, o altri prodotti finanziari strutturati, il cui rendimento dipende in modo complesso e non intuitivo dall'andamento di indici finanziari anche poco conosciuti”*; di avere conoscenza specifica in ambito finanziario e, in particolare, di essere disponibile a mantenere in portafoglio per un periodo superiore a sette anni prodotti finanziari per un importo massimo di € 100.000,00, accettando un *“rischio rilevante”*, al fine di perseguire una *“crescita rilevante dei propri investimenti”*.

Alla luce di tali dichiarazioni, la banca ha quindi attribuito al ricorrente una propensione al rischio di tipo *“dinamico”*, ritenendo tale livello di rischio dell'intero portafoglio adeguato alla propensione al rischio del ricorrente stesso, sia rispetto alla tipologia di prodotto finanziario acquistato sia alla composizione dell'intero portafoglio.

In particolare, giova ribadire che, a fronte di un rischio pari a 4 (su 7) indicato nel documento KIID del fondo, il ricorrente ha dichiarato nel questionario di analisi del profilo finanziario di essere disposto ad assumere un *“rischio rilevante”* in un orizzonte temporale di lungo periodo (sette anni, per un importo massimo di € 100.000,00).

Il che, come detto, appare in linea con l'operazione posta effettivamente in essere, come del resto risulta anche dalla lettera del 14 luglio 2014 da cui si deduce che, pure successivamente all'operazione in questione, il portafoglio del ricorrente presentava un livello di rischio *“moderato”*, che risultava in ogni caso adeguato alla sua propensione al rischio (*“dinamica”*).

Per quanto attiene, infine, all'ipotetica non veridicità delle firme apposte sulla documentazione contrattuale — che è oltretutto questione alla cui soluzione risultano preordinati mezzi giudiziali tipici apprestati dall'ordinamento — va detto che il ricorrente non ha fornito alcuna prova; 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 trovare accoglimento.

Stante quanto sopra esposto — e ritenuto che la banca ha agito in conformità a quanto previsto dalla normativa Mifid in materia di prestazione dei servizi di investimento — il Collegio respinge il ricorso.

3.2.3. Sottoscrizione prestito obbligazionario – Compilazione questionario Mifid – Profilo di rischio “medio” – Inadeguatezza dell'investimento – Risarcimento del danno patito

Per un cliente avente propensione “media” al rischio, è inadeguato — in quanto più rischioso rispetto al profilo del cliente stesso — l'investimento consistente nella sottoscrizione di un prestito obbligazionario subordinato (ovvero di obbligazioni che danno diritto a rimborso di capitale e interessi “solo dopo che siano stati soddisfatti tutti gli altri creditori non subordinati”), non negoziato in un mercato regolamentato e privo di giudizio di rating (decisione del 19 ottobre 2015, ricorso n. 199/2015).

I ricorrenti espongono di aver acquistato, su proposta della banca, in data 27 novembre 2009, obbligazioni Banca Etruria “BPEL 30/10/09-30/10/15 STEP/DW” per un controvalore pari a € 50.000,00 e, in data 17 ottobre 2013, obbligazioni “BPEL 30/10/13-23 SUB LOWER TIER II EUR” per un controvalore pari a € 30.000,00; che al tempo dell’acquisto i bilanci e la situazione economico-finanziaria della banca non presentavano segnali di allarme per la solidità dell’investimento effettuato; che, nel mese di febbraio 2015, a seguito dell’avvenuto commissariamento dei vertici dell’istituto bancario, anche in considerazione delle notizie di stampa aventi ad oggetto il futuro dell’istituto, preoccupati per la sorte degli investimenti effettuati, avevano venduto i summenzionati titoli. I ricorrenti si dolgono quindi di non essere stati informati dalla banca della situazione in cui versava l’istituto stesso e di aver effettuato un investimento non coerente con il profilo di rischio a loro attribuito; chiedono, pertanto, una somma pari alla perdita ottenuta dalla differenza tra il prezzo di acquisto e quello di vendita delle citate obbligazioni, nonché il ristoro del mancato guadagno sulle cedole nel frattempo maturate ma non godute, a causa della vendita prima della scadenza dei citati titoli, il tutto per una somma complessiva pari a € 21.060,51.

La banca replica con due missive, in data 5 maggio 2015 e del 17 settembre 2015, che i ricorrenti avevano regolarmente sottoscritto i relativi ordini di acquisto, nonché il modulo di adesione dell’offerta al pubblico delle obbligazioni “BPEL 30/10/13-23 SUB LOWER TIER II EUR”; che si trattava di un investimento a capitale garantito e che il rimborso anticipato delle obbligazioni, essendo queste soggette all’andamento del mercato, non avrebbe potuto garantire il rendimento prospettato.

Il Collegio, dall’esame della documentazione in atti, rileva che i ricorrenti, in data in data 27 novembre 2009 e 17 ottobre 2013, hanno sottoscritto gli ordini di acquisto dei titoli “BPEL 30/10/09-30/10/15 STEP/DW” e “BPEL 30/10/13-23 SUB LOWER TIER II EUR”; che, con particolare riferimento a quest’ultimo titolo, hanno altresì sottoscritto il modulo di adesione all’offerta al pubblico di obbligazioni; che entrambe le operazioni di acquisto avevano ad oggetto titoli emessi e collocati dalla banca stessa (i ricorrenti, tra l’altro, avevano preso atto del conflitto d’interessi in cui versava la banca); che ambedue i titoli, al tempo della sottoscrizione, non erano negoziati in mercati regolamentati.

In data 13 febbraio 2015, i ricorrenti apprendevano da notizie di stampa risalenti all’11 febbraio 2015 (sito web del Sole24Ore), che *“l’istituto centrale ha proposto l’amministrazione controllata di Banca Etruria per le «gravi perdite del patrimonio» emerse dalle verifiche”*. Decidevano quindi di vendere ambedue i titoli e, successivamente, proponevano l’attuale ricorso deducendo di essere stati indotti a effettuare un investimento non coerente col profilo di rischio a loro attribuito e di non aver ricevuto adeguata informazione dalla banca, nell’aggravarsi della situazione patrimoniale di quest’ultima.

A) Il Collegio, con riferimento alla non adeguatezza/appropriatezza dell’investimento proposto dalla banca rispetto al profilo di rischio attribuito ai ricorrenti, osserva quanto segue.

1) Per quanto concerne il titolo “BPEL 30/10/09-30/10/15 STEP/DW”, è da rilevare che in data 27 novembre 2009 i ricorrenti avevano sottoscritto il relativo ordine di acquisto; che il reclamo era stato presentato all’ufficio reclami della banca il 19 febbraio 2015; 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”*.

Pertanto, essendo trascorsi oltre due anni tra la data di sottoscrizione del titolo e la data di presentazione del reclamo, il Collegio dichiara inammissibile il suddetto capo del ricorso.

2) La domanda appare invece ammissibile rispetto al titolo “BPEL 30/10/13-23 SUB LOWER TIER II EUR”, posto che esso è stato acquistato in data il 17 ottobre 2013.

La doglianza appare altresì fondata, per i seguenti motivi.

Dall’analisi del questionario di profilatura del 27 novembre 2009, emerge che i ricorrenti avevano dichiarato di avere esperienza d’investimento in obbligazioni, di essere disposti ad accettare una perdita pari a meno del 5% del proprio capitale; di avere una conoscenza media in materia di investimenti: hanno pertanto ricevuto dalla banca una profilatura indicante un rischio di tipo “medio”.

A fronte di ciò, la banca proponeva loro l’acquisto del prodotto in questione il quale, tuttavia, rientra nella categoria delle obbligazioni di tipo subordinato e pertanto — come indicato al paragrafo C.8 della nota di sintesi del prospetto di base — risulta qualificabile come “*passività subordinata*” di tipo Lower Tier II, che dà diritto a rimborso di capitale e interessi “*solo dopo che siano stati soddisfatti tutti gli altri creditori non subordinati*”, quindi con presenza di un rischio di mancato rimborso, anche totale, del capitale investito. Il titolo presenta un rischio di liquidità, non essendo negoziato in un mercato regolamentato; è inoltre privo di giudizio di *rating*.

Ne deriva, come detto, la fondatezza della doglianza, considerato che l’operazione d’investimento presenta un profilo di rischio superiore, rispetto alla propensione di rischio dei ricorrenti (livello di rischio “medio”).

B) La seconda doglianza — da considerarsi assorbita, quanto al titolo “BPEL 30/10/13-23 SUB LOWER TIER II EUR”, dall’accoglimento della censura di cui al punto precedente — si appalesa fondata rispetto al titolo “BPEL 30/10/09-30/10/15 STEP/DW”.

Invero, i ricorrenti apprendevano da notizie di stampa circostanze rilevanti sulla situazione finanziaria della banca che si erano poi dimostrate fondate, visto che la banca attualmente sottoposta alla procedura di amministrazione controllata.

Sicché, sarebbe stato doveroso per l’intermediario comunicare tali circostanze ai ricorrenti nelle more dell’investimento (art. 34, comma 6, del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 27 ottobre 2007, secondo cui “*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*”).

E ciò, tanto più ove si consideri che il titolo nella specie negoziato appartiene alla categoria dei titoli illiquidi, per i quali — come stabilisce la comunicazione Consob n. 9019104, del 2 marzo 2009 — l’intermediario è tenuto a inviare al cliente una rendicontazione periodica, contenente informazioni dettagliate sul prodotto detenuto.

Per contro, non risulta che l’intermediario abbia inviato ai ricorrenti alcuna comunicazione nel corso del rapporto; tantomeno in merito alle vicende inerenti la situazione patrimoniale della banca.

Di qui la rilevata fondatezza della doglianza in questione.

C) Sul *quantum* — non risultando possibile determinabile il pregiudizio subito dai ricorrenti nel suo preciso ammontare — il Collegio ritiene di procedere, ai sensi dell’art. 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno, tenuto conto dei valori di acquisto e dei valori di vendita dei titoli in questione:

1) con riferimento al titolo “BPEL 30/10/13-23 SUB LOWER TIER II EUR”, per il quale la banca ha espresso un erroneo giudizio di adeguatezza, il danno va commisurato equitativamente ad una somma (€ 5.610,00) corrispondente alla differenza tra la somma inizialmente investita (€ 30.000,00) e quella ricavata dal disinvestimento (€ 24.389,49), cui vanno aggiunti gli interessi legali maturati sull’intero capitale (€ 30.000,00) a partire dalla data di sottoscrizione del titolo (17 ottobre 2013) fino a quella del disinvestimento (13 febbraio 2015); nonché gli interessi legali maturati

sull'importo differenziale sopra indicato (€ 5.610,00) a partire dalla data di disinvestimento fino alla data dell'odierna decisione.

2) con riferimento al titolo "BPEL 30/10/09-30/10/15 STEP/DW", per il quale la banca non ha fornito una corretta informativa nel corso del rapporto, il danno va commisurato equitativamente ad una somma corrispondente a quella (€ 470,00) risultante dalla differenza tra la somma investita nell'acquisto (€ 50.000,00) e quella ricavata dal disinvestimento dello stesso (€ 49.530,00), oltre gli interessi legali su tale differenza sino alla data dell'odierna decisione.

3) sugli importi così liquidati alla data dell'odierna decisione, vanno ulteriormente corrisposti gli interessi legali sino alla data di effettivo pagamento.

Pertanto, 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 ai ricorrenti gli importi sopra indicati, complessivamente pari ad € 6.080 (= 5.610 + 470), oltre gli interessi nei sensi di cui in motivazione.

3.3. Valutazione di appropriatezza

3.3.1. Acquisto azioni bancarie – Lamentata inappropriata dell'operazione – Valutazione effettuata dalla banca – Superamento – Accettazione della rinuncia al servizio di consulenza

Posto che la banca risulta aver svolto la valutazione di appropriatezza dell'investimento (nel caso di specie, azioni bancarie) concludendo per l'appropriatezza dell'operazione in base alle informazioni contenute nel questionario Mifid, e rilevato che il ricorrente ha comunque deciso di avvalersi del servizio di esecuzione ordini per conto della clientela (nell'ordine di acquisto, infatti, è riportata la seguente clausola: "ordine impartito esplicitamente dal cliente"), rinunciando in tal modo alla prestazione del servizio di consulenza, è da ritenere infondata la censura del cliente circa l'asserita inappropriata dell'acquisto eseguito (decisione del 23 aprile 2015, ricorso n. 54/2015).

La ricorrente espone di aver aderito al collocamento azionario delle azioni emesse dalla banca convenuta nel mese di dicembre 2012; lamenta, in merito, che, trattandosi di strumenti finanziari illiquidi, la banca avrebbe dovuto valutare l'inadeguatezza o quantomeno l'inappropriata di tale investimento. Chiede, pertanto, che venga dichiarata la nullità o la risoluzione del contratto di acquisto, con conseguente restituzione della somma investita, oltre al rimborso degli interessi legali dalla data del collocamento.

La ricorrente evidenzia, in particolare, la carenza informativa verificatasi sia in sede di sottoscrizione che di successiva rendicontazione dei titoli in questione.

La banca replica che, sia in sede di sottoscrizione che di successiva rendicontazione, aveva ottemperato a tutti gli obblighi informativi stabiliti dalla normativa Consob in materia di strumenti finanziari illiquidi.

Quanto alla doglianza di inadeguatezza dell'operazione, il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva quanto segue.

La ricorrente, in data 26 novembre 2012, ha sottoscritto la scheda di adesione relativa all'offerta in opzione agli azionisti di azioni "Cassa di Risparmio di Bolzano"; sul modulo di

acquisto è indicato che l'operazione è stata effettuata in situazione di "conflitto d'interessi" (perché trattasi di "titolo emesso dalla banca") e la ricorrente ha, comunque, espressamente autorizzato l'esecuzione dell'operazione di investimento in contestazione. In pari data, la banca ha eseguito la valutazione di adeguatezza dell'investimento in oggetto e l'operazione è risultata "non adeguata per superata soglia di liquidità". Sicché, sotto questo profilo, nessuna irregolarità risulta essere stata commessa dall'intermediario.

Il Collegio rigetta pertanto il relativo capo del ricorso.

Analoga conclusione vale anche per la censura di asserita inappropriatezza.

Invero – fermo restando che la banca ha svolto la relativa verifica, concludendo per l'appropriatezza dell'operazione in base alle informazioni contenute nel questionario Mifid – è peraltro da rilevare che la ricorrente ha comunque deciso di avvalersi del servizio di esecuzione ordini per conto della clientela (cfr. l'ordine di acquisto, ove è riportata la seguente clausola: "ordine impartito esplicitamente dal cliente"), rinunciando in tal modo alla prestazione del servizio di consulenza.

Pertanto, il Collegio respinge anche tale capo del ricorso.

Per quanto attiene, infine, alla doglianza circa la mancata informativa sulla illiquidità del titolo in oggetto, il Collegio rileva che, nella scheda di adesione, la ricorrente ha dichiarato di aver preso visione del prospetto relativo all'offerta in opzione agli azionisti e ha poi dichiarato di essere a conoscenza senza riserve delle condizioni e delle modalità dell'offerta contenute nel menzionato prospetto; ha, infine, dichiarato di aver ricevuto informazioni adeguate e di aver compreso natura, rischi e implicazioni connesse alla sottoscrizione delle azioni, al fine di poter effettuare consapevoli scelte di investimento e disinvestimento.

La Sezione I, paragrafo IV, del citato prospetto, rubricato "Rischio di liquidità", riporta una dettagliata descrizione della difficoltà di "rendere tempestivamente liquida una posizione ad un prezzo congruo"; nello stesso paragrafo, è descritto specificamente il rischio di liquidità connesso alle azioni e sospensione del mercato interno, facendo presente che gli azionisti potrebbero avere difficoltà nel negoziare le azioni "in quanto le richieste di vendita potrebbero non trovare tempestive e adeguate contropartite".

Inoltre, nella comunicazione relativa alla "Consistenza titoli al 31/12/2012" e in quella del 31/12/13, la banca ha riportato sia il prezzo "fair value" che il "presumibile valore di realizzo" dei titoli in oggetto, ribadendo il significato della categoria "strumenti finanziari illiquidi".

Dai dati sopra esposti – che valgono a differenziare il caso di specie da quello esaminato dalla giurisprudenza dell'Ombudsman richiamata dalla parte ricorrente (ad es.: decisione del 23 luglio 2014, ric. n. 1031/2013), nel quale l'intermediario non risultava aver ottemperato agli obblighi sanciti dalla normativa vigente – deriva che la banca ha fatto puntuale applicazione, sia in fase di sottoscrizione che di rendicontazione, di quanto prescritto dalla comunicazione Consob 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". Tale provvedimento stabilisce, infatti, che l'intermediario, oltre a dover informare il cliente – in sede di sottoscrizione del contratto d'acquisto - del rischio di liquidità connesso alla categoria degli strumenti finanziari illiquidi, è tenuto ad inviare al cliente stesso 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".

Il Collegio, ribadito che i summenzionati dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo risultano essere stati soddisfatti nella fattispecie in esame, ritiene anche tale capo del ricorso non meritevole di accoglimento.

In conclusione, il Collegio respinge il ricorso.

3.3.2. Trading on-line – Acquisto strumento derivato – Informativa circa la non appropriatezza – Decisione di procedere nonostante l'avvertimento – Regolarità dell'operato della banca

Ove le disposizioni contrattuali che regolano il rapporto intercorrente tra il ricorrente e la banca non prevedano l'erogazione da parte di quest'ultima del servizio di consulenza — e, quindi, la banca non sia tenuta ad eseguire la valutazione di adeguatezza (come sostenuto dal cliente), ma solo ad effettuare la valutazione sulla “appropriatezza” dell'investimento — il ricorrente non può dolersi dell'irregolarità del comportamento dell'intermediario se, all'atto dell'acquisto, sia stato informato per iscritto della non appropriatezza dell'operazione ed abbia comunque richiesto di dar corso agli ordini impartiti (decisione del 9 settembre, ricorso n. 48/2015).

Il ricorrente espone:

- 1) che, in data 15 gennaio 2015, avendo sottoscritto un contratto derivato “CFD Forex” avente quale sottostante il *cross* EUR/CHF (franco svizzero), risultava aperta a suo nome una posizione “*long*” (acquisto allo scoperto) in marginazione per un quantitativo di 90.000 (9 “minilotti” al “valore di acquisto di 1,200987”) alla quale era associato un ordine di *stop loss* automatico, da eseguirsi al raggiungimento del tasso di cambio di 1,1908689, e un ordine di *stop loss*, da lui stesso impostato, da eseguirsi su 7 minilotti soltanto, al raggiungimento del tasso di cambio di 1,1945;
- 2) di aver rilevato, nella mattina del giorno in questione, che il valore del tasso di cambio del *cross* era sceso in modo significativo;
- 3) di aver tentato, quindi, di accedere alla piattaforma di trading on-line della banca, al fine di verificare che gli ordini di *stop loss* fossero stati eseguiti ai prezzi impostati;
- 4) che, dopo aver appurato che “*era impossibile dalla loro piattaforma di trading intervenire sulla [sua] operazione*”, aveva immediatamente contattato il servizio clienti della banca, e aveva appreso che neanche l'operatore del servizio riusciva “*ad accedere alla [sua] operazione*”;
- 5) di avere, in seguito, riscontrato che i suddetti ordini di *stop loss* erano stati ambedue eseguiti dalla banca al tasso di cambio di 1,01109, e che erano stati venduti 16 minilotti, nonostante una posizione aperta consistente in soli 9 minilotti;
- 6) che, essendo stati venduti più lotti di quanti erano in suo possesso, la banca aveva automaticamente aperto una posizione *short* su 7 minilotti, successivamente chiusa con l'esecuzione dell'ordine di *stop loss* automatico, impostato dal sistema al raggiungimento del valore di 1,0355.

Alla luce di quanto sopra, il ricorrente afferma che — a causa dell'impossibilità di intervenire tempestivamente, tramite la piattaforma di trading on line, per chiudere la posizione nonché della mancata attivazione degli ordini di *stop loss* al raggiungimento del valore del tasso di cambio da lui impostato o di quello automaticamente inserito dal sistema — ha subito una perdita pari ad €18.966,50, “*incredibilmente maggiore dei valori [da lui] impostati di massima perdita [...], che ha svuotato il [suo] conto in banca, portandolo addirittura in negativo di € 6.000,00 e oltre*”. Ritenendo la banca convenuta responsabile del danno patito, chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca medesima di rimborsare la suddetta perdita, nonché di risarcire “*i danni emotivi*” subiti da lui e dalla propria famiglia a causa della vicenda in questione.

Segnala, infine, che il questionario MIFID da lui compilato in occasione della sottoscrizione del contratto quadro lo identifica come un risparmiatore “cauto”, la cui operatività è considerata non appropriata con riferimento, tra gli altri, agli strumenti finanziari derivati; chiede, dunque, di

valutare la possibile “annullabilità” di tutte le operazioni riguardanti detti strumenti, effettuate con l’intermediario convenuto.

La banca replica, deducendo:

- a. che *“il 15 gennaio 2015, alle ore 10:30, la Banca Centrale Svizzera, come noto, ha annunciato la propria decisione di porre fine alla politica di difesa del tasso di cambio ed ha eliminato il tetto minimo del cambio Euro/Franco svizzero istituito nel 2011 e fissato in 1,20. Tale improvvisa decisione della Banca Centrale Svizzera ha avuto un impatto straordinario sul mercato valutario Forex, comportando un inatteso e repentino apprezzamento del franco svizzero rispetto all’euro e una successiva conseguente temporanea situazione di mancanza di liquidità nel mercato degli scambi delle valute. Ciò ha comportato che i principali operatori del mercato, tra cui quelli a cui la banca fa riferimento per conoscere i tassi di cambio in tempo reale, hanno sospeso per un certo lasso di tempo gli scambi e, conseguentemente, l’invio delle quotazioni. Ciò, in particolare, si è verificato tra le 10:30:54 e le 11:02:56, tra le 11:02:58 e le 11:03:00, e tra le 11:03:03 e le 12:11:59”*;
- b. che *“per tutto il tempo in cui tale sospensione delle quotazioni è perdurata i sistemi della Banca non hanno potuto verificare il realizzarsi della condizione di prezzo impostata negli ordini di stop loss che, quindi, non si sono attivati in tale lasso temporale”*;
- c. che *“gli ordini di stop loss sono scattati soltanto quando le quotazioni sono riprese, ma, a quel punto, i prezzi erano differenti rispetto a quelli originariamente impostati sugli ordini citati e la chiusura delle posizioni ha comportato perdite a carico dei clienti anche di molto superiori al margine inizialmente impiegato per aprire la posizione”*;
- d. che, con riferimento alla posizione del ricorrente, alle ore 11:03:00, verificato che il tasso di cambio EUR/CHF era sceso sotto la soglia degli stop loss impostati, *“i due ordini di vendita condizionati sono stati eseguiti, ai tassi di cambio comunicati dai principali pricing broker successivamente alla riapertura delle quotazioni sul mercato”* e cioè:
 1. alle ore 11:03:00 per un quantitativo di 70.000 (7 “minilotti”) al valore di cambio di 1,011090;
 2. alle ore 11:03:02 per un quantitativo di 90.000 (9 “minilotti”) al valore di 1,01059;
- e. che la vendita di un numero maggiore di “minilotti” (16) rispetto ai 9 che costituivano la posizione del ricorrente, ha determinato l’apertura di una nuova posizione, questa volta *short*, avente per oggetto 7 “minilotti”, successivamente chiusa, alle ore 12:11:59, con l’esecuzione dell’ordine di *stop loss* impostato in automatico dal sistema;
- f. che la perdita patita dal ricorrente a seguito dell’operazione ha comportato l’addebito dell’importo di € 18.966,50, producendo uno scoperto sul conto corrente del cliente pari ad € 6.703,54;
- g. che, nelle informazioni fornite per iscritto al Cliente in sede di sottoscrizione dell’integrazione per l’operatività in derivati e dallo stesso accettate, si illustra che l’impostazione degli ordini automatici di *stop loss*, *“salvo nei casi espressamente indicati dalla banca, non ne garantisce l’esecuzione ad un prezzo prestabilito, in quanto il raggiungimento della percentuale di stop loss costituisce soltanto condizione per l’invio dell’ordine di chiusura. Tra l’invio dell’ordine e la sua esecuzione, il prezzo di mercato può variare, soprattutto in presenza di particolari condizioni come, ad esempio, in caso di titoli sottili o di forte volatilità”*;
- h. che la scheda prodotto relativa ai contratti CDF Forex illustrava, altresì, al ricorrente il c.d. *“Rischio di mercato – Effetto Leva “ed, in particolare che benché la struttura dell’operazione preveda l’utilizzo di ordini di stop loss automatici che si attivano prima dell’azzeramento del margine, qualora l’andamento del mercato evidenzia repentini forti*

variazioni negative del rapporto di cambio [...], la perdita realizzata può anche eccedere il capitale inizialmente investito (margine)”;

- i. che la contestazione circa l’inadeguatezza delle operazioni eseguite con l’intermediario risulta essere del tutto infondata posto che la banca non ha erogato al ricorrente il servizio di consulenza in materia di investimenti né quello di gestione patrimoniale;
- j. che l’intermediario, in data 6 maggio 2015, ha manifestato al ricorrente la volontà di addivenire ad una soluzione bonaria della vertenza, “*dichiarandosi disponibile a corrispondere a favore del [cliente] l’importo di € 9.130,79*” ma che quest’ultimo ha declinato la suddetta offerta.

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

1) In via preliminare, occorre esaminare la doglianza del ricorrente in merito alla presunta inadeguatezza delle operazioni dallo stesso eseguite, il cui eventuale accoglimento risulterebbe assorbente rispetto alle altre censure.

Ai sensi degli artt. 39 e 40 del “Regolamento Intermediari”, adottato dalla Consob con delibera n. 16190 del 29 ottobre 2007, la valutazione della “adeguatezza” di un’operazione rispetto alle caratteristiche del cliente è un adempimento legato alla prestazione, da parte dell’intermediario, dei servizi di consulenza in materia di investimenti o di gestione patrimoniale.

Nella specie, le disposizioni contrattuali che regolano il rapporto intercorrente tra il ricorrente e la banca non prevedono l’erogazione da parte di quest’ultima di nessuno dei due citati servizi di investimento; pertanto, la banca, nel caso di specie, non era tenuta ad eseguire la suddetta verifica, essendo in tal caso obbligata solo ad effettuare la valutazione, di minore portata, sulla “appropriatezza” dell’operazione.

A tal riguardo, l’esame della documentazione agli atti ha evidenziato che la banca ha correttamente provveduto, prima di procedere all’esecuzione degli ordini impartiti, ad informare il cliente che — alla luce del profilo che emerge dalle risposte fornite nel questionario MIFID — le operazioni in questione risultavano non appropriate.

Ma, nonostante detto avvertimento, il ricorrente, come era in sua facoltà, ha deciso di procedere all’esecuzione delle operazioni, per cui la banca vi ha puntualmente dato corso.

Il Collegio, pertanto, non rilevando sotto questo aspetto alcuna mancanza da parte dell’intermediario, ritiene detto capo del ricorso non meritevole di accoglimento.

2) Con la seconda doglianza il ricorrente deduce di avere subito un danno a causa della mancata attivazione degli ordini di *stop loss* al verificarsi delle condizioni di prezzo impostate e, comunque, dalla impossibilità di “*intervenire sulla sua operazione*” tramite la piattaforma di trading.

A riguardo, è anzitutto da rilevare che la mancata attivazione dello *stop loss* trova la sua origine nella sospensione, per circa mezz’ora, della quotazione dello strumento derivato di cui trattasi nella giornata del 15 gennaio 2015.

La quotazione dello strumento derivato rappresenta una obbligazione posta a carico della banca (cfr. la clausola “prezzo del CDF, contenuta nella “scheda prodotto CFD Forex”).

Quest’ultima, al fine di dimostrare l’insussistenza della propria responsabilità, deduce l’incolpevolezza del suo operato in ragione della circostanza che, nella specie, la sospensione delle negoziazioni dello strumento derivato è a sua volta dipesa dalla sospensione delle quotazioni dei prezzi sul cross EUR/CHF, da parte degli operatori del mercato delle valute.

In altri termini, in mancanza di quotazione della valuta corrispondente, l’obbligo di quotare il derivato sarebbe inesigibile atteso che — come si desume dalle norme contrattuali sopra citate — lo strumento “replica” l’andamento del prezzo del cross valutario “sottostante”.

Di qui dunque — e non da fatto colposo della banca — deriverebbero l’impossibilità di qualsiasi intervento sulle posizioni in valuta che in quel momento risultavano aperte e, in

particolare, l'impossibilità per i sistemi della banca di verificare il realizzarsi della condizione di prezzo impostata negli ordini di stop loss, che quindi non si sono attivati in tale lasso temporale (eventualità di cui, del resto, il cliente era stato informato per iscritto in sede di stipula), nonché l'impossibilità per il ricorrente di operare ovvero di chiudere la posizione.

La tesi della banca non appare fondata.

Anzitutto, dalla documentazione inviata dal ricorrente e, in particolare, dall'informativa relativa alla "*marginazione e stop loss automatici*" — sulla quale il cliente può avere legittimamente riposto affidamento — risulta che la banca ha evidenziato la possibilità di scostamenti tra il prezzo preimpostato per l'attivazione dello *stop loss* e quello di effettiva esecuzione dell'ordine, precisando che in questo caso il suddetto prezzo di esecuzione avrebbe potuto risultare solo "leggermente inferiore" rispetto a quello inserito dal cliente (ovvero leggermente superiore, a seconda della posizione aperta).

Ma quel che maggiormente rileva è che la mancanza di quotazione non può pregiudicare — come è accaduto nel caso di specie, ove al ricorrente è stato impedito di operare sulla posizione in questione — il diritto del cliente a chiudere i contratti in essere, come si desume dalla clausola contenuta nella scheda prodotto CFD Forex, secondo la quale la "*chiusura del contratto può avvenire: - per scelta del cliente, in qualsiasi momento compreso tra l'inizio e il termine del servizio*".

E' da aggiungere che a tale impostazione non appare di ostacolo la mancanza — nel momento in cui il cliente avrebbe potuto chiudere la posizione utilmente (ossia senza subire la perdita occorsa) — di quotazioni della valuta di riferimento; né appaiono di ostacolo le considerazioni della banca, sopra richiamate, relative alla non imputabilità all'intermediario di tale mancanza.

Si tratta infatti di elementi che, sotto il profilo qui considerato, appaiono irrilevanti, atteso che dalla mancanza di quotazioni del sottostante non può farsi di per sé discendere l'impossibilità di chiudere il contratto derivato: lo si desume dalle clausole contrattuali le quali in analogia fattispecie — là dove, stante l'inerzia del cliente, sia la banca a dover chiudere la posizione a fine giornata — prevedono che, in caso di sospensione della trattazione del sottostante, ai suddetti fini, "*vengono utilizzati gli ultimi prezzi Denaro-Lettera del CDF quotati dalla Banca nel corso della giornata*".

Alla luce di quanto sopra esposto, il Collegio ritiene che nella vicenda in esame la banca non abbia agito con la diligenza richiesta agli operatori specializzati del settore dall'art. 21, comma 1, lett. a), del TUF, il quale impone agli intermediari che prestano servizi e attività di investimento "*di comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti*".

Ciò, tanto più ove si consideri che, alla ripresa delle quotazioni (alle ore 11:03:00 e 11:03:02 del 15 gennaio 2015), la banca ha erroneamente attivato ambedue gli ordini di stop loss impostati che erano rimasti in sospeso — quello predisposto dal ricorrente avente ad oggetto 7 "minilotti" e quello automatico relativo a 9 "minilotti" —, determinando così il ribaltamento della posizione e, quindi, generando una nuova posizione, questa volta "*short*" (vendita allo scoperto), ossia di segno contrario a quella in essere (acquisto allo scoperto), per un quantitativo di 7 "minilotti". Una posizione che successivamente è stata chiusa, per mezzo dell'esecuzione dell'ordine di *stop loss* automatico alle ore 12:11:59, determinando una ulteriore perdita a carico del ricorrente.

Il Collegio ritiene, pertanto, la banca responsabile del danno patito dal ricorrente da liquidare in via equitativa ai sensi dell'art. 1226, c.c., tenendo conto:

- dell'ammontare dell'investimento, pari ad € 1.800 in marginazione, con perdita massima prevista non superiore alla metà dell'importo (a fronte di una perdita effettiva di € 18.966,50);
- del grado di probabilità con cui il ricorrente — se avesse potuto liberamente operare — avrebbe disposto, entro il suddetto periodo di sospensione, la chiusura del contratto (il cliente

ha affermato nel ricorso, senza smentite da parte dell'intermediario, di avere infruttuosamente tentato di “*intervenire sulla sua operazione*” tramite la piattaforma di trading);

- delle ultime quotazioni fatte registrare dallo strumento derivato anteriormente alla sospensione (utilizzabili come parametro di riferimento anche in corso di sospensione).

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 probatoria — a corrispondere al ricorrente la somma di € 12.000,00.

3.3.3. Aumento di capitale sociale – Sottoscrizione azioni bancarie – Asserita non appropriatezza dell'operazione – Esame della documentazione agli atti - Infondatezza della domanda

E' infondata la censura relativa alla mancata coerenza dell'investimento in azioni con il profilo finanziario del cliente, là dove, in sede di svolgimento del “servizio di esecuzione di ordini per conto della clientela”, la banca — con apposita valutazione redatta per iscritto (e sottoscritta anche dal ricorrente, che nel questionario Mifid aveva dichiarato di avere conoscenza ed esperienza in materia di azioni) — abbia ritenuto l'operazione appropriata (decisione del 14 dicembre 2015, ricorso n. 623/2015).

La ricorrente deduce che, in fase di sottoscrizione di azioni proprie, la banca non si è comportata in modo trasparente, non avendole illustrato i rischi connessi con l'investimento (in particolare, quello relativo alla illiquidità dei titoli); precisa, poi, che l'operazione non era coerente col suo profilo finanziario. Chiede, quindi, la restituzione della somma investita, oltre agli interessi legali maturati.

La banca contesta la fondatezza della domanda e, in particolare, replica di aver consegnato alla ricorrente tutta la documentazione informativa richiesta dalla normativa vigente in materia di investimenti finanziari; precisa, inoltre, che l'investimento era in linea con il profilo di rischio della ricorrente, così come risultava dal questionario Mifid dalla stessa compilato.

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

A) La prima censura — relativa all'asserita carenza di informativa al momento della sottoscrizione, in data 19 giugno 2014, del prestito obbligazionario “*Banca Popolare di Vicenza 15^a emissione subordinato convertibile/Banca Popolare di Vicenza 5% 2013/2018 convertibile con facoltà di rimborso in azioni*” — è infondata alla luce delle dichiarazioni formulate dalla stessa ricorrente, nonché della documentazione fornita dalla banca.

Invero, sulla scheda di adesione, la cliente ha dichiarato di aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota di Sintesi e della Nota informativa (documenti depositati e approvati dalla Consob nel maggio 2014).

In questi documenti sono dettagliatamente e rispettivamente illustrate le caratteristiche delle obbligazioni in oggetto, quali: 1) fattori di rischio; 2) regime di circolazione; 3) aspetti fiscali; 4) diritti connessi ai titoli; 5) pagamenti; 6) tasso di rendimento; 7) condizioni dell'offerta; 8) regime di negoziazione; 9) informazioni sull'emittente.

Inoltre, sempre nella scheda di adesione, la cliente ha dichiarato di essere a conoscenza dell'esistenza di un conflitto di interessi e di essere consapevole dei fattori di rischio relativi all'investimento effettuato.

Infine, ha dichiarato di accettare senza riserve le condizioni e le modalità dell'offerta.

Il Collegio, pertanto, ritiene infondata la doglianza in merito alla pretesa mancanza di trasparenza nell'informativa resa in sede precontrattuale e respinge il relativo capo del ricorso.

B) Per quanto concerne la censura relativa alla mancata coerenza dell'operazione con il profilo finanziario della ricorrente, è anzitutto da rilevare che la ricorrente, in data 27 novembre 2007, ha sottoscritto il contratto per la prestazione dei servizi di investimento il quale non comprendeva la prestazione del servizio di consulenza.

Infatti, l'acquisto di cui trattasi è stato eseguito sulla base del “*servizio di esecuzione di ordini per conto della clientela*”.

Inoltre, nel compilare il questionario Mifid in data 12 novembre 2013, la ricorrente ha dichiarato di avere conoscenza ed esperienza in materia di azioni.

Pertanto l'operazione è stata giudicata dalla banca appropriata con apposita valutazione redatta per iscritto e sottoscritta anche dalla ricorrente.

Nel medesimo documento, per giunta, la banca ha anche informato la cliente che trattavasi di un'operazione in conflitto di interessi. E la ricorrente — preso atto delle indicazioni ivi riportate — ha dato espresso incarico alla banca di eseguire comunque l'ordine in questione, sicché la doglianza è da ritenere infondata.

In conclusione, il Collegio respinge il ricorso.

3.4. Esecuzione degli ordini

3.4.1. Vendita obbligazioni non quotate – Negoziazione su mercato secondario tramite internalizzatore sistematico – Prezzo di negoziazione stabilito unilateralmente dall'internalizzatore – Mancata indicazione del prezzo da parte del cliente – Accettazione (da parte della banca) del prezzo proposto dall'intermediario/negoziatore – Correttezza del comportamento della banca stessa

Ove il titolo obbligazionario non sia negoziato su un mercato regolamentato e, nel mercato secondario, la sua negoziabilità del titolo sia assicurata esclusivamente da un negoziatore unico, mediante il ricorso al sistema di internalizzazione sistematica, è da ritenere – in ragione della circostanza che è proprio detto internalizzatore sistematico a stabilire unilateralmente il prezzo del titolo e a renderlo noto ai soggetti interessati a negoziare lo strumento in questione – che la banca convenuta, incaricata dal ricorrente di vendere i titoli obbligazionari, era obbligata a rivolgersi all'intermediario negoziatore più volte citato; sicché la banca ha correttamente adempiuto al mandato ricevuto, accettando la proposta di negoziazione formulata dall'internalizzatore al prezzo dal medesimo indicato, tanto più che il cliente, avendo inserito l'ordine “al meglio”, non aveva indicato un prezzo specifico a cui eseguire l'operazione in questione (decisione del 13 aprile 2015, ricorso n. 922/2014).

Il ricorrente espone:

1. di aver trasferito, in data 6 maggio 2014, presso l'intermediario convenuto il suo dossier titoli precedentemente custodito presso Banca (...);
2. di avere, in data 19 giugno 2014, disposto la vendita “al meglio” dei titoli “(...) SUB TV 08/18”;
3. che l'operazione in questione è stata eseguita, nella medesima data, alle ore 15:27, al prezzo di € 87,50;
4. che il suddetto prezzo risultava nettamente inferiore rispetto a quello (€ 94,5) rilevato, “tramite il sito www.....capitalservice.it”, “pochi minuti dopo la vendita”.

Il ricorrente contesta la differenza riscontrata tra il prezzo di vendita del titolo in questione e il prezzo rilevato subito dopo l'esecuzione dell'ordine, "ben lontana dai limiti massimi (+/- 3%) di variazione dei prezzi delle proposte rispetto ai prezzi dell'ultimo contratto concluso nel corso della medesima seduta di negoziazione stabiliti dal "Regolamento del Sistema di Internalizzazione Sistematica Deal Done Trading" emesso da (...); chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di "rettificare il prezzo di vendita a € 94,5" e di versare la somma di € 18.340,00, corrispondente alla differenza tra quanto avrebbe ricavato dalla vendita se questa fosse stata eseguita al suddetto prezzo e quanto effettivamente ottenuto a seguito dell'esecuzione dell'operazione.

La banca replica, eccependo, in via preliminare, l'incompetenza per valore dell'Organismo adito, posto che la vendita oggetto di ricorso ha riguardato titoli di valore nominale complessivo pari ad € 262.000,00.

Nel merito, l'intermediario deduce:

- a. che il titolo in questione non è negoziato su un mercato regolamentato bensì sul sistema di internalizzazione sistematica "Deal Done Trading" in cui "(...) Capital Services Banca per le imprese", facente parte del gruppo (...), svolge il ruolo di negoziatore unico";
- b. che "per poter vendere il titolo in questione, [...] la banca depositaria del titolo, nel caso di specie DB, non può fare altro che contattare (...) al fine di conoscere il prezzo che quest'ultima prevede per la vendita del titolo [...]";
- c. che, infatti, "nel momento in cui il cliente ha presentato la richiesta di vendita oggetto di contestazione, DB ha contattato (...) chiedendo quale fosse il prezzo del titolo che il cliente aveva richiesto di vendere" e che "(...) ha riscontrato prontamente la richiesta di DB comunicando che il prezzo era di € 87,50";
- d. che "sulla base del riscontro ricevuto da (...) ed attenendosi a quanto disposto da cliente", il quale ha ordinato che la vendita fosse eseguita "al meglio", l'intermediario effettuato l'operazione in questione.

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

Per quanto riguarda l'eccezione preliminare sollevata dalla banca, il Collegio rileva che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. c) 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 ricorso abbia ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro, la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00.

Il suddetto limite di € 100.000,00, entro il quale è compresa la competenza per valore dell'Ombudsman-Giurì Bancario, attiene alla richiesta, in termini economici, formulata nel ricorso; sicché - considerato che il ricorrente ha richiesto, a titolo di risarcimento, la somma di € 18.340,00 - il Collegio ritiene la suddetta eccezione non meritevole di accoglimento.

Nel merito del ricorso, occorre, anzitutto, rilevare che, come affermato dalla banca convenuta, l'obbligazione "(...) SUB TV 08/18" non è negoziata su un mercato regolamentato e, nel mercato secondario, la negoziabilità del titolo è assicurata esclusivamente dal negoziatore unico "(...) Capital Services Banca per le Imprese S.p.A.", mediante il ricorso al sistema di internalizzazione sistematica "Deal Done Trading". In tale contesto, il prezzo del titolo è unilateralmente stabilito dall'internalizzatore sistematico e reso noto ai soggetti interessati a negoziare lo strumento in questione.

Nella specie, la banca convenuta, incaricata dal ricorrente di vendere i titoli in questione, era obbligata quindi a rivolgersi all'intermediario negoziatore "(...) Capital Services Banca per le Imprese S.p.A." - così come ha fatto - e, considerato che il cliente non aveva indicato il prezzo a

cui eseguire l'operazione in questione, ha correttamente adempiuto al mandato ricevuto, accettando la proposta di negoziazione formulata dall'internalizzatore al prezzo dal medesimo indicato.

Considerato quanto sopra, il Collegio respinge il ricorso.

3.4.2. Trading on-line - Inserimento ordine di vendita – Sospensione delle negoziazioni – Provvedimento della Borsa Italiana – Ordine non eseguito – Mancata tempestiva comunicazione al cliente – Responsabilità della banca per il pregiudizio patito

Qualora un ordine di vendita inserito sul mercato tramite il servizio di trading on-line non possa operare a causa della decisione della Borsa Italiana di sospendere le negoziazioni sul titolo per cui è causa, la banca è tenuta ad informare tempestivamente il cliente della situazione venutasi a creare, in modo da metterlo in condizione di effettuare consapevoli scelte di investimento, in particolare al momento della ripresa delle negoziazioni (decisione del 13 aprile 2015, ricorso n. 781/2014).

La ricorrente espone:

- 1) di aver immesso, in data 7 agosto 2014 alle ore 20:29, tramite il portale di trading on-line della banca, l'ordine di vendita, con validità fino all'8 agosto 2014 e prezzo limite pari a € 0,74, di n. 105.000,00 del titolo "SGEFTMIBSHORTX5SLFISSAE260517";
- 2) di aver ricevuto, alle ore 9:04:04 dell'8 agosto 2014, la notifica di "ineseguito totale" dell'ordine in questione;
- 3) di aver inserito, alle ore 9:07:03 del medesimo giorno, un nuovo ordine di vendita con prezzo limite pari ad € 0,735;
- 4) considerato che il suddetto ordine non trovava esecuzione, di avere, quindi, deciso di revocare, alle ore 9:22:39, detta disposizione, "per inserirne uno con prezzo limite più basso";
- 5) che la suddetta revoca è stata eseguita alle ore 15:31:46;
- 6) di aver effettuato, in data 4 settembre 2014, "un piccolo acquisto di 5.000,00 unità dello strumento finanziario oggetto del reclamo (per mediare il prezzo di carico) e finalmente, in data 15 ottobre 2014, [di essere riuscita] a vendere lo strumento finanziario al prezzo di € 0,712".

In merito ai fatti accaduti in data 8 agosto 2014, la ricorrente ritiene "ingiustificata" la mancata esecuzione del primo ordine (impartito il 7 agosto 2014 alle ore 20:29, al prezzo limite di € 0,74); lamenta, inoltre, la mancata esecuzione anche del secondo ordine di vendita (impartito l'8 agosto 2014 alle ore 9:07:03, al prezzo limite di € 0,735) considerato che, alle ore 9:20:11, il titolo medesimo era stato negoziato sul mercato al prezzo di € 0,746 e che la revoca dell'ordine era stata impartita solo alle ore 9:22:39. La ricorrente contesta, infine, che la suddetta revoca è rimasta sospesa "nello stato «ordini inviati con revoca in corso» fino alle 15:31:46" a causa di un malfunzionamento di entità definito dalla medesima "inaccettabile", che le ha impedito, "per più di sei ore" di inserire nuove disposizioni di negoziazione riguardanti il suddetto titolo.

La ricorrente chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere la somma di € 6.615,00, pari alla differenza tra il controvalore dei titoli al prezzo di € 0,746 e quello al prezzo di € 0,683 (fatto registrare alle ore 15:35:39 - successivamente, quindi, al "definitivo ineseguito totale dell'operazione con la revoca accettata" – al momento, quindi, in cui avrebbe potuto "finalmente inserire un nuovo ordine di vendita sul titolo").

La banca replica deducendo:

- a. che l'ordine inserito dalla ricorrente in data 7 agosto 2014 "veniva annullato direttamente dalla Borsa Italiana alle ore 9:04 [dell'8 agosto 2014] in quanto, su quello strumento finanziario la Borsa aveva una situazione di «Trading Halted» cioè di sospensione. Di conseguenza ogni ordine che arriva sul mercato in quella fase viene automaticamente cancellato dalla Borsa stessa";
- b. che, in data 8 agosto 2014 [alle ore 9:07:03], la ricorrente inseriva un nuovo ordine di vendita "con limite di prezzo 0,735 che è rimasto in stand by in attesa che la Borsa Italiana passasse dalla fase di «Trading Halted» cioè di sospensione a quella di «continuità»;
- c. che la suddetta fase di "Trading Halted" è durata "fino alle 9:22:11 come confermato da Borsa Italiana";
- d. che "alle ore 9:22:39 la ricorrente inseriva la revoca dell'ordine manifestando in tal modo la propria rinuncia alla vendita del titolo" e che la suddetta revoca è stata eseguita alle ore 15:31:47;
- e. che, in ogni caso, "eventuali problematiche connesse a possibili rallentamenti della procedura sono regolati e previsti dall'art. 18 delle norme che regolano il servizio di Banca Multicanale che recita testualmente: «l'aderente prende atto che la banca potrà ritardare, sospendere o interrompere la fornitura del servizio, senza poter essere ritenuta responsabile delle conseguenze».

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

La contestazione formulata dalla ricorrente concerne l'"ingiustificata" mancata esecuzione dell'ordine di vendita impartito alle ore 20.29 del 7 agosto 2014, verificatasi alle ore 9:04 dell'8 agosto 2014.

In merito a detta doglianza, indipendentemente da quanto sostenuto dalla banca in sede di replica (secondo la quale la mancata esecuzione è dipesa dal fatto che le negoziazioni del titolo erano state sospese), risulta assorbente rilevare che l'esecuzione – ovvero, come nel caso di specie, la non esecuzione - di un ordine di borsa, una volta trasmesso al mercato di riferimento, dipende da fattori che esulano dalla sfera di responsabilità dell'intermediario.

Ciò posto il Collegio rigetta il suddetto capo del ricorso.

Per quanto concerne il secondo ordine impartito alle ore 9:07 dell'8 agosto 2014, la ricorrente lamenta la sua mancata esecuzione nonché la tardiva esecuzione della revoca disposta alle ore 9:22:39, ma intervenuta solo alle ore 15:31:46, con conseguente blocco dell'operatività dello strumento in questione per circa 6 ore.

Al riguardo, il Collegio rileva che il titolo in questione è stato sospeso dalle negoziazioni dalle ore 9:00:02 alle ore 9:22:11.

Sicché l'ordine in questione (impartito alle 9:07) non poteva operare, posto che ai sensi dell'art. 4.3.10 del Regolamento dei mercati organizzati e gestiti da Borsa Italiana S.p.A., *"durante la sospensione temporanea della negoziazione [...] non sono consentite l'immissione e la modifica di proposte"*.

Tant'è vero che nel "dettaglio movimento" allegato dalla ricorrente, l'ordine in questione è risultato "ineseguito" e non revocato, come postulato dalle parti.

Ciò che, da un lato, vale ad escludere la responsabilità dell'intermediario per mancata esecuzione dell'ordine; dall'altra, invece, consente di affermarla per non avere l'intermediario medesimo messo tempestivamente la cliente in condizione di avere contezza della situazione venutasi a creare.

Né può rilevare in senso contrario a quanto qui dedotto, la circostanza che *"eventuali problematiche connesse a possibili rallentamenti della procedura sono regolati dall'art. 18 delle norme che regolano il servizio di Banca Multicanale che recita testualmente: «... l'aderente prende*

atto che la banca potrà ritardare, sospendere o interrompere la fornitura del servizio, senza poter essere ritenuta responsabile delle conseguenze»".

Difatti, il Collegio rileva che ai sensi dell'art. 18 del contratto di banca multicanale, l'esimente in questione opera solo in tre circostanze specifiche: 1) esigenze di ordine tecnico, di sicurezza o di efficienza dei sistemi e cause di forza maggiore; 2) cause non imputabili alla banca; 3) fatti di terzi e, in genere, ogni impedimento od ostacolo che non possa essere imputato alla banca.

Circostanze, queste, che tuttavia la banca convenuta, in sede di replica, non ha né dimostrato né tantomeno allegato; sicché il Collegio ritiene che l'intermediario non possa invocare la suddetta disposizione al fine di declinare la propria responsabilità per il pregiudizio patito dalla ricorrente.

Venendo alla quantificazione del suddetto danno, il Collegio ritiene di non poter accogliere la domanda nei termini indicati dalla ricorrente e di dovere, invece, procedere alla quantificazione del pregiudizio con valutazione di tipo equitativo (art. 1226, c.c.), atteso che non è possibile stabilire ex post quali sarebbero state le scelte d'investimento della ricorrente, al momento della ripresa delle negoziazioni, nel caso in cui avesse avuto immediata contezza della mancata esecuzione dell'ordine in questione.

In conclusione, il Collegio, tenuto conto dell'andamento del titolo successivamente alla ripresa delle negoziazioni nonché del prezzo a cui la ricorrente ha effettivamente venuto il titolo medesimo in data 15 ottobre 2014 (€ 0,712), 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 € 2.000,00, equitativamente determinata.

3.4.3. Ordine di vendita di azioni bancarie – Assenza di controparti – Prestazione del servizio di esecuzione ordini – Attività di inserimento ordini nel mercato interno – Correttezza del comportamento della banca

Qualora l'ordine di vendita di azioni bancarie – inserito nel mercato interno di negoziazione da parte della banca, che si limiti a prestare il servizio di esecuzione ordini per conto della clientela – non abbia trovato esecuzione per assenza di controparti, si deve ritenere che l'intermediario abbia correttamente operato, essendo la sua attività limitata a far “incrociare” le richieste di vendita dei titoli azionari con le richieste di acquisto degli stessi (decisione del 23 aprile 2015, ricorso n. 100/2015).

Il ricorrente lamenta la mancata vendita di titoli azionari emessi dalla banca convenuta; chiede, quindi, l'immediata vendita di n. 7.432 di tali azioni, oltre al rimborso del danno patrimoniale subito, pari ad € 9.290,00.

Il ricorrente chiede, inoltre, la restituzione dell'imposta di bollo pagata sui titoli per i quali non era stata eseguita la vendita (€ 911,90).

Il ricorrente, poi, lamenta di non essere stato informato dell'aumento di capitale sociale avvenuto nel 2014; tale operazione, infatti, gli avrebbe consentito di acquistare azioni “ (...) Banca” ad un prezzo scontato, realizzando un guadagno di € 2.787,00 (precisa, comunque, che non avrebbe potuto far valere i propri diritti “non avendo liquidità” per poter aderire a tale operazione societaria).

Infine, il ricorrente chiede il risarcimento del danno biologico per € 12.000,00.

La banca replica, quanto al primo aspetto (mancata vendita dei titoli) 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 le richieste di vendita del ricorrente pervenute nel 2014 non avevano trovato esecuzione per mancanza di controparti.

Per quanto riguarda l'aumento del capitale sociale, la banca – premesso che aveva inviato una specifica comunicazione a tutti i soci azionisti in merito a tale operazione societaria – sottolinea che lo stesso ricorrente aveva affermato che non sarebbe stato comunque in grado di esercitare i diritti di opzione al medesimo assegnati a seguito della citata operazione straordinaria, non avendo liquidità a disposizione per l'investimento.

In relazione al pagamento dell'imposta di bollo, la banca precisa che l'addebito contestato era stato correttamente e legittimamente effettuato nella misura stabilita dalla normativa fiscale pro tempore vigente.

Per quanto concerne, infine, la richiesta del danno biologico, la banca evidenzia l'assoluta assenza di elementi idonei a provare il nesso di causalità esistente tra i danni che il ricorrente asserisce di aver subito – di cui non viene peraltro fornito alcun elemento oggettivo al fine della sua quantificazione – e la condotta della banca stessa.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti, rileva che il ricorrente, nel corso del 2014, ha presentato domanda di cessione per un complessivo numero di 7.432 azioni “ (...) Banca”; prende atto che l'ordine di vendita 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.

Pertanto, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca, conclude per l'infondatezza di tale capo del ricorso.

Per quanto concerne il capo relativo all'aumento di capitale sociale, il Collegio rileva che il ricorrente ha lamentato di non essere stato informato circa l'avvio della citata operazione. Tuttavia, contrariamente a quanto sostenuto dal ricorrente, è da rilevare che nel giugno 2014 la banca ha provveduto ad informare tutti i propri azionisti circa le condizioni e la tempistica di tale operazione societaria. Per di più, il ricorrente, come da lui stesso dichiarato, non avrebbe comunque potuto aderire all'operazione societaria in questione per mancanza di liquidità. Il Collegio, quindi, conclude per l'infondatezza di tale capo del ricorso.

In relazione poi alla lamentela circa il pagamento dell'imposta di bollo collegata al possesso delle azioni “ (...) Banca” – rimaste invendute, nonostante la richiesta di cessione nel corso del 2014 – il Collegio rileva che tale problematica attiene ad adempimenti (determinazione e applicazione dell'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, inammissibile tale capo del ricorso.

Infine, in relazione al capo del ricorso attinente la richiesta di risarcimento del danno biologico conseguente alle asserite inadempienze della banca, è assorbente rilevare che il ricorrente non ha fornito alcun elemento di prova a sostegno delle proprie dichiarazioni; pertanto, il Collegio ritiene infondato tale capo del ricorso.

In conclusione, il Collegio respinge il ricorso.

3.4.4. Trading on-line – Inserimento ordine di acquisto – Trasmissione al market maker – mancata esecuzione – Servizio ricezione e trasmissione ordini – Corretto adempimento della banca

Deve considerarsi corretto il comportamento della banca che — svolgendo il servizio di ricezione e trasmissione di ordini — abbia provveduto alla tempestiva trasmissione di un ordine di acquisto inserito dal cliente sulla piattaforma informatica dalla stessa gestita al market maker incaricato delle negoziazioni, anche qualora l'ordine medesimo non abbia trovato esecuzione (decisione del 16 novembre 2015, ricorso n. 529/2015).

Il ricorrente espone di aver immesso nella piattaforma di trading on-line della banca, in data 1 aprile 2015 (ore 15:38:52), l'ordine di acquistare sul mercato NASDAQ 4.340 azioni “Enzon Pharm”, indicando come prezzo limite \$ 1,04.

Deduce che, nonostante “per almeno due volte il book ha esposto in denaro il prezzo di 1,03”, l'operazione in questione non ha avuto esito positivo.

Considerato che “le azioni successivamente alla mancata assegnazione hanno raggiunto il valore di USD 1,88 in data 23 aprile 2015”, il ricorrente ritiene la banca responsabile del mancato guadagno e chiede, pertanto, la somma di \$ 3.619,7 a titolo di risarcimento.

La banca, per quanto qui rileva, ha replicato deducendo:

1. che l'intermediario, con riferimento all'ordine impartito dal ricorrente in data 1 aprile 2015, ha fornito il servizio di ricezione e trasmissione ordini, avendo provveduto tempestivamente a trasmettere la disposizione in questione al *market maker* incaricato per la negoziazione “Knight Capital Group – KCG”;
2. che “il NASDAQ si configura come un mercato c.d. «Quote Driven», in cui il market Maker [nel caso di specie KCG] si impegna ad esporre nel book di negoziazione, con continuità, un prezzo (e il rispettivo quantitativo) al quale è disposto ad acquistare un determinato titolo (prezzo bid o denaro) e un prezzo al quale è disposto a vendere il medesimo strumento finanziario (prezzo ask o lettera)”;
3. che l'ordine impartito dal ricorrente, “avente validità giornaliera, non è stato eseguito in quanto fino al termine delle negoziazioni sul mercato di riferimento (ore 22.00 del 1° aprile 2015) non si sono verificati i presupposti per l'esecuzione della proposta del cliente”;
4. che “la semplice esposizione, da parte del Market Maker, di una proposta di acquisto (prezzo denaro pari a 1,03) ad un prezzo inferiore rispetto a quello indicato nell'ordine del cliente (1,04) non rappresenta, in nessun caso, garanzia di esecuzione di tale disposizione; appare evidente, infatti, come, trattandosi di due proposte aventi segno uguale (buy-acquisto) le stesse non possono generare tra loro alcuno scambio”;
5. che “l'eventuale esecuzione dell'ordine è, al contrario, subordinata all'esposizione da parte dell'intermediario incaricato di un prezzo lettera (ossia, di vendita) pari o inferiore a quello impostato dal ricorrente di 1,04 USD” ma, tuttavia, “nemmeno la realizzazione di alcuni contratti al medesimo prezzo limite impartito dal ricorrente rappresenti garanzia di esecuzione, in quanto tali esecuzioni avvengono fino ad esaurimento delle quantità esposte dall'intermediario incaricato”.

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

Dall'esame dei report informatici allegati alle controdeduzioni emerge che l'ordine immesso dal ricorrente alle ore 15:38 del 1° aprile 2015 è stato ricevuto dalla banca e tempestivamente trasmesso al Market Maker incaricato delle negoziazioni.

Ne consegue che l'intermediario ha correttamente adempiuto agli obblighi inerenti al servizio di ricezione e trasmissione ordini prestato al ricorrente.

Né la mancata esecuzione dell'ordine di acquisto del ricorrente sembra potersi imputare alla condotta del Market Maker "Knight Capital Group – KCG", che la banca convenuta aveva incaricato della negoziazione.

Difatti, la circostanza, rilevata dal ricorrente, secondo cui il prezzo di acquisto (prezzo denaro) sul mercato abbia raggiunto il valore di \$ 1,03 (inferiore a quello limite impostato dal cliente) non assume rilevanza ai fini del perfezionamento dell'operazione in questione, ovvero della sua mancata esecuzione, atteso che le eventuali proposte collegate al suddetto prezzo sarebbero potute essere soltanto di segno uguale a quella del ricorrente (che aveva infatti immesso un ordine di acquisto), inidonee, quindi, a dar luogo allo scambio.

Per completezza, è opportuno evidenziare che anche nel caso in cui il book di negoziazione avesse fatto registrare, come prezzo di vendita (prezzo lettera), il medesimo valore impostato dal cliente quale prezzo limite di acquisto (nel caso di specie \$ 1,04), l'esecuzione dell'ordine non sarebbe comunque stata automatica, sussistendo una pluralità di ulteriori fattori — quali, ad esempio, l'ordine di immissione o il quantitativo dei titoli disponibili — che possono, in concreto, impedire il perfezionamento dell'operazione.

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

3.4.5. Trading on-line – Inserimento ordine di vendita – Mancata esecuzione – Servizio di ricezione e trasmissione ordini – Adempimento corretto della banca – Rifiuto dovuto alla sospensione della quotazione del titolo – Richiesta di “parcheggiare” l'ordine – Condotta illegittima – Infondatezza del ricorso

Posto che la banca convenuta, in occasione dell'immissione sul mercato dell'ordine di vendita del ricorrente, ha prestato il servizio ricezione e trasmissione ordini — che consiste nella ricezione degli ordini dei clienti aventi ad oggetto strumenti finanziari e nella loro trasmissione ad un intermediario abilitato alla negoziazione — e ha correttamente adempiuto ai propri obblighi contrattuali (come risulta dal report informatico della piattaforma di trading on-line), non può imputarsi alla stessa il mancato perfezionamento dell'operazione: difatti, la suddetta disposizione è stata, nella specie, “rifiutata” a causa di circostanze (la sospensione della quotazione del titolo) il cui verificarsi non è in nessun caso riconducibile all'operato della banca.

E' infondata la domanda con cui il ricorrente deduca che, a seguito del rifiuto dell'ordine disposto dal mercato, la banca avrebbe l'obbligo di “parcheggiarlo” o “temporaneamente sospenderlo”, posto che tale operazione equivarrebbe all'arbitrario inserimento nel sistema di un nuovo ordine che, in assenza di specifica autorizzazione da parte del cliente, avrebbe persino potuto esporre la banca a responsabilità risarcitoria (decisione del 14 dicembre 2015, ricorso n. 622/2015).

Il ricorrente espone:

1. di aver immesso sulla piattaforma di trading on-line della banca convenuta - in data 29 giugno 2015, alle ore 9:05 – un ordine di vendita di n. 4.000 titoli “ETFS 3x Daily Short Ftse MIB”, al prezzo di € 4,3;
2. che il suddetto ordine era stato “inspiegabilmente rifiutato [dal mercato] sebbene come risulta dagli allegati screen shot relativi al sito ufficiale della Borsa Italiana, sia prima alle 9:04 che alle 9:06 siano stati definiti contratti di compravendita per prezzi di 4,30 e 4,29”.

Il ricorrente ritiene la banca responsabile della mancata esecuzione dell'ordine in questione, aggiungendo, altresì, che *“l'ordine avrebbe potuto anche essere eseguito successivamente se anziché ELIMINATO fosse stato semplicemente «PARCHEGGIATO» O «TEMPORANEAMENTE SOSPESO»”*.

Pertanto — considerato che la quotazione del titolo nella giornata in questione non ha fatto più registrare livelli di prezzo simili a quelli rilevati al momento dell'immissione dell'ordine poi rifiutato — chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere la somma di € 538,00 a titolo di mancato guadagno nonché *“il 50% in più a titolo sia di deterrente verso [l'intermediario] sia di ristoro per l'arrabbiatura ingiustificata che [ha] dovuto sopportare”*.

La banca replica deducendo:

- a. che *“l'ordine di vendita in questione era stato inserito ed inoltrato sul mercato per la negoziazione alle ore 9:05, in una fase di sospensione del titolo: in questa fase il mercato stesso ha rifiutato l'ordine”*;
- b. che il ricorrente, alle ore 9:54, aveva contattato il Servizio Clienti della banca per richiedere l'inserimento di un nuovo ordine di vendita alle medesime condizioni di prezzo del precedente, ma che l'operazione non aveva avuto esito positivo in quanto, nel corso dell'intera giornata, la quotazione del titolo non aveva raggiunto il livello di prezzo impostato dal cliente.

L'intermediario declina, pertanto, ogni responsabilità per la mancata esecuzione dell'operazione in questione.

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

Occorre, anzitutto, rilevare che il servizio di investimento prestato al ricorrente in occasione dell'immissione dell'ordine in contestazione è quello di “Ricezione e trasmissione ordini”, che consiste, appunto, nella ricezione degli ordini dei clienti aventi ad oggetto strumenti finanziari e nella loro trasmissione ad un intermediario abilitato alla negoziazione.

L'intermediario convenuto ha adempiuto esattamente agli obblighi contrattuali relativi al menzionato servizio di investimento.

Difatti, come risulta dal report informatico relativo all'ordine in questione, detto ordine — impartito dal ricorrente alle ore 9:05 del 29 giugno 2015, tramite piattaforma di trading on-line — è stato correttamente recepito e trasmesso dalla banca al mercato di riferimento.

D'altra parte, l'assenza di responsabilità in capo all'intermediario convenuto risulta evidente ove si consideri che la suddetta disposizione è stata “rifiutata” (solo dopo essere stata correttamente inviata al mercato) a causa di circostanze — la sospensione della quotazione del titolo — il cui verificarsi non è in nessun caso riconducibile all'operato della banca.

Né appare sostenibile, come preteso dal ricorrente, che — a seguito del rifiuto dell'ordine disposto dal mercato — la banca avrebbe dovuto “parcheggiarlo” o “temporaneamente sospenderlo”, posto che tale operazione equivarrebbe all'inserimento nel sistema di un nuovo ordine, analogo al precedente; il che esula dalle attribuzioni dell'intermediario.

Anzi, se la banca avesse agito in questo senso, la sua condotta — in assenza, come nella specie, di specifica autorizzazione da parte del cliente — sarebbe potuta risultare illegittima, con conseguente esposizione a responsabilità risarcitoria.

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

3.4.6. Mercato Nasdaq – Immissione ordine di acquisto – Immissione ordine di revoca – Fase antecedente all’apertura del mercato – Prestazione del servizio di ricezione e trasmissione ordini – Tempestivo invio all’incaricato della negoziazione – Comportamento corretto della banca

E’ conforme agli obblighi relativi al servizio di investimento prestato, la condotta della banca che — nella prestazione del servizio di ricezione e trasmissione ordini — abbia tempestivamente trasmesso all’intermediario incaricato della negoziazione sul NASDAQ, anteriormente all’apertura del mercato, dapprima l’ordine di acquisto e, successivamente (ma sempre prima dell’apertura) quello di revoca: invero, risulta all’uopo irrilevante che l’ordine di acquisto, pur revocato, sia stato eseguito dal mercato poiché ciò è dipeso, in concreto, esclusivamente dalle specifiche modalità di funzionamento del mercato stesso nel quale — non essendo prevista una fase di "asta di apertura" in cui gli ordini possano essere immessi e/o revocati prima che inizi la fase di "negoziazione continua" — l’ordine ha trovato immediata esecuzione, in virtù delle proposte di vendita ivi presenti, nell’istante di apertura delle contrattazioni (decisione del 14 dicembre 2015, ricorso n. 324/2015).

Il ricorrente espone:

1. di aver immesso sulla piattaforma di trading on-line della banca convenuta - in data 29 gennaio 2015, alle ore 15:19:06 - l'ordine di acquisto di n. 3.000 titoli "Gevo" (quotati sul mercato NASDAQ), al prezzo di \$ 0,171;
2. di aver immesso l'ordine di revoca della suddetta disposizione alle ore 15:28:27 (prima, dunque, dell'apertura del mercato di riferimento, prevista per le ore 15:30:00);
3. che, nonostante l'ordine di revoca, l'operazione era stata comunque eseguita, al prezzo di \$ 0,17;
4. di avere chiuso la posizione, nella medesima giornata, vendendo i titoli al prezzo di circa \$ 0,13.

Il ricorrente contesta l'operato della banca convenuta che ha eseguito un ordine nonostante egli l'avesse revocato prima dell'apertura del mercato di quotazione; chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca di corrispondere la somma di \$ 1.000,00 a titolo di risarcimento delle perdite subite e di rimborso delle commissioni versate alla medesima, nonché la somma di \$ 2.000,00 a titolo di risarcimento dei danni morali patiti, "avendo perso 3 mesi con continue telefonate e mail al call center".

La banca replica, affermando:

- a) che, "con riferimento alla negoziazione di titoli quotati sul mercato NASDAQ, la banca svolge il servizio di ricezione e trasmissione ordini, che si sostanzia nella ricezione delle disposizioni impartite dalla clientela e nella loro trasmissione ad un intermediario abilitato alla negoziazione in conto proprio o all'esecuzione di ordini per conto dei clienti sul mercato di riferimento";
- b) che "l'operatività sul mercato NASDAQ non prevede - diversamente, ad esempio, dal mercato azionario italiano - alcuna fase di asta di apertura. In tale fase, che ha sempre luogo prima dell'inizio delle negoziazioni, gli agenti operanti sul mercato hanno la possibilità di inserire delle proposte volte a formare il prezzo di apertura del titolo, nonchè di revocare le disposizioni immesse prima dell'inizio della successiva fase di negoziazione continua. Nel mercato NASDAQ l'assenza dell'asta di apertura comporta che gli ordini impartiti prima dell'apertura (o le eventuali relative revocche) vengano tutti immessi (rispettando la sequenzialità temporale di disposizione) direttamente all'apertura della fase di negoziazione continua";

- c) che *"l'assenza di una fase di asta di apertura sul mercato NASDAQ - nonché l'orario di inizio della fase di negoziazione continua - è opportunamente riportata sul sito della banca, alla sezione Help"*;
- d) che gli ordini impartiti dal ricorrente — sia quello di acquisto delle ore 15:19:06, sia quello di revoca delle ore 15:28:27 — sono stati tempestivamente trasmessi dalla banca all'intermediario incaricato della negoziazione sul NASDAQ (Knight), il quale, altrettanto tempestivamente, ha provveduto ad inoltrarli sul mercato all'apertura delle negoziazioni (ore 15:30:00);
- e) che, tuttavia, *"la condizione di prezzo impostata nell'ordine impartito dal cliente (\$ 0,171) si è verificata immediatamente, nell'istante di apertura delle negoziazioni (ore 15:30:00)"* e che, a causa di tale circostanza, il mercato di riferimento ha impedito la revoca del suddetto ordine in quanto lo stesso era già stato eseguito, indicandone la motivazione del relativo messaggio di rifiuto delle ore 15:30:01 (*"OrderCancel Reject: Too late to cancel"*).

Il Collegio, preso in esame il ricorso nella riunione del 23 settembre 2015, ne rinviava la decisione, disponendo di acquisire un approfondimento istruttorio.

Facendo seguito a quanto stabilito dal Collegio, la Segreteria Tecnica ha chiesto alla banca convenuta alcuni chiarimenti in merito alla vicenda in contestazione, con particolare riferimento all'informativa fornita al ricorrente.

In riscontro alla richiesta della Segreteria, la banca ha precisato:

- che le modalità di funzionamento del mercato NASDAQ non riguardano il rapporto in essere tra banca e cliente che ha ad oggetto esclusivamente la prestazione di servizi di investimento e che, peraltro, il relativo contratto stabilisce espressamente che *"qualora gli ordini trasmessi dalla banca siano eseguiti sui mercati regolamentati o in sistemi multilaterali di negoziazione, saranno osservate le regole ivi previste"*;
- che il ricorrente ha chiesto l'abilitazione al mercato NASDAQ nel 2005, sul quale pertanto opera da lungo tempo;
- che, in particolare, il ricorrente dispone *"abituamente ordini sul mercato NASDAQ anche in momenti antecedenti all'apertura delle negoziazioni"*; con la conseguenza che appare ragionevole desumerne che il medesimo *"scelga di operare sul NASDAQ proprio per le sue intrinseche e ben note caratteristiche"*.

Il Collegio, alla luce dei fatti sopra richiamati, rileva quanto segue.

Dall'esame dei report informatici relativi all'amministrazione degli ordini di cui trattasi, emerge come la banca convenuta abbia tempestivamente trasmesso all'intermediario incaricato della negoziazione sul NASDAQ (Knight) sia l'ordine di acquisto sia quello di revoca impartiti dal ricorrente rispettivamente alle ore 15:19:06 e 15:28:27.

Inoltre, l'intermediario Knight ha altrettanto tempestivamente immesso gli ordini in questione nel mercato di riferimento al momento dell'apertura delle negoziazioni, come previsto dal regolamento del mercato medesimo.

Considerato quanto sopra, la condotta tenuta da ambedue gli intermediari nella vicenda in questione è da considerare del tutto corretta, posto che essi hanno regolarmente adempiuto agli obblighi a loro ascrivibili nell'ambito dell'attività di prestazione del servizio di investimento di ricezione e trasmissione ordini e di negoziazione per conto della clientela.

Invero, la mancata esecuzione dell'ordine di revoca è stata di fatto determinata dalla circostanza che il mercato NASDAQ non prevede una fase di *"asta di apertura"* nel corso della quale gli ordini possano essere immessi e/o revocati prima che inizi la fase di *"negoziazione continua"*.

Questa peculiare modalità di funzionamento del mercato, comporta che qui — contrariamente a quanto sostenuto dal ricorrente che afferma di avere effettuato con successo, con

un “operatore” della banca, una “prova” di revoca di un ordine precedentemente impartito, della quale tuttavia non v’è alcuna evidenza in atti — tutti gli ordini impartiti da un cliente con riferimento ad uno specifico titolo possono essere immessi ed eseguiti solo al momento dell’apertura del mercato (ossia in una fase in cui il titolo è già oggetto di negoziazione), e nel rispetto della loro sequenzialità cronologica.

Ne deriva ulteriormente che, là dove l’ordine di acquisto — in virtù delle proposte di vendita presenti sul mercato — trovi istantanea esecuzione all’apertura della fase di “negoziazione continua” del titolo (ore 15:30:00), l’eventuale successivo ordine di revoca non potrà ovviamente più essere eseguito.

Il che si è appunto verificato nel caso di specie, come risulta dal messaggio di rifiuto proveniente dal mercato che testualmente recita: “*revoca rifiutata: troppo tardi per revocare*” (“*OrderCancel Reject: too late to cancel*”).

Queste modalità di funzionamento del mercato NASDAQ, sul quale il ricorrente opera da circa un decennio ponendo in essere operazioni del tutto analoghe a quella in discorso (immissione di ordini in momenti antecedenti all’apertura delle negoziazioni), sono state peraltro pubblicizzate dalla banca che — pur non essendovi tenuta, alla stregua del contratto di prestazione di servizi di investimento — le ha pubblicate nella sezione *Help* del proprio sito web.

Sicché, è da presumere che il ricorrente ne fosse a conoscenza.

Ma ove pure così non fosse, dovrebbe comunque escludersi la sussistenza di un danno risarcibile, non essendo la revocabilità dell’ordine prospettata, in sede di ricorso, condizione indispensabile ai fini del conferimento dell’ordine stesso che, quindi, sarebbe stato in ogni caso ugualmente impartito.

Per le ragioni sopra indicate, il Collegio respinge il ricorso.

3.4.7. Deposito di azioni estere – Delisting dei titoli – Certificati virtuali trasformati in cartacei – Cumulo in un unico certificato fisico – Assenza di informativa da parte della banca convenuta – Mancata tutela del depositante – Irrilevanza delle motivazioni addotte dall’intermediario – Accoglimento della domanda

Posto che, in caso di deposito, la tutela dei diritti inerenti i titoli spetta alla banca (art. 1838, c.c.) - la quale non può, quindi, sottrarsi alle responsabilità che ne derivano (arg. ex art. 1780, c.c.) - non può considerarsi diligente l’intermediario che, a fronte di una circostanza, per ipotesi esimente, lontana nel tempo (nel caso di specie, il “delisting” di azioni estere, con tutte le conseguenze che ne sono derivate), si sia attivato soltanto a seguito del formale reclamo successivamente sporto dal ricorrente al fine di ricevere adeguate informazioni dall’emittente e poter trasferire il certificato cartaceo (che aveva sostituito il precedente certificato virtuale) dal vecchio al nuovo mercato di quotazione dei titoli.

Non si può considerare rispettosa del principio di diligenza e trasparenza, cui la condotta dell’intermediario deve improntarsi, la mancata informativa al ricorrente delle operazioni che hanno interessato taluni dei titoli presenti nel suo dossier (cartolarizzazione, accorpamento e frazionamento); né può valere quale esimente la mancata attivazione, dedotta dalla banca, del sistema automatico di invio della nota informativa; la banca ha, infatti, l’onere di garantire il regolare e stabile funzionamento degli eventuali sistemi automatizzati di cui essa stessa si sia dotata, il cui mancato funzionamento – del quale, peraltro, non sono state adeguatamente spiegate le ragioni – resta quindi a carico dell’intermediario (decisione del 26 maggio 2015, ricorso n. 879/2014).

Il ricorrente espone:

1. di aver acquistato, in data 26 gennaio 2000, dalla Banca Popolare (...), n. 6.370 azioni della società “Pilat Technologi Int” [oggi WTP Israel LTD];
2. che, in seguito, il rapporto intercorrente con la suddetta banca è stato ceduto all’intermediario convenuto;
3. di aver ordinato alla banca, in data 10 agosto 2010, di vendere i titoli in questione e di essere stato informato del fatto che “l’operazione non poteva essere eseguita poiché le azioni in parola risultavano essere state espunte dal mercato londinese e, allo stato, risultavano essere trattate sul mercato di Tel Aviv”, sul qual l’intermediario non poteva operare;
4. che “all’epoca della mancata vendita, il valore del titolo era molto basso” mentre “nell’arco di un paio di anni il valore” era cresciuto;
5. di avere, dunque, “deciso di procedere nuovamente alla vendita” nell’anno 2012 ma, anche in questo caso, di essere stato informato dalla banca del fatto che quest’ultima non poteva operare sul mercati israeliano;
6. di aver successivamente ordinato alla banca, in data 22 maggio 2014, di trasferire i titoli presso un altro intermediario ;
7. che all’ordine di trasferimento, la Banca aveva opposto rifiuto, deducendo che la società emittente aveva emesso un “certificato fisico cumulativo per la totalità delle quote a carico della banca stessa” e che tale certificato era depositato presso una banca londinese;
8. che, alla data dell’11 giugno 2014, come si evince dal documento “vista titoli”, avevano un controvalore pari ad € 89.497,40, e che lo stesso documento, alla data del 18 giugno 2014, riportava un controvalore pari ad € 13,43 (“oscillazione della quale la banca non ha saputo fornire spiegazioni”);
9. che, in data 14 luglio 2014, l’emittente aveva eseguito un’operazione di frazionamento azionario per cui si era ritrovato a possedere non più 6.370 azioni bensì 318,5.

Premesso quanto sopra, il ricorrente chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia “statuire se via siano profili di responsabilità della [banca convenuta] quanto a: 1) il mancato ottemperamento dell’ordine promosso [...] in data 22 maggio 2014 di eseguire il trasferimento del titolo [in questione]; 2) l’accorpamento dei titoli disposto dalla società [emittente] e mancata informativa dell’operazione [...]; 3) la mancata informativa in merito al frazionamento azionario avvenuto in data 14 luglio 2014.

La banca replica, deducendo:

- a) che le azioni oggetto di ricorso, depositate presso la depositaria estera “CityBank” Londra e originariamente “emessi sulla piazza di Londra in valuta GBP”, sono stati “delistati in data 12 dicembre 2008”;
- b) che, “a fronte del delisting i relativi certificati azionari sono stati trasformati da virtuali in cartacei e cumulati in un unico certificato fisico per l’intero ammontare della posizione titoli presenti in UBI Banca”;
- c) che, “su esclusiva iniziativa della società emittente”, il suddetto certificato è stato “depositato presso il Vault inglese ma con mantenimento del titolo in quotazione sul mercato israeliano di Tel Aviv, in divisa ILS” (non trattata dall’intermediario);
- d) che la “CityBank Londra”, “presso la quale il certificato cumulativo è in deposito e custodia, non ha inviato [...] nessuna informativa in merito al cambio di piazza di negoziazione” e, di conseguenza, di non aver potuto “fornire ufficiali indicazioni al cliente”;
- e) di aver richiesto alla CityBank Londra, in data 16 giugno 2014, a seguito del reclamo presentato dal ricorrente, “il trasferimento del certificato materiale dal Vault inglese alla CityBank Israele con contestuale domanda di dematerializzazione e nuovo frazionamento in

favore dei singoli possessori delle azioni”, al fine di “consentire la negoziazione dei titoli sul mercato di Tel Aviv”;

- f) che l’istanza del ricorrente non ha trovato ancora esecuzione in quanto “la società emittente persevera nel non fornire adeguate informazioni, utili – quanto necessarie – per procedere alla dematerializzazione e al frazionamento del certificato cumulativo e, quindi, per soddisfare la richiesta del cliente”;
- g) che, con riferimento alle altre domande formulate dal ricorrente, la società emittente “ha dato corso al raggruppamento azionario (in data 25 marzo 2013 nel rapporto di una nuova azione ogni 1.000 vecchie possedute) e al frazionamento azionario (in data 13 luglio 2014 nel rapporto di 50 nuove azioni ogni una vecchia posseduta) senza inviare tempestivamente le necessarie e adeguate informazioni alla depositaria CityBank”;
- h) che “la mancanza di informazioni ufficiali, unitamente al ritardo della depositaria Citibank Londra nell’esecuzione del trasferimento del certificato materiale a Citibank Israele”, non ha permesso agli addetti del back office della banca di provvedere all’aggiornamento del saldo del titolo in questione nei depositi dei clienti; circostanza, questa, che “non ha determinato la conseguente trasmissione della comunicazione di quanto avvenuto ai clienti interessati tramite l’invio della prevista nota prodotta in automatico dalla procedura”;

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

A) Il ricorrente ha chiesto più volte alla banca convenuta, dapprima nel 2010 e poi nel 2012, di vendere le azioni “Pilat Technologi Int” [oggi WTP Israel LTD] di cui è titolare.

La banca ha risposto che la società emittente aveva “delistato” il titolo dal mercato di Londra, ove il ricorrente lo aveva acquistato, e che il titolo medesimo era quotato allo stato sul mercato di Israele, in valuta ILS che la banca non tratta.

Quindi, in data 22 maggio 2014, ha deciso di avanzare alla banca la richiesta – dalla quale origina il ricorso all’esame del Collegio – di trasferire i titoli in questione presso un altro intermediario che, diversamente dalla convenuta, fosse “operante anche sul mercato israeliano” e potesse dunque procedere al disinvestimento.

La banca ha insistito nel rispondere di non poter adempiere per cause ad essa non imputabili.

A tal riguardo, il Collegio rileva che dalla documentazione in atti nonché dalle difese svolte dalla stessa banca convenuta, il deposito dei titoli presso Citibank Londra sembra trovare, a monte, il suo presupposto in un rapporto assimilabile a quello di deposito irregolare tra il ricorrente e la banca convenuta (art. 1782, c.c.) ovvero sembra, comunque, assumere i connotati di un deposito (presso la banca estera) intestato direttamente alla medesima banca convenuta.

Quest’ultima, infatti, ha richiamato l’attenzione sulla circostanza che il contratto di deposito titoli sottoscritto dal ricorrente prevede la facoltà per la banca originariamente stipulante – cui è succeduta l’odierna convenuta – di custodire i titoli, anche presso “banche dell’estero”, a “nome” della predetta convenuta e solo “per conto” del cliente (cfr. lettera del 14 aprile 2015).

Ha inoltre precisato che, “in virtù delle facoltà contrattuali richiamate”, il rapporto di custodia di cui trattasi è nella specie intrattenuto dalla convenuta, attraverso la propria capogruppo, “direttamente con Citibank Londra” (cfr. sempre la lettera del 14 aprile 2015).

Da ciò deriva l’irrelevanza, nei confronti del ricorrente, di qualsiasi ipotetica causa che possa determinare l’impossibilità ovvero la difficoltà di procedere alla restituzione allo stesso ricorrente – ovvero alla vendita o al trasferimento, per suo conto – dei titoli in questione; con conseguente persistenza, in capo al depositario, dell’obbligo di restituzione per equivalente.

B) E’ da aggiungere, indipendentemente da quanto sopra osservato, che le circostanze ipoteticamente esimenti addotte dalla banca non appaiono idonee allo scopo.

Giova rammentare che, sul punto, la banca si è limitata ad affermare la propria mancanza di responsabilità adducendo che le azioni del ricorrente sono state “delistate” dal mercato londinese

sin dal 2008 per volontà dell'emittente; che per tale ragione, i certificati azionari sono stati trasformati da virtuali a cartacei e cumulati in un unico certificato fisico che incorpora tutte le quote presenti in UBI Banca; che, quindi, per poter svolgere operazioni aventi ad oggetto il titolo in questione è necessario ricevere adeguate informazioni dall'emittente e, comunque, trasferire il certificato cartaceo da Londra a Tel Aviv; che, tuttavia, l'emittente non ha fornito alcuna comunicazione ufficiale in proposito, mentre la depositaria Citibank Londra sta tardando nell'eseguire il trasferimento del titolo a Citibank Israele, ciò che, peraltro, avrebbe impedito la generazione e l'invio al cliente della "nota prodotta in automatico dalla procedura" volta ad informare il medesimo delle operazioni che avevano interessato il titolo in questione (cartolarizzazione, accorpamento e frazionamento, etc.).

Tali circostanze appaiono anzitutto non dirimenti posto che, in caso di deposito, la tutela dei diritti inerenti i titoli spetta alla banca (art. 1838, c.c.) la quale non può, quindi, sottrarsi alle responsabilità che ne derivano (arg. ex art. 1780, c.c.) là dove – a fronte di una circostanza, per ipotesi esimente, così lontana nel tempo (il "delisting", con tutte le conseguenze che ne sarebbero derivate, sarebbe avvenuto nel 2008) – essa si sia attivata soltanto a seguito del formale reclamo sporto dal ricorrente in epoca di gran lunga successiva (in data 16 giugno 2014). Mentre, per quanto riguarda la mancata informativa al ricorrente delle operazioni di cui s'è detto, va da sé che la banca ha l'onere di garantire il regolare e stabile funzionamento degli eventuali sistemi automatizzati di cui essa stessa si sia dotata, il cui mancato funzionamento – del quale, peraltro, non risultano nella specie perfettamente chiare le ragioni – resta quindi a carico dell'intermediario.

Ma quel che maggiormente rileva è che, come detto, le circostanze medesime sono rimaste prive di qualsiasi riscontro documentale; e ciò, nonostante le richieste in tal senso avanzate dalla Segreteria tecnica. Sicché il Collegio ritiene di non poterne comunque tenere conto in virtù, da un lato, del principio a mente del quale l'Ombudsman-Giurì Bancario giudica esclusivamente sulla base della documentazione prodotta dalle parti; dall'altro, del generale canone – sancito peraltro dall'art. 23, comma 6, del TUF – secondo il quale nel contenzioso in materia di servizi di investimento e di quelli accessori, spetta ai soggetti abilitati l'onere della prova di aver agito con la specifica diligenza richiesta (cfr. la decisione del 23 luglio 2014, ric. n. 1023/2013).

Con la conseguenza che – in virtù delle disposizioni normative (cfr. l'art. 1777, c.c.) e contrattuali (cfr. l'art. 9, delle norme per i depositi di titoli) – i titoli in questione andrebbero in ogni caso restituiti al depositante, ovvero trasferiti presso l'intermediario da lui indicato.

In conclusione, il Collegio accoglie, per quanto di ragione, il ricorso, dichiarando la banca convenuta responsabile di non aver ottemperato all'ordine di trasferimento impartito dal ricorrente in data 22 maggio 2014.

3.4.8. Ordine di vendita di azioni emesse dalla banca – Mancata tempestiva esecuzione – Servizio di "esecuzione ordini" prestato dalla banca – Mero incrocio delle richieste di vendita e acquisto – Assenza di controparti – Regolarità del comportamento della banca – Rigetto del ricorso

Non può reputarsi fondata la richiesta di risarcimento danni per la ritardata esecuzione dell'ordine di vendita di azioni emesse dalla banca, qualora la disposizione non abbia trovato esecuzione per assenza di controparti, tanto più che l'intermediario, nell'ambito di tale operazione, fornisce 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 (decisione del 26 maggio 2015, ricorso n. 128/2015).

Con il ricorso originario la ricorrente — lamentando la mancata esecuzione da parte della banca dell'ordine di vendere le azioni in suo possesso emesse dal medesimo intermediario — chiedeva l'immediata esecuzione dell'operazione in questione nonché la chiusura di un conto corrente a lei intestato, con accredito del saldo su un altro c/c; chiedeva, inoltre, la somma di € 2.000,00 a titolo di risarcimento, corrispondente alle commissioni di acquisto e vendita delle azioni, alle spese di apertura e di chiusura del conto corrente e ad un equo ristoro per l'indisponibilità, dovuta alla mancata vendita, delle somme (€ 5.000,00) investite nelle azioni della banca.

Il Collegio, esaminato il suddetto ricorso nella citata riunione, lo dichiarava inammissibile ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. e) del Regolamento, in quanto presentato (in data 12 novembre 2014) oltre il termine di un anno dalla proposizione del reclamo (del 6 maggio 2013).

Con l'odierna istanza, la ricorrente chiede un riesame del ricorso originario, deducendo di aver presentato reclamo all'intermediario convenuto non in data 6 maggio 2013, come riportato nella decisione del 14 gennaio 2015, bensì in data 6 maggio 2014.

Il Collegio, anzitutto, rileva che il Regolamento dell'Ombudsman-Giuri Bancario non contempla alcuna forma di revisione 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, da ultimo, le decisioni del 23 febbraio 2015, ric. nn. 912/14 e 772/14), ammissibile, pertanto, soltanto nelle ipotesi espressamente previste (ad es.: errore di fatto, prove false; etc.).

Venendo al caso di specie, è da rilevare come sia stata proprio la ricorrente — la quale oggi, allegando relativa documentazione, deduce nell'istanza di riesame di avere inviato il reclamo all'ufficio reclami della banca in data "06/05/2014" — ad affermare, nell'ambito del ricorso originario, di avere provveduto al suddetto invio "in data 06/05/2013".

Fermo restando che tale circostanza rende difficilmente configurabile, a carico della decisione del 14 gennaio 2015, la sussistenza di un errore di fatto (unica, tra le ipotesi di cui al citato art. 395, c.p.c, nel cui ambito potrebbe eventualmente ricadere il caso in questione), il Collegio — data la peculiarità della fattispecie — rileva che l'istanza di riesame risulta comunque non meritevole di accoglimento, sotto altri assorbenti profili.

Anzitutto, appaiono inammissibili *ratione materiae* le domande relative alla chiusura del conto corrente bancario, con trasferimento del saldo, ed al rimborso delle spese di apertura e chiusura dello stesso: difatti, a norma di Regolamento, l'Ombudsman Giuri-Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, mentre detti capi del ricorso hanno ad oggetto questioni afferenti ad un contratto di natura bancaria, qual è quello di conto corrente bancario.

Per quanto attiene, invece, alla richiesta di vendita delle azioni della banca, è da rilevare che l'operazione in questione è già stata eseguita dalla banca il 4 novembre 2014, pressoché contemporaneamente alla proposizione del ricorso introduttivo (datato 31 ottobre 2014 e pervenuto all'Ombudsman in data 12 novembre 2014). Sicché il Collegio, allo stato, ritiene che sul punto l'istanza di riesame non sia assistita da idoneo interesse.

In merito, poi, alla richiesta di risarcimento danni per la ritardata esecuzione dell'ordine di vendita delle azioni "(...) Banca" il Collegio rileva che, come affermato dalla banca, detto ordine (impartito l'8 febbraio 2014) non ha trovato esecuzione per assenza di controparti e che, nell'ambito di tale operazione, la banca medesima 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. Pertanto — non risultando, dalla documentazione agli atti, altri fattori ostativi al tempestivo accoglimento della richiesta della ricorrente, ulteriori rispetto all'unica motivazione

già sopra richiamata (inesecuzione per assenza di controparti) — il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca, conclude per l'infondatezza di tale capo del ricorso.

Infine, in ordine alla richiesta di rimborso delle commissioni di acquisto e vendita delle azioni, il Collegio, dall'esame della documentazione fornita dalle parti, non rileva irregolarità nella loro applicazione da parte della banca; dichiara, dunque, infondato anche tale capo del ricorso.

In conclusione, il Collegio ritiene il ricorso non meritevole di accoglimento.

3.4.9. Ordine di vendita di azioni estere – Banca depositaria estera – Deposito irregolare – Asserita impossibilità della banca convenuta di vendere o trasferire i titoli – Irrilevanza delle motivazioni addotte dall'intermediario – Obbligo di restituzione per equivalente – Accoglimento della domanda

Si configura quale deposito irregolare quello tra il ricorrente e la banca convenuta, là dove i titoli azionari siano depositati presso una banca estera su un rapporto intestato direttamente alla medesima banca convenuta che, stante quanto disposto nel contratto di deposito stipulato dal cliente, ha facoltà di custodire i titoli anche presso “banche dell'estero” a “nome” della predetta convenuta e solo “per conto” del cliente; da ciò deriva l'irrelevance, nei confronti del ricorrente, di qualsiasi ipotetica causa che possa determinare l'impossibilità ovvero la difficoltà di procedere alla restituzione allo stesso depositante – ovvero alla vendita o al trasferimento, per suo conto – dei titoli in questione, con conseguente persistenza, in capo al depositario, dell'obbligo di restituzione per equivalente (decisione del 26 maggio 2015, ricorso n. 879/2014).

Il ricorrente espone:

1. di aver acquistato, in data 26 gennaio 2000, dalla Banca Popolare (...), n. 6.370 azioni della società “Pilat Technologi Int” [oggi WTP Israel LTD];
2. che, in seguito, il rapporto intercorrente con la suddetta banca è stato ceduto all'intermediario convenuto;
3. di aver ordinato alla banca, in data 10 agosto 2010, di vendere i titoli in questione e di essere stato informato del fatto che “l'operazione non poteva essere eseguita poiché le azioni in parola risultavano essere state espunte dal mercato londinese e, allo stato, risultavano essere trattate sul mercato di Tel Aviv”, sul qual l'intermediario non poteva operare;
4. che “all'epoca della mancata vendita, il valore del titolo era molto basso” mentre “nell'arco di un paio di anni il valore” era cresciuto;
5. di avere, dunque, “deciso di procedere nuovamente alla vendita” nell'anno 2012 ma, anche in questo caso, di essere stato informato dalla banca del fatto che quest'ultima non poteva operare sui mercati israeliano;
6. di aver successivamente ordinato alla banca, in data 22 maggio 2014, di trasferire i titoli presso un altro intermediario ;
7. che all'ordine di trasferimento, la Banca aveva opposto rifiuto, deducendo che la società emittente aveva emesso un “certificato fisico cumulativo per la totalità delle quote a carico della banca stessa” e che tale certificato era depositato presso una banca londinese;
8. che, alla data dell'11 giugno 2014, come si evince dal documento “vista titoli”, avevano un controvalore pari ad € 89.497,40, e che lo stesso documento, alla data del 18 giugno 2014, riportava un controvalore pari ad € 13,43 (“oscillazione della quale la banca non ha saputo fornire spiegazioni”);
9. che, in data 14 luglio 2014, l'emittente aveva eseguito un'operazione di frazionamento azionario per cui si era ritrovato a possedere non più 6.370 azioni bensì 318,5.

Premesso quanto sopra, il ricorrente chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia “statuire se via siano profili di responsabilità della [banca convenuta] quanto a: 1) il mancato ottemperamento dell'ordine promosso [...] in data 22 maggio 2014 di eseguire il trasferimento del titolo [in questione]; 2) l'accorpamento dei titoli disposto dalla società [emittente] e mancata informativa dell'operazione [...]; 3) la mancata informativa in merito al frazionamento azionario avvenuto in data 14 luglio 2014.

La banca replica, deducendo:

- a) che le azioni oggetto di ricorso, depositate presso la depositaria estera “CityBank” Londra e originariamente “emessi sulla piazza di Londra in valuta GBP”, sono stati “delistati in data 12 dicembre 2008”;
- b) che, “a fronte del delisting i relativi certificati azionari sono stati trasformati da virtuali in cartacei e cumulati in un unico certificato fisico per l'intero ammontare della posizione titoli presenti in UBI Banca”;
- c) che, “su esclusiva iniziativa della società emittente”, il suddetto certificato è stato “depositato presso il Vault inglese ma con mantenimento del titolo in quotazione sul mercato israeliano di Tel Aviv, in divisa ILS” (non trattata dall'intermediario);
- d) che la “CityBank Londra”, “presso la quale il certificato cumulativo è in deposito e custodia, non ha inviato [...] nessuna informativa in merito al cambio di piazza di negoziazione” e, di conseguenza, di non aver potuto “fornire ufficiali indicazioni al cliente”;
- e) di aver richiesto alla CityBank Londra, in data 16 giugno 2014, a seguito del reclamo presentato dal ricorrente, “il trasferimento del certificato materiale dal Vault inglese alla CityBank Israele con contestuale domanda di dematerializzazione e nuovo frazionamento in favore dei singoli possessori delle azioni”, al fine di “consentire la negoziazione dei titoli sul mercato di Tel Aviv”;
- f) che l'istanza del ricorrente non ha trovato ancora esecuzione in quanto “la società emittente persevera nel non fornire adeguate informazioni, utili – quanto necessarie – per procedere alla dematerializzazione e al frazionamento del certificato cumulativo e, quindi, per soddisfare la richiesta del cliente”;
- g) che, con riferimento alle altre domande formulate dal ricorrente, la società emittente “ha dato corso al raggruppamento azionario (in data 25 marzo 2013 nel rapporto di una nuova azione ogni 1.000 vecchie possedute) e al frazionamento azionario (in data 13 luglio 2014 nel rapporto di 50 nuove azioni ogni una vecchia posseduta) senza inviare tempestivamente le necessarie e adeguate informazioni alla depositaria CityBank”;
- h) che “la mancanza di informazioni ufficiali, unitamente al ritardo della depositaria Citibank Londra nell'esecuzione del trasferimento del certificato materiale a Citibank Israele”, non ha permesso agli addetti del back office della banca di provvedere all'aggiornamento del saldo del titolo in questione nei depositi dei clienti; circostanza, questa, che “non ha determinato la conseguente trasmissione della comunicazione di quanto avvenuto ai clienti interessati tramite l'invio della prevista nota prodotta in automatico dalla procedura”;

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

A) Il ricorrente ha chiesto più volte alla banca convenuta, dapprima nel 2010 e poi nel 2012, di vendere le azioni “Pilat Technologi Int” [oggi WTP Israel LTD] di cui è titolare.

La banca ha risposto che la società emittente aveva “delistato” il titolo dal mercato di Londra, ove il ricorrente lo aveva acquistato, e che il titolo medesimo era quotato allo stato sul mercato di Israele, in valuta ILS che la banca non tratta.

Quindi, in data 22 maggio 2014, ha deciso di avanzare alla banca la richiesta – dalla quale origina il ricorso all'esame del Collegio – di trasferire i titoli in questione presso un altro

intermediario che, diversamente dalla convenuta, fosse “operante anche sul mercato israeliano” e potesse dunque procedere al disinvestimento.

La banca ha insistito nel rispondere di non poter adempiere per cause ad essa non imputabili.

A tal riguardo, il Collegio rileva che dalla documentazione in atti nonché dalle difese svolte dalla stessa banca convenuta, il deposito dei titoli presso Citibank Londra sembra trovare, a monte, il suo presupposto in un rapporto assimilabile a quello di deposito irregolare tra il ricorrente e la banca convenuta (art. 1782, c.c.) ovvero sembra, comunque, assumere i connotati di un deposito (presso la banca estera) intestato direttamente alla medesima banca convenuta.

Quest’ultima, infatti, ha richiamato l’attenzione sulla circostanza che il contratto di deposito titoli sottoscritto dal ricorrente prevede la facoltà per la banca originariamente stipulante – cui è succeduta l’odierna convenuta – di custodire i titoli, anche presso “banche dell’estero”, a “nome” della predetta convenuta e solo “per conto” del cliente (cfr. lettera del 14 aprile 2015).

Ha inoltre precisato che, “in virtù delle facoltà contrattuali richiamate”, il rapporto di custodia di cui trattasi è nella specie intrattenuto dalla convenuta, attraverso la propria capogruppo, “direttamente con Citibank Londra” (cfr. sempre la lettera del 14 aprile 2015).

Da ciò deriva l’irrelevanza, nei confronti del ricorrente, di qualsiasi ipotetica causa che possa determinare l’impossibilità ovvero la difficoltà di procedere alla restituzione allo stesso ricorrente – ovvero alla vendita o al trasferimento, per suo conto – dei titoli in questione; con conseguente persistenza, in capo al depositario, dell’obbligo di restituzione per equivalente.

B) E’ da aggiungere, indipendentemente da quanto sopra osservato, che le circostanze ipoteticamente esimenti addotte dalla banca non appaiono idonee allo scopo.

Giova rammentare che, sul punto, la banca si è limitata ad affermare la propria mancanza di responsabilità adducendo che le azioni del ricorrente sono state “delistate” dal mercato londinese sin dal 2008 per volontà dell’emittente; che per tale ragione, i certificati azionari sono stati trasformati da virtuali a cartacei e cumulati in un unico certificato fisico che incorpora tutte le quote presenti in UBI Banca; che, quindi, per poter svolgere operazioni aventi ad oggetto il titolo in questione è necessario ricevere adeguate informazioni dall’emittente e, comunque, trasferire il certificato cartaceo da Londra a Tel Aviv; che, tuttavia, l’emittente non ha fornito alcuna comunicazione ufficiale in proposito, mentre la depositaria Citibank Londra sta tardando nell’eseguire il trasferimento del titolo a Citibank Israele, ciò che, peraltro, avrebbe impedito la generazione e l’invio al cliente della “nota prodotta in automatico dalla procedura” volta ad informare il medesimo delle operazioni che avevano interessato il titolo in questione (cartolarizzazione, accorpamento e frazionamento, etc.).

Tali circostanze appaiono anzitutto non dirimenti posto che, in caso di deposito, la tutela dei diritti inerenti i titoli spetta alla banca (art. 1838, c.c.) la quale non può, quindi, sottrarsi alle responsabilità che ne derivano (arg. ex art. 1780, c.c.) là dove – a fronte di una circostanza, per ipotesi esimente, così lontana nel tempo (il “delisting”, con tutte le conseguenze che ne sarebbero derivate, sarebbe avvenuto nel 2008) – essa si sia attivata soltanto a seguito del formale reclamo sporto dal ricorrente in epoca di gran lunga successiva (in data 16 giugno 2014). Mentre, per quanto riguarda la mancata informativa al ricorrente delle operazioni di cui s’è detto, va da sé che la banca ha l’onere di garantire il regolare e stabile funzionamento degli eventuali sistemi automatizzati di cui essa stessa si sia dotata, il cui mancato funzionamento – del quale, peraltro, non risultano nella specie perfettamente chiare le ragioni – resta quindi a carico dell’intermediario.

Ma quel che maggiormente rileva è che, come detto, le circostanze medesime sono rimaste prive di qualsiasi riscontro documentale; e ciò, nonostante le richieste in tal senso avanzate dalla Segreteria tecnica. Sicché il Collegio ritiene di non poterne comunque tenere conto in virtù, da un lato, del principio a mente del quale l’Ombudsman-Giuri Bancario giudica esclusivamente sulla base della documentazione prodotta dalle parti; dall’altro, del generale canone – sancito peraltro

dall'art. 23, comma 6, del TUF – secondo il quale nel contenzioso in materia di servizi di investimento e di quelli accessori, spetta ai soggetti abilitati l'onere della prova di aver agito con la specifica diligenza richiesta (cfr. la decisione del 23 luglio 2014, ric. n. 1023/2013).

Con la conseguenza che – in virtù delle disposizioni normative (cfr. l'art. 1777, c.c.) e contrattuali (cfr. l'art. 9, delle norme per i depositi di titoli) – i titoli in questione andrebbero in ogni caso restituiti al depositante, ovvero trasferiti presso l'intermediario da lui indicato.

In conclusione, il Collegio accoglie, per quanto di ragione, il ricorso, dichiarando la banca convenuta responsabile di non aver ottemperato all'ordine di trasferimento impartito dal ricorrente in data 22 maggio 2014.

3.5. Liquidazione delle operazioni

3.5.1. Acquisto di obbligazioni in valuta estera – Invio della nota di eseguito – Errata indicazione del cambio applicato – Rettifica – Mero errore materiale – Assenza di danno per il cliente – Infondatezza del ricorso

Qualora l'intermediario, dopo aver eseguito un'operazione di acquisto di obbligazioni in valuta estera, abbia inviato al cliente una prima nota di eseguito con l'indicazione errata del cambio applicato e poi una successiva nota informativa contenente la rettifica della precedente comunicazione, il cliente non può vantare alcun diritto al risarcimento del danno posto che tale errore materiale non ha compromesso il calcolo corretto del controvalore da accreditare sul suo conto corrente, non recandogli pertanto alcun effettivo danno economico (decisione del 14 gennaio 2015, ricorso n. 426/2014).

Il ricorrente espone di aver acquistato obbligazioni “BEI 08/06/2021 6,25%” per un valore nominale di AUS\$ 48.000,00 in data 17 marzo 2014; precisa che, in pari data, la SIM aveva confermato l'operazione di acquisto inviandogli la nota di eseguito. Poiché “il costo dell'operazione, secondo un primo calcolo fatto sulla base dei dati cognitivi, presentava una differenza non indifferente rispetto a quanto liquidato e addebitato dall'intermediario leggibile tramite internet banking”, aveva proposto reclamo all'ufficio competente della SIM.

Il ricorrente, sottolineato che l'intermediario aveva inviato una nuova nota di eseguito il 7 aprile 2014, chiede la restituzione di € 166,42, in quanto il tasso di cambio AU\$/Euro al momento dell'operazione era di 1,538, quindi sensibilmente diverso da 1,524 impiegato dalla SIM.

La SIM replica che aveva eseguito l'operazione richiesta dal cliente secondo quanto previsto nella “Strategia di trasmissione ed esecuzione degli ordini” in vigore, consegnata al ricorrente al momento della sottoscrizione del contratto e pubblicata sul proprio sito internet; tale documento prevedeva che gli ordini relativi ai titoli obbligazionari negoziati su mercati non nazionali venissero trasmessi ad un broker per l'esecuzione. Nello specifico il cambio applicato era stato 1,524 dollari australiani.

La SIM evidenzia poi che l'operazione era stata inizialmente inserita a sistema con un cambio euro/dollaro canadese invece del cambio euro/dollaro australiano; la nota informativa a conferma dell'operazione riportava pertanto l'operazione con il cambio errato, poi, in seguito alle attività di riscontro delle operazioni, si era provveduto alla rettifica. Quindi, l'operazione del ricorrente era stata eseguita correttamente con un cambio euro/dollaro australiano applicato dal broker.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, rileva che il 17 marzo 2014 il ricorrente ha disposto, tramite ordine telefonico, la vendita di nominali 48.000,00 obbligazioni "BEI 08/06/2021 6,25% CAD"; osserva che, ai sensi della "Strategia di ricezione, trasmissione e esecuzione ordini" – consegnata al ricorrente nel 2008 in occasione dell'entrata in vigore della normativa Mifid e pubblicata sul sito internet della SIM – "gli ordini relativi agli strumenti finanziari negoziati unicamente sui mercati regolamentati non nazionali (...) vengono trasmessi ai seguenti brokers ed eseguiti sui mercati di riferimento: (...) ICBPI; la SIM verificherà periodicamente la coerenza delle strategie adottate dai brokers ed effettuerà le proprie scelte in funzione del costante miglioramento del servizio offerto alla clientela". Infatti, come precisato nel documento stesso, "la SIM svolge il ruolo di intermediario trasmettitore per gli ordini" sopra menzionati "per i quali non prevede negoziazione in contropartita diretta, bensì l'accesso alle sedi di esecuzione mediante brokers terzi in grado di garantire comunque il raggiungimento del miglior risultato possibile per il cliente".

Posto che l'operazione in questione è stata eseguita al cambio euro/dollaro australiano applicato dal broker (pari a 1,5240), il Collegio ritiene che, nella specie, l'intermediario si sia puntualmente attenuto alle prescrizioni contrattuali sopra menzionate e pertanto, respinge tale capo del ricorso.

Per quanto concerne poi l'invio di due note di eseguito, il Collegio prende atto che la SIM ha dichiarato che "inizialmente l'operazione è stata inserita a sistema con un cambio euro/dollaro canadese (pari a 1,5387) invece del cambio euro/dollaro australiano; la prima nota informativa a conferma dell'operazione riporta pertanto l'operazione con il cambio errato; in seguito alle attività di riscontro delle operazioni, si è provveduto alla rettifica: l'operazione del cliente è stata quindi correttamente eseguita con un cambio euro/dollaro australiano applicato dal broker (1,5240)".

Il Collegio osserva che l'errore commesso dall'intermediario nell'invio della prima nota di eseguito (datata 20 marzo 2014) non ha comportato alcun danno per il cliente, che, in data 7 aprile 2014, ha ricevuto la nuova nota informativa con la corretta indicazione del cambio applicato; infatti, il Collegio nota che il controvalore riconosciuto al ricorrente è stato di € 35.420,00 in entrambe le predette comunicazioni.

Considerato, quindi, che si è trattato di un errore materiale che non ha compromesso il calcolo corretto del controvalore da accreditare al cliente, il Collegio, ritenuto infondata anche tale doglianza, respinge il ricorso.

3.5.2. *Obbligazioni estere – Operazioni di vendita – Contestazione del controvalore accreditato – Asserito errore della banca – Fondatezza – irrilevanza dell'errore – Correttezza delle somme accreditate*

Sebbene la banca, nel predisporre l'estratto deposito titoli, non abbia agito con la dovuta diligenza — sussistendo incongruenze tra i valori recati dagli estratti e quelli delle vendite dei titoli — deve escludersi che il ricorrente abbia diritto al risarcimento del danno là dove gli importi rivenienti dalla vendita del titolo siano stati correttamente calcolati (decisione del 9 settembre 2015, ricorso n. 202/2015).

Il ricorrente contesta gli importi rivenienti da alcune operazioni di vendita del titolo "8.28 ARG&DIS 33 USD" in suo possesso.

In particolare, deduce che:

- 1) a seguito della vendita dei titoli, eseguita in data 10 settembre 2012, per un valore nominale pari a 40.000 USD, la banca gli avrebbe accreditato un importo inferiore di € 8.905,24;

- 2) a seguito della vendita dei titoli, eseguita in data 30 novembre 2013, per un valore nominale pari a 7.436,00 USD, la banca gli avrebbe accreditato un importo inferiore di € 2.181,72;
- 3) a seguito della vendita dei titoli, eseguita in data 14 gennaio 2014, per un valore nominale pari a 10.000,00 USD, la banca gli avrebbe accreditato un importo inferiore di € 2.597,05.

Il ricorrente chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di rimborsare la somma complessiva di € 13.684,01 (8.905,24 + 2.181,72 + 2.597,05), erroneamente non accreditata a seguito delle compravendite sopra riportate.

La banca replica, eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità del ricorso: 1) *“perché postula un approfondimento peritale, pretendendo così un'attività di natura manifestamente consulenziale, inibita, ma, più che altro, non rientrante tra le funzioni dell'Organismo adito”*; 2) perché *“la gran parte delle somme controverse [fanno] riferimento ad operazioni di disinvestimento risalenti a più di due anni di distanza dalla vertenza in esame, a spregio di quanto stabilito – sul punto – dal Regolamento disciplinante la procedura di ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario”*.

Nel merito, deduce l'infondatezza del ricorso, in quanto il controvalore dei titoli rendicontato nella “Posizione dei titoli in deposito”, il cui valore è utilizzato dal ricorrente al fine di dimostrare le proprie ragioni, rappresenta *“un dato statico”* sul quale non è possibile *“fare affidamento a distanza di giorni, trattandosi notoriamente, nei casi come quello in questione, di quotazioni che intrinsecamente sono caratterizzate dalla volatilità tipica del mercato sul quale queste valorizzazioni sono indicizzate”*; aggiunge, inoltre, che *“le note di eseguito accluse all'atto introduttivo del procedimento de quo inficiano sic et simpliciter le affermazioni di parte ricorrente, posto che si può notare facilmente l'assenza di qualsivoglia discrasia rispetto al valore ufficiale dello strumento finanziario (dato notorio reperibile presso ogni sito istituzionale), al momento in cui si sono perfezionate le vendite apparentemente controverse”*.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, ritiene infondate le eccezioni sollevate dalla banca in ordine all'ammissibilità del ricorso.

La prima, in quanto il ricorrente, con il ricorso in esame, chiede all'Ombudsman-Giurì Bancario di accertare se i fatti allegati costituiscano un illecito imputabile alla banca e condannare quest'ultima al risarcimento del danno patito. La richiesta, pertanto, non implica alcun approfondimento *“di natura manifestamente consulenziale/peritale”*: al contrario, essa è precipuamente diretta ad attivare la tipica funzione decisoria — quella volta appunto a *“dirimere le controversie”* aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento — che il Regolamento attribuisce al Collegio dell'Ombudsman (art. 4, Regolamento).

Anche l'altra eccezione (inammissibilità *ratione temporis*) è infondata: invero, la prima operazione di compravendita oggetto di contestazione (10 settembre 2012), risale a meno di due anni rispetto alla data di presentazione del reclamo all'intermediario (27 marzo 2014); non risulta, dunque, violato quanto stabilito in proposito dall'art.7, comma 1, lett. a), del Regolamento.

Nel merito, il ricorrente sostiene che, in occasione delle operazioni di vendita del titolo in oggetto (il 10 settembre 2012 per nominali \$ 40.000,00; il 27 novembre 2013 per nominali \$ 7.436,00; il 14 gennaio 2014 per nominali \$ 10.000,00), gli importi accreditati (rispettivamente € 30.476,37, € 6.050,04 ed € 7.148,53, al lordo delle trattenute) sarebbero inferiori rispetto a quelli effettivamente dovutigli.

La differenza di valori deriverebbe, a suo dire, da un errore compiuto dalla banca in occasione della regolamentazione delle suddette operazioni, che consisterebbe o nel mancato conteggio del c.d. *“principal factor”* (che è un coefficiente di rettifica del valore nominale di un titolo quale il *“8.28 ARG&DIS 33 USD”*) ovvero nell'errata applicazione del tasso di cambio al prezzo del titolo.

La riprova starebbe nel raffronto tra i valori, ritenuti errati, riportati nelle note di eseguito delle operazioni di vendita (€ 30.476,37, quale controvalore di un valore nominale del titolo di \$ 40.000; € 6.050,04, quale controvalore di un valore nominale del titolo di \$ 7.436,00; € 7.148,53, quale controvalore di un valore nominale del titolo di \$ 10.000,00) e quelli, assunti invece come corretti, riportati negli estratti di cui alle “Posizioni dei titoli in deposito” precedentemente inviatigli dalla banca in data 31 agosto 2012, 27 novembre 2013 e 31 dicembre 2013 (ossia, rispettivamente, € 57.819,35, quale controvalore di un valore nominale del titolo pari a \$ 57.436,00; € 20.256,07, quale controvalore di un valore nominale del titolo pari a \$ 17.436,00; € 10.979,65, quale controvalore di un valore nominale del titolo pari a \$ 10.000,00).

Da tale raffronto, il ricorrente — tenuto conto che il prezzo di vendita del titolo ed il tasso di cambio USD/EUR non hanno subito significative variazioni nel periodo compreso tra le date di emissione dei menzionati estratti e le date di esecuzione delle operazioni in questione — ritiene che dalla prima vendita avrebbe dovuto ricavare € 40.266,97 ($57.819 \times 40.000 : 57.436$), con una differenza a suo sfavore di € 8.905,24 (recte: $9.790 = 40.266,97 - 30.476,36$, già ricevuti); dalla seconda vendita avrebbe dovuto ricavare € 8.638,68 ($20.256,07 \times 7.436,00 : 17.436,00$), con una differenza a suo sfavore di € 2.181,72 (recte: $€ 2.588,64 = 8.638,68 - 6.050,04$, già ricevuti); dalla terza vendita avrebbe dovuto ricavare € 10.979,65 ($10.979,65 \times 10.000,00 : 10.000,00$), con una differenza a suo sfavore di € 2.597,05 (recte: $€ 3.831,12 = 10.979,65 - 7.148,53$, già ricevuti).

E' innegabile che, come affermato dal ricorrente, il raffronto tra i valori recati dagli estratti e quelli delle successive vendite dei titoli presenti delle incongruenze.

Si tratta però di incongruenze che non inficiano l'operato della banca nella questione controversa.

Al riguardo, giova anzitutto rammentare che, a seguito delle richieste di chiarimenti avanzate dalla Segreteria tecnica, la banca ha specificato quali siano i criteri da adottare al fine eseguire correttamente i calcoli in questione e ha confermato che, come già comunicato al ricorrente, il controvalore in Euro dei titoli in questione si computa moltiplicando il valore nominale degli stessi per il loro prezzo in USD, dividendo il prodotto per 100, moltiplicando il risultato per il coefficiente chiamato “*principal factor*” e, infine, applicando il tasso di cambio USD/EUR.

Considerata, quindi, la suddetta formula e verificata l'esattezza dei valori del prezzo in USD, del cd. “*principal factor*” e del tasso di cambio USD/EUR, così come riportati nelle note di eseguito delle singole vendite, è stato possibile riscontrare che le somme accreditate al ricorrente, in occasione delle suddette operazioni, risultano correttamente calcolate.

Non appare, invece, esatta la valorizzazione dei titoli riportata negli estratti comunicati in precedenza al cliente.

Invero, effettuando le medesime verifiche rispetto ai valori riportati negli estratti, si è potuto osservare che il prezzo in USD del titolo ivi indicato non risulta conforme al prezzo fatto registrare dall'obbligazione nelle date di emissione dei documenti medesimi (ad esempio, nella “Posizione dei titoli al 31 agosto 2012” il prezzo è indicato in \$ 94,00, mentre, nel report “Bloomberg” allegato dalla banca, nella medesima data, esso si attesta intorno al valore di \$ 69); con la conseguenza che il controvalore in Euro indicato nei suddetti documenti appare sovrastimato.

Ciò sembrerebbe essere stato determinato da errori (verificatisi in sede di valorizzazione del titolo nell'estratto) di segno contrario rispetto a quelli indicati nel ricorso (ove si ipotizzava che l'incongruenza riguardasse la successiva vendita) e consistenti o nella doppia applicazione del “*principal factor*” già applicato (non già nel suo mancato computo) ovvero nella mancata applicazione del tasso di cambio (non già nel suo duplice conteggio).

Tuttavia, indipendentemente dalla natura di tali errori, quel che in questa sede rileva è che, come detto, gli importi rivenienti dalla vendita del titolo sono stati correttamente calcolati, seguendo la formula precedentemente esposta. Sicché il Collegio — pur ritenendo che la banca, nel

predisporre l'estratto delle "Posizioni dei titoli in deposito", non abbia agito con la dovuta diligenza — osserva che, per quanto attiene alla questione oggetto di contestazione, le somme accreditate al ricorrente in occasione della vendita dei predetti titoli risultano corrette nel loro ammontare.

Pertanto, il Collegio respinge in ricorso.

3.5.3. *Negoziazione titoli obbligazionari – Contestazione della commissione applicata – Previsione contrattuale – Comportamento in linea con le disposizioni pattizie*

Deve reputarsi infondato il ricorso con il quale si contesti l'eccessiva onerosità della commissione applicata in seguito alla vendita di titoli obbligazionari, posto che la banca, nel rispetto delle previsioni pattizie, ha applicato la commissione indicata, per la negoziazione di obbligazioni, nel contratto di deposito titoli (decisione del 14 dicembre 2015, ricorso n. 199/2015).

I ricorrenti espongono di aver chiesto all'intermediario la vendita di un titolo obbligazionario al fine di poter successivamente estinguere il rapporto di conto deposito in essere; si dolgono di non aver ricevuto informazioni corrette circa la cifra dovuta a titolo di prelievo di imposta (*capital gain*), nonché dell'eccessiva onerosità delle commissioni applicate; chiedono pertanto il ristoro del pregiudizio sofferto, quantificato nella somma di € 4.910,36.

La banca, con comunicazione del 29 luglio 2015, deduce in via preliminare l'inammissibilità del ricorso *ratione materiae*, considerato che "non rientra certo tra le funzioni del Collegio giudicante quella di interpretare la normativa tributaria [...]", e nel merito contesta le affermazioni dei ricorrenti circa l'eccessiva onerosità della clausola relativa alle commissioni applicate alla vendita dei titoli, essendo tali commissioni accettate dai ricorrenti all'atto della firma del contratto di deposito titoli amministrato.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che il capo del ricorso relativo all'erronea informativa sul prelievo d'imposta, attiene ad adempimenti (applicazione della ritenuta fiscale a seguito di plusvalenza ottenuta a titolo di *capital gain*) ai quali la depositaria è tenuta ai sensi dell'art. 1838 cod. civ.

Pertanto — considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman bancario può pronunciarsi solo 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 come "contratti bancari — il Collegio dichiara inammissibile tale capo di domanda.

Il secondo capo del ricorso — relativo all'eccessiva onerosità della commissione applicata in seguito alla vendita dei titoli — è infondato, posto che la banca ha operato nel rispetto delle previsioni pattizie.

Al riguardo, è da rilevare che il contratto di deposito titoli è stato validamente sottoscritto dai ricorrenti in data 21 luglio 1995. In tale contratto si è previsto che la commissione applicata dalla banca, per la negoziazione di titoli della tipologia di quelli venduti dai ricorrenti, debba essere pari al 5 x 1000 sul controvalore del titolo.

Dall'analisi della documentazione contenente il riepilogo dell'ordine eseguito, risulta una commissione applicata pari a € 477,92, la quale è esattamente corrispondente al 5 x 1000 del controvalore delle obbligazioni al momento della vendita (95.584,32) e quindi in linea con quanto riportato in contratto.

In conclusione, il Collegio dichiara il ricorso in parte inammissibile e in parte infondato.

3.6. Trading on-line

3.6.1. Prestazione del servizio

3.6.1.1. Switch tra fondi – Mancata esecuzione – Anomalie sulla piattaforma di trading on-line – Obbligo di corretto e stabile funzionamento del portale – Risarcimento del danno

Qualora la banca abbia ammesso che l'operazione di switch disposta dal ricorrente non ha avuto esito positivo a causa di "anomalie" di diversa natura che hanno interessato la piattaforma di trading on-line dell'intermediario stesso, la banca medesima deve essere considerata responsabile per la mancata esecuzione della disposizione impartita dal cliente e, di conseguenza, deve risarcire gli eventuali danni da quest'ultimo subiti, in quanto gli intermediari che erogano il servizio di trading on-line hanno l'obbligo, entro i limiti previsti dall'ordinamento, di garantire lo stabile e corretto funzionamento del portale informatico a ciò dedicato (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 508/2014).

Il ricorrente, titolare di 696,415 quote del fondo comune di investimento "Anima Italia Classe A", espone:

1. di aver richiesto, attraverso il portale telematico della banca convenuta, in data 27 giugno 2014, di eseguire un'operazione di switch, con riferimento a tutte le quote del fondo "Anima Italia Classe A" in suo possesso, verso il fondo "Anima Traguardo Crescita Italia";
2. che detta operazione ha avuto esito negativo a causa di una disfunzione del sistema telematico;
3. di aver immediatamente contattato l'Help Desk della banca e di aver inviato all'intermediario, su richiesta dell'operatore, "il print relativo all'esito finale" dell'operazione di switch intentata senza successo;
4. di essere stato contattato, in data 8 luglio 2014, dall'operatore dell'Help Desk, il quale lo "rassicurava che il guasto al sistema era stato risolto";
5. di aver tentato nuovamente, sempre con esito negativo, di effettuare on-line l'operazione in questione in data 14 e 16 luglio e 15 settembre 2014;
6. di aver tentato, su suggerimento dell'operatore dell'Help Desk, di eseguire l'operazione non attraverso il portale telematico bensì inviando via fax all'intermediario la relativa modulistica;
7. di aver appreso, in data 22 settembre 2014, che "anche a livello cartaceo l'operazione non era andata a buon fine".

Il ricorrente sostiene di aver subito "significativi danni economici derivanti dal non aver potuto avvantaggiarsi delle favorevoli condizioni di investimento" e, ritenendo la banca responsabile della mancata esecuzione dell'operazione di switch, chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare all'intermediario di corrispondere la somma di € 5.000,00 a titolo di risarcimento.

La banca replica affermando che l'impossibilità di eseguire l'operazione di switch nel mese di giugno/luglio 2014 era determinata da "alcuni interventi tecnici apportati al sistema per la definizione della procedura relativa alla normativa fiscale americana FACTA", mentre l'esito negativo riscontrato in data 15 settembre 2014 era dovuto alla sussistenza di "un'ulteriore anomalia di diversa natura tecnica ed informatica"; aggiunge che, "nonostante gli interventi posti in essere da

tutte le preposte funzioni della banca per garantire comunque l'operatività richiesta (tra le quali l'accettazione, in via del tutto eccezionale, di un'adesione inoltrata tramite modulo cartaceo), non è stato tuttavia possibile risolvere in tempo utile la problematica evidenziatasi" considerato che il fondo "Anima Traguardo Crescita Italia" risultava sottoscrivibile fino al 19 settembre 2014.

Pur confermando la sussistenza delle anomalie riscontrate dal cliente, la banca contesta, tuttavia, l'entità del risarcimento richiesto, in quanto, tenuto conto del valore di una quota del fondo "Anima Italia Classe A" e del fondo "Anima Traguardo Crescita Italia" alla data del 30 giugno 2014 (giorno in cui, "ragionevolmente", lo switch disposto dal ricorrente in data 27 giugno 2014 sarebbe stato eseguito) e del valore massimo (quotazione del 28 novembre 2014) fatto registrare da una quota del fondo "Anima Traguardo Crescita Italia" nel periodo compreso tra il 30 giugno ed il 9 dicembre 2014, il mancato guadagno sofferto dal ricorrente non supererebbe la somma di € 184,97.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la banca ha ammesso che l'operazione di switch disposta dal ricorrente non ha avuto esito positivo a causa di "anomalie" di diversa natura che hanno interessato la piattaforma di trading on-line dell'intermediario.

Considerato che gli intermediari che erogano il servizio di trading on-line hanno l'obbligo, entro i limiti previsti dall'ordinamento, di garantire lo stabile e corretto funzionamento del portale informatico a ciò dedicato, il Collegio ritiene che la banca convenuta sia responsabile per la mancata esecuzione della disposizione impartita dal ricorrente e debba, di conseguenza, risarcire al cliente gli eventuali danni da questo subiti.

A tal riguardo, il ricorrente lamenta "significativi danni economici derivanti dal non aver potuto avvantaggiarsi delle favorevoli condizioni di investimento, quantificabili in € 5.000,00 considerando le date di disponibilità del fondo Animo Traguardo Crescita Italia (media) rispetto all'attuale [21 ottobre 2014] valore della quota unitaria di riferimento", non fornendo, tuttavia, alcuna prova documentale a sostegno della propria richiesta di risarcimento.

Ciò posto, il Collegio rileva: 1) che il primo ordine del ricorrente è stato impartito in data venerdì 27 giugno 2014 e che, se non vi fossero state le anomalie riscontrate, verosimilmente l'operazione sarebbe stata eseguita in data 30 giugno 2014, quando il valore di una quota del fondo "Anima Italia Classe A" era pari a € 18,704 e quello di una quota del fondo "Anima Traguardo Crescita Italia" a € 5,00; 2) che il ricorrente era titolare, alla data del 27 giugno 2014, di 696,415 quote del primo fondo, e che, se lo switch fosse stato effettuato, egli avrebbe sottoscritto 2.605,149 (= 696,415 x 18,704 : 5) quote del fondo "Anima Traguardo Crescita Italia"; 3) che il valore massimo raggiunto ad oggi da una quota del fondo "Anima Traguardo Crescita Italia" è stato pari ad € 5,075 (quotazione del 5 dicembre 2014); 4) che se il ricorrente avesse venduto le quote del fondo "Anima Traguardo Crescita Italia" al suddetto valore massimo, la differenza tra quanto speso per la sottoscrizione dei titoli e quanto ricavato dalla loro vendita sarebbe stata pari ad € 195,39 (= 20605,149 x 0,075).

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene infondata la quantificazione del danno così come prospettata nel ricorso e dichiara, invece, 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 titolo di risarcimento del danno subito, la somma di € 195,39, determinata secondo i criteri in precedenza indicati.

3.6.1.2. Stipulazione contratto di trading on-line – Onere di garantire il regolare funzionamento della piattaforma informatica – Obbligo di risarcire il danno per eventuali anomalie o malfunzionamenti

Considerato 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, l'eventuale malfunzionamento della piattaforma — 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 (decisione del 23 aprile 2015, ricorso n. 92/2015).

Il ricorrente espone:

1. di aver tentato di immettere – in data 23 giugno 2014, alle ore 9:00, sulla piattaforma di trading on-line della banca – un ordine di acquisto di 20.000 diritti di opzione della “Banca Popolare (...)”, “nel preciso istante in cui la quotazione del titolo medesimo presentava una performance negativa (-10,50%)”;
2. che l'ordine in questo non poteva essere immesso “per assenza del titolo nel paniere”;
3. di aver, quindi, contattato telefonicamente l'Help Desk della banca “tentando di far eseguire l'ordine agli operatori, i quali, pur interfacciandosi direttamente con la sala cambi della struttura, non hanno eseguito l'ordine in questione”;
4. che, “nel frattempo, il prezzo dei diritti recuperava e si attestava ad un – 2,62%”;
5. che le opzioni erano comparse nel paniere della piattaforma di trading on-line alle ore 14:58, “ma che ormai il titolo segnava un progresso dell'1,23% rendendo l'operazione antieconomica”.

Il ricorrente sostiene che, “in assenza di impedimenti tecnici avrebbe ragionevolmente ricevuto un eseguito «border line» sulla soglia della banda di sospensione (-10%) e da qui, quindi, la possibilità di rivendere tale diritto nei vari momenti della giornata borsistica in cui la risalita del prezzo risulta evidente”; ritenendo, dunque, di aver subito un danno a causa di detto malfunzionamento, chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere la somma di “€ 965, al lordo delle commissioni”, “che vada a coprire la perdita subita tra il prezzo di riferimento (0,671) e quello relativo alla prima banda di sospensione (0,604)”, a risarcimento, dunque, della “perdita relativa al mancato guadagno che si sarebbe potuto ottenere rivendendo il titolo in area 0,653”.

La banca replica, deducendo:

- a. che la piattaforma di trading on-line, in data 23 giugno 2014, è stata oggetto di un malfunzionamento, definitivamente risolto alle ore 14:52 del medesimo giorno, che ha impedito al ricorrente di effettuare, alle ore 9:00, l'acquisto di 20.000 diritti di opzione della Banca Popolare (...), al prezzo di € 0,61;
- b. che “la modalità d'acquisto utilizzata dal cliente non è che un o dei modi attraverso i quali è possibile effettuare quel tipo di operazioni, infatti, [il ricorrente] avrebbe potuto recarsi in filiale e lì effettuare una disposizione di [acquisto], modalità che tra l'altro avrebbe permesso di dimostrare concretamente la volontà di acquisto del cliente, attraverso la produzione di [...] un documento che oggi non si rinviene agli atti”;
- c. che il titolo in questione “ha poi raggiunto nuovamente il valore di € 0,60, nel momento in cui il servizio DN Interactive ha ricominciato a funzionare (ore 14:52), circostanza della quale il cliente era perfettamente a conoscenza”;
- d. che “il cliente non ha allegato prove che certifichino inequivocabilmente la volontà di acquistare a 0,61, inoltre, il disinteresse all'acquisto dopo poche ore a pari prezzo, dà adito quantomeno ad un interrogativo sulle ragioni alla base del ripensamento”.

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

Anzitutto, 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; ne consegue che il malfunzionamento della piattaforma, 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.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che la banca ha ammesso che, in data 23 giugno 2014, si è verificato un malfunzionamento della piattaforma di trading on-line "DB Interactive" e ha prodotto documentazione da cui risulta che la "soluzione del problema tecnico" è stata riparata soltanto alle ore 14:52; sicché "da questa ora in poi la compravendita funzionava".

Alla luce di questi elementi, non appare conferente il richiamo operato dall'intermediario alla giurisprudenza dell'Ombudsman secondo la quale l'onere probatorio dovrebbe gravare sul ricorrente (che, nella specie, non lo avrebbe assolto): si tratta, infatti, di precedenti nei quali o lo svolgimento dei fatti, come ricostruiti in sede di ricorso, risultava *prima facie* smentito da documentazione esistente in atti (decisione del 25 settembre 2013, ric. n. 261/2013), o la fattispecie era comunque destinata a non trovare tutela da parte della normativa contrattuale (decisione del 25 settembre 2013, ric. n. 393/2013).

Nel caso in esame, invece, le ammissioni formulate dalla banca nonché la produzione documentale dalla stessa effettuata, consentono di confermare presuntivamente la prospettazione del ricorrente secondo la quale si è verificato un malfunzionamento della piattaforma di trading on-line "DB Interactive" che gli ha impedito di immettere l'ordine di acquisto di 20.000 diritti di opzione della Banca Popolare (...).

Né vale obiettare, come dedotto dall'intermediario, che il ricorrente avrebbe potuto recarsi in filiale per effettuare l'operazione.

Risulta infatti pacifico che il ricorrente ha tentato invano di eseguire l'operazione in questione anche telefonicamente, tramite l'help desk della banca e che neppure gli operatori dell'help desk, contattati telefonicamente dal ricorrente, sono riusciti ad eseguire l'ordine: sicché, verosimilmente, il malfunzionamento ha riguardato l'intero sistema informatico attraverso cui la banca opera e non solo la piattaforma "DB Interactive".

Alla luce delle suddette circostanze, e considerato che la banca non ha provato, e nemmeno allegato, alcuna causa che potesse giustificare il disservizio, il Collegio ritiene che la medesima sia da considerarsi responsabile del malfunzionamento del sistema informatico verificatosi nella giornata del 23 giugno 2014 e, dunque, sia tenuta risarcire il danno procurato al ricorrente.

A tal riguardo, il ricorrente sostiene che, se avesse potuto effettuare l'operazione di acquisto al prezzo fatto registrare all'apertura delle negoziazioni (circa € 0,61), avrebbe "rivenduto i titoli in area 0,653" e, di conseguenza, ritiene di aver patito un nocumento, in termini di mancato guadagno, pari ad "€ 965,00 al lordo delle commissioni".

Il Collegio, tuttavia, non condivide la suddetta quantificazione posto che non vi è certezza che il ricorrente sarebbe riuscito ad acquistare e a vendere i titoli al prezzo desiderato.

Ritiene, dunque, che la stima del danno debba essere effettuata applicando il criterio equitativo di cui all'art. 1226, c.c., tenendo conto dell'andamento delle quotazioni del titolo nella giornata di riferimento nonché della circostanza che il titolo, poco dopo le ore 14:52, ha fatto registrare nuovamente il prezzo posseduto all'apertura delle negoziazioni (€ 0,61).

In conclusione, il Collegio dichiara la banca tenuta a corrispondere al ricorrente la somma di € 450,00, equitativamente determinata, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giuri Bancario di idonea documentazione probatoria.

3.6.1.3. Prestazione di servizi d'investimento telematici – Obbligo di garantire stabile e regolare funzionamento della piattaforma – Sussistenza di canali alternativi per trasmissione ordini – Asserto venir meno dell'obbligo - Infondatezza

Indipendentemente dalla sussistenza di canali alternativi di trasmissione degli ordini, l'intermediario che presti servizi di investimento telematici ha l'onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di trading online sulla quale la clientela opera, trovandosi altrimenti esposto alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela per gli eventuali danni subiti a causa del malfunzionamento della piattaforma informatica (decisione del 23 settembre 2015, ricorso n. 465/2015).

Il ricorrente lamenta di non aver potuto eseguire operazioni tramite la piattaforma di trading on-line dell'intermediario, nel lasso di tempo compreso tra le ore 14:00 del 19 gennaio 2015 alle ore 10:30 del 20 gennaio 2015, a causa di un problema tecnico del sistema; aggiunge che il servizio clienti dell'intermediario (tempestivamente contattato tramite telefono) non era riuscito a ristabilire il corretto funzionamento del sistema, che è stato ripristinato solo da personale dell'ufficio postale di riferimento, presso il quale si è recato nella mattinata del 20 gennaio 2015.

Il ricorrente sostiene che, a causa del suddetto disservizio, egli non ha potuto acquistare, in data 19 gennaio 2015, n. 44.000 azioni della BPM al prezzo di € 0,666 con l'intento di rivenderle successivamente al prezzo di € 0,680, nonché, in data 20 gennaio 2015, di non aver potuto acquistare il medesimo quantitativo di azioni al prezzo di € 0,66, con l'intento di rivenderle al prezzo di € 0,691, per un mancato guadagno complessivo pari ad € 1.980,00; chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare all'intermediario di corrispondere il suddetto importo a titolo di risarcimento del danno patito.

L'intermediario replica, affermando:

1. che, il cliente, al momento della sottoscrizione del relativo contratto, *“viene informato e dichiara di essere a conoscenza che, per l'espletamento del servizio di [trading on-line, l'intermediario] si avvale in diverse fasi di sistemi computerizzati, i quali possono subire possibili rallentamenti, interruzioni, arresti oppure essere soggetti a malfunzionamenti non imputabili a Poste Italiane”*;
2. che *“per ovviare a tali inconvenienti, [l'intermediario], in conformità alla normativa vigente, rende disponibile al cliente un canale telefonico, tramite call center, da utilizzare quale canale alternativo per impartire ordini. È di tutta evidenza, tuttavia, come l'attivazione del canale alternativo non possa essere immediata, ma necessiti di «tempi tecnici», seppur brevi”*;
3. che, *“ai sensi del punto 11 dell'art. 8 «Trading on line - TOL» [l'intermediario] non assume alcuna responsabilità per eventuali temporanee sospensioni o interruzione [del servizio]”*.

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

Anzitutto, 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 dell'intermediario, l'onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di trading online sulla quale la clientela opera; ne consegue che il malfunzionamento della piattaforma, 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 (indipendentemente dalla sussistenza, dedotta dall'intermediario, di canali alternativi di trasmissione ordini di non immediata utilizzabilità).

Nella specie, l'intermediario convenuto, in sede di replica, non ha contestato il verificarsi del disservizio che ha impedito al ricorrente l'accesso al portale di trading online dalle ore 14:00 del 19 gennaio 2015 alle ore 10:30 del 20 gennaio 2015.

Nondimeno, ha affermato che i sistemi computerizzati di cui l'intermediario medesimo si avvale per erogare il servizio di trading on-line possono essere “*soggetti a malfunzionamenti non imputabili a Poste Italiane*” e che il ricorrente, al momento della sottoscrizione del contratto, è stato informato del rischio che detti malfunzionamenti si possano verificare.

Tuttavia, tale allegazione è rimasta sfornita di riscontro probatorio, posto che l'intermediario convenuto non ha fornito alcun elemento idoneo a dimostrare che il malfunzionamento occorso nel caso di specie sia effettivamente dipeso da fatti ad esso non imputabili.

Né possono assumere rilievo, come pure dedotto dall'intermediario, eventuali clausole di irresponsabilità, come sarebbe quella di cui al punto 11 dell'art. 8 del contratto di Trading on line. Invero, qualora dette clausole — il cui testo peraltro, nella specie, non è stato nemmeno allegato alle controdeduzioni — pretendano di escludere in radice la responsabilità dell'intermediario anche nei casi in cui il malfunzionamento del portale di trading on-line sia ad esso imputabile, le clausole medesime sarebbero comunque da considerarsi vessatorie (cfr. art. 33, del Codice del Consumo, e in particolare il comma 1 e 2, lett. b; cfr., inoltre, la decisione del Collegio assunta nella riunione del 2 ottobre 2014, ric. n. 223/2014).

Il Collegio ritiene, pertanto, che l'intermediario debba essere considerato responsabile per non aver garantito il corretto funzionamento della piattaforma di trading on-line e che il relativo danno patito dal ricorrente debba essere liquidato in via equitativa ai sensi dell'art. 1226, c.c., tenendo conto — oltre che dell'aleatorietà, ex ante, di qualsiasi operazione di investimento — della mancanza di elementi probatori idonei a dimostrare con precisione la congruità della somma richiesta a titolo di risarcimento e, ancor prima, del grado di plausibilità, in siffatto contesto, delle comprovandite prospettate.

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 probatoria — a corrispondere al ricorrente la somma di € 400.

3.6.1.4. Inserimento ordine di acquisto – Servizio di ricezione e trasmissione ordini – Mancata esecuzione della disposizione – Asserito raggiungimento del prezzo impostato dal cliente – Insufficienza – Pluralità di fattori per il perfezionamento dell'operazione

Poiché l'esecuzione di un ordine di acquisto inserito sul mercato dipende da una pluralità di fattori — come, ad esempio, l'ordine cronologico di immissione o il quantitativo dei titoli disponibili — non assume rilevanza ai fini del perfezionamento dell'operazione la circostanza, rilevata dal cliente, secondo cui il book di negoziazione ha fatto registrare, come prezzo di vendita, il medesimo valore impostato dal ricorrente stesso (decisione del 16 novembre 2015, ricorso n. 529/2015).

Il ricorrente espone di aver immesso nella piattaforma di trading on-line della banca, in data 1 aprile 2015 (ore 15:38:52), l'ordine di acquistare sul mercato NASDAQ 4.340 azioni “Enzon Pharm”, indicando come prezzo limite \$ 1,04.

Deduce che, nonostante “*per almeno due volte il book ha esposto in denaro il prezzo di 1,03*”, l'operazione in questione non ha avuto esito positivo.

Considerato che *“le azioni successivamente alla mancata assegnazione hanno raggiunto il valore di USD 1,88 in data 23 aprile 2015”*, il ricorrente ritiene la banca responsabile del mancato guadagno e chiede, pertanto, la somma di \$ 3.619,7 a titolo di risarcimento.

La banca, per quanto qui rileva, ha replicato deducendo:

1. che l'intermediario, con riferimento all'ordine impartito dal ricorrente in data 1 aprile 2015, ha fornito il servizio di ricezione e trasmissione ordini, avendo provveduto tempestivamente a trasmettere la disposizione in questione al *market maker* incaricato per la negoziazione “Knight Capital Group – KCG”;
2. che *“il NASDAQ si configura come un mercato c.d. «Quote Driven», in cui il market Maker [nel caso di specie KCG] si impegna ad esporre nel book di negoziazione, con continuità, un prezzo (e il rispettivo quantitativo) al quale è disposto ad acquistare un determinato titolo (prezzo bid o denaro) e un prezzo al quale è disposto a vendere il medesimo strumento finanziario (prezzo ask o lettera)”*;
3. che l'ordine impartito dal ricorrente, *“avente validità giornaliera, non è stato eseguito in quanto fino al termine delle negoziazioni sul mercato di riferimento (ore 22.00 del 1° aprile 2015) non si sono verificati i presupposti per l'esecuzione della proposta del cliente”*;
4. che *“la semplice esposizione, da parte del Market Maker, di una proposta di acquisto (prezzo denaro pari a 1,03) ad un prezzo inferiore rispetto a quello indicato nell'ordine del cliente (1,04) non rappresenta, in nessun caso, garanzia di esecuzione di tale disposizione; appare evidente, infatti, come, trattandosi di due proposte aventi segno uguale (buy-acquisto) le stesse non possono generare tra loro alcuno scambio”*;
5. che *“l'eventuale esecuzione dell'ordine è, al contrario, subordinata all'esposizione da parte dell'intermediario incaricato di un prezzo lettera (ossia, di vendita) pari o inferiore a quello impostato dal ricorrente di 1,04 USD”* ma, tuttavia, *“nemmeno la realizzazione di alcuni contratti al medesimo prezzo limite impartito dal ricorrente rappresenti garanzia di esecuzione, in quanto tali esecuzioni avvengono fino ad esaurimento delle quantità esposte dall'intermediario incaricato”*.

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

Dall'esame dei report informatici allegati alle controdeduzioni emerge che l'ordine immesso dal ricorrente alle ore 15:38 del 1° aprile 2015 è stato ricevuto dalla banca e tempestivamente trasmesso al Market Maker incaricato delle negoziazioni.

Ne consegue che l'intermediario ha correttamente adempiuto agli obblighi inerenti al servizio di ricezione e trasmissione ordini prestato al ricorrente.

Né la mancata esecuzione dell'ordine di acquisto del ricorrente sembra potersi imputare alla condotta del Market Maker “Knight Capital Group – KCG”, che la banca convenuta aveva incaricato della negoziazione.

Difatti, la circostanza, rilevata dal ricorrente, secondo cui il prezzo di acquisto (prezzo denaro) sul mercato abbia raggiunto il valore di \$ 1,03 (inferiore a quello limite impostato dal cliente) non assume rilevanza ai fini del perfezionamento dell'operazione in questione, ovvero della sua mancata esecuzione, atteso che le eventuali proposte collegate al suddetto prezzo sarebbero potute essere soltanto di segno uguale a quella del ricorrente (che aveva infatti immesso un ordine di acquisto), inidonee, quindi, a dar luogo allo scambio.

Per completezza, è opportuno evidenziare che anche nel caso in cui il book di negoziazione avesse fatto registrare, come prezzo di vendita (prezzo lettera), il medesimo valore impostato dal cliente quale prezzo limite di acquisto (nel caso di specie \$ 1,04), l'esecuzione dell'ordine non sarebbe comunque stata automatica, sussistendo una pluralità di ulteriori fattori — quali, ad esempio, l'ordine di immissione o il quantitativo dei titoli disponibili — che possono, in concreto, impedire il perfezionamento dell'operazione.

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

3.6.1.5. Compravendita titoli sul mercato Nasdaq – Fissazione di un prezzo limite – Oscillazioni della quotazione – Predisposizione di una soluzione da parte della banca – Necessità di contattare l'operatore telefonico – Modifica manuale del prezzo di riferimento – Inadeguatezza del rimedio

Poiché la banca ha l'obbligo di garantire che, in un ambiente operativo nel quale i prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni, gli ordini regolarmente impartiti dalla clientela vengano recepiti in tempo pressoché reale, essa non può pretendere che — sia pure soltanto per talune specifiche tipologie di ordini — sia la medesima clientela a doversi attivare, contattando telefonicamente l'intermediario, per domandare l'intervento “manuale” dell'operatore finalizzato alla variazione della “percentuale di tolleranza” del “prezzo di riferimento” del titolo da negoziare (decisione del 9 giugno 2015, ricorso n. 109/2015).

Il ricorrente espone:

1. di aver tentato di immettere, in data 8 dicembre 2014, sulla piattaforma di trading on-line della banca, l'ordine di vendere 110 azioni della società “Cubist”, negoziate sul Nasdaq, al prezzo di \$ 100,7, posto che il titolo in questione faceva registrare quotazioni vicine al suddetto prezzo;
2. che, in detta occasione, era comparso il messaggio: “*Il prezzo immesso si discosta dal prezzo di controllo in misura superiore alla tolleranza ammessa dal mercato (EA 025F)*”;
3. di non essere riuscito, nella medesima giornata, nonostante ripetuti tentativi, ad eseguire l'operazione di vendita in questione;
4. di aver appreso in seguito, “contattando il servizio clienti”, che la causa dell'impedimento era da rinvenire nel fatto che “probabilmente la procedura non aveva aggiornato il prezzo del titolo passato \$ 75 del giorno prima a \$ 100,7 impedendo di fatto l'immissione dell'ordine”;
5. di aver venduto i titoli, in data 9 dicembre 2014, al prezzo di \$ 95,665.

Il ricorrente lamenta di aver subito un danno a causa del malfunzionamento della piattaforma di trading on-line (imputabile verosimilmente ad un disservizio del “sistema di back office” della banca determinato dal fatto che l'8 dicembre in Italia è un giorno festivo) e, ritenendo l'intermediario responsabile della “grave inefficienza” dimostrata nella vicenda in esame, chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare a quest'ultimo di corrispondere “di un indennizzo nella misura di € 518,63” pari alla differenza tra quanto avrebbe ricavato dalla vendita se questa fosse stata eseguita in data 8 dicembre 2014 e quanto effettivamente ottenuto in data 9 dicembre 2014.

La banca replica, deducendo:

- a. che “l'8 dicembre 2014 il cliente intendeva vendere le sue azioni Cubist ad un determinato prezzo (\$ 100,7) sul mercato Nasdaq servendosi del canale on-line della banca”;
- b. che il suddetto “ordine non è andato in porto poiché tra il «prezzo di riferimento» e il prezzo fissato [dal ricorrente] vi era un divario così ampio che l'ordine è stato scartato”;
- c. che “il prezzo di riferimento è un parametro che viene stabilito per ciascun titolo trattato su un qualsiasi mercato e si rifà al prezzo di chiusura del giorno precedente [del medesimo titolo]”; che, allo “scopo di garantire la sicurezza e la regolarità delle trattazioni”, il prezzo indicato in un ordine impartito da un cliente non deve discostarsi eccessivamente dal suddetto riferimento (che, “presso la banca”, rappresenta un parametro “statico”), ma che,

comunque, “la percentuale massima di scostamento prevista nei sistemi [30%] è sufficientemente ampia da permettere la negoziabilità degli strumenti nell’ipotesi di volatilità degli strumenti che possa definirsi «ordinaria»”;

- d. che “in casi estremamente particolari la banca [...] può intervenire manualmente e modificare il prezzo o la percentuale di tolleranza su richiesta di uno o più clienti (rivolta ad un “contact center” messo a disposizione dall’intermediario), sebbene non abbia alcun obbligo né un limite di tempo entro il quale debba adempiere a questa modifica. Questo è quanto il ricorrente si aspettava dalla banca lo scorso 8 dicembre, ma è piuttosto pacifico che, poiché in Italia era un giorno festivo, il prezzo non era stato aggiornato e la variazione di variazione del prezzo di riferimento o della percentuale di scostamento, di natura squisitamente manuale, fosse impossibile”.

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

Il prezzo limite indicato dal ricorrente negli ordini impartiti in data 8 dicembre 2014 risultava perfettamente in linea con l’andamento delle quotazioni del titolo nella giornata in questione.

Nondimeno, detti ordini sono stati rifiutati dal sistema in quanto, secondo la banca, il prezzo impostato dal cliente si sarebbe discostato eccessivamente dal parametro di salvaguardia costituito dal cd. “prezzo di riferimento”.

Detto parametro, che ha lo scopo di garantire il regolare svolgimento e l’integrità delle negoziazioni onde evitare turbative del mercato, si identifica — secondo quanto affermato dalla stessa banca, che ha puntualmente richiamato le disposizioni all’uopo impartite, per il mercato di riferimento, dalla SEC ossia dall’ente statunitense preposto alla vigilanza della borsa valori — con il prezzo di apertura di un titolo il quale, nel prosieguo delle contrattazioni medesime, viene poi continuamente adeguato in funzione dell’andamento delle quotazioni del titolo ad intervalli di tempo molto brevi (ogni cinque minuti e, in taluni casi, ogni trenta secondi): si tratta, quindi, di un valore “dinamico”, in continua ed estremamente rapida evoluzione.

Peraltro, la banca ha anche ammesso che il sistema da essa utilizzato per rendere operativo il suddetto meccanismo di salvaguardia costituito dal “prezzo di riferimento” è, invece, un sistema “statico”, poiché “si rifà al prezzo di chiusura del giorno precedente” maggiorato o diminuito del 30%: l’ordine impartito è, quindi, accettato dal sistema solo nel caso in cui il prezzo limite di esecuzione impostato dal cliente non si discosti di oltre il 30% dal suddetto “valore statico” del giorno precedente.

Il sistema testé descritto (“statico”), oltre a porsi, per definizione, in contrasto con la nozione di “prezzo di riferimento” stabilita dalla SEC (“dinamica”), è del tutto incongruo, o perlomeno tale si è dimostrato nel caso di specie, rispetto alla finalità che con esso si intenderebbe perseguire (*id est*: garantire il regolare svolgimento e l’integrità delle negoziazioni).

Ciò appare di immediata evidenza ove si consideri che se il ricorrente — invece di impostare un prezzo limite — avesse inserito l’ordine in questione con parametro di prezzo “al meglio”, l’ordine “sarebbe andato a buon fine poiché il trading on-line funzionava correttamente” (così testualmente si esprime la stessa banca, nelle controdeduzioni del 12 marzo 2015).

In altri termini: l’ordine senza limite di prezzo con buona probabilità sarebbe stato eseguito allo stesso prezzo indicato nell’ordine nella specie effettivamente impartito dal cliente — il quale è stato invece rifiutato dal sistema per il solo fatto di contenere, appunto, l’indicazione del prezzo limite —; ciò che chiaramente dimostra come all’ordine di cui trattasi non possa minimamente attribuirsi quell’effetto di turbativa del mercato che vi si vorrebbe riconnettere.

E’ da aggiungere che nemmeno appare adeguato il rimedio che la banca afferma di avere predisposto onde far fronte alle “eccezionali”, ma pur sempre possibili, oscillazioni della quotazione di un titolo.

Difatti, tale rimedio consisterebbe nella possibilità di “intervenire manualmente” al fine di modificare il prezzo di riferimento o la percentuale di tolleranza (30%); modifica che, tuttavia, potrebbe intervenire soltanto “su richiesta di uno o più clienti” e che, comunque, sarebbe stata nella specie “impossibile” in quanto l’ordine de quo venne impartito nel corso di un “giorno festivo” (cfr. sempre le controdeduzioni della banca in data 12 marzo 2015).

Come detto, tale meccanismo — del quale, peraltro, non risulta che il ricorrente fosse a conoscenza — non appare adeguato a far fronte alla carenza del sistema di trading on-line: la banca ha infatti l’obbligo di garantire che, in un ambiente operativo nel quale i prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni, gli ordini regolarmente impartiti dalla clientela vengano recepiti in tempo pressoché reale; sicché gravare la medesima clientela dell’onere di attivarsi, contattando telefonicamente l’intermediario, non può certo considerarsi una soluzione efficace né, tantomeno, un corretto adempimento del suddetto obbligo.

Quanto poi all’argomentazione circa l’impossibilità di operare nel corso di un giorno festivo, è anzitutto da rilevare che essa appare smentita dalla stessa banca la quale, nella successiva comunicazione del 19 maggio 2015, ha affermato che essa “mantiene un presidio anche nei giorni festivi” al fine di fornire assistenza alla clientela.

Inoltre, l’argomento risulta comunque infondato in quanto dal momento in cui un intermediario consente alla clientela di operare sui mercati, senza alcuna limitazione, anche nei giorni festivi, non può poi esimersi dall’assicurare la regolare funzionalità del servizio pure in dette giornate.

In conclusione, il Collegio ritiene la banca responsabile del danno patito dal ricorrente da liquidare in via equitativa ai sensi dell’art. 1226, c.c., tenendo conto della quotazione del titolo nella giornata in questione, atteso che pur essendovi una buona probabilità che il ricorrente, in data 8 dicembre 2014, sarebbe riuscito a vendere i titoli al prezzo indicato nell’ordine (\$100,7), non può esservi certezza in tal senso.

Il Collegio dichiara, pertanto, la banca tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giuri Bancario di idonea documentazione probatoria — a corrispondere al ricorrente la somma di € 450,00.

3.6.2. Disservizi vari

3.6.2.1. Switch tra fondi – Anomalie sulla piattaforma informatica – Mancata esecuzione delle operazioni disposte dal cliente – Conferma della banca – Risarcimento del danno

Qualora la banca abbia ammesso che l’operazione di switch tra fondi disposta dal ricorrente non ha avuto esito positivo a causa di “anomalie” di diversa natura che hanno interessato la piattaforma di trading on-line gestita dell’intermediario stesso, la banca medesima deve essere considerata responsabile per la mancata esecuzione della disposizione impartita dal cliente e, di conseguenza, deve risarcire gli eventuali danni da questo subiti (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 508/2014).

Il ricorrente, titolare di 696,415 quote del fondo comune di investimento "Anima Italia Classe A", espone:

1. di aver richiesto, attraverso il portale telematico della banca convenuta, in data 27 giugno 2014, di eseguire un'operazione di switch, con riferimento a tutte le quote del fondo "Anima Italia Classe A" in suo possesso, verso il fondo "Anima Traguado Crescita Italia";
2. che detta operazione ha avuto esito negativo a causa di una disfunzione del sistema telematico;
3. di aver immediatamente contattato l'Help Desk della banca e di aver inviato all'intermediario, su richiesta dell'operatore, "il print relativo all'esito finale" dell'operazione di switch intentata senza successo;
4. di essere stato contattato, in data 8 luglio 2014, dall'operatore dell'Help Desk, il quale lo "rassicurava che il guasto al sistema era stato risolto";
5. di aver tentato nuovamente, sempre con esito negativo, di effettuare on-line l'operazione in questione in data 14 e 16 luglio e 15 settembre 2014;
6. di aver tentato, su suggerimento dell'operatore dell'Help Desk, di eseguire l'operazione non attraverso il portale telematico bensì inviando via fax all'intermediario la relativa modulistica;
7. di aver appreso, in data 22 settembre 2014, che "anche a livello cartaceo l'operazione non era andata a buon fine".

Il ricorrente sostiene di aver subito "significativi danni economici derivanti dal non aver potuto avvantaggiarsi delle favorevoli condizioni di investimento" e, ritenendo la banca responsabile della mancata esecuzione dell'operazione di switch, chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare all'intermediario di corrispondere la somma di € 5.000,00 a titolo di risarcimento.

La banca replica affermando che l'impossibilità di eseguire l'operazione di switch nel mese di giugno/luglio 2014 era determinata da "alcuni interventi tecnici apportati al sistema per la definizione della procedura relativa alla normativa fiscale americana FACTA", mentre l'esito negativo riscontrato in data 15 settembre 2014 era dovuto alla sussistenza di "un'ulteriore anomalia di diversa natura tecnica ed informatica"; aggiunge che, "nonostante gli interventi posti in essere da tutte le preposte funzioni della banca per garantire comunque l'operatività richiesta (tra le quali l'accettazione, in via del tutto eccezionale, di un'adesione inoltrata tramite modulo cartaceo), non è stato tuttavia possibile risolvere in tempo utile la problematica evidenziatasi" considerato che il fondo "Anima Traguado Crescita Italia" risultava sottoscrivibile fino al 19 settembre 2014.

Pur confermando la sussistenza delle anomalie riscontrate dal cliente, la banca contesta, tuttavia, l'entità del risarcimento richiesto, in quanto, tenuto conto del valore di una quota del fondo "Anima Italia Classe A" e del fondo "Anima Traguado Crescita Italia" alla data del 30 giugno 2014 (giorno in cui, "ragionevolmente", lo switch disposto dal ricorrente in data 27 giugno 2014 sarebbe stato eseguito) e del valore massimo (quotazione del 28 novembre 2014) fatto registrare da una quota del fondo "Anima Traguado Crescita Italia" nel periodo compreso tra il 30 giugno ed il 9 dicembre 2014, il mancato guadagno sofferto dal ricorrente non supererebbe la somma di € 184,97.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la banca ha ammesso che l'operazione di switch disposta dal ricorrente non ha avuto esito positivo a causa di "anomalie" di diversa natura che hanno interessato la piattaforma di trading on-line dell'intermediario.

Considerato che gli intermediari che erogano il servizio di trading on-line hanno l'obbligo, entro i limiti previsti dall'ordinamento, di garantire lo stabile e corretto funzionamento del portale informatico a ciò dedicato, il Collegio ritiene che la banca convenuta sia responsabile per la mancata esecuzione della disposizione impartita dal ricorrente e debba, di conseguenza, risarcire al cliente gli eventuali danni da questo subiti.

A tal riguardo, il ricorrente lamenta "significativi danni economici derivanti dal non aver potuto avvantaggiarsi delle favorevoli condizioni di investimento, quantificabili in € 5.000,00

considerando le date di disponibilità del fondo Animo Traguardo Crescita Italia (media) rispetto all'attuale [21 ottobre 2014] valore della quota unitaria di riferimento”, non fornendo, tuttavia, alcuna prova documentale a sostegno della propria richiesta di risarcimento.

Ciò posto, il Collegio rileva: 1) che il primo ordine del ricorrente è stato impartito in data venerdì 27 giugno 2014 e che, se non vi fossero state le anomalie riscontrate, verosimilmente l'operazione sarebbe stata eseguita in data 30 giugno 2014, quando il valore di una quota del fondo "Anima Italia Classe A" era pari a € 18,704 e quello di una quota del fondo "Anima Traguardo Crescita Italia" a € 5,00; 2) che il ricorrente era titolare, alla data del 27 giugno 2014, di 696,415 quote del primo fondo, e che, se lo switch fosse stato effettuato, egli avrebbe sottoscritto 2.605,149 (= $696,415 \times 18,704 : 5$) quote del fondo "Anima Traguardo Crescita Italia"; 3) che il valore massimo raggiunto ad oggi da una quota del fondo "Anima Traguardo Crescita Italia" è stato pari ad € 5,075 (quotazione del 5 dicembre 2014); 4) che se il ricorrente avesse venduto le quote del fondo "Anima Traguardo Crescita Italia" al suddetto valore massimo, la differenza tra quanto speso per la sottoscrizione dei titoli e quanto ricavato dalla loro vendita sarebbe stata pari ad € 195,39 (= $20605,149 \times 0,075$).

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene infondata la quantificazione del danno così come prospettata nel ricorso e dichiara, invece, 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 titolo di risarcimento del danno subito, la somma di € 195,39, determinata secondo i criteri in precedenza indicati.

3.6.2.2. Errore nell'informativa precontrattuale – Limite giornaliero al quantitativo in acquisto – Decisione di non effettuare l'investimento – Responsabilità della banca Risarcimento del danno

Qualora la banca — come dalla stessa ammesso — abbia fornito al ricorrente un'informazione inesatta, in virtù della quale egli sia stato indotto a credere che il titolo a cui era interessato potesse essere acquistato attraverso il portale di trading on-line della banca, solo entro il limite giornaliero di € 50.000,00 di valore nominale complessivo, l'intermediario, avendo influenzato il cliente nelle proprie scelte di investimento al punto di indurlo a rinunciare all'operazione di acquisto, è responsabile del danno patito dall'investitore (decisione del 9 settembre 2015, ricorso n. 261/2015).

Il ricorrente espone:

- 1) di aver trasferito, in data 19 gennaio 2015, una “consistente somma” (pari ad € 1.000.000,00) “per effettuare acquisti tramite home banking della [...] obbligazione Banco Popolare 6% [...] trattate sulla borsa lussemburghese”;
- 2) che, in merito all'operazione in questione, la filiale della banca convenuta lo informava “che i limiti giornalieri di operatività con canale home banking per tale obbligazione [...] era di € 50.000 max giornalieri” e che “tali limiti non erano assolutamente incrementabili, neppure su specifica eventuale richiesta del cliente”;
- 3) di avere, di conseguenza, deciso non effettuare il suddetto investimento;
- 4) di avere provato in data 26 gennaio 2015 — dopo aver appreso che il prezzo dell'obbligazione stava subendo un rapido incremento a seguito dell'operazione di cd. “quantitative easing” posta in essere dalla BCE — “ad inserire ordini sulla [...] obbligazione per importi crescenti e ben oltre i limiti indicati” (50.000 € giornalieri);

- 5) che i suddetti ordini, “con [sua] grande sorpresa, venivano prontamente e correttamente eseguiti”;
- 6) di aver, alla luce di ciò, proseguito ad inserire ordini “sino a raggiungere l’obiettivo complessivo di acquisto per nominali euro un milione”;
- 7) il ricorrente, pertanto, si duole di non essere stato correttamente informato dalla banca in merito ai limiti di operatività del titolo in questione, e chiede che l’Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di rimborsare la somma di € 25.000, corrispondente al maggior esborso sostenuto per acquistare il titolo in data 26 gennaio 2015 rispetto a quanto avrebbe versato se l’operazione fosse stata eseguita, ad un prezzo più conveniente, in data 19 gennaio 2015.

La banca replica deducendo che la filiale ha effettivamente fornito al ricorrente un’informazione non corretta riguardo al quantitativo massimo di obbligazioni “Banco Popolare 6%” acquistabile giornalmente tramite la piattaforma di trading on-line dell’intermediario.

Aggiunge, tuttavia, che si è trattato di un “errore veniale” che non ha, comunque, precluso al ricorrente la possibilità di operare sul titolo in questione e di impartire l’ordine di acquisto direttamente alla filiale (non essendo previsto, con riferimento a tale modalità, alcun limite quantitativo), come era stato proposto al cliente dal personale dell’agenzia.

Afferma, inoltre, che “se il ricorrente avesse effettivamente voluto acquistare il titolo il giorno 19 gennaio 2015 avrebbe inserito via web almeno un ordine per un quantitativo inferiore al limite indicatogli dalla filiale”; rileva, infatti, che il cliente non ha immesso alcun ordine fino al 26 gennaio 2015, quando, a seguito “delle notizie di stampa sul c.d. quantitative easing”, si è determinato ad eseguire le operazioni in questione “sulla scorta di informazioni non precedentemente note”.

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

Anzitutto, occorre rilevare che — come ammesso anche dalla banca — il personale della filiale, in data 19 gennaio 2015, ha fornito al ricorrente un’informazione inesatta, in virtù della quale egli è stato indotto a credere che il titolo a cui era interessato poteva essere acquistato attraverso il portale di *trading on-line* della banca, solo entro il limite giornaliero di € 50.000,00 di valore nominale complessivo.

La banca sostiene che tuttavia il ricorrente non avrebbe subito alcun danno a causa del suddetto errore (che l’intermediario definisce “veniale”) dato che avrebbe potuto acquistare direttamente in filiale il quantitativo di titoli desiderato ovvero, tramite il portale di *trading on-line*, un quantitativo minore: il fatto che, per contro, il cliente non abbia effettuato alcuna delle suddette operazioni, evidenzerebbe, sostanzialmente, l’intenzione di non investire, in data 19 gennaio 2015, nel titolo in questione.

Tale argomentazione non appare condivisibile.

Invero, quanto all’acquisto in filiale, non è controverso che le commissioni in tal caso applicate dall’intermediario sono di importo nettamente superiore (€ 5.000,00) rispetto a quello previsto nel caso in cui i titoli siano acquistati tramite il servizio di *trading on-line* (€ 50,00): sicché, in questo quadro, la mancata esecuzione dell’operazione in filiale non può valere a dimostrare la volontà di non eseguire *tout court* l’investimento in questione;

Né rileva, come dedotto dall’intermediario, che il cliente non abbia chiesto eventuali “sconti” sulle commissioni applicate dalla medesima filiale, posto che ovviamente nessun onere in tal senso può mai ritenersi gravante sull’interessato.

Nemmeno può assumere rilievo — sempre ai fini dell’ipotetico disinteresse del ricorrente per il titolo di cui si discute — il mancato acquisto tramite il portale di *trading on-line* del titolo medesimo in una misura contenuta entro la soglia indicata dalla banca (€ 50.000), posto che ciò potrebbe essere dipeso da fattori non incompatibili con la volontà di eseguire un più consistente

investimento; investimento che, infatti, è stato nella specie effettivamente posto in essere con l'acquisto di altri strumenti finanziari, viste le (erronee) informazioni fornite dalla banca in merito al quantitativo massimo acquistabile del titolo de quo.

Per quanto attiene, infine, all'eccezione della banca secondo la quale il ricorrente si sarebbe determinato ad eseguire le operazioni in questione solo successivamente al 19 gennaio 2015, "*sulla scorta di informazioni non precedentemente note*" ovvero a seguito della diffusione di alcune informazioni sui quotidiani del 26 gennaio 2015, è da dire che detta circostanza — ove pure rispondente al vero — non può in alcun modo portare ad escludere che il medesimo, in data 19 gennaio 2015, avesse comunque intenzione di effettuare l'investimento in parola. Ciò che sembra peraltro avvalorato proprio dal fatto che in quella stessa data (19 gennaio) il ricorrente aveva effettuato un ingente trasferimento di somme sul conto intrattenuto presso l'intermediario per effettuare, tramite home banking, l'acquisto di titoli al quale ha dichiarato di avere rinunciato a seguito delle errate informazioni che la banca ha confermato di avergli fornito.

Alla luce di quanto sopra esposto il Collegio ritiene che, nella vicenda in esame, la banca non abbia agito con la diligenza richiesta agli operatori specializzati del settore dall'art. 21, comma 1, lett. a), del TUF, il quale impone agli intermediari che prestano servizi e attività di investimento "*di comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti*".

Ritiene, pertanto, la banca medesima responsabile del danno patito dal ricorrente da liquidare in via equitativa ai sensi dell'art. 1226, c.c., tenendo conto:

- del grado di plausibilità dell'operazione che il ricorrente ha dichiarato di voler compiere ovvero tenendo conto, da un lato, del fatto che il ricorrente ha chiesto alla banca (che ha tuttavia evaso la richiesta in modo inesatto) le informazioni necessarie per eseguire un investimento di rilevanti dimensioni; dall'altro, dell'effettiva esecuzione di un preventivo bonifico disposto dal ricorrente sul proprio conto corrente proprio per creare la provvista per l'investimento (che, a seguito delle errate informazioni ricevute, è stata poi utilizzata per acquistare altro titolo);
- dell'aleatorietà dell'operazione che, valutata *ex ante*, può mettere capo tanto ad un guadagno quanto ad una perdita; nonché della mancanza di elementi probatori idonei a dimostrare con precisione la congruità della somma richiesta a titolo di risarcimento.

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 probatoria — a corrispondere al ricorrente la somma di € 10.000,00.

3.6.2.3. Disservizi sulla piattaforma di trading on-line – Clausole contrattuali di irresponsabilità della banca – Vessatorietà – Nullità di dette clausole

Devono considerarsi vessatorie, e quindi nulle, eventuali clausole che pretendano di escludere in radice la responsabilità dell'intermediario nei casi in cui il malfunzionamento del portale di trading on-line sia ad esso imputabile (cfr. art. 33, del Codice del Consumo, e in particolare il comma 1 e 2, lett. b) (decisione del 23 settembre 2015, ricorso n. 465/2015).

Il ricorrente lamenta di non aver potuto eseguire operazioni tramite la piattaforma di trading on-line dell'intermediario, nel lasso di tempo compreso tra le ore 14:00 del 19 gennaio 2015 alle ore 10:30 del 20 gennaio 2015, a causa di un problema tecnico del sistema; aggiunge che il servizio clienti dell'intermediario (tempestivamente contattato tramite telefono) non era riuscito a ristabilire il corretto funzionamento del sistema, che è stato ripristinato solo da personale dell'ufficio postale di riferimento, presso il quale si è recato nella mattinata del 20 gennaio 2015.

Il ricorrente sostiene che, a causa del suddetto disservizio, egli non ha potuto acquistare, in data 19 gennaio 2015, n. 44.000 azioni della BPM al prezzo di € 0,666 con l'intento di rivenderle successivamente al prezzo di € 0,680, nonché, in data 20 gennaio 2015, di non aver potuto acquistare il medesimo quantitativo di azioni al prezzo di € 0,66, con l'intento di rivenderle al prezzo di € 0,691, per un mancato guadagno complessivo pari ad € 1.980,00; chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare all'intermediario di corrispondere il suddetto importo a titolo di risarcimento del danno patito.

L'intermediario replica, affermando:

1. che, il cliente, al momento della sottoscrizione del relativo contratto, *“viene informato e dichiara di essere a conoscenza che, per l'espletamento del servizio di [trading on-line, l'intermediario] si avvale in diverse fasi di sistemi computerizzati, i quali possono subire possibili rallentamenti, interruzioni, arresti oppure essere soggetti a malfunzionamenti non imputabili a Poste Italiane”*;
2. che *“per ovviare a tali inconvenienti, [l'intermediario], in conformità alla normativa vigente, rende disponibile al cliente un canale telefonico, tramite call center, da utilizzare quale canale alternativo per impartire ordini. È di tutta evidenza, tuttavia, come l'attivazione del canale alternativo non possa essere immediata, ma necessiti di «tempi tecnici», seppur brevi”*;
3. che, *“ai sensi del punto 11 dell'art. 8 «Trading on line - TOL» [l'intermediario] non assume alcuna responsabilità per eventuali temporanee sospensioni o interruzione [del servizio]”*.

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

Anzitutto, 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 dell'intermediario, l'onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di trading online sulla quale la clientela opera; ne consegue che il malfunzionamento della piattaforma, 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 (indipendentemente dalla sussistenza, dedotta dall'intermediario, di canali alternativi di trasmissione ordini di non immediata utilizzabilità).

Nella specie, l'intermediario convenuto, in sede di replica, non ha contestato il verificarsi del disservizio che ha impedito al ricorrente l'accesso al portale di trading online dalle ore 14:00 del 19 gennaio 2015 alle ore 10:30 del 20 gennaio 2015.

Nondimeno, ha affermato che i sistemi computerizzati di cui l'intermediario medesimo si avvale per erogare il servizio di trading on-line possono essere *“soggetti a malfunzionamenti non imputabili a Poste Italiane”* e che il ricorrente, al momento della sottoscrizione del contratto, è stato informato del rischio che detti malfunzionamenti si possano verificare.

Tuttavia, tale allegazione è rimasta sfornita di riscontro probatorio, posto che l'intermediario convenuto non ha fornito alcun elemento idoneo a dimostrare che il malfunzionamento occorso nel caso di specie sia effettivamente dipeso da fatti ad esso non imputabili.

Né possono assumere rilievo, come pure dedotto dall'intermediario, eventuali clausole di irresponsabilità, come sarebbe quella di cui al punto 11 dell'art. 8 del contratto di Trading on line. Invero, qualora dette clausole — il cui testo peraltro, nella specie, non è stato nemmeno allegato alle controdeduzioni — pretendano di escludere in radice la responsabilità dell'intermediario anche nei casi in cui il malfunzionamento del portale di trading on-line sia ad esso imputabile, le clausole medesime sarebbero comunque da considerarsi vessatorie (cfr. art. 33, del Codice del Consumo, e in particolare il comma 1 e 2, lett. b; cfr., inoltre, la decisione del Collegio assunta nella riunione del 2 ottobre 2014, ric. n. 223/2014).

Il Collegio ritiene, pertanto, che l'intermediario debba essere considerato responsabile per non aver garantito il corretto funzionamento della piattaforma di trading on-line e che il relativo danno patito dal ricorrente debba essere liquidato in via equitativa ai sensi dell'art. 1226, c.c., tenendo conto – oltre che dell'aleatorietà, ex ante, di qualsiasi operazione di investimento – della mancanza di elementi probatori idonei a dimostrare con precisione la congruità della somma richiesta a titolo di risarcimento e, ancor prima, del grado di plausibilità, in siffatto contesto, delle compravendite prospettate.

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 probatoria — a corrispondere al ricorrente la somma di € 400.

3.6.2.4. Inserimento ordine di acquisto – Anomalia nella trasmissione dati – Ritardo nell'immissione sul mercato – Responsabilità della banca

In caso di disservizio sulla piattaforma informatica (“una anomalia di trasmissione dati”), a causa della quale l'ordine di acquisto immesso dal cliente in fase di pre-apertura sia stato inviato al mercato con circa mezz'ora di ritardo, la banca dev'essere considerata responsabile del danno patito dall'investitore che, nel periodo in questione, è stato privato della possibilità di operare su titoli che avrebbero dovuto essere nella sua disponibilità già a partire dai primi minuti dall'apertura del mercato (nella specie, come risulta dall'esame delle quotazioni del titolo in questione nella giornata d'interesse, se non si fosse verificato il predetto disservizio e l'ordine fosse stato tempestivamente trasmesso, la compravendita si sarebbe perfezionata nei primi minuti dall'apertura del mercato, trovando l'ordine pronta esecuzione) (decisione del 19 ottobre 2015, ricorso n. 341/2015).

La ricorrente espone:

1. di aver impartito — tramite la piattaforma di trading on-line della banca convenuta, in data 12 marzo 2015, alle ore 8:56 — l'ordine di acquistare nominali € 30.000,00 del “BTP FB37”, ad un prezzo non superiore a € 138,60;
2. che, nonostante il titolo in questione avesse “aperto a 138,55” l'operazione in questione non era stata eseguita “per problemi tecnici avuti dalla [banca convenuta]”;
3. di avere, quindi, disposto la revoca del suddetto ordine;
4. “non volendo restare senza titoli”, di avere impartito — alle ore 12:25 del medesimo giorno — l'ordine di acquistare nominali € 30.000,00, del titolo in questione, eseguito al prezzo di € 140,26.

La ricorrente lamenta che “se avesse regolarmente avuto BTP da [lei] inseriti alle ore 8:56, li [avrebbe] realizzati con una notevole plusvalenza e non [avrebbe] inserito [...] [altri] ordini di acquisto”; chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di risarcire il mancato guadagno patito a causa del malfunzionamento della piattaforma.

La banca replica, affermando:

- a) che l'ordine di acquisto impartito dalla ricorrente alle ore 8:56, ossia nella fase di preapertura del mercato borsistico, a causa di “una anomalia di trasmissione dati”, è “arrivato al mercato ore 9:22 a negoziazioni già avviate ovvero quando il prezzo medio dell'investimento [...] si attestava su quotazioni superiori rispetto alla soglia limite indicata [dalla ricorrente]”;

- b) che, *“nell’elenco delle operazioni registrate nell’apposito applicativo della banca”*, risulta che la ricorrente abbia disposto la revoca del suddetto ordine di acquisto immesso alle ore 8:56;
- c) che, *“nelle more, segnatamente alle ore 12:25, la ricorrente ordinava un ulteriore acquisto del medesimo titolo per un valore di € 30.000, limitato ad € 140,26”*
- d) che l’anomalia di cui al precedente punto a. *“aveva generato una discrepanza tra il prezzo in fare di preapertura [€ 138,55] e quello effettivamente pagato”* (€ 140,26) dalla ricorrente in occasione dell’esecuzione dell’operazione;
- e) di aver provveduto a rimborsare alla ricorrente la maggiore somma versata a causa di detta discrepanza, accreditando sul conto corrente della medesima la somma di € 513,46;
- f) che *“l’acquisto dei Buoni Poliennali del Tesoro (BTP) è un’operazione di investimento di capitali tipicamente finalizzata all’acquisizione di un flusso di cassa costante tramite l’accredito delle cedole che correlano il rendimento dell’investimento al mantenimento dello stesso fino alla data di scadenza”*;
- g) che *“quanto precede palesa inequivocabilmente la infondatezza delle pretese risarcitorie della controparte che, pur avendo effettuato un investimento tipicamente durevole imposta la propria domanda sulla implicita – e non dimostrata – intenzione di speculare sulla vendita dei titoli”*.

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

Anzitutto, 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 dell’intermediario, l’onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di trading online sulla quale la clientela opera; ne consegue che il malfunzionamento della piattaforma, 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 (cfr., da ultimo, le decisioni in data 23 settembre 2015, ric. n. 465/15, e in data 9 settembre 2015, ric. n. 306/15).

Nella specie, è emerso — anche a seguito di quanto dichiarato dall’intermediario convenuto in sede di replica — che in data 12 marzo 2015 si è verificato un disservizio che ha determinato *“una anomalia di trasmissione dati”*, a causa della quale l’ordine di acquisto della ricorrente, immesso in fase di pre-apertura del mercato (ore 8:56), è stato inviato al mercato solo alle ore 9:22.

Se non si fosse verificato il disservizio in questione e l’ordine fosse stato tempestivamente trasmesso, verosimilmente la compravendita si sarebbe perfezionata nei primi minuti dall’apertura del mercato.

Difatti, come esattamente osservato dalla ricorrente, il titolo in questione ha fatto registrare — già in apertura del mercato — un prezzo compatibile con il limite impostato nell’ordine di acquisto che, pertanto, se non si fosse verificata la suddetta *“anomalia”*, avrebbe trovato pronta esecuzione.

Ciò risulta dall’esame delle quotazioni del titolo nella giornata in questione, da cui si desume appunto che, nei primi minuti successivi all’apertura del mercato, il titolo ha effettivamente fatto registrare dei prezzi in linea con il limite indicato nell’ordine dalla ricorrente.

Ne deriva che la banca dev’essere considerata responsabile del danno patito dalla ricorrente la quale, nel periodo in questione, è stata privata della possibilità di operare su titoli che sarebbero dovuti essere nella sua disponibilità già a partire dai primi minuti dall’apertura del mercato.

Per quanto riguarda il danno emergente, rappresentato dalla differenza (€ 513,46) tra quanto il ricorrente avrebbe pagato se l’operazione fosse stata eseguita in apertura di mercato e il prezzo effettivamente pagato in esecuzione del secondo ordine, esso è stato interamente liquidato dalla banca convenuta.

In ordine al lucro cessante, non rilevano, in senso contrario, le argomentazioni formulate dall'intermediario secondo cui le caratteristiche del titolo di cui si discute sarebbero incompatibili con l'obiettivo di realizzare, da parte dell'investitore, un lucro nel breve periodo, posto che — pur trattandosi di BTP —, la favorevole congiuntura di mercato avrebbe nella specie comunque consentito alla ricorrente di ricavare una plusvalenza che non v'è ragione di non ammettere a risarcimento.

Considerato, tuttavia, che non è possibile stabilire con certezza *ex post* quali sarebbero state le iniziative di investimento che la ricorrente avrebbe intrapreso se la suddetta “*anomalia*” non si fosse verificata, il Collegio ritiene che il relativo danno debba essere liquidato in via equitativa ai sensi dell'art. 1226, c.c., tenendo conto dell'aumento del valore del titolo intervenuto tra l'orario di apertura (orario nel quale la banca avrebbe dovuto eseguire l'ordine della ricorrente che, pertanto, avrebbe potuto disporre di 30.000 titoli) e le ore 12:25 (in cui la ricorrente è venuta effettivamente in possesso dei titoli). Il prezzo raggiunto dal titolo in questo lasso di tempo è stato pari a circa € 1,414, per un totale di € 42.420 (= 1,414 x 30.000); sicché la ricorrente, pur non avendo inizialmente intenzioni speculative, avrebbe potuto — senza correre alcun rischio — vendere i titoli e ricavare € 850; il che le è stato impedito dalla mancanza di disponibilità dei titoli imputabile a responsabilità dell'intermediario.

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 probatoria — a corrispondere alla ricorrente la predetta somma di € 850,00.

3.6.2.5. Inserimento di un ordine di vendita sul Nasdaq – Fissazione di un prezzo limite – Mancata esecuzione – Asserto eccessivo distacco dal “prezzo di riferimento” – Adozione di un “sistema statico” per la determinazione del “prezzo di riferimento” – Incongruità del sistema – Contrasto con le disposizioni della SEC – Responsabilità della banca per i danni patiti dal cliente

Deve ritenersi responsabile dei danni patiti dal cliente la banca che adotti un sistema “statico” per rendere operativa la limitazione, vigente sul mercato Nasdaq, costituita dal c.d. “prezzo di riferimento”, qualora detto sistema — oltre a porsi in contrasto con la nozione di “prezzo di riferimento” stabilita dalla SEC (che lo identifica con il prezzo di apertura di un titolo, il quale viene poi continuamente adeguato “dinamicamente” in funzione dell'andamento delle quotazioni del titolo ad intervalli di tempo molto brevi) — risulti incongruo rispetto alla finalità che con esso si intende perseguire (ovvero garantire il regolare svolgimento e l'integrità delle negoziazioni), come risulta dalla circostanza che se il cliente, invece di impostare un prezzo limite, non accettato dal sistema in quanto pretesamente non in linea con il suddetto parametro “statico”, avesse inserito l'ordine con parametro di prezzo “al meglio”, l'ordine sarebbe stato verosimilmente eseguito al medesimo prezzo dell'ordine respinto (decisione del 9 giugno 2015, ricorso n. 109/2015).

Il ricorrente espone:

1. di aver tentato di immettere, in data 8 dicembre 2014, sulla piattaforma di trading on-line della banca, l'ordine di vendere 110 azioni della società “Cubist”, negoziate sul Nasdaq, al prezzo di \$ 100,7, posto che il titolo in questione faceva registrare quotazioni vicine al suddetto prezzo;
2. che, in detta occasione, era comparso il messaggio: “*Il prezzo immesso si discosta dal prezzo di controllo in misura superiore alla tolleranza ammessa dal mercato (EA 025F)*”;

3. di non essere riuscito, nella medesima giornata, nonostante ripetuti tentativi, ad eseguire l'operazione di vendita in questione;
4. di aver appreso in seguito, "contattando il servizio clienti", che la causa dell'impedimento era da rinvenire nel fatto che "probabilmente la procedura non aveva aggiornato il prezzo del titolo passato \$ 75 del giorno prima a \$ 100,7 impedendo di fatto l'immissione dell'ordine";
5. di aver venduto i titoli, in data 9 dicembre 2014, al prezzo di \$ 95,665.

Il ricorrente lamenta di aver subito un danno a causa del malfunzionamento della piattaforma di trading on-line (imputabile verosimilmente ad un disservizio del "sistema di back office" della banca determinato dal fatto che l'8 dicembre in Italia è un giorno festivo) e, ritenendo l'intermediario responsabile della "grave inefficienza" dimostrata nella vicenda in esame, chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare a quest'ultimo di corrispondere "di un indennizzo nella misura di € 518,63" pari alla differenza tra quanto avrebbe ricavato dalla vendita se questa fosse stata eseguita in data 8 dicembre 2014 e quanto effettivamente ottenuto in data 9 dicembre 2014.

La banca replica, deducendo:

- a) che "l'8 dicembre 2014 il cliente intendeva vendere le sue azioni Cubist ad un determinato prezzo (\$ 100,7) sul mercato Nasdaq servendosi del canale on-line della banca";
- b) che il suddetto "ordine non è andato in porto poiché tra il «prezzo di riferimento» e il prezzo fissato [dal ricorrente] vi era un divario così ampio che l'ordine è stato scartato";
- c) che "il prezzo di riferimento è un parametro che viene stabilito per ciascun titolo trattato su un qualsiasi mercato e si rifà al prezzo di chiusura del giorno precedente [del medesimo titolo]"; che, allo "scopo di garantire la sicurezza e la regolarità delle trattazioni", il prezzo indicato in un ordine impartito da un cliente non deve discostarsi eccessivamente dal suddetto riferimento (che, "presso la banca", rappresenta un parametro "statico"), ma che, comunque, "la percentuale massima di scostamento prevista nei sistemi [30%] è sufficientemente ampia da permettere la negoziabilità degli strumenti nell'ipotesi di volatilità degli strumenti che possa definirsi «ordinaria»";
- d) che "in casi estremamente particolari la banca [...] può intervenire manualmente e modificare il prezzo o la percentuale di tolleranza su richiesta di uno o più clienti (rivolta ad un "contact center" messo a disposizione dall'intermediario), sebbene non abbia alcun obbligo né un limite di tempo entro il quale debba adempiere a questa modifica. Questo è quanto il ricorrente si aspettava dalla banca lo scorso 8 dicembre, ma è piuttosto pacifico che, poiché in Italia era un giorno festivo, il prezzo non era stato aggiornato e la variazione di variazione del prezzo di riferimento o della percentuale di scostamento, di natura squisitamente manuale, fosse impossibile".

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

Il prezzo limite indicato dal ricorrente negli ordini impartiti in data 8 dicembre 2014 risultava perfettamente in linea con l'andamento delle quotazioni del titolo nella giornata in questione.

Nondimeno, detti ordini sono stati rifiutati dal sistema in quanto, secondo la banca, il prezzo impostato dal cliente si sarebbe discostato eccessivamente dal parametro di salvaguardia costituito dal cd. "prezzo di riferimento".

Detto parametro, che ha lo scopo di garantire il regolare svolgimento e l'integrità delle negoziazioni onde evitare turbative del mercato, si identifica — secondo quanto affermato dalla stessa banca, che ha puntualmente richiamato le disposizioni all'uopo impartite, per il mercato di riferimento, dalla SEC ossia dall'ente statunitense preposto alla vigilanza della borsa valori — con il prezzo di apertura di un titolo il quale, nel prosieguo delle contrattazioni medesime, viene poi

continuamente adeguato in funzione dell'andamento delle quotazioni del titolo ad intervalli di tempo molto brevi (ogni cinque minuti e, in taluni casi, ogni trenta secondi): si tratta, quindi, di un valore "dinamico", in continua ed estremamente rapida evoluzione.

Peraltro, la banca ha anche ammesso che il sistema da essa utilizzato per rendere operativo il suddetto meccanismo di salvaguardia costituito dal "prezzo di riferimento" è, invece, un sistema "statico", poiché "si rifà al prezzo di chiusura del giorno precedente" maggiorato o diminuito del 30%: l'ordine impartito è, quindi, accettato dal sistema solo nel caso in cui il prezzo limite di esecuzione impostato dal cliente non si discosti di oltre il 30% dal suddetto "valore statico" del giorno precedente.

Il sistema testé descritto ("statico"), oltre a porsi, per definizione, in contrasto con la nozione di "prezzo di riferimento" stabilita dalla SEC ("dinamica"), è del tutto incongruo, o perlomeno tale si è dimostrato nel caso di specie, rispetto alla finalità che con esso si intenderebbe perseguire (*id est*: garantire il regolare svolgimento e l'integrità delle negoziazioni).

Ciò appare di immediata evidenza ove si consideri che se il ricorrente — invece di impostare un prezzo limite — avesse inserito l'ordine in questione con parametro di prezzo "al meglio", l'ordine "sarebbe andato a buon fine poiché il trading on-line funzionava correttamente" (così testualmente si esprime la stessa banca, nelle controdeduzioni del 12 marzo 2015).

In altri termini: l'ordine senza limite di prezzo con buona probabilità sarebbe stato eseguito allo stesso prezzo indicato nell'ordine nella specie effettivamente impartito dal cliente — il quale è stato invece rifiutato dal sistema per il solo fatto di contenere, appunto, l'indicazione del prezzo limite —; ciò che chiaramente dimostra come all'ordine di cui trattasi non possa minimamente attribuirsi quell'effetto di turbativa del mercato che vi si vorrebbe riconnettere.

E' da aggiungere che nemmeno appare adeguato il rimedio che la banca afferma di avere predisposto onde far fronte alle "eccezionali", ma pur sempre possibili, oscillazioni della quotazione di un titolo.

Difatti, tale rimedio consisterebbe nella possibilità di "intervenire manualmente" al fine di modificare il prezzo di riferimento o la percentuale di tolleranza (30%); modifica che, tuttavia, potrebbe intervenire soltanto "su richiesta di uno o più clienti" e che, comunque, sarebbe stata nella specie "impossibile" in quanto l'ordine de quo venne impartito nel corso di un "giorno festivo" (cfr. sempre le controdeduzioni della banca in data 12 marzo 2015).

Come detto, tale meccanismo — del quale, peraltro, non risulta che il ricorrente fosse a conoscenza — non appare adeguato a far fronte alla carenza del sistema di trading on-line: la banca ha infatti l'obbligo di garantire che, in un ambiente operativo nel quale i prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni, gli ordini regolarmente impartiti dalla clientela vengano recepiti in tempo pressoché reale; sicché gravare la medesima clientela dell'onere di attivarsi, contattando telefonicamente l'intermediario, non può certo considerarsi una soluzione efficace né, tantomeno, un corretto adempimento del suddetto obbligo.

Quanto poi all'argomentazione circa l'impossibilità di operare nel corso di un giorno festivo, è anzitutto da rilevare che essa appare smentita dalla stessa banca la quale, nella successiva comunicazione del 19 maggio 2015, ha affermato che essa "mantiene un presidio anche nei giorni festivi" al fine di fornire assistenza alla clientela.

Inoltre, l'argomento risulta comunque infondato in quanto dal momento in cui un intermediario consente alla clientela di operare sui mercati, senza alcuna limitazione, anche nei giorni festivi, non può poi esimersi dall'assicurare la regolare funzionalità del servizio pure in dette giornate.

In conclusione, il Collegio ritiene la banca responsabile del danno patito dal ricorrente da liquidare in via equitativa ai sensi dell'art. 1226, c.c., tenendo conto della quotazione del titolo nella giornata in questione, atteso che pur essendovi una buona probabilità che il ricorrente, in data 8

dicembre 2014, sarebbe riuscito a vendere i titoli al prezzo indicato nell'ordine (\$100,7), non può esservi certezza in tal senso.

Il Collegio dichiara, pertanto, la banca tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giuri Bancario di idonea documentazione probatoria — a corrispondere al ricorrente la somma di € 450,00.

3.6.3. Operatività in marginazione

3.6.3.1. Trading on-line – Acquisto in leva overnight – Avvio di operazione di aumento del capitale sociale – Chiusura d'ufficio delle posizioni in marginazione – Contestazione da parte del cliente – Infondatezza del ricorso

Opera correttamente la banca che — avendo appreso dell'avvio di un'operazione di aumento del capitale sociale — proceda alla chiusura di una posizione in marginazione long aperta su titoli azionari emessi dalla società interessata dalla predetta operazione societaria, stante la previsione contrattuale che dispone l'estinzione dei prestiti attivati in funzione di acquisti su posizioni long qualora, come nella specie, siano annunciate operazioni societarie straordinarie sui titoli oggetti di prestito (decisione del 9 febbraio 2015, ricorso n. 581/2014).

Il ricorrente espone di aver sottoscritto n. 500 azioni (...) Bank il 2 maggio 2014 al prezzo di 31,7150, per un totale di € 15.870,45 e che il 5 giugno 2014 la banca gli aveva inviato una e-mail informandolo che, al termine della giornata, avrebbe chiuso la posizione in marginazione long aperta sul predetto titolo, in quanto sarebbe diventato effettivo uno stacco di diritti; nonostante avesse diffidato la banca dall'effettuare tale chiusura (cfr. e-mail del 5 giugno 2014, delle ore 09:08:17), quest'ultima procedeva ugualmente ad eseguire l'operazione, procurandogli un danno economico di € 1.595,90.

Il ricorrente precisa che aveva acquistato le azioni interamente con capitale proprio, senza ricorrere in alcun modo ad un prestito bancario; pertanto, la banca non poteva applicare al caso di specie le norme contrattuali relative alla marginazione. Infine, il ricorrente sottolinea che “in questo caso il sottoscritto solo per errore ha scelto di operare in marginazione (nella sostanza la scelta dipende da un clic su un menù a tendina) con capitale interamente appartenente al sottoscritto”. Evidenzia, poi, che la banca non aveva rispettato il principio di buona fede contrattuale, avendo comunicato la sua decisione di chiudere la posizione con pochissime ore di preavviso, impedendogli di tutelare al meglio i propri interessi.

La banca replica che la posizione in marginazione oggetto di contestazione era stata aperta dal ricorrente il 2 maggio 2014 sul titolo (...) Bank; con ex-date 6 giugno 2014 sul predetto titolo è stato approvato un aumento di capitale a pagamento, con conseguente stacco di diritti. Di conseguenza, si è resa necessaria la chiusura della posizione.

La banca precisa poi che il ricorrente aveva scelto di operare in marginazione; in particolare, aveva scelto di acquistare con modalità “leva overnight” e con margine 100%, comportando ciò l'assoggettamento della posizione aperta all'operatività tipica della posizione in leva. Sottolinea che lo stesso ricorrente aveva riferito di aver aperto la posizione in marginazione “per errore”.

Per quanto concerne, infine, la tempistica della comunicazione di chiusura, la banca evidenzia che l'e-mail alla clientela era stata inviata il 5 giugno 2014, ossia prima dell'apertura del mercato di riferimento nell'ultimo giorno di quotazione del titolo prima dello stacco dei diritti.

Sottolinea che aveva inviato la comunicazione non appena avuta ragionevole certezza dell'approvazione dell'aumento di capitale, confermato definitivamente da parte della banca depositaria estera solo il 6 giugno 2014, ossia il giorno stesso di inizio dell'operazione societaria.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 2 maggio 2014, alle ore 9,39, il ricorrente ha acquistato, via *web*, n. 500 azioni (...) Bank in "leva *overnight*", con un margine del 100%; l'operazione è stata effettuata al prezzo unitario di 31,715, per un controvalore di € 15.857,50. Il 6 giugno 2014 è stato approvato un aumento di capitale a pagamento, con conseguente stacco di diritti, sul titolo (...) Bank.

Il Collegio nota, in merito, che l'art. 2.13.4 delle Norme Operative inerenti il servizio di marginazione prevede che: "se sui titoli oggetto di prestito vengono annunciate operazioni straordinarie (aumenti di capitale gratuiti o a pagamento, stacco diritti, fusioni, frazionamenti, raggruppamenti, scorpori, etc.) o la società emittente mette in pagamento dividendi esenti (o parzialmente esenti) da ritenuta, il prestito viene estinto alla data ultima di quotazione prima dello stacco e la posizione *multiday* chiusa entro il termine previsto per la conclusione delle negoziazioni sul mercato di riferimento del titolo". Tali Norme risultano accettate ed approvate dal ricorrente in data 16 settembre 2010.

Il Collegio rileva che il 5 giugno 2014 la banca ha inviato, alle ore 8,53, un'*e-mail* al ricorrente in merito alla "chiusura automatica marginazioni", comunicandogli che: "ex date 6 giugno 2014 sul titolo (...) Bank diventerà effettivo uno stacco diritti; (...) (...) chiuderà automaticamente tutte le posizioni in marginazione *overnight* aperte sul titolo alla chiusura borsistica di questa sera"; ciò che è poi appunto avvenuto alle ore 17,35 del 6 giugno 2014, al prezzo di 28,57, non avendo il cliente anteriormente provveduto.

Premesso tutto quanto sopra, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca, conclude per il rigetto del ricorso.

3.6.3.2. Apertura posizione short – Reintegro dei margini di garanzia tramite bonifico – Chiusura d'ufficio della posizione – Contestazione – Mancato avviso telefonico alla banca – Adempimento facoltativo del cliente – Responsabilità della banca dei danni conseguenti alla predetta chiusura

Ove il cliente abbia ricostituito i margini di garanzia al fine di copertura di una posizione short, ma non abbia anche contattato via telefono la banca per informarla dell'avvenuto reintegro dei citati margini, quest'ultima non può procedere alla chiusura della posizione aperta in marginazione sostenendo di non essere stata telefonicamente avvertita dal ricorrente dell'effettuazione di un bonifico volto ad integrare il saldo di conto corrente collegato alla predetta posizione short, là dove dal tenore testuale delle clausole contrattuali (ove si rivolge al cliente l'"invito" a contattare telefonicamente la banca) risulti che la predetta comunicazione telefonica può, al più, rappresentare una mera facoltà per il cliente: la banca appare, infatti, legittimata ad effettuare la chiusura della posizione incapiante esclusivamente in caso di mancato reintegro dei margini, sicché la ricostituzione di tali margini non può che giudicarsi di per sé sufficiente a mantenere in vita la posizione reintegrata (decisione del 9 marzo 2015, ricorso n. 800/2014).

Il ricorrente espone:

- 1) che alle ore 9:00 del giorno 4 settembre 2014 era aperta, nel proprio dossier, la posizione "short" relativa a 40 contratti "DJ Mini Sep 04";
- 2) di aver inserito, alle ore 9:17:43 del medesimo giorno, un ordine di "stop profit" relativo a 5 dei summenzionati contratti, da eseguire al raggiungimento del prezzo di \$ 19.960,00;

- 3) di aver provveduto, alle ore 14.15 del medesimo giorno, ad effettuare un bonifico sul conto corrente di regolamento della posizione in essere di importo pari ad € 25.000,00, al fine di reintegrare i margini di garanzia che erano venuti meno a causa di “uno sfavorevole momento di mercato”, e di aver inviato alla banca, via fax, alle ore 14:30 la nota di eseguito di detta operazione;
- 4) di aver inserito, alle ore 15:53:20, un ordine di “stop loss” con riferimento a 10 contratti, da eseguirsi al raggiungimento del prezzo di \$ 17.167,00;
- 5) che, alle ore 16:00:13, la banca, di propria iniziativa, provveduto a chiudere 7 contratti al prezzo di \$ 17.134,00, giustificando tale operazione con la necessità di ricostituire i margini di garanzia richiesti per l’operatività in questione;
- 6) che la banca - in risposta al reclamo in cui egli aveva contestato l’operato dell’intermediario sostenendo che, con l’esecuzione del bonifico di € 25.000,00, i margini di garanzia fossero stati ricostituiti e che, dunque, la chiusura dei 7 contratti fosse da considerarsi illegittima – ha affermato che il cliente, in ottemperanza a quanto previsto nelle disposizioni che regolano le modalità di reintegro dei margini, avrebbe dovuto contattare telefonicamente la banca per informarla dell’avvenuta copertura e che, invece, non avendo avuto immediata contezza dell’esecuzione del suddetto bonifico, di conseguenza, aveva provveduto di sua iniziativa, come stabilito dalle norme contrattuali che disciplinano l’operatività in derivati, a chiudere alcune posizioni per ricostituire i margini di garanzia;
- 7) di aver dovuto revocare, a seguito della chiusura forzata operata dalla banca, l’ordine di “stop profit” precedentemente impartito in relazione a 5 contratti;
- 8) che il prezzo al quale si sarebbe attivato l’ordine di “stop profit” è stato raggiunto in data 12 settembre 2014 e che, fino a tale data, non si sono registrati prezzi che avrebbero invece determinato l’esecuzione dell’ordine di “stop loss”.

Il ricorrente, sostenendo che le disposizioni che regolano le modalità di reintegro dei margini non prevedano alcun obbligo, in capo al cliente, di contattare telefonicamente la banca al fine di comunicare l’esecuzione del bonifico a reintegrazione dei margini di garanzia, lamenta che la banca abbia illegittimamente chiuso la posizione con riferimento ai suddetti 7 contratti e, pertanto, chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario la dichiari tenuta a riconoscere, a titolo di risarcimento, la somma di \$ 4.350,00 corrispondente al danno subito a causa della condotta dell’intermediario.

La banca replica deducendo che le modalità di reintegro margini, “dettagliatamente rappresentate al cliente nella sua pagina privata”, prevedono, “successivamente alla disposizione di reintegro, il contatto telefonico, necessario affinché gli uffici di competenza possano avere immediata evidenza dell’avvenuta copertura, sospendendo così la procedura di chiusura posizione”; “nel caso di specie, non avendo ricevuto evidenza tramite contatto telefonico della disposizione di bonifico impartita a copertura della posizione, gli uffici di competenza non hanno potuto prendere in carico la sospensione della chiusura”.

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

La voce “Modalità di reintegro margini” riportata nella pagina privata del ricorrente contenuta nel portale di trading on-line della banca recita testualmente: *“In caso di movimenti di mercato a Lei sfavorevoli per la posizione da Lei detenuta potrebbe rendersi necessario, affinché le disponibilità presenti in conto corrente siano sempre sufficienti a mantenere le posizioni in essere, integrare il saldo del suo conto corrente secondo una delle tre seguenti modalità: 1) Giroconto da un altro conto aperto presso (...)Bank; 2) Bonifico da altro Istituto con relativo invio di una copia della distinta. In questo caso caso è necessario confermare a mezzo fax l’avvenuta disposizione del bonifico al numero [...]. Tale fax dovrà essere inviato all’attenzione del nostro «Market Execution»; 3) Chiusura parziale o integrale delle posizioni aperte fino a totale copertura del*

saldo. Nel caso in cui avesse integrato il saldo disponibile secondo una delle tre modalità sopra descritte La invitiamo a contattarci telefonicamente al numero verde. Qualora il saldo disponibile dovesse essere diventato insufficiente al mantenimento delle posizioni in essere, e non avesse provveduto ad integrare il saldo del Suo conto corrente secondo una delle tre modalità sopra indicate, la Banca si riserva la facoltà di chiudere la posizione, in modo parziale oppure totale, così come pattuito contrattualmente”.

La banca, in sede di controdeduzioni, ritiene che dalle citate disposizioni scaturisca in capo al ricorrente un obbligo in virtù del quale, a seguito dell’esecuzione del bonifico, il medesimo debba attivarsi contattando telefonicamente la banca per informarla dell’avvenuta copertura dei margini di garanzia e per impedire così la chiusura coatta parziale della posizione.

Questa interpretazione, tuttavia, non appare condivisibile.

Invero, l’espressione di cui si discute (id est: *“La invitiamo a contattarci telefonicamente al numero verde”*) risulta perlomeno ambigua o scarsamente trasparente alla luce dell’art. 21, comma 1, lett. a), del TUF (che, come noto, impone agli intermediari, nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori, di “comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti e per l’integrità dei mercati”) e, comunque, risulta del tutto inidonea ad ingenerare nel cliente la convinzione che oltre al reintegro dei margini di garanzia mediante una delle tre modalità sopra indicate (ossia: *“1) Giroconto ...; 2) Bonifico ... 3) Chiusura”*), si rendesse altresì necessario, onde completare la procedura, contattare la banca anche per via telefonica.

Che il “contatto telefonico” di cui alla citata disposizione sia un mero adempimento facoltativo, irrilevante al fine del perfezionarsi dell’operazione, emerge del resto dal tenore testuale della proposizione successiva (secondo la quale: *“Qualora il saldo disponibile dovesse essere diventato insufficiente ... e non avesse provveduto ad integrare il saldo ... la Banca si riserva la facoltà di chiudere la posizione*), che inequivocabilmente riconnette l’effetto della chiusura della posizione incapiente (che, peraltro, la banca ha facoltà di non disporre) esclusivamente alla causa del mancato reintegro dei margini, indipendentemente da qualsiasi altra circostanza; sicché la ricostituzione di tali margini non può che giudicarsi di per sé sufficiente a mantenere in vita la posizione reintegrata.

Ciò posto, il Collegio ritiene che la banca, nella vicenda oggetto di ricorso, non si sia attenuta a quanto previsto dalla normativa sopra richiamata e, pertanto, sia da considerarsi responsabile dei relativi danni subiti dal cliente.

In merito alla richiesta di risarcimento del danno, il ricorrente deduce che la chiusura forzata della posizione con riferimento a 7 contratti disposta dalla banca – oltre a procurargli una perdita pari ad \$ 1.525,00, in quanto i 7 contratti in questione sono stati acquistati ad un prezzo (\$ 17.134,00) maggiore rispetto a quello di vendita (\$ 17.073,00) – ha determinato la necessità di modificare la sua strategia di investimento attraverso la revoca dell’ordine di “stop profit” relativo a 5 contratti; aggiunge che, se la banca non fosse intervenuta illegittimamente, la revoca non sarebbe stata disposta e l’ordine sarebbe stato eseguito in data 12 settembre 2014, quando il prezzo di \$ 16.960,00 impostato nell’ordine è stato raggiunto sul mercato e, di conseguenza, lamenta un mancato guadagno pari a \$ 2.825,00.

Ciò posto, il Collegio, considerato anche che la banca nulla ha eccepito in merito alla congruità della richiesta di risarcimento di \$ 4.350,00 (\$ 1.525,00 + \$ 2.825,00). dichiara l’intermediario tenuto – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione probatoria – a corrispondere al ricorrente il controvalore in euro della somma di \$ 4.350,00, oltre agli interessi legali dalla data di produzione del danno sino al soddisfo.

3.6.3.3. Trading on-line – Negoziazioni su derivati in valuta estera – Sospensione quotazioni della valuta – Impossibilità ad operare - Asserita assenza di responsabilità della banca – Infondatezza – Diritto del cliente ad effettuare la chiusura delle operazioni in marginazione

In caso di sospensione della quotazione di uno strumento derivato in valuta estera — con conseguente inoperatività, nel suddetto periodo, dei collegati ordini di stop loss e loro successiva attivazione solo al momento in cui le quotazioni del derivato sono riprese, ma a prezzi molto più sfavorevoli ai margini iniziali — la banca non può addurre a sua giustificazione, che il blocco delle negoziazioni sul derivato sarebbe dipeso dalla sospensione delle quotazioni della valuta estera ; infatti, la mancanza di quotazione del “sottostante” non può pregiudicare il diritto del cliente ad operare sulla posizione derivata e a chiudere i contratti in essere, come si desume dalle clausole contrattuali, che disciplinano l’ipotesi in questione ovvero casi analoghi, secondo le quali la “chiusura del contratto può avvenire: - per scelta del cliente, in qualsiasi momento compreso tra l’inizio e il termine del servizio ...”, potendosi fare, se del caso, riferimento, quanto al prezzo, agli “ultimi prezzi Denaro-Lettera del CDF quotati dalla Banca nel corso della giornata” (decisione del 9 settembre, ricorso n. 48/2015).

Il ricorrente espone:

- a) che, in data 15 gennaio 2015, avendo sottoscritto un contratto derivato “CFD Forex” avente quale sottostante il *cross* EUR/CHF (franco svizzero), risultava aperta a suo nome una posizione “*long*” (acquisto allo scoperto) in marginazione per un quantitativo di 90.000 (9 “minilotti” al “valore di acquisto di 1,200987”) alla quale era associato un ordine di *stop loss* automatico, da eseguirsi al raggiungimento del tasso di cambio di 1,1908689, e un ordine di *stop loss*, da lui stesso impostato, da eseguirsi su 7 minilotti soltanto, al raggiungimento del tasso di cambio di 1,1945;
- b) di aver rilevato, nella mattina del giorno in questione, che il valore del tasso di cambio del *cross* era sceso in modo significativo;
- c) di aver tentato, quindi, di accedere alla piattaforma di trading on-line della banca, al fine di verificare che gli ordini di *stop loss* fossero stati eseguiti ai prezzi impostati;
- d) che, dopo aver appurato che “*era impossibile dalla loro piattaforma di trading intervenire sulla [sua] operazione*”, aveva immediatamente contattato il servizio clienti della banca, e aveva appreso che neanche l’operatore del servizio riusciva “*ad accedere alla [sua] operazione*”;
- e) di avere, in seguito, riscontrato che i suddetti ordini di *stop loss* erano stati ambedue eseguiti dalla banca al tasso di cambio di 1,01109, e che erano stati venduti 16 minilotti, nonostante una posizione aperta consistente in soli 9 minilotti;
- f) che, essendo stati venduti più lotti di quanti erano in suo possesso, la banca aveva automaticamente aperto una posizione *short* su 7 minilotti, successivamente chiusa con l’esecuzione dell’ordine di *stop loss* automatico, impostato dal sistema al raggiungimento del valore di 1,0355.

Alla luce di quanto sopra, il ricorrente afferma che — a causa dell’impossibilità di intervenire tempestivamente, tramite la piattaforma di trading on line, per chiudere la posizione nonché della mancata attivazione degli ordini di *stop loss* al raggiungimento del valore del tasso di cambio da lui impostato o di quello automaticamente inserito dal sistema — ha subito una perdita pari ad €18.966,50, “*incredibilmente maggiore dei valori [da lui] impostati di massima perdita [...], che ha svuotato il [suo] conto in banca, portandolo addirittura in negativo di € 6.000,00 e oltre*”. Ritenendo la banca convenuta responsabile del danno patito, chiede che l’Ombudsman-Giuri

Bancario voglia ordinare alla banca medesima di rimborsare la suddetta perdita, nonché di risarcire “i danni emotivi” subiti da lui e dalla propria famiglia a causa della vicenda in questione.

Segnala, infine, che il questionario MIFID da lui compilato in occasione della sottoscrizione del contratto quadro lo identifica come un risparmiatore “cauto”, la cui operatività è considerata non appropriata con riferimento, tra gli altri, agli strumenti finanziari derivati; chiede, dunque, di valutare la possibile “annullabilità” di tutte le operazioni riguardanti detti strumenti, effettuate con l’intermediario convenuto.

La banca replica, deducendo:

- a) che *“il 15 gennaio 2015, alle ore 10:30, la Banca Centrale Svizzera, come noto, ha annunciato la propria decisione di porre fine alla politica di difesa del tasso di cambio ed ha eliminato il tetto minimo del cambio Euro/Franco svizzero istituito nel 2011 e fissato in 1,20. Tale improvvisa decisione della Banca Centrale Svizzera ha avuto un impatto straordinario sul mercato valutario Forex, comportando un inatteso e repentino apprezzamento del franco svizzero rispetto all’euro e una successiva conseguente temporanea situazione di mancanza di liquidità nel mercato degli scambi delle valute. Ciò ha comportato che i principali operatori del mercato, tra cui quelli a cui la banca fa riferimento per conoscere i tassi di cambio in tempo reale, hanno sospeso per un certo lasso di tempo gli scambi e, conseguentemente, l’invio delle quotazioni. Ciò, in particolare, si è verificato tra le 10:30:54 e le 11:02:56, tra le 11:02:58 e le 11:03:00, e tra le 11:03:03 e le 12:11:59”*;
- b) che *“per tutto il tempo in cui tale sospensione delle quotazioni è perdurata i sistemi della Banca non hanno potuto verificare il realizzarsi della condizione di prezzo impostata negli ordini di stop loss che, quindi, non si sono attivati in tale lasso temporale”*;
- c) che *“gli ordini di stop loss sono scattati soltanto quando le quotazioni sono riprese, ma, a quel punto, i prezzi erano differenti rispetto a quelli originariamente impostati sugli ordini citati e la chiusura delle posizioni ha comportato perdite a carico dei clienti anche di molto superiori al margine inizialmente impiegato per aprire la posizione”*;
- d) che, con riferimento alla posizione del ricorrente, alle ore 11:03:00, verificato che il tasso di cambio EUR/CHF era sceso sotto la soglia degli stop loss impostati, *“i due ordini di vendita condizionati sono stati eseguiti, ai tassi di cambio comunicati dai principali pricing broker successivamente alla riapertura delle quotazioni sul mercato”* e cioè:
 - e) alle ore 11:03:00 per un quantitativo di 70.000 (7 “minilotti”) al valore di cambio di 1,011090;
 - f) alle ore 11:03:02 per un quantitativo di 90.000 (9 “minilotti”) al valore di 1,01059;
 - g) che la vendita di un numero maggiore di “minilotti” (16) rispetto ai 9 che costituivano la posizione del ricorrente, ha determinato l’apertura di una nuova posizione, questa volta *short*, avente per oggetto 7 “minilotti”, successivamente chiusa, alle ore 12:11:59, con l’esecuzione dell’ordine di *stop loss* impostato in automatico dal sistema;
 - h) che la perdita patita dal ricorrente a seguito dell’operazione ha comportato l’addebito dell’importo di € 18.966,50, producendo uno scoperto sul conto corrente del cliente pari ad € 6.703,54;
 - i) che, nelle informazioni fornite per iscritto al Cliente in sede di sottoscrizione dell’integrazione per l’operatività in derivati e dallo stesso accettate, si illustra che l’impostazione degli ordini automatici di *stop loss*, *“salvo nei casi espressamente indicati dalla banca, non ne garantisce l’esecuzione ad un prezzo prestabilito, in quanto il raggiungimento della percentuale di stop loss costituisce soltanto condizione per*

l'invio dell'ordine di chiusura. Tra l'invio dell'ordine e la sua esecuzione, il prezzo di mercato può variare, soprattutto in presenza di particolari condizioni come, ad esempio, in caso di titoli sottili o di forte volatilità”;

- j) che la scheda prodotto relativa ai contratti CDF Forex illustrava, altresì, al ricorrente il c.d. “Rischio di mercato – Effetto Leva *“ed, in particolare che benché la struttura dell’operazione preveda l’utilizzo di ordini di stop loss automatici che si attivano prima dell’azzeramento del margine, qualora l’andamento del mercato evidenzia repentini forti variazioni negative del rapporto di cambio [...], la perdita realizzata può anche eccedere il capitale inizialmente investito (margine)”*;
- k) che la contestazione circa l’inadeguatezza delle operazioni eseguite con l’intermediario risulta essere del tutto infondata posto che la banca non ha erogato al ricorrente il servizio di consulenza in materia di investimenti né quello di gestione patrimoniale;
- l) che l’intermediario, in data 6 maggio 2015, ha manifestato al ricorrente la volontà di addivenire ad una soluzione bonaria della vertenza, *“dichiarandosi disponibile a corrispondere a favore del [cliente] l’importo di € 9.130,79”* ma che quest’ultimo ha declinato la suddetta offerta.

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

1) In via preliminare, occorre esaminare la doglianza del ricorrente in merito alla presunta inadeguatezza delle operazioni dallo stesso eseguite, il cui eventuale accoglimento risulterebbe assorbente rispetto alle altre censure.

Ai sensi degli artt. 39 e 40 del “Regolamento Intermediari”, adottato dalla Consob con delibera n. 16190 del 29 ottobre 2007, la valutazione della “adeguatezza” di un’operazione rispetto alle caratteristiche del cliente è un adempimento legato alla prestazione, da parte dell’intermediario, dei servizi di consulenza in materia di investimenti o di gestione patrimoniale.

Nella specie, le disposizioni contrattuali che regolano il rapporto intercorrente tra il ricorrente e la banca non prevedono l’erogazione da parte di quest’ultima di nessuno dei due citati servizi di investimento; pertanto, la banca, nel caso di specie, non era tenuta ad eseguire la suddetta verifica, essendo in tal caso obbligata solo ad effettuare la valutazione, di minore portata, sulla “appropriatezza” dell’operazione.

A tal riguardo, l’esame della documentazione agli atti ha evidenziato che la banca ha correttamente provveduto, prima di procedere all’esecuzione degli ordini impartiti, ad informare il cliente che — alla luce del profilo che emerge dalle risposte fornite nel questionario MIFID — le operazioni in questione risultavano non appropriate.

Ma, nonostante detto avvertimento, il ricorrente, come era in sua facoltà, ha deciso di procedere all’esecuzione delle operazioni, per cui la banca vi ha puntualmente dato corso.

Il Collegio, pertanto, non rilevando sotto questo aspetto alcuna mancanza da parte dell’intermediario, ritiene detto capo del ricorso non meritevole di accoglimento.

2) Con la seconda doglianza il ricorrente deduce di avere subito un danno a causa della mancata attivazione degli ordini di *stop loss* al verificarsi delle condizioni di prezzo impostate e, comunque, dalla impossibilità di *“intervenire sulla sua operazione”* tramite la piattaforma di trading.

A riguardo, è anzitutto da rilevare che la mancata attivazione dello *stop loss* trova la sua origine nella sospensione, per circa mezz’ora, della quotazione dello strumento derivato di cui trattasi nella giornata del 15 gennaio 2015.

La quotazione dello strumento derivato rappresenta una obbligazione posta a carico della banca (cfr. la clausola “prezzo del CDF, contenuta nella “scheda prodotto CFD Forex”).

Quest’ultima, al fine di dimostrare l’insussistenza della propria responsabilità, deduce l’incolpevolezza del suo operato in ragione della circostanza che, nella specie, la sospensione delle

negoziazioni dello strumento derivato è a sua volta dipesa dalla sospensione delle quotazioni dei prezzi sul cross EUR/CHF, da parte degli operatori del mercato delle valute.

In altri termini, in mancanza di quotazione della valuta corrispondente, l'obbligo di quotare il derivato sarebbe inesigibile atteso che — come si desume dalle norme contrattuali sopra citate — lo strumento “replica” l'andamento del prezzo del cross valutario “sottostante”.

Di qui dunque — e non da fatto colposo della banca — deriverebbero l'impossibilità di qualsiasi intervento sulle posizioni in valuta che in quel momento risultavano aperte e, in particolare, l'impossibilità per i sistemi della banca di verificare il realizzarsi della condizione di prezzo impostata negli ordini di stop loss, che quindi non si sono attivati in tale lasso temporale (eventualità di cui, del resto, il cliente era stato informato per iscritto in sede di stipula), nonché l'impossibilità per il ricorrente di operare ovvero di chiudere la posizione.

La tesi della banca non appare fondata.

Anzitutto, dalla documentazione inviata dal ricorrente e, in particolare, dall'informativa relativa alla “*marginazione e stop loss automatici*” — sulla quale il cliente può avere legittimamente riposto affidamento — risulta che la banca ha evidenziato la possibilità di scostamenti tra il prezzo preimpostato per l'attivazione dello *stop loss* e quello di effettiva esecuzione dell'ordine, precisando che in questo caso il suddetto prezzo di esecuzione avrebbe potuto risultare solo “leggermente inferiore” rispetto a quello inserito dal cliente (ovvero leggermente superiore, a seconda della posizione aperta).

Ma quel che maggiormente rileva è che la mancanza di quotazione non può pregiudicare — come è accaduto nel caso di specie, ove al ricorrente è stato impedito di operare sulla posizione in questione — il diritto del cliente a chiudere i contratti in essere, come si desume dalla clausola contenuta nella scheda prodotto CFD Forex, secondo la quale la “*chiusura del contratto può avvenire: - per scelta del cliente, in qualsiasi momento compreso tra l'inizio e il termine del servizio*”.

E' da aggiungere che a tale impostazione non appare di ostacolo la mancanza — nel momento in cui il cliente avrebbe potuto chiudere la posizione utilmente (ossia senza subire la perdita occorsa) — di quotazioni della valuta di riferimento; né appaiono di ostacolo le considerazioni della banca, sopra richiamate, relative alla non imputabilità all'intermediario di tale mancanza.

Si tratta infatti di elementi che, sotto il profilo qui considerato, appaiono irrilevanti, atteso che dalla mancanza di quotazioni del sottostante non può farsi di per sé discendere l'impossibilità di chiudere il contratto derivato: lo si desume dalle clausole contrattuali le quali in analoga fattispecie — là dove, stante l'inerzia del cliente, sia la banca a dover chiudere la posizione a fine giornata — prevedono che, in caso di sospensione della trattazione del sottostante, ai suddetti fini, “*vengono utilizzati gli ultimi prezzi Denaro-Lettera del CDF quotati dalla Banca nel corso della giornata*”.

Alla luce di quanto sopra esposto, il Collegio ritiene che nella vicenda in esame la banca non abbia agito con la diligenza richiesta agli operatori specializzati del settore dall'art. 21, comma 1, lett. a), del TUF, il quale impone agli intermediari che prestano servizi e attività di investimento “*di comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti*”.

Ciò, tanto più ove si consideri che, alla ripresa delle quotazioni (alle ore 11:03:00 e 11:03:02 del 15 gennaio 2015), la banca ha erroneamente attivato ambedue gli ordini di stop loss impostati che erano rimasti in sospeso — quello predisposto dal ricorrente avente ad oggetto 7 “minilotti” e quello automatico relativo a 9 “minilotti” —, determinando così il ribaltamento della posizione e, quindi, generando una nuova posizione, questa volta “*short*” (vendita allo scoperto), ossia di segno contrario a quella in essere (acquisto allo scoperto), per un quantitativo di 7 “minilotti”. Una posizione che successivamente è stata chiusa, per mezzo dell'esecuzione dell'ordine di *stop loss* automatico alle ore 12:11:59, determinando una ulteriore perdita a carico del ricorrente.

Il Collegio ritiene, pertanto, la banca responsabile del danno patito dal ricorrente da liquidare in via equitativa ai sensi dell'art. 1226, c.c., tenendo conto:

- dell'ammontare dell'investimento, pari ad € 1.800 in marginazione, con perdita massima prevista non superiore alla metà dell'importo (a fronte di una perdita effettiva di € 18.966,50);
- del grado di probabilità con cui il ricorrente — se avesse potuto liberamente operare — avrebbe disposto, entro il suddetto periodo di sospensione, la chiusura del contratto (il cliente ha affermato nel ricorso, senza smentite da parte dell'intermediario, di avere infruttuosamente tentato di “*intervenire sulla sua operazione*” tramite la piattaforma di trading);
- delle ultime quotazioni fatte registrare dallo strumento derivato anteriormente alla sospensione (utilizzabili come parametro di riferimento anche in corso di sospensione).

Il Collegio dichiara, pertanto, la banca tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giuri Bancario di idonea documentazione probatoria — a corrispondere al ricorrente la somma di € 12.000,00.

3.6.3.4. Inserimento ordini di acquisto – Mancato tempestivo aggiornamento dei prezzi di stop loss – Responsabilità della banca – Assenza di un danno meritevole di risarcimento – Vantaggio per il cliente derivante dal malfunzionamento della piattaforma – Rigetto della domanda

Deve essere respinto il ricorso con il quale il cliente abbia dedotto il mancato tempestivo aggiornamento dei prezzi di stop loss sulla piattaforma informatica dell'intermediario, là dove dal pur sussistente inadempimento dell'intermediario non sia effettivamente derivato un danno in capo al cliente i cui ordini di stop loss — in caso di corretto funzionamento del sistema — sarebbero stati eseguiti ad un prezzo meno favorevole rispetto a quello collegato all'ordine di acquisto automatico, effettivamente eseguito (decisione del 16 novembre 2015, ricorso n. 555/2015).

I ricorrenti espongono:

1. che in data 16 ottobre 2014 — all'apertura delle contrattazioni sui mercati — erano caricati sul proprio dossier titoli n. 4 lotti del contratto derivato future “EUROSTOXX50 DEC14”, in posizione long overnight, al prezzo medio di € 2.981,00;
2. che, collegato a detta posizione, era pendente un ordine automatico di chiusura (ordine di *stop loss*), che si sarebbe dovuto attivare al raggiungimento sul mercato del prezzo uguale/inferiore di € 2.831,95;
3. di aver immesso, nella medesima giornata, due distinti ordini finalizzati ad acquistare due ulteriori lotti del titolo in questione, “*allo scopo di abbassare il valore medio di carico ed il relativo valore di intervento dello «stop loss»*”;
4. che detti ordini di acquisto venivano eseguito alle ore 11:18:29 e 11:40:07 al prezzo di € 2.840,00 e € 2.810,00 e “*contestualmente ed immediatamente veniva ricalcolato in € 2.929,00 il nuovo prezzo medio di carico sul totale complessivo dei 6 lotti, da cui il relativo stop loss automatico collegato al raggiungimento di un prezzo di mercato inferiore/uguale del 5% (€ 2.782,55)*”;
5. che, tuttavia, alle ore 11:40:12 venivano venduti 5 lotti, al prezzo di € 2.805,00, “*riferito ad un valore temporalmente precedente l'ultimo ordine di acquisto eseguito*”;

6. che, pertanto, il sistema — che ha correttamente ricalcolato in tempo reale il nuovo prezzo medio (€ 2.929,00) — parimenti avrebbe dovuto aggiornare in tempo reale il corrispondente prezzo di *stop loss* (a € 2.782,55);
7. che, invece, *“dopo 5 secondi lo stop loss era rimasto fermo al precedente livello”* (di € 2.805,00), donde l’errato ordine automatico di vendita eseguito dalla banca;
8. che, sempre in data 16 ottobre 2014, all’apertura delle contrattazioni sui mercati — erano caricati sul proprio dossier titoli n. 6 lotti del contratto derivato future “EUROSTOXX50 MAR15”, in posizione long overnight, al prezzo medio di € 2.989,00;
9. che, collegato a detta posizione, era pendente un ordine automatico di chiusura (ordine di *stop loss*), che si sarebbe dovuto attivare al raggiungimento sul mercato del prezzo uguale/inferiore di € 2.810,00;
10. di aver immesso, nella medesima giornata, un ordine finalizzato ad acquistare un ulteriore lotto del titolo in questione, *“allo scopo di abbassare il valore medio di carico ed il relativo valore di intervento dello «stop loss»”*;
11. che detto ordine di acquisto veniva eseguito alle ore 11:39:52 al prezzo di € 2.815,00 e *“contestualmente ed immediatamente veniva ricalcolato in € 2.964,14 il nuovo prezzo medio di carico sul totale complessivo dei 6 lotti, da cui il relativo stop loss automatico collegato al raggiungimento di un prezzo di mercato inferiore/uguale del 6% (€ 2.786,29)”*;
12. che, tuttavia, alle ore 11:40:00 venivano venduti gli originari 6 lotti, al prezzo di € 2.804,00, in automatica esecuzione del primo ordine di *stop loss* descritto al precedente punto n. 9;
13. che, pertanto, il sistema — che ha correttamente ricalcolato in tempo reale il nuovo prezzo medio (€ 2.964,14) — parimenti avrebbe dovuto aggiornare in tempo reale il corrispondente prezzo di *stop loss* (a € 2.786,29);
14. che, invece, *“dopo 8 secondi lo stop loss era rimasto fermo al precedente livello”* (di € 2.810,00), donde l’errato ordine automatico di vendita eseguito dalla banca.

I ricorrenti, ritenendo di aver subito un danno a causa del malfunzionamento del sistema di trading on-line della banca, chiedono che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere, con riferimento al titolo “EUROSTOXX50 DEC14”, la somma di € 6.200,00 a risarcimento della perdita subita e la somma di € 8.548,00 a titolo di mancato guadagno nonché, con riferimento al titolo “EUROSTOXX50 MAR15”, la somma di € 9.608,57 a risarcimento della perdita subita e la somma di € 9.132,00 a titolo di mancato guadagno.

La banca, in replica a quanto dedotto dai ricorrenti, deduce:

- a) essa ha, anzitutto, provveduto ad una circostanziata ricostruzione dei fatti oggetto di ricorso;
- b) ha inoltre rilevato che *“le tempistiche tecniche necessarie per la revoca dell’ordine di stop loss automatico a seguito di ordine di incremento di posizioni, e il contestuale inserimento dell’ordine automatico aggiornato per il nuovo quantitativo in essere non sono tecnicamente azzerabili, derivando dal conseguente invio simultaneo e sequenziale da parte della banca di una grande quantità di transazioni nell’arco di pochi secondi”*;
- c) in ogni caso, ha aggiunto di aver *“intrapreso le opportune iniziative al fine di addivenire ad un accordo transattivo, a tacitazione delle doglianze formulate dai [ricorrenti]”*;
- d) ha, infine, fatto presente che la suddetta proposta di accordo non è stata, tuttavia, accettata dalle controparti.

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

I ricorrenti, in data 16 ottobre 2014, hanno operato in marginazione su due titoli, in posizione *long*, denominati “EUROSTOXX50 DEC14” (prezzo medio di carico € 2.981,00) e “EUROSTOXX50 MAR15” (prezzo medio di carico € 2.989,00).

Hanno immesso rispettivamente nel sistema ordini di acquisto relativi a:

- due ulteriori lotti del titolo “EUROSTOXX50 DEC14”, in aggiunta ai 4 già in loro possesso: l’esecuzione di tali ordini (avvenuta alle ore 11:18:29 e 11:40:07, al prezzo di € 2.840,00 e € 2.810,00) avrebbe dovuto determinare l’automatico adeguamento del prezzo di *stop loss* a € 2.782,55;
- un ulteriore lotto del titolo “EUROSTOXX50 MAR15”, in aggiunta ai 6 già in loro possesso: l’esecuzione di tale ordine (avvenuta alle ore 11:39:52, al prezzo di € 2.815,00) avrebbe dovuto determinare l’automatico adeguamento del prezzo di *stop loss* a € 2.786,29.

Tuttavia — come ha riconosciuto lo stesso intermediario — i prezzi di *stop loss* dei titoli in questione non sono stati tempestivamente aggiornati, come sarebbe dovuto accadere.

Tale inesatto adempimento è imputabile a responsabilità dell’intermediario convenuto: difatti, come già rilevato dal Collegio, in mercati caratterizzati da un’operatività stringente, la banca è tenuta a garantire l’adeguamento in tempo reale dei valori di *stop loss* a fronte dell’esecuzione di ordini impartiti dalla clientela che determinano il mutamento di detti parametri (cfr. la decisione del 9 luglio 2014, ric. n. 964/13).

Tuttavia, va escluso che i ricorrenti abbiano effettivamente subito – a causa del disservizio di cui trattasi – un danno meritevole di essere risarcito.

E’ invero da considerare che i titoli in questione hanno rispettivamente raggiunto il prezzo di € 2.771,00, alle ore 11:43:00 (EUROSTOXX50 DEC14), e di € 2.768,00, alle ore 11:44 (EUROSTOXX50 MAR15); sicché, qualora i suddetti disservizi non si fossero verificati, le posizioni dei ricorrenti sarebbero state comunque chiuse pochi minuti dopo gli ulteriori acquisti, avendo le quotazioni di entrambi i titoli raggiunto i nuovi livelli di prezzo ai quali si sarebbero inevitabilmente attivati gli ordini di *stop loss* automaticamente inseriti a seguito delle operazioni di incremento delle posizioni.

Con l’ulteriore conseguenza che, in caso di corretto funzionamento del sistema, gli ordini di *stop loss* sarebbero stati eseguiti ad un prezzo meno favorevole per i clienti rispetto a quello collegato all’ordine di acquisto automatico effettivamente eseguito.

I ricorrenti, pertanto, hanno ricavato un vantaggio dal malfunzionamento della piattaforma, in quanto hanno subito una perdita inferiore a quella che avrebbero patito se gli ordini di *stop loss* fossero stati regolarmente eseguiti.

In conclusione, il ricorso deve essere respinto.

3.6.3.5. Operazioni in marginazione su posizioni long – Inserimento ordine di acquisto – mancato tempestivo adeguamento del prezzo di stop loss – Responsabilità della banca

Qualora nel sistema informatico sia stato immesso, e poi eseguito, un ordine di acquisto in relazione ad un titolo sul quale era stata già aperta una posizione long, la banca risponde del mancato tempestivo aggiornamento del prezzo di stop loss — nonché del relativo danno che può dirsi sussistente là dove emerge, dalle quotazioni del titolo nella giornata di interesse, che in caso di corretto funzionamento del sistema il cliente avrebbe potuto ottenere un risultato economicamente più favorevole —, posto che l’intermediario, in mercati caratterizzati da un’operatività stringente, è tenuto a garantire l’adeguamento in tempo reale dei valori di stop loss a fronte dell’esecuzione di ordini impartiti dalla clientela che determinino il mutamento di detti parametri (decisione del 16 novembre 2015, ricorso n. 425/2015).

I ricorrenti espongono:

1. che in data 14 ottobre 2014 — all’apertura delle contrattazioni sui mercati — erano caricati sul proprio dossier titoli n. 5 lotti del future “FIB4L DEC 14”, in posizione long, al prezzo medio di € 19.932,00;
2. che, collegato a detta posizione, era pendente un ordine automatico di chiusura (ordine di *stop loss*), che si sarebbe dovuto attivare al raggiungimento sul mercato del prezzo di € 18.736,08;
3. di aver immesso, nella medesima giornata, un ordine finalizzato ad acquistare un ulteriore lotto del titolo in questione, “*allo scopo di abbassare il valore medio di carico ed il relativo valore di intervento dello «stop loss»*”;
4. che l’ordine di acquisto veniva eseguito alle ore 11:44:38 al prezzo di € 18.756,00 e “*contestualmente ed immediatamente veniva ricalcolato in € 19.737,50 il nuovo prezzo medio di carico sul totale complessivo dei 6 lotti, da cui il relativo stop loss automatico collegato al raggiungimento di un prezzo di mercato inferiore/uguale del 6% (€ 18.553,25)*”;
5. che, tuttavia, alle ore 11:44:47 venivano venduti i 5 lotti originari, al prezzo di € 18.730,00, in automatica esecuzione del primo ordine di *stop loss* descritto al precedente punto n. 2;
6. che, pertanto, il sistema — che ha correttamente ricalcolato in tempo reale il nuovo prezzo medio (€ 19.737,50) — parimenti avrebbe dovuto aggiornare in tempo reale il corrispondente prezzo di *stop loss* (a € 18.553,25);
7. che, invece, “*dopo 9 secondi lo stop loss era rimasto fermo al precedente livello*” (di € 18.736,08), donde l’errato ordine automatico di vendita eseguito dalla banca;
8. che, quindi, i ricorrenti avrebbero subito un danno a causa di detto errore, imputabile alla responsabilità della banca, per il quale chiedono il risarcimento di € 25.187,50, a titolo di perdita subita, e di € 4.310,00 a titolo di mancato guadagno.

La banca, in replica a quanto dedotto dai ricorrenti

- a) ha, anzitutto, provveduto ad una circostanziata ricostruzione dei fatti oggetto di ricorso;
- b) ha inoltre rilevato che “*le tempistiche tecniche necessarie per la revoca dell’ordine di stop loss automatico a seguito di ordine di incremento di posizioni, e il contestuale inserimento dell’ordine automatico aggiornato per il nuovo quantitativo in essere non sono tecnicamente azzerabili, derivando dal conseguente invio simultaneo e sequenziale da parte della banca di una grande quantità di transazioni nell’arco di pochi secondi*”;
- c) in ogni caso, ha aggiunto di aver “*intrapreso le opportune iniziative al fine di addivenire ad un accordo transattivo, a tacitazione delle doglianze formulate dai [ricorrenti]*”;
- d) ha, infine, fatto presente che le suddette proposte di accordo non sono state, tuttavia, accettate dalle controparti.

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

I ricorrenti, in data 14 ottobre 2014, hanno operato in marginazione su un titolo, in posizione *long*, denominato “FIB4L DEC 14” (prezzo medio di carico € 19.932,00).

Hanno immesso rispettivamente nel sistema un ordine di acquisto di un ulteriore lotto del suddetto titolo — in aggiunta ai 5 già in loro possesso —, la cui esecuzione (avvenuta alle ore 11:44:38, al prezzo di € 18.756,00) avrebbe dovuto determinare l’automatico adeguamento del prezzo di *stop loss* da € 18.736,08 ad € 18.553,25.

Nella specie — come sopra rilevato e come riconosciuto dallo stesso intermediario — il prezzo di *stop loss* del titolo in questione non è stato tempestivamente aggiornato, come sarebbe invece dovuto accadere.

Tale inesatto adempimento è imputabile a responsabilità dell’intermediario convenuto: difatti, come già rilevato dal Collegio, in mercati caratterizzati da un’operatività stringente, la banca è tenuta a garantire l’adeguamento in tempo reale dei valori di *stop loss* a fronte dell’esecuzione di ordini impartiti dalla clientela che determinano il mutamento di detti parametri (cfr. la decisione del 9 luglio 2014, ric. n. 964/13).

Ne deriva che l'intermediario va ritenuto responsabile dei conseguenti danni subiti dai ricorrenti, la cui quantificazione — non potendosi stabilire con certezza quale sarebbe stato l'esatto ammontare delle somme ritraibili dalla vendita dei titoli se le posizioni non fossero state indebitamente chiuse — deve essere compiuta dal Collegio mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., alla stregua dei parametri e degli elementi che seguono.

L'indebita attivazione, alle ore 11:44:47 del 14 ottobre 2014, dello *stop loss* in conseguenza del verificarsi della condizione di prezzo impostata antecedentemente all'acquisto del nuovo lotto, ha determinato la conseguente chiusura delle originarie 5 posizioni al prezzo di € 18.735,00.

L'operazione — tenuto conto dei rispettivi prezzi di vendita e dei prezzi medi di acquisto dei medesimi titoli — ha quindi provocato, in capo ai ricorrenti, una perdita da essi determinata in complessivi € 24.497,50.

Dalle quotazioni del titolo nella giornata in questione, si può verosimilmente desumere che, in caso di corretto funzionamento del sistema, i ricorrenti avrebbero potuto ottenere un risultato più favorevole e, in particolare, avrebbero potuto evitare (o perlomeno avrebbero potuto avere una buona possibilità di evitare), in tutto o in parte, la suddetta perdita.

E' nondimeno da considerare che tale chance sarebbe potuta essere colta solo entro un lasso di tempo non particolarmente lungo, considerato che, già nella giornata del 15 ottobre 2014, la quotazione del titolo ha raggiunto un livello tale che avrebbe determinato l'attivazione dell'ordine di *stop loss* al nuovo prezzo di € 18.553,25.

Alla luce di quanto sopra osservato, come base di partenza ai fini delle valutazioni di competenza, si può prendere in considerazione il danno risultante dall'applicazione del prezzo massimo, abbattendolo di una percentuale in ragione dell'aleatorietà della situazione.

Nella specie, l'abbattimento può essere pari a circa il 50% del prezzo massimo successivamente raggiunto dal titolo, anche in considerazione del lasso di tempo (10 giorni) su cui è stato calcolato il predetto prezzo massimo, per un importo complessivo pari quindi ad € 10.000,00.

In conclusione, 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 ai ricorrenti l'importo complessivo di € 10.000,00.

3.6.3.6. Mercato Forex – Operatività in marginazione – Inadeguatezza dei margini di garanzia – Mancata tempestiva chiusura automatica di contratto derivato – Mera facoltà della banca – Infondatezza del ricorso

Deve essere respinta la doglianza con cui il ricorrente deduca di aver subito un danno a causa della mancata chiusura del derivato Forex, che la banca avrebbe dovuto disporre stante l'insufficienza dei margini di garanzia necessari per tenere aperta la posizione sul cross euro/franco svizzero, là dove, dalla documentazione contrattuale agli atti, risulti che la banca abbia una semplice facoltà — e non un obbligo — di procedere in tal senso (decisione del 14 dicembre 2015, ricorso n. 437/2015).

Il ricorrente espone:

1. che, avendo sottoscritto un contratto derivato "Forex" avente quale sottostante il *cross* EUR/CHF (franco svizzero), risultava aperta, in data 15 gennaio 2015, a suo nome una posizione in marginazione pari a 125.000, euro sull'EUR/CHF;
2. di aver rilevato in pari data che il valore del tasso di cambio del *cross* era sceso in modo significativo (fino a 107.000);

3. di aver tentato, quindi, di accedere alla piattaforma di *trading on-line* della banca, al fine di chiudere la sua posizione, riuscendovi solo al secondo tentativo;
4. di aver subito una perdita a fine giornata di Euro 23.310,74 a causa dell'inerzia della banca, che non aveva provveduto a chiudere immediatamente la posizione nonostante l'inadeguatezza dei margini di garanzia previsti dal contratto;
5. che già in data antecedente al verificarsi del crollo del tasso di cambio del *cross* (8 gennaio 2015), la banca aveva avvertito il ricorrente che avrebbe provveduto – a causa di sfavorevoli movimenti di mercato – a chiudere parzialmente o totalmente la posizione in essere.

Alla luce di quanto sopra, il ricorrente afferma — a causa dell'inerzia della banca nel chiudere immediatamente la posizione in essere per assenza di margini di garanzia adeguati, nonché della mancata attivazione di meccanismi di *stop loss* automatici — di aver subito una perdita a fine giornata pari ad Euro 23.310,74. Precisa, inoltre, che la banca avrebbe violato la regola posta dall'art. 21 TUF, per non aver previsto in contratto alcun meccanismo di protezione automatica da perdite ingenti e improvvise, differentemente dalla prassi seguita da altri istituti bancari, e che avrebbe fornito informazioni pubblicitarie non corrette in merito alla liquidità del mercato gestito attraverso la piattaforma “Forex”.

Pertanto, nel ritenere la banca convenuta responsabile del pregiudizio patito, chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca medesima di rimborsare la perdita subita, oltre interessi e spese legali.

La banca replica, deducendo:

- a) che *“per effetto dell'esecuzione di una serie di operazioni, il ricorrente aveva in essere al 4 novembre 2014, una posizione sul cross euro/franco svizzero pari a 125.000 che richiedeva un margine nel continuum di Euro 6.250;*
- b) che *“successivamente al 4.11.2014, il ricorrente manteneva ferma la sua posizione sul cross euro/franco svizzero”;*
- c) che *“il mantenimento della posizione, per la quale la banca provvedeva a calcolare il profit & loss con cadenza giornaliera e conseguentemente ad addebitare in conto delle perdite ed accreditare i profitti, determinava una insufficienza dei margini richiesti di modesta entità che veniva puntualmente segnalata al cliente in data 8.1.2015”;*
- d) che *“l'insufficienza dei margini segnalata in data 8.1.2015 era pari al modesto importo di circa euro 900” e, sempre in tema di margini di garanzia, “la banca si limitava, in considerazione della modesta entità della carenza di margine, ad effettuare la segnalazione di insufficienza dei margini, senza intervenire d'ufficio sulla posizione, considerato, tra l'altro, che in più di un'occasione è stato ritenuto contrario a buona fede l'intervento d'ufficio sulle posizioni in caso di insufficienza dei margini di modesta entità senza lasciare un congruo periodo di tempo al cliente per reagire”;*
- e) che *“successivamente, il 15.1.2015, con la decisione della Banca Centrale Svizzera (Banca Nazionale Svizzera) di abbandonare l'ancoraggio del franco svizzero contro l'euro a 1,20, si determinava nel corso della mattinata un movimento violentissimo che si consumava repentinamente in pochi minuti con il tasso di cambio che saltava improvvisamente da 1,20 sino a 0,85, con un'escursione istantanea del 30%”;*
- f) che, in termini di operato del ricorrente, quest'ultimo aveva deciso autonomamente di non impostare alcuno *stop loss*, nonostante tale possibilità fosse prevista dalla piattaforma Forex;
- g) che non debbano ricadere sull'intermediario le conseguenze negative di un'autonoma e consapevole decisione di investimento del ricorrente, ancorché a seguito del verificarsi di un evento (l'improvviso movimento del tasso di cambio) imprevedibile;

h) che, in ogni caso, la perdita verificatasi a fine giornata – a causa dell’insufficienza dei margini constatata l’8 gennaio 2015, nonché per l’effetto degli interventi dell’Autorità monetaria svizzera – si sarebbe ridotta da Euro 23.310,74 a Euro 19.953,99.

La banca conclude per il rigetto integrale delle domande del ricorrente e, in subordine, per l’accertamento di una perdita della minor somma di Euro 19.953,99.

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

1) Con riferimento alla doglianza del ricorrente avente ad oggetto la mancata impostazione, da parte della banca, di un ordine automatico di *stop loss*, è da rilevare che le previsioni contrattuali non contemplano un onere siffatto a carico dell’intermediario.

E’ semmai il cliente che, ove lo ritenga opportuno, in occasione dell’apertura della posizione *short* (vendita allo scoperto), ha facoltà di inserire in aggiunta anche un ordine di chiusura di segno contrario (ossia un ordine di acquisto) con una limitazione di prezzo (superiore, nella specie, al prezzo di apertura della posizione *short*) finalizzato a contenere eventuali perdite che potrebbero derivare dall’esecuzione della vendita allo scoperto (art. 5, norme contrattuali forex).

Nel caso di specie, però, il ricorrente non ha inteso avvalersi della suddetta facoltà; sicché, non può dolersi che la banca non abbia provveduto, in via automatica, alla chiusura della posizione in assenza di sue dirette disposizioni.

2) Con la seconda doglianza, il ricorrente deduce di avere subito un danno a causa della mancata chiusura del derivato Forex che la banca avrebbe dovuto disporre stante l’insufficienza dei margini di garanzia necessari per tenere aperta la posizione sul *cross* euro/franco svizzero.

Dalla documentazione agli atti si evince che la banca può rifiutare gli ordini ovvero di chiudere le posizioni in essere, non supportati da margini di garanzia adeguati (cfr. ad esempio, l’art. 12, delle norme contrattuali forex). Ma si tratta di mera facoltà, non di obbligo, come risulta testualmente dalla lettera della disposizione in commento, secondo cui la banca è, appunto, “autorizzata” ad operare nel senso di cui si è detto.

Ciò che, del resto, appare perfettamente comprensibile, ove si consideri che la norma contrattuale in questione è posta a presidio dell’interesse della banca ad evitare una perdita eccessiva in caso di forti oscillazioni del mercato.

Vero è che nel caso di specie la banca è sembrata volersi avvalere di questa facoltà, come pare potersi desumere dalla e-mail in data 8 gennaio 2015, che testualmente recita: “*La informiamo che a seguito di sfavorevoli movimenti di mercato verificatisi nella giornata odierna e in assenza di versamenti ad integrazione dei margini inizialmente costituiti, il suo conto presenta un saldo negativo, tanto che la Banca provvederà a liquidare parzialmente/totalmente la posizione detenuta*”.

Ed è altrettanto vero che tale comunicazione risulta essere di tenore pressoché identico ad altre che, già sottoposte all’esame del Collegio, sono state considerate quali comunicazioni «*se non di “fait accompli”, quanto meno di “fatto in corso di compimento”*» (cfr. la decisione del 25.7.2011, sul ric. n. 1/2011, ove la banca, a distanza di pochi minuti dall’invio dell’e-mail, aveva poi effettivamente proceduto a chiudere la posizione, procurando al cliente un danno per motivi opposti a quelli dedotti dall’attuale ricorrente). Sicché appare plausibile ipotizzare che il ricorrente possa avere fatto affidamento sull’imminente chiusura, da parte della banca, delle proprie posizioni in derivati.

Nondimeno, va rilevato che tra la comunicazione di cui trattasi (8 gennaio 2015) e il verificarsi delle peculiari condizioni di mercato che hanno determinato le anomale oscillazioni dello strumento finanziario in questione (15 gennaio 2015), intercorrono vari giorni.

Ne deriva che il ricorrente — che ha assunto l’impegno di assicurare la capienza del deposito a garanzia dei margini (art. 12, norme contrattuali forex) — ha nella specie avuto a disposizione un congruo lasso di tempo nel quale avrebbe dovuto egli stesso provvedere alla

chiusura della posizione (così tutelandosi, peraltro, dal rischio connaturato all'investimento in prodotti derivati).

L'inerte comportamento tenuto dal ricorrente, pur informato della situazione, lascia presumere la sua volontà di non modificare la scelta d'investimento adottata e di mantenere in vita la posizione sulla valuta elvetica, la cui mancata anteriore chiusura non può pertanto assurgere, di per sé (ossia indipendentemente dall'accertamento delle eventuali responsabilità in ordine agli eventi che hanno condotto, in data 15 gennaio 2015, al deterioramento dell'investimento), a presupposto del risarcimento in questa sede azionato.

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

3.6.3.7. Operatività in posizioni Long – Inserimento di altri ordini di acquisto – Mancata attivazione dello stop loss – Mancato aggiornamento dello stop loss addebitabile alla banca – Responsabilità dei danni conseguenti

Qualora, nell'ambito di un'operatività in marginazione in posizione long, il cliente inserisca due ulteriori ordini di acquisto senza che la banca provveda ad aggiornare il prezzo di stop loss di tutti i titoli inseriti sulla piattaforma informatica, la banca stessa è responsabile dei danni patiti dal ricorrente; infatti, in mercati caratterizzati da un'operatività stringente, la banca è tenuta a garantire l'adeguamento in tempo reale dei valori di stop loss a fronte dell'esecuzione di ordini impartiti dalla clientela che determinano il mutamento di detti parametri (decisione del 9 luglio 2015, ricorso n. 192/15).

Il ricorso ha ad oggetto operazioni eseguite nella medesima giornata rispetto a due diversi titoli.

I ricorrenti espongono:

1. che in data 8 agosto 2014 — all'apertura delle contrattazioni sui mercati — erano caricati sul proprio dossier titoli:
 - a) n. 6 lotti del future “FIB4L DEC 14”, in posizione long, al prezzo medio di € 19.882,50;
 - b) n. 9 lotti del future “MINI4I SEP14”, in posizione long al prezzo medio di € 19.912,777;
2. che, collegato a dette posizioni, erano pendenti rispettivamente due ordini automatici di chiusura (ordine di *stop loss*), che si sarebbero dovuti automaticamente attivare al raggiungimento sul mercato:
 - a) quanto al primo titolo (“FIB4L DEC 14”), del prezzo di € 18.888,375;
 - b) quanto al secondo titolo (“MINI4I SEP14”), del prezzo di € 19.917,138;
3. di aver immesso, nella medesima giornata, due ordini finalizzati ad acquistare rispettivamente un ulteriore lotto del primo titolo (giungendo così a n. 7 lotti) e un ulteriore lotto del secondo titolo (giungendo così a n. 10 lotti), “*allo scopo di abbassare il valore medio di carico ed il relativo valore di intervento dello «stop loss»*”;
4. che l'ordine di acquisto (dei due lotti aggiuntivi) veniva eseguito:
 - a) quanto al primo titolo (“FIB4L DEC 14”), alle ore 9:00:01 al prezzo di € 18.900,00 e “*contestualmente ed immediatamente veniva ricalcolato in € 19.742,14 il nuovo prezzo medio di carico sul totale complessivo dei 7 lotti, da cui il relativo stop loss automatico collegato al raggiungimento di un prezzo di mercato inferiore/uguale del 5% (€ 18.755,03)*”;
 - b) quanto al secondo titolo (“MINI4I SEP14”), eseguito alle ore 9:00:01 al prezzo di € 18.925,00 e “*contestualmente ed immediatamente veniva ricalcolato in € 19.814,00 il nuovo prezzo medio di carico sul totale complessivo dei 10 lotti, da cui il relativo stop*

loss automatico collegato al raggiungimento di un prezzo di mercato inferiore/uguale del 5% (€ 18.823,30)”;

5. che, tuttavia, alle ore 9:00:14 venivano venduti i lotti originari (6 del primo titolo e 9 del secondo) in automatica esecuzione del primo ordine di *stop loss* descritto al precedente punto n. 2; più precisamente:
 - a) quanto al primo titolo (“FIB4L DEC 14”), veniva eseguita la vendita dei sei lotti originari, di cui due lotti al prezzo di € 18.805,00, e gli altri quattro al prezzo di € 18.810,00;
 - b) quanto al primo titolo (“MINI4I SEP14”), veniva eseguita la vendita degli originari 9 lotti detenuti dal ricorrente al prezzo di € 18.910,00;
6. che pertanto i ricorrenti lamentano che il sistema — che ha correttamente ricalcolato in tempo reale il nuovo prezzo medio (€ 19.742,14, per il primo titolo; € 19.814,00 per il secondo titolo) — parimenti avrebbe dovuto aggiornare in tempo reale il corrispondente *stop loss* (ad € 18.755,03, per il primo titolo; ad € 18.823,30, per il secondo);
7. che, invece, “*dopo 13 secondi lo stop loss era rimasto fermo al precedente livello*” (di € 18.888,375, per il primo titolo; e di € 18.917,138 per il secondo), donde l’errato ordine automatico di vendita eseguito dalla banca;
8. che, pertanto, essi avrebbero subito un danno a causa di detto errore, imputabile alla responsabilità della banca, e chiedono, a titolo di risarcimento:
 - a) quanto al primo titolo (“FIB4L DEC 14”), la somma di € 24.790,48 (€ 9.371,43 + € 15.419,05), a titolo di perdita subita, nonché la somma di € 9.462,00 a titolo di mancato guadagno;
 - b) quanto al secondo titolo (“MINI4I SEP14”), la somma di € 8.136,00 (€ 4.520,00 + 3.616,00), a titolo di perdita subita, nonché la somma di € 5.872,50, a titolo di mancato guadagno.

La banca, in replica a quanto dedotto dai ricorrenti:

- a) ha, anzitutto, provveduto ad una circostanziata ricostruzione dei fatti oggetto di ricorso;
- b) peraltro — pur rilevando che “*le tempistiche tecniche necessarie per la revoca dell’ordine di stop loss automatico a seguito di ordine di incremento di posizioni, e il contestuale inserimento dell’ordine automatico aggiornato per il nuovo quantitativo in essere non sono tecnicamente azzerabili*”, stante l’ingente mole di transazioni che la procedura automatizzata inevitabilmente produce — ha riconosciuto che, in ambedue le circostanze riportate dai ricorrenti, “*il tempo intercorso prima del ricalcolo [del prezzo di stop loss] in questione è stato superiore a quello richiesto per tale tipologia di operazione*”;
- c) in ogni caso, ha aggiunto di aver “*intrapreso le opportune iniziative al fine di addivenire ad un accordo transattivo, a tacitazione delle doglianze formulate dai [ricorrenti]*”;
- d) infine, ha fatto presente che le suddette proposte di accordo non sono state, tuttavia, accettate dalle controparti.

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

I ricorrenti, in data 8 agosto 2014, hanno operato in marginazione su due distinti titoli, in posizione *long*, denominati “FIB4L DEC 14” (prezzo medio di carico € 19.882,50) e “MINI4I SEP14” (prezzo medio di carico € 19.912,777).

Hanno immesso rispettivamente nel sistema due ordini di acquisto di ulteriori lotti dei suddetti titoli — in aggiunta a quelli già in loro possesso (ossia 6 lotti del titolo “FIB4L DEC 14”, e 9 lotti del titolo “MINI4I SEP14”) —, la cui esecuzione (avvenuta alle ore 9:00:01, al prezzo di € 18.900 per il primo titolo, e di € 18.925, per il secondo) avrebbe dovuto determinare l’automatico

adeguamento del prezzo di *stop loss* (da € 18.888,375, ad € 18.755,03, per il primo titolo; da € 19.917,138, ad € 18.823,30, per il secondo).

Ma così non è stato.

Difatti, nella specie — come sopra rilevato e come riconosciuto anche dallo stesso intermediario — il prezzo di *stop loss* di entrambi i titoli in questione non è stato tempestivamente aggiornato, come sarebbe invece dovuto accadere.

Tale inesatto adempimento è imputabile a responsabilità dell'intermediario convenuto: difatti, come già in più occasioni rilevato dal Collegio, in mercati caratterizzati da un'operatività stringente, la banca è tenuta a garantire l'adeguamento in tempo reale dei valori di *stop loss* a fronte dell'esecuzione di ordini impartiti dalla clientela che determinano il mutamento di detti parametri (cfr., di recente, la decisione del 9 luglio 2014, ric. n. 964/13).

Ne deriva che l'intermediario va ritenuto responsabile dei conseguenti danni subiti dai ricorrenti, la cui quantificazione — non potendosi stabilire con certezza quale sarebbe stato l'esatto ammontare delle somme ritraibili dalla vendita dei titoli se le posizioni non fossero state indebitamente chiuse — deve essere compiuta dal Collegio mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., alla stregua dei parametri e degli elementi che seguono.

L'indebita attivazione, alle ore 9:00:14, dello *stop loss* in conseguenza del verificarsi della condizione di prezzo impostata antecedentemente all'acquisto dei nuovi lotti, ha determinato la conseguente chiusura delle originarie posizioni, e più precisamente: quanto al titolo “**FIB4L DEC 14**”, la chiusura di 6 lotti, di cui 2 lotti venduti al prezzo di € 18.805,00, e 4 lotti venduti al prezzo di € 18.810,00; quanto al titolo “**MINI4I SEP14**”, la chiusura di 9 lotti venduti al prezzo di € 18.910,00.

L'operazione — tenuto conto dei rispettivi prezzi di vendita e dei prezzi medi di acquisto dei medesimi titoli — ha quindi provocato, in capo ai ricorrenti, una perdita da essi determinata in complessivi € 32.926,48.

Dalle quotazioni dei titoli di cui si discute, si può verosimilmente desumere che, in caso di corretto funzionamento del sistema, i ricorrenti avrebbero potuto ottenere un risultato più favorevole e, in particolare, avrebbero potuto evitare (o perlomeno avrebbero potuto avere una buona chance di evitare), in tutto o in parte, la suddetta perdita.

Ciò si desume dall'andamento del valore dei titoli stessi e, in particolare, della circostanza che il prezzo delle contrattazioni non ha comunque raggiunto — né nella giornata dell'8 agosto 2014, né nei giorni successivi — il nuovo prezzo di *stop loss*; sicché, avrebbero avuto a disposizione per chiudere la posizione un congruo lasso di tempo nel quale il prezzo dei titoli, sia con riferimento ai valori medi che massimi, ha fatto registrare livelli maggiormente favorevoli (ai fini della stima, sono stati presi in considerazione, per ambedue i titoli, i valori registrati nell'arco dei dieci decorrenti dalla predetta giornata).

In conclusione, 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 ai ricorrenti l'importo complessivo di € 25.000, determinato alla stregua dei parametri sopra indicati e, in particolare, in base al rispettivo andamento dei titoli nel periodo considerato.

3.6.4. Tasso di cambio

3.6.4.1. Vendita obbligazioni in valuta estera – Contestazione del tasso di cambio applicato – Mancata produzione di documentazione probatoria da parte della banca – Validità del tasso pubblicato sulla piattaforma informatica – Risarcimento del danno

Non può ritenersi dimostrata la conoscenza, da parte del cliente, delle regole tecniche che disciplinano l'individuazione del tasso di cambio applicato in occasione di operazioni su obbligazioni in divisa estera, qualora la banca si limiti a sostenere — senza tuttavia fornire adeguato riscontro probatorio — che il cliente medesimo, in occasione della sottoscrizione del contratto di custodia titoli e prestazione dei servizi di investimento, era stato informato in merito alle disposizioni che regolano l'operatività in strumenti finanziari denominati in divisa diversa dall'Euro; deve quindi considerarsi legittimo l'affidamento riposto dal cliente nel fatto che il tasso di cambio applicato alla compravendita fosse quello riportato sulla schermata della piattaforma di trading on-line al momento dell'immissione dell'ordine (decisione del 14 dicembre 2015, ricorso n. 510/2015).

Il ricorrente espone:

1. di aver venduto, in data 2 aprile 2015, tramite la piattaforma di trading on-line della banca, obbligazioni “BCA IMI 14/20 STP” per un valore nominale pari a \$ 10.000,00;
2. che la suddetta operazione era stata eseguita al prezzo di \$ 95,34 e al cambio USD/EUR, indicato sul portale della banca, di 1,0755, per un controvalore netto pari ad € 8.831,33;
3. di aver verificato, nella giornata successiva, che la banca aveva applicato un cambio diverso (pari a 1,0892) rispetto a quello visualizzato al momento dell'esecuzione dell'operazione e che, di conseguenza, il controvalore netto accreditato risultava inferiore di € 111,09 rispetto a quello visualizzato il giorno precedente.

Ritenendo illegittimo lo storno eseguito dall'intermediario, il ricorrente chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca di corrispondere la somma di € 111,09 a titolo di risarcimento del danno subito.

La banca replica, deducendo:

- a. che i titoli venduti dal ricorrente sono strumenti finanziari denominati in dollari americani;
- b. che, come indicato nei fogli informativi, *“per la negoziazione di strumenti finanziari denominati in divisa diversa dall'euro con valuta di regolamento a due giorni lavorativi, viene applicato il tasso di cambio rilevato dal listino Monte dei Paschi rilevato: 1) due giorni lavorativi antecedenti la valuta di regolamento del titolo in presenza di operazioni eseguite e contabilizzate prima delle ore 16.00; 2) un giorno lavorativo antecedente la valuta di regolamento del titolo in presenza di operazioni eseguite e contabilizzate dopo le ore 16.00”*;
- c. che, dunque, *“al momento della conclusione del contratto di compravendita sul mercato, non è possibile conoscere con quale tasso di cambio verrà regolata l'operazione”*;
- d. che *“il cliente ha eseguito l'ordine alle ore 12:15 del giorno 2 aprile 2015. Al termine dell'inserimento dell'ordine la procedura ha indicato un primo controvalore presunto che tiene conto sia del prezzo dell'obbligazione che dell'ultimo cambio ufficiale disponibile dell'1 aprile 2015 pari a 1,0755. Il cambio di listino assegnato definitivamente alla compravendita in questione pari a 1,0892 è stato quindi determinato dal cambista in data 2 aprile 2015”*;

- e. che *“in sede di sottoscrizione del contratto di custodia titoli e prestazione dei servizi di investimento avvenuto in data 24 ottobre 2014, il cliente è stato edotto circa la completa operatività prevista dal contratto in sottoscrizione e di conseguenza sono stati rappresentati tutti gli aspetti operativi riportati anche sul foglio informativo, ivi compresa la questione del contendere, che, come da normativa, sono peraltro disponibili al pubblico nei locali della banca nonché nella sezione trasparenza del sito istituzionale utilizzato dal cliente per l’operatività on-line”*.

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

In sede di controdeduzioni, la banca ha sostenuto che il ricorrente, in occasione della sottoscrizione del contratto di custodia titoli e prestazione dei servizi di investimento, era stato informato in merito alle disposizioni che regolano l’operatività in strumenti finanziari denominati in divisa diversa dall’Euro. Tuttavia, non ha documentato detto assunto.

La Segreteria Tecnica dell’Ombudsman-Giurì Bancario, con lettera datata 21 ottobre 2015, ha chiesto all’intermediario di fornire il materiale probatorio idoneo a dimostrare quanto affermato. Nel riscontrare tale comunicazione, in data 28 ottobre 2015, la banca ha replicato di non poter produrre la documentazione in questione.

Alla luce di quanto sopra, la domanda del ricorrente è da ritenere fondata, posto che, in mancanza della suddetta documentazione, occorre presumere che il ricorrente medesimo non fosse a conoscenza delle regole tecniche che disciplinano l’individuazione del tasso di cambio applicato in occasione di operazioni su strumenti finanziari denominati in divisa diversa dall’euro (cfr. il precedente punto b) e abbia, dunque, legittimamente riposto affidamento sul fatto che il tasso di cambio applicato alla compravendita disposta in data 2 aprile 2015 fosse quello riportato sulla schermata della piattaforma di trading on-line al momento dell’immissione dell’ordine.

Di conseguenza, 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 la somma di € 111,09, maggiorata degli interessi legali dalla data del 3 aprile 2015 fino alla data del pagamento.

3.6.5. Mercato Forex

3.6.5.1. *Sottoscrizione contratto derivato – Apertura posizione in marginazione – Sottostante cross euro/franco svizzero – Variazione del tasso di cambio - Contestazione circa mancata chiusura automatica della posizione – Infondatezza della domanda*

Deve ritenersi infondata la doglianza del ricorrente avente ad oggetto la mancata impostazione, da parte della banca, di un ordine automatico di stop loss per la chiusura di posizioni aperte in marginazione sul mercato Forex, posto che le previsioni contrattuali non contemplano un onere siffatto a carico dell’intermediario.

E’ onere del cliente — ove lo ritenga opportuno — inserire, in occasione dell’apertura della posizione short sul mercato Forex (vendita allo scoperto), anche un ordine di chiusura di segno contrario (ossia un ordine di acquisto) con una limitazione di prezzo (superiore, nella specie, al prezzo di apertura della posizione short) finalizzato a contenere eventuali perdite che potrebbero derivare dall’esecuzione della vendita allo scoperto (decisione del 14 dicembre 2015, ricorso n. 437/2015).

Il ricorrente espone:

1. che, avendo sottoscritto un contratto derivato “Forex” avente quale sottostante il *cross* EUR/CHF (franco svizzero), risultava aperta, in data 15 gennaio 2015, a suo nome una posizione in marginazione pari a 125.000, euro sull’EUR/CHF;
2. di aver rilevato in pari data che il valore del tasso di cambio del *cross* era sceso in modo significativo (fino a 107.000);
3. di aver tentato, quindi, di accedere alla piattaforma di *trading on-line* della banca, al fine di chiudere la sua posizione, riuscendovi solo al secondo tentativo;
4. di aver subito una perdita a fine giornata di Euro 23.310,74 a causa dell’inerzia della banca, che non aveva provveduto a chiudere immediatamente la posizione nonostante l’inadeguatezza dei margini di garanzia previsti dal contratto;
5. che già in data antecedente al verificarsi del crollo del tasso di cambio del *cross* (8 gennaio 2015), la banca aveva avvertito il ricorrente che avrebbe provveduto – a causa di sfavorevoli movimenti di mercato – a chiudere parzialmente o totalmente la posizione in essere.

Alla luce di quanto sopra, il ricorrente afferma — a causa dell’inerzia della banca nel chiudere immediatamente la posizione in essere per assenza di margini di garanzia adeguati, nonché della mancata attivazione di meccanismi di *stop loss* automatici — di aver subito una perdita a fine giornata pari ad Euro 23.310,74. Precisa, inoltre, che la banca avrebbe violato la regola posta dall’art. 21 TUF, per non aver previsto in contratto alcun meccanismo di protezione automatica da perdite ingenti e improvvise, differentemente dalla prassi seguita da altri istituti bancari, e che avrebbe fornito informazioni pubblicitarie non corrette in merito alla liquidità del mercato gestito attraverso la piattaforma “Forex”.

Pertanto, nel ritenere la banca convenuta responsabile del pregiudizio patito, chiede che l’Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca medesima di rimborsare la perdita subita, oltre interessi e spese legali.

La banca replica, deducendo:

- a) che *“per effetto dell’esecuzione di una serie di operazioni, il ricorrente aveva in essere al 4 novembre 2014, una posizione sul cross euro/franco svizzero pari a 125.000 che richiedeva un margine nel continuum di Euro 6.250;*
- b) che *“successivamente al 4.11.2014, il ricorrente manteneva ferma la sua posizione sul cross euro/franco svizzero”;*
- c) che *“il mantenimento della posizione, per la quale la banca provvedeva a calcolare il profit & loss con cadenza giornaliera e conseguentemente ad addebitare in conto delle perdite ed accreditare i profitti, determinava una insufficienza dei margini richiesti di modesta entità che veniva puntualmente segnalata al cliente in data 8.1.2015”;*
- d) che *“l’insufficienza dei margini segnalata in data 8.1.2015 era pari al modesto importo di circa euro 900”* e, sempre in tema di margini di garanzia, *“la banca si limitava, in considerazione della modesta entità della carenza di margine, ad effettuare la segnalazione di insufficienza dei margini, senza intervenire d’ufficio sulla posizione, considerato, tra l’altro, che in più di un’occasione è stato ritenuto contrario a buona fede l’intervento d’ufficio sulle posizioni in caso di insufficienza dei margini di modesta entità senza lasciare un congruo periodo di tempo al cliente per reagire”;*
- e) che *“successivamente, il 15.1.2015, con la decisione della Banca Centrale Svizzera (Banca Nazionale Svizzera) di abbandonare l’ancoraggio del franco svizzero contro l’euro a 1,20, si determinava nel corso della mattinata un movimento violentissimo che si consumava repentinamente in pochi minuti con il tasso di cambio che saltava improvvisamente da 1,20 sino a 0,85, con un’escursione istantanea del 30%”;*

- f) che, in termini di operato del ricorrente, quest'ultimo aveva deciso autonomamente di non impostare alcuno *stop loss*, nonostante tale possibilità fosse prevista dalla piattaforma Forex;
- g) che non debbano ricadere sull'intermediario le conseguenze negative di un'autonoma e consapevole decisione di investimento del ricorrente, ancorché a seguito del verificarsi di un evento (l'improvviso movimento del tasso di cambio) imprevedibile;
- h) che, in ogni caso, la perdita verificatasi a fine giornata – a causa dell'insufficienza dei margini constatata l'8 gennaio 2015, nonché per l'effetto degli interventi dell'Autorità monetaria svizzera – si sarebbe ridotta da Euro 23.310,74 a Euro 19.953,99.

La banca conclude per il rigetto integrale delle domande del ricorrente e, in subordine, per l'accertamento di una perdita della minor somma di Euro 19.953,99.

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

3) Con riferimento alla doglianza del ricorrente avente ad oggetto la mancata impostazione, da parte della banca, di un ordine automatico di *stop loss*, è da rilevare che le previsioni contrattuali non contemplano un onere siffatto a carico dell'intermediario.

E' semmai il cliente che, ove lo ritenga opportuno, in occasione dell'apertura della posizione *short* (vendita allo scoperto), ha facoltà di inserire in aggiunta anche un ordine di chiusura di segno contrario (ossia un ordine di acquisto) con una limitazione di prezzo (superiore, nella specie, al prezzo di apertura della posizione *short*) finalizzato a contenere eventuali perdite che potrebbero derivare dall'esecuzione della vendita allo scoperto (art. 5, norme contrattuali forex).

Nel caso di specie, però, il ricorrente non ha inteso avvalersi della suddetta facoltà; sicché, non può dolersi che la banca non abbia provveduto, in via automatica, alla chiusura della posizione in assenza di sue dirette disposizioni.

4) Con la seconda doglianza, il ricorrente deduce di avere subito un danno a causa della mancata chiusura del derivato Forex che la banca avrebbe dovuto disporre stante l'insufficienza dei margini di garanzia necessari per tenere aperta la posizione sul *cross* euro/franco svizzero.

Dalla documentazione agli atti si evince che la banca può rifiutare gli ordini ovvero di chiudere le posizioni in essere, non supportati da margini di garanzia adeguati (cfr. ad esempio, l'art. 12, delle norme contrattuali forex). Ma si tratta di mera facoltà, non di obbligo, come risulta testualmente dalla lettera della disposizione in commento, secondo cui la banca è, appunto, "autorizzata" ad operare nel senso di cui si è detto.

Ciò che, del resto, appare perfettamente comprensibile, ove si consideri che la norma contrattuale in questione è posta a presidio dell'interesse della banca ad evitare una perdita eccessiva in caso di forti oscillazioni del mercato.

Vero è che nel caso di specie la banca è sembrata volersi avvalere di questa facoltà, come pare potersi desumere dalla e-mail in data 8 gennaio 2015, che testualmente recita: "*La informiamo che a seguito di sfavorevoli movimenti di mercato verificatisi nella giornata odierna e in assenza di versamenti ad integrazione dei margini inizialmente costituiti, il suo conto presenta un saldo negativo, tanto che la Banca provvederà a liquidare parzialmente/totalmente la posizione detenuta*".

Ed è altrettanto vero che tale comunicazione risulta essere di tenore pressoché identico ad altre che, già sottoposte all'esame del Collegio, sono state considerate quali comunicazioni «*se non di "fait accompli", quanto meno di "fatto in corso di compimento"*» (cfr. la decisione del 25.7.2011, sul ric. n. 1/2011, ove la banca, a distanza di pochi minuti dall'invio dell'e-mail, aveva poi effettivamente proceduto a chiudere la posizione, procurando al cliente un danno per motivi opposti a quelli dedotti dall'attuale ricorrente). Sicché appare plausibile ipotizzare che il ricorrente possa avere fatto affidamento sull'imminente chiusura, da parte della banca, delle proprie posizioni in derivati.

Nondimeno, va rilevato che tra la comunicazione di cui trattasi (8 gennaio 2015) e il verificarsi delle peculiari condizioni di mercato che hanno determinato le anomale oscillazioni dello strumento finanziario in questione (15 gennaio 2015), intercorrono vari giorni.

Ne deriva che il ricorrente — che ha assunto l’impegno di assicurare la capienza del deposito a garanzia dei margini (art. 12, norme contrattuali forex) — ha nella specie avuto a disposizione un congruo lasso di tempo nel quale avrebbe dovuto egli stesso provvedere alla chiusura della posizione (così tutelandosi, peraltro, dal rischio connaturato all’investimento in prodotti derivati).

L’inerte comportamento tenuto dal ricorrente, pur informato della situazione, lascia presumere la sua volontà di non modificare la scelta d’investimento adottata e di mantenere in vita la posizione sulla valuta elvetica, la cui mancata anteriore chiusura non può pertanto assurgere, di per sé (ossia indipendentemente dall’accertamento delle eventuali responsabilità in ordine agli eventi che hanno condotto, in data 15 gennaio 2015, al deterioramento dell’investimento), a presupposto del risarcimento in questa sede azionato.

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

3.6.6. Mercato Nasdaq

3.6.6.1. Modalità di funzionamento – Assenza della fase di asta di apertura – Immissione degli ordini direttamente nella fase di negoziazione continua – Esecuzione degli ordini solo nel momento di apertura del mercato – Rispetto della sequenzialità

Posto che l’operatività sul mercato NASDAQ non prevede (diversamente, ad esempio, dal mercato azionario italiano) alcuna fase di asta di apertura — la quale ha sempre luogo prima dell’inizio delle negoziazioni e nella quale gli operatori hanno la possibilità di inserire proposte volte a formare il prezzo di apertura del titolo, nonché di revocare le disposizioni immesse prima dell’inizio della successiva fase di negoziazione continua — gli ordini impartiti prima dell’apertura (o le eventuali relative revoche) vengono tutti immessi (rispettando la sequenzialità temporale di disposizione) direttamente all’apertura della fase di negoziazione continua; pertanto, tutti gli ordini impartiti da un cliente con riferimento ad uno specifico titolo possono essere immessi ed eseguiti solo al momento dell’apertura del mercato (ossia in una fase in cui il titolo è già oggetto di negoziazione), e nel rispetto della loro sequenzialità (decisione del 14 dicembre 2015, ricorso n. 324/2015).

3.6.6.2. Modalità di funzionamento – Assenza della fase di asta di apertura – Inserimento ordine di acquisto e ordine di revoca prima dell’apertura del mercato – Esecuzione degli ordini con l’inizio della fase della negoziazione continua – Rispetto dell’ordine cronologico di inserimento – Mancata esecuzione della revoca

Posto che il mercato Nasdaq non prevede una fase di “asta di apertura” – nel corso della quale gli ordini possono essere immessi e/o revocati prima che inizi la fase di “negoziazione continua” – nel caso in cui più ordini (riferiti ad un medesimo titolo) vengano impartiti prima dell’apertura del mercato, gli stessi vengono eseguiti solo con l’inizio della fase di negoziazione continua e nel rispettivo ordine cronologico di inserimento, per cui l’ordine di revoca non viene

eseguito ove trovi immediata esecuzione l'ordine di acquisto previamente impartito dal cliente (decisione del 14 dicembre 2015, ricorso n. 324/2015).

Il ricorrente espone:

1. di aver immesso sulla piattaforma di trading on-line della banca convenuta - in data 29 gennaio 2015, alle ore 15:19:06 - l'ordine di acquisto di n. 3.000 titoli "Gevo" (quotati sul mercato NASDAQ), al prezzo di \$ 0,171;
2. di aver immesso l'ordine di revoca della suddetta disposizione alle ore 15:28:27 (prima, dunque, dell'apertura del mercato di riferimento, prevista per le ore 15:30:00);
3. che, nonostante l'ordine di revoca, l'operazione era stata comunque eseguita, al prezzo di \$ 0,17;
4. di avere chiuso la posizione, nella medesima giornata, vendendo i titoli al prezzo di circa \$ 0,13.

Il ricorrente contesta l'operato della banca convenuta che ha eseguito un ordine nonostante egli l'avesse revocato prima dell'apertura del mercato di quotazione; chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca di corrispondere la somma di \$ 1.000,00 a titolo di risarcimento delle perdite subite e di rimborso delle commissioni versate alla medesima, nonché la somma di \$ 2.000,00 a titolo di risarcimento dei danni morali patiti, *"avendo perso 3 mesi con continue telefonate e mail al call center"*.

La banca replica, affermando:

- a) che, *"con riferimento alla negoziazione di titoli quotati sul mercato NASDAQ, la banca svolge il servizio di ricezione e trasmissione ordini, che si sostanzia nella ricezione delle disposizioni impartite dalla clientela e nella loro trasmissione ad un intermediario abilitato alla negoziazione in conto proprio o all'esecuzione di ordini per conto dei clienti sul mercato di riferimento"*;
- b) che *"l'operatività sul mercato NASDAQ non prevede - diversamente, ad esempio, dal mercato azionario italiano - alcuna fase di asta di apertura. In tale fase, che ha sempre luogo prima dell'inizio delle negoziazioni, gli agenti operanti sul mercato hanno la possibilità di inserire delle proposte volte a formare il prezzo di apertura del titolo, nonché di revocare le disposizioni immesse prima dell'inizio della successiva fase di negoziazione continua. Nel mercato NASDAQ l'assenza dell'asta di apertura comporta che gli ordini impartiti prima dell'apertura (o le eventuali relative revoche) vengano tutti immessi (rispettando la sequenzialità temporale di disposizione) direttamente all'apertura della fase di negoziazione continua"*;
- c) che *"l'assenza di una fase di asta di apertura sul mercato NASDAQ - nonché l'orario di inizio della fase di negoziazione continua - è opportunamente riportata sul sito della banca, alla sezione Help"*;
- d) che gli ordini impartiti dal ricorrente — sia quello di acquisto delle ore 15:19:06, sia quello di revoca delle ore 15:28:27 — sono stati tempestivamente trasmessi dalla banca all'intermediario incaricato della negoziazione sul NASDAQ (Knight), il quale, altrettanto tempestivamente, ha provveduto ad inoltrarli sul mercato all'apertura delle negoziazioni (ore 15:30:00);
- e) che, tuttavia, *"la condizione di prezzo impostata nell'ordine impartito dal cliente (\$ 0,171) si è verificata immediatamente, nell'istante di apertura delle negoziazioni (ore 15:30:00)"* e che, a causa di tale circostanza, il mercato di riferimento ha impedito la revoca del suddetto ordine in quanto lo stesso era già stato eseguito, indicandone la motivazione del relativo messaggio di rifiuto delle ore 15:30:01 (*"OrderCancel Reject: Too late to cancel"*).

Il Collegio, preso in esame il ricorso nella riunione del 23 settembre 2015, ne rinviava la decisione, disponendo di acquisire un approfondimento istruttorio.

Facendo seguito a quanto stabilito dal Collegio, la Segreteria Tecnica ha chiesto alla banca convenuta alcuni chiarimenti in merito alla vicenda in contestazione, con particolare riferimento all'informativa fornita al ricorrente.

In riscontro alla richiesta della Segreteria, la banca ha precisato:

- che le modalità di funzionamento del mercato NASDAQ non riguardano il rapporto in essere tra banca e cliente che ha ad oggetto esclusivamente la prestazione di servizi di investimento e che, peraltro, il relativo contratto stabilisce espressamente che *“qualora gli ordini trasmessi dalla banca siano eseguiti sui mercati regolamentati o in sistemi multilaterali di negoziazione, saranno osservate le regole ivi previste”*;
- che il ricorrente ha chiesto l'abilitazione al mercato NASDAQ nel 2005, sul quale pertanto opera da lungo tempo;
- che, in particolare, il ricorrente dispone *“abituamente ordini sul mercato NASDAQ anche in momenti antecedenti all'apertura delle negoziazioni”*; con la conseguenza che appare ragionevole desumerne che il medesimo *“scelga di operare sul NASDAQ proprio per le sue intrinseche e ben note caratteristiche”*.

Il Collegio, alla luce dei fatti sopra richiamati, rileva quanto segue.

Dall'esame dei report informatici relativi all'amministrazione degli ordini di cui trattasi, emerge come la banca convenuta abbia tempestivamente trasmesso all'intermediario incaricato della negoziazione sul NASDAQ (Knight) sia l'ordine di acquisto sia quello di revoca impartiti dal ricorrente rispettivamente alle ore 15:19:06 e 15:28:27.

Inoltre, l'intermediario Knight ha altrettanto tempestivamente immesso gli ordini in questione nel mercato di riferimento al momento dell'apertura delle negoziazioni, come previsto dal regolamento del mercato medesimo.

Considerato quanto sopra, la condotta tenuta da ambedue gli intermediari nella vicenda in questione è da considerare del tutto corretta, posto che essi hanno regolarmente adempiuto agli obblighi a loro ascrivibili nell'ambito dell'attività di prestazione del servizio di investimento di ricezione e trasmissione ordini e di negoziazione per conto della clientela.

Invero, la mancata esecuzione dell'ordine di revoca è stata di fatto determinata dalla circostanza che il mercato NASDAQ non prevede una fase di *“asta di apertura”* nel corso della quale gli ordini possano essere immessi e/o revocati prima che inizi la fase di *“negoziazione continua”*.

Questa peculiare modalità di funzionamento del mercato, comporta che qui — contrariamente a quanto sostenuto dal ricorrente che afferma di avere effettuato con successo, con un *“operatore”* della banca, una *“prova”* di revoca di un ordine precedentemente impartito, della quale tuttavia non v'è alcuna evidenza in atti — tutti gli ordini impartiti da un cliente con riferimento ad uno specifico titolo possono essere immessi ed eseguiti solo al momento dell'apertura del mercato (ossia in una fase in cui il titolo è già oggetto di negoziazione), e nel rispetto della loro sequenzialità cronologica.

Ne deriva ulteriormente che, là dove l'ordine di acquisto — in virtù delle proposte di vendita presenti sul mercato — trovi istantanea esecuzione all'apertura della fase di *“negoziazione continua”* del titolo (ore 15:30:00), l'eventuale successivo ordine di revoca non potrà ovviamente più essere eseguito.

Il che si è appunto verificato nel caso di specie, come risulta dal messaggio di rifiuto proveniente dal mercato che testualmente recita: *“revoca rifiutata: troppo tardi per revocare”* (*“OrderCancel Reject: too late to cancel”*).

Queste modalità di funzionamento del mercato NASDAQ, sul quale il ricorrente opera da circa un decennio ponendo in essere operazioni del tutto analoghe a quella in discorso (immissione di ordini in momenti antecedenti all'apertura delle negoziazioni), sono state peraltro pubblicizzate dalla banca che — pur non essendovi tenuta, alla stregua del contratto di prestazione di servizi di investimento — le ha pubblicate nella sezione *Help* del proprio sito web.

Sicché, è da presumere che il ricorrente ne fosse a conoscenza.

Ma ove pure così non fosse, dovrebbe comunque escludersi la sussistenza di un danno risarcibile, non essendo la revocabilità dell'ordine prospettata, in sede di ricorso, condizione indispensabile ai fini del conferimento dell'ordine stesso che, quindi, sarebbe stato in ogni caso ugualmente impartito.

Per le ragioni sopra indicate, il Collegio respinge il ricorso.

3.6.6.3. Trading on-line - Vendita obbligazioni Argentina – Mutamento del corso del titolo – Asserita mancata informativa – Default tecnico dell'Argentina – Impossibilità di corrispondere gli interessi – Irrilevanza dell'informativa fornita dalla banca – Assenza del nesso di causalità tra comportamento della banca e danno subito

Premesso che la Repubblica Argentina, a partire dalla data del 31 luglio 2014, è entrata nello stato di “default tecnico” — stante l'incapacità di far fronte agli impegni presi con i propri creditori — per cui ne è conseguita l'impossibilità di corrispondere gli interessi previsti con riferimento ad alcune categorie di bond emessi dal governo argentino stesso, il mancato pagamento del rateo di interessi su titoli obbligazionari lamentato dal ricorrente deve ricondursi esclusivamente allo stato di insolvenza dell'emittente; non assume, difatti, alcun rilievo il corso di negoziazione del titolo in esame a seguito del default, né eventuali carenze informative sul punto da parte della banca, posto che non sussiste il necessario nesso di causalità tra la contestata condotta della banca ed il danno lamentato dal cliente (decisione del 26 maggio 2015, ricorso n. 107/2015).

Il ricorrente, ex titolare di nominali \$ 105.550,00 di obbligazioni “Argentina 17 – 8,75%”, espone:

- 1) di aver inserito sulla piattaforma di trading on-line della banca - in data 5 novembre 2014, alle ore 9:58:59 – l'ordine di vendere le suddette obbligazioni presenti nel suo dossier titoli, risultato, alla chiusura del mercato, ineseguito;
- 2) di aver impartito nuovamente l'ordine in questione, questa volta telefonicamente, alle ore 18:50:17 del medesimo giorno, da eseguirsi, però, nella giornata successiva;
- 3) di aver cancellato il suddetto ordine, alle ore 10:52 del 6 novembre 2014, e di aver contestualmente inserito, tramite il book di negoziazione presente sul portale di trading on-line, un nuovo ordine al prezzo “ribassato di 90,08” (che è risultato successivamente eseguito);
- 4) di aver appreso, in seguito, che, a far data dal 1° agosto 2014, il corso di negoziazione del titolo in questione era stato modificato da “corso secco” a “tel quel”;
- 5) di non essere mai stato informato – né prima, né occasione dell'immissione degli ordini di vendita in data 5/6 novembre 2014 – del suddetto mutamento del corso di negoziazione del titolo e, pertanto, chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca di “corrispondere l'importo di USD 3.434,49 per rateo d'interessi non corrisposto, al netto della ritenuta fiscale, oltre interessi legali dal 10 novembre 2014 alla data dell'effettivo pagamento [...]”.

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

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la Repubblica Argentina, a partire dalla data del 31 luglio 2014, è entrata nello stato di “default tecnico”, stante l’incapacità di far fronte agli impegni presi con i propri creditori; tale situazione ha determinato, tra l’altro, l’impossibilità di corrispondere gli interessi previsti con riferimento ad alcune categorie di bond emessi, tra cui quelli posseduti dal ricorrente.

Ne deriva che il mancato pagamento del rateo di interessi lamentato dal ricorrente è dipeso esclusivamente dallo stato di insolvenza dell’emittente in questione.

Infatti, non assumono alcun rilievo il corso di negoziazione del titolo in esame a seguito del default, né – di conseguenza – eventuali carenze informative sul punto: sicché, non appaiono utili i richiami, operati dal ricorrente, ai precedenti della giurisprudenza dell’Ombudsman i quali si riferiscono alla diversa ipotesi in cui il difetto di informazione sia suscettibile di assumere un’incidenza determinante sulle scelte di investimento del cliente (cfr., ad. es, la decisione dell’11 luglio 2013, ric. n. 39/13).

Pertanto, il Collegio, non sussistendo il necessario nesso di causalità tra la contestata condotta della banca ed il danno lamentato dal ricorrente, ritiene il ricorso non meritevole di accoglimento.

3.7. Negoziazione azioni della banca

3.7.1. Richiesta di acquisto azioni proprie della banca – Previsione nello statuto sociale – Facilitazione aggiuntiva – Rapporti societari – Inammissibilità del ricorso

Poiché la previsione statutaria che conferisce alla banca la facoltà di acquistare le proprie azioni (“nei limiti degli utili distribuibili e delle riserve disponibili risultanti dall’ultimo bilancio regolarmente approvato”) rappresenta una facilitazione aggiuntiva riconducibile, ai sensi dell’art. 2357 c.c., a un rapporto diretto tra la banca (non quale esercente attività finanziaria, ma quale società emittente azioni) ed il soggetto richiedente l’acquisto (non nella qualità di cliente, ma in quella di socio), va dichiarato inammissibile il ricorso con cui il cliente chieda che la banca sia condannata a liquidare i titoli in suo possesso, posto che l’operazione di acquisto da parte della banca di azioni proprie è inquadrabile nell’ambito dei rapporti societari che, in quanto tali, non rientrano nella competenza ratione materiae dell’Organismo adito, il quale, ai sensi del Regolamento, è limitata alle sole controversie in materia di servizi e attività di investimento (decisione del 9 febbraio 2015, ricorso n. 693/2014).

Il ricorrente espone di aver sottoscritto, in data 24 giugno 2010 e 22 dicembre 2011, complessivamente n. 3.050 azioni della banca convenuta, per un controvalore complessivo pari ad € 74.954,35; aggiunge, inoltre, di aver eseguito le suddette operazioni in quanto gli fu assicurato “verbalmente” dalla banca che, in caso di necessità, l’intermediario avrebbe ricomprato le azioni al medesimo prezzo di acquisto.

Avendo, di recente, appreso che la banca ha costituito un sistema di negoziazione delle azioni proprie e considerato che qualora utilizzasse tale sistema, al fine di liquidare i titoli in suo possesso, subirebbe una grave perdita in conto capitale, il ricorrente, rivendicando il rispetto da parte della banca del patto risalente al momento della sottoscrizione delle azioni, chiede che l’Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare all’intermediario convenuto di corrispondere la somma di € 74.954,35 pari all’importo versato per sottoscrivere i titoli in questione.

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l'inammissibilità del ricorso e deducendo, nel merito, l'infondatezza della domanda.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva che il ricorrente, con il ricorso in esame, chiede che la banca convenuta acquisti le azioni proprie di cui egli è titolare, versandogli come corrispettivo la somma conferita per sottoscrivere i titoli.

A tal riguardo il Collegio osserva che la previsione statutaria che conferisce alla banca la facoltà di acquistare le proprie azioni ("nei limiti degli utili distribuibili e delle riserve disponibili risultanti dall'ultimo bilancio regolarmente approvato") rappresenta una facilitazione aggiuntiva riconducibile – ai sensi dell'art. 2357 c.c. – a un rapporto diretto tra la banca (non quale esercente attività finanziaria, ma quale società emittente azioni) ed il soggetto richiedente l'acquisto (non nella qualità di cliente, ma in quella di socio).

Ciò posto, l'operazione di acquisto da parte della banca di azioni proprie è inquadrabile nell'ambito dei rapporti societari che, in quanto tali, non rientrano nella competenza *ratione materiae* dell'Organismo adito, che, ai sensi del Regolamento, è limitata alle sole controversie in materia di servizi e attività di investimento.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

3.7.2. Richiesta di vendita di azioni della banca – Mancata esecuzione dell'ordine - Domanda presentata al Consiglio di Amministrazione – Previsione nello Statuto Sociale – Ricorso proposto in qualità di socio – Banca chiamata in causa in qualità di società emittente azioni - Inammissibilità del ricorso

Nel caso in cui la domanda con cui il ricorrente chieda alla banca emittente (indirizzando, peraltro, la richiesta al Consiglio di Amministrazione della banca medesima) di vendere le azioni, dallo stesso detenute, in ottemperanza a quanto stabilito dalla normativa dello Statuto sociale,— il ricorso deve essere dichiarato inammissibile, considerato che lo stesso deve considerarsi proposto dall'interessato non in qualità di cliente, ma in quella di socio o azionista della banca, e diretto nei confronti dell'intermediario non quale erogatore di servizi di investimento, ma quale società emittente delle azioni in questione (decisione del 9 settembre 2015, ricorso n. 257/2015)

Il ricorrente espone di aver sottoscritto, in data 24 febbraio 2014, la domanda di cessione con la quale chiedeva la vendita di n. 101 azioni a lui intestate ed emesse dalla banca convenuta; lamenta, in merito, che tale disposizione non era stata eseguita.

Il ricorrente chiede, quindi, l'intervento dell'Ombudsman al fine di poter ottenere la vendita delle predette azioni al prezzo del 24 febbraio 2014, nonché il risarcimento del danno conseguente alla mancata esecuzione dell'ordine conferito.

La banca replica affermando che stava valutando di adottare nuove modalità di negoziazione delle azioni, alternative all'utilizzo del Fondo Riacquisto Azioni proprie, con l'obiettivo di favorirne la liquidità.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti, rileva che il ricorrente, in data 24 febbraio 2014, ha sottoscritto la domanda di "cessione" di n. 101 azioni emesse dalla "Banca Popolare di (...)".

Tale domanda è stata indirizzata al Consiglio di Amministrazione della banca stessa al quale difatti, come già rilevato dal Collegio (cfr. la decisione del 9 luglio 2015, ric. n. 322/15), lo Statuto sociale riserva la facoltà di deliberare il riacquisto di azioni proprie entro i limiti delle risorse all'uopo disponibili (in particolare, quelle di cui al fondo acquisto azioni proprie).

Il Collegio rileva, pertanto, che il ricorso — proposto dall’interessato non in qualità di cliente della banca, ma in quella di socio o azionista della medesima, e diretto nei confronti dell’intermediario non quale erogatore di servizi di investimento, ma quale società emittente delle azioni in questione — si riferisce ad operazioni societarie che, in quanto tali, non rientrano nella competenza dell’Ombudsman Giurì Bancario.

Il Collegio dichiara, quindi, il ricorso inammissibile.

3.7.3. Domanda di cessione dell’azionista – Presentazione al Consiglio di Amministrazione della banca – Inammissibilità del ricorso

Deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la mancata evasione della “domanda di cessione” di azioni emesse dalla banca convenuta, stante che tale richiesta è stata presentata dal ricorrente in qualità di socio/azionista nei confronti del Consiglio di Amministrazione della banca stessa; pertanto, tale questione riguarda la banca, non quale esercente attività di intermediazione finanziaria, ma quale società emittente delle azioni e si riferisce ad operazioni societarie che, in quanto tali, non rientrano nella competenza dell’Ombudsman Bancario (decisione del 14 maggio 2015, n. 138/2015).

La ricorrente lamenta la mancata esecuzione di un ordine di vendita di n. 1.030 azioni emesse dalla banca; chiede l’intervento dell’Ombudsman al fine di ottenere lo “sblocco tempestivo della vendita delle azioni”.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalla ricorrente, rileva che quest’ultima, in data 12 febbraio 2014 ha sottoscritto, in qualità di socio/azionista, la “Domanda di cessione” di n. 1.030 azioni emesse dalla banca convenuta; tale richiesta è stata presentata nei confronti del Consiglio di Amministrazione della banca stessa.

Il Collegio riscontra, pertanto, che tale questione - riguardante la banca, non quale esercente attività di intermediazione finanziaria, ma quale società emittente delle azioni - si riferisce ad operazioni societarie che, in quanto tali, non rientrano nella competenza dell’Ombudsman Bancario.

Il Collegio dichiara, quindi, inammissibile il ricorso.

3.8. Informativa successiva all’investimento

3.8.1. Sottoscrizione prestito obbligazionario – Peggioramento della situazione finanziaria dell’emittente – Mancata informativa al cliente – Violazione normativa Consob – Risarcimento del danno patito

Considerato che il Regolamento Intermediari dispone che la banca è tenuta a notificare “al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite” al momento della sottoscrizione dell’investimento (art. 34, comma 6), l’intermediario è responsabile del danno causato all’investitore per non avergli fornito una corretta informativa nel corso del rapporto sul titolo acquistato, tanto più là dove si tratti di titoli illiquidi, per i quali è previsto uno specifico obbligo di rendicontazione periodica (nella specie, non risulta che sia stata fornita al ricorrente — che ha appreso le relative notizie successivamente, attraverso gli organi di stampa — alcuna

comunicazione in merito alle vicende inerenti la situazione patrimoniale della banca, poi sottoposta a procedura di amministrazione controllata) (decisione del 19 ottobre 2015, ricorso n. 199/2015).

3.8.2. Sottoscrizione prestito obbligazionario – Stato di crisi dell'emittente - Mancata informativa in corso di rapporto – Emittente attualmente in amministrazione controllata – Risarcimento del danno – Quantificazione e determinazione

Qualora la banca non abbia fornito una corretta informativa nel corso del rapporto in merito al deterioramento della situazione patrimoniale dell'emittente il prestito obbligazionario sottoscritto dal cliente, quest'ultimo deve essere risarcito del danno patito; tale danno va commisurato equitativamente ad una somma corrispondente a quella risultante dalla differenza tra la somma investita nell'acquisto e quella ricavata dal disinvestimento dello stesso, oltre gli interessi legali su tale differenza sino alla data decisione (decisione del 19 ottobre 2015, ricorso n. 199/2015).

I ricorrenti espongono di aver acquistato, su proposta della banca, in data 27 novembre 2009, obbligazioni Banca Etruria “BPEL 30/10/09-30/10/15 STEP/DW” per un controvalore pari a € 50.000,00 e, in data 17 ottobre 2013, obbligazioni “BPEL 30/10/13-23 SUB LOWER TIER II EUR” per un controvalore pari a € 30.000,00; che al tempo dell'acquisto i bilanci e la situazione economico-finanziaria della banca non presentavano segnali di allarme per la solidità dell'investimento effettuato; che, nel mese di febbraio 2015, a seguito dell'avvenuto commissariamento dei vertici dell'istituto bancario, anche in considerazione delle notizie di stampa aventi ad oggetto il futuro dell'istituto, preoccupati per la sorte degli investimenti effettuati, avevano venduto i summenzionati titoli. I ricorrenti si dolgono quindi di non essere stati informati dalla banca della situazione in cui versava l'istituto stesso e di aver effettuato un investimento non coerente con il profilo di rischio a loro attribuito; chiedono, pertanto, una somma pari alla perdita ottenuta dalla differenza tra il prezzo di acquisto e quello di vendita delle citate obbligazioni, nonché il ristoro del mancato guadagno sulle cedole nel frattempo maturate ma non godute, a causa della vendita prima della scadenza dei citati titoli, il tutto per una somma complessiva pari a € 21.060,51.

La banca replica con due missive, in data 5 maggio 2015 e del 17 settembre 2015, che i ricorrenti avevano regolarmente sottoscritto i relativi ordini di acquisto, nonché il modulo di adesione dell'offerta al pubblico delle obbligazioni “BPEL 30/10/13-23 SUB LOWER TIER II EUR”; che si trattava di un investimento a capitale garantito e che il rimborso anticipato delle obbligazioni, essendo queste soggette all'andamento del mercato, non avrebbe potuto garantire il rendimento prospettato.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, rileva che i ricorrenti, in data in data 27 novembre 2009 e 17 ottobre 2013, hanno sottoscritto gli ordini di acquisto dei titoli “BPEL 30/10/09-30/10/15 STEP/DW” e “BPEL 30/10/13-23 SUB LOWER TIER II EUR”; che, con particolare riferimento a quest'ultimo titolo, hanno altresì sottoscritto il modulo di adesione all'offerta al pubblico di obbligazioni; che entrambe le operazioni di acquisto avevano ad oggetto titoli emessi e collocati dalla banca stessa (i ricorrenti, tra l'altro, avevano preso atto del conflitto d'interessi in cui versava la banca); che ambedue i titoli, al tempo della sottoscrizione, non erano negoziati in mercati regolamentati.

In data 13 febbraio 2015, i ricorrenti apprendevano da notizie di stampa risalenti all'11 febbraio 2015 (sito web del Sole24Ore), che “l'istituto centrale ha proposto l'amministrazione

controllata di Banca Etruria per le «gravi perdite del patrimonio» emerse dalle verifiche». Decidevano quindi di vendere ambedue i titoli e, successivamente, proponevano l'attuale ricorso deducendo di essere stati indotti a effettuare un investimento non coerente col profilo di rischio a loro attribuito e di non aver ricevuto adeguata informazione dalla banca, nell'aggravarsi della situazione patrimoniale di quest'ultima.

A) Il Collegio, con riferimento alla non adeguatezza/appropriatezza dell'investimento proposto dalla banca rispetto al profilo di rischio attribuito ai ricorrenti, osserva quanto segue.

1) Per quanto concerne il titolo "BPEL 30/10/09-30/10/15 STEP/DW", è da rilevare che in data 27 novembre 2009 i ricorrenti avevano sottoscritto il relativo ordine di acquisto; che il reclamo era stato presentato all'ufficio reclami della banca il 19 febbraio 2015; 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"*.

Pertanto, essendo trascorsi oltre due anni tra la data di sottoscrizione del titolo e la data di presentazione del reclamo, il Collegio dichiara inammissibile il suddetto capo del ricorso.

2) La domanda appare invece ammissibile rispetto al titolo "BPEL 30/10/13-23 SUB LOWER TIER II EUR", posto che esso è stato acquistato in data il 17 ottobre 2013.

La doglianza appare altresì fondata, per i seguenti motivi.

Dall'analisi del questionario di profilatura del 27 novembre 2009, emerge che i ricorrenti avevano dichiarato di avere esperienza d'investimento in obbligazioni, di essere disposti ad accettare una perdita pari a meno del 5% del proprio capitale; di avere una conoscenza media in materia di investimenti: hanno pertanto ricevuto dalla banca una profilatura indicante un rischio di tipo "medio".

A fronte di ciò, la banca proponeva loro l'acquisto del prodotto in questione il quale, tuttavia, rientra nella categoria delle obbligazioni di tipo subordinato e pertanto — come indicato al paragrafo C.8 della nota di sintesi del prospetto di base — risulta qualificabile come *"passività subordinata"* di tipo Lower Tier II, che dà diritto a rimborso di capitale e interessi *"solo dopo che siano stati soddisfatti tutti gli altri creditori non subordinati"*, quindi con presenza di un rischio di mancato rimborso, anche totale, del capitale investito. Il titolo presenta un rischio di liquidità, non essendo negoziato in un mercato regolamentato; è inoltre privo di giudizio di *rating*.

Ne deriva, come detto, la fondatezza della doglianza, considerato che l'operazione d'investimento presenta un profilo di rischio superiore, rispetto alla propensione di rischio dei ricorrenti (livello di rischio "medio").

B) La seconda doglianza — da considerarsi assorbita, quanto al titolo "BPEL 30/10/13-23 SUB LOWER TIER II EUR", dall'accoglimento della censura di cui al punto precedente — si appalesa fondata rispetto al titolo "BPEL 30/10/09-30/10/15 STEP/DW".

Invero, i ricorrenti apprendevano da notizie di stampa circostanze rilevanti sulla situazione finanziaria della banca che si erano poi dimostrate fondate, visto che la banca attualmente sottoposta alla procedura di amministrazione controllata.

Sicché, sarebbe stato doveroso per l'intermediario comunicare tali circostanze ai ricorrenti nelle more dell'investimento (art. 34, comma 6, del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 27 ottobre 2007, secondo cui *"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"*).

E ciò, tanto più ove si consideri che il titolo nella specie negoziato appartiene alla categoria dei titoli illiquidi, per i quali — come stabilisce la comunicazione Consob n. 9019104, del 2 marzo 2009 — l'intermediario è tenuto a inviare al cliente una rendicontazione periodica, contenente informazioni dettagliate sul prodotto detenuto.

Per contro, non risulta che l'intermediario abbia inviato ai ricorrenti alcuna comunicazione nel corso del rapporto; tantomeno in merito alle vicende inerenti la situazione patrimoniale della banca.

Di qui la rilevata fondatezza della doglianza in questione.

C) Sul *quantum* — non risultando possibile determinabile il pregiudizio subito dai ricorrenti nel suo preciso ammontare — il Collegio ritiene di procedere, ai sensi dell'art. 1226 c.c., ad una valutazione equitativa del danno, tenuto conto dei valori di acquisto e dei valori di vendita dei titoli in questione:

1) con riferimento al titolo “BPEL 30/10/13-23 SUB LOWER TIER II EUR”, per il quale la banca ha espresso un erroneo giudizio di adeguatezza, il danno va commisurato equitativamente ad una somma (€ 5.610,00) corrispondente alla differenza tra la somma inizialmente investita (€ 30.000,00) e quella ricavata dal disinvestimento (€ 24.389,49), cui vanno aggiunti gli interessi legali maturati sull'intero capitale (€ 30.000,00) a partire dalla data di sottoscrizione del titolo (17 ottobre 2013) fino a quella del disinvestimento (13 febbraio 2015); nonché gli interessi legali maturati sull'importo differenziale sopra indicato (€ 5.610,00) a partire dalla data di disinvestimento fino alla data dell'odierna decisione.

2) con riferimento al titolo “BPEL 30/10/09-30/10/15 STEP/DW”, per il quale la banca non ha fornito una corretta informativa nel corso del rapporto, il danno va commisurato equitativamente ad una somma corrispondente a quella (€ 470,00) risultante dalla differenza tra la somma investita nell'acquisto (€ 50.000,00) e quella ricavata dal disinvestimento dello stesso (€ 49.530,00), oltre gli interessi legali su tale differenza sino alla data dell'odierna decisione.

3) sugli importi così liquidati alla data dell'odierna decisione, vanno ulteriormente corrisposti gli interessi legali sino alla data di effettivo pagamento.

Pertanto, 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 ai ricorrenti gli importi sopra indicati, complessivamente pari ad € 6.080 (= 5.610 + 470), oltre gli interessi nei sensi di cui in motivazione.

3.8.3. Sottoscrizione obbligazioni convertibili – Prodotto illiquido – Contestazione mancato invio di rendicontazione periodica – Esame della documentazione in atti – rigetto della domanda

Deve essere respinto il ricorso con il quale si lamenti il mancato invio della rendicontazione periodica — con la specificazione del presumibile valore di realizzo dei titoli azionari illiquidi in portafoglio — qualora, dagli estratti deposito titoli inviati al ricorrente successivamente all'acquisto, risultino riportate puntualmente le informazioni rilevanti relative ai predetti titoli, così come richieste dalla normativa Consob in materia di strumenti finanziari illiquidi (quali, ad esempio: l'indicazione che si tratta di un prodotto non liquido, l'indicazione del prezzo medio di carico, del valore nominale, del prezzo di smobilizzo, del controvalore del titolo in caso di liquidazione al prezzo di smobilizzo indicato, della classe di rischio dello strumento e rating dell'emittente) (decisione del 16 novembre 2015, ricorso n. 487/2015).

Il ricorrente espone di aver aderito il 30 luglio 2013 all'opzione di acquisto di azioni lanciata dalla banca convenuta e di non essere stato informato, in sede di sottoscrizione, dell'illiquidità dell'investimento effettuato; deduce, inoltre, di non aver ricevuto la rendicontazione periodica che avrebbe dovuto specificare il presumibile valore di realizzo dei titoli in argomento. Chiede, quindi, la risoluzione del rapporto per "grave inadempimento della banca", ovvero la restituzione del capitale conferito oltre agli interessi legali maturati.

La banca deduce l'infondatezza del ricorso, affermando di avere ritualmente fornito al ricorrente fornita tutta l'informativa prevista dalla normativa vigente in materia di investimenti finanziari; precisa, inoltre, che a partire dal 30 giugno 2012, in calce alle azioni emesse dalla stessa, era stata riportata la segnalazione di titolo "non liquido", nonché la classificazione del relativo rischio.

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

A) Il primo capo del ricorso — pretesa carenza informativa, al momento (30 luglio 2013) della sottoscrizione dell'adesione all'offerta in opzione di azioni e obbligazioni convertibili lanciata dalla banca convenuta e denominata "*Banca Popolare di Vicenza 15^a Emissione Subordinato Convertibile – Banca Popolare di Vicenza 5% 2013/2018*" — è infondato alla luce delle dichiarazioni formulate dallo stesso ricorrente nonché della documentazione e delle informazioni fornitegli dalla banca.

Risulta, anzitutto, che nel "*preordine*" la banca aveva informato il ricorrente che il requisito dell'esperienza in materia di investimenti non risultava soddisfatto e che sussisteva un'ipotesi di conflitto di interessi; nondimeno, il ricorrente medesimo — preso atto di tali indicazioni — ha comunque deciso di conferire alla banca l'espresso incarico di eseguire l'operazione.

Risulta inoltre, dalla scheda di adesione, che il ricorrente ha dichiarato di: **1)** aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota Informativa e della Nota di Sintesi; **2)** essere consapevole dei fattori di rischio relativi all'investimento; **3)** conoscere ed accettare senza riserve, le condizioni e le modalità dell'offerta in oggetto.

In particolare:

- la Nota di Sintesi descrive il rischio di liquidità connesso all'attività dell'emittente e del gruppo bancario, nonché il rischio di liquidità connesso alle azioni (cfr. la Sezione D - "Rischi");
- la Nota Informativa, ribadisce che sussiste un "*Rischio di liquidità connesso alle azioni*" (cfr. la sezione denominata "Fattori di Rischio");
- inoltre, il Documento di Registrazione, intitolato "*Rischio di Liquidità*", illustra dettagliatamente le implicazioni e le conseguenze insite nel possesso di prodotti illiquidi, nonché la policy della banca in relazione alla gestione del suddetto rischio di liquidità (cfr. il paragrafo 4.1.5).

Il Collegio, pertanto, ritiene infondato il capo del ricorso di cui trattasi.

B) Anche il secondo capo del ricorso è infondato.

L'affermazione del ricorrente circa il mancato invio di una rendicontazione periodica con specificazione del presumibile valore di realizzo dei titoli trova smentita negli estratti deposito titoli inviati allo stesso successivamente all'acquisto in argomento.

In tale documentazione, infatti, sono sempre puntualmente riportate le seguenti informazioni rilevanti in relazione alle azioni della Banca Popolare di Vicenza: **1)** l'indicazione che si tratta di un prodotto non liquido; **2)** il prezzo medio di carico; **3)** il valore nominale; **4)** il prezzo di smobilizzo (valorizzazione); **5)** controvalore del titolo in caso di liquidazione al prezzo di smobilizzo indicato; **6)** definizione di prodotto non liquido; **7)** classe di rischio dello strumento e rating dell'emittente.

Ne deriva che la banca ha fatto puntuale applicazione, in fase non solo di sottoscrizione, ma anche di rendicontazione periodica, di quanto prescritto dalla comunicazione Consob 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*”.

Tale provvedimento stabilisce, infatti, che l’intermediario, oltre a dover informare il cliente, in sede di sottoscrizione del contratto d’acquisto, del rischio di liquidità connesso alla categoria degli strumenti finanziari illiquidi, è tenuto ad inviare al medesimo una rendicontazione periodica che contenga informazioni dettagliate sul prodotto detenuto; in particolare, esplicitando chiaramente il *fair value* ovvero “*il presumibile valore di realizzo determinato sulla base delle condizioni che sarebbero applicate effettivamente al cliente in caso di smobilizzo*”.

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

4. RISARCIMENTO DEL DANNO

4.1. Determinazione del danno

4.1.1. *Sottoscrizione polizza assicurativa – Immediato decesso del contraente – Mancato perfezionamento del contratto – Ritardo nel pagamento del premio – Imputabilità alla banca - Risarcimento del danno in via equitativa*

Qualora sia imputabile alla banca il mancato perfezionamento di un contratto relativo ad una polizza assicurativa, ai fini della quantificazione del relativo danno occorre procedere in via equitativa (art. 1226, c.c.), tenendo conto del rendimento che il prodotto avrebbe avuto nel periodo d’interesse, posto che non è possibile stabilire con esattezza l’entità del rendimento che la polizza avrebbe prodotto nel lasso di tempo per il quale sarebbe stata accesa, (decisione del 9 settembre 2015, ricorso n. 209/2015).

La ricorrente espone:

1. che il padre, Sig. Giovanni (...), in data 2 marzo 2014, aveva sottoscritto la polizza vita unit-linked “Darta Saving Challenge”, collocata dalla banca convenuta, e che, in data 12 marzo 2014, il medesimo era improvvisamente deceduto;
2. di aver informato la banca, nel mese di luglio 2014, del decesso del padre e di aver consegnato a quest’ultima, in data 10 settembre 2014, “il certificato medico attestante le cause del decesso, al fine di liquidare agli eredi la corrispondente somma maturata fino a quella data”;
3. di aver ricevuto dalla banca, in data 1 ottobre 2014, la certificazione relativa al patrimonio del *de cuius*, che non “conteneva sul c/c la somma investita nella polizza”;
4. di aver ricevuto, in data 21 ottobre 2014, una seconda certificazione che riportava la somma investita nella polizza, “per il valore iniziale di € 184.000,00 accreditata sul c/c con bonifico del 21 ottobre 2014 con la precisazione che la valuta era del 6 marzo 2014 e non del 21 ottobre 2014 in quanto la polizza, a parere della banca, non era stata perfezionata”.

La banca replica riportandosi alla risposta al reclamo del 31 marzo 2015 e deduce, nel merito, l’infondatezza del ricorso di cui trattasi affermando, in particolare, che – con riferimento alla polizza in questione – essa si è limitata a svolgere esclusivamente il ruolo di collocatore e che la

polizza medesima sarebbe stata “revocata”, per l’intervenuto decesso dell’assicurato, direttamente dalla compagnia assicurativa.

La ricorrente contesta quanto affermato dalla banca in merito al mancato perfezionamento della proposta di polizza sottoscritta dal ricorrente, rilevando che ancora in data 1 ottobre 2014, la certificazione patrimoniale inviata dalla banca “considerava valida la polizza” e che l’intermediario era, fin dal mese di luglio 2014, al corrente del decesso del Sig. (...).

Lamenta, inoltre, il ritardo con cui la banca ha accreditato il premio unico alla compagnia di assicurazione (6 marzo 2014) pur essendo la polizza stata consegnata all’intermediario in data lunedì 3 marzo 2014; chiede, pertanto, che l’Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrisponderle quale erede e beneficiaria (unitamente alla Sig.ra Norma Brentegani) della polizza in questione, la somma di € 5.381,58, pari al rendimento maturato dalla polizza stessa dalla data di sottoscrizione fino al mese di settembre 2014, come risulta dall’ultimo rendiconto trasmesso dalla banca nel suddetto mese.

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

Anzitutto, rileva: **1)** che il Sig. Giovanni (...) ha sottoscritto la proposta di polizza in data domenica 2 marzo 2014, la quale è stata consegnata alla banca in data lunedì 3 marzo 2014; **2)** che, su mandato del contraente, l’intermediario ha provveduto a bonificare il premio unico alla compagnia assicurativa, eseguendo l’operazione in questione in data giovedì 6 marzo 2014; **3)** che, pertanto, il contratto si sarebbe dovuto perfezionare in data 13 marzo 2014 (ossia “il quinto giorno lavorativo successivo alla data di incasso del premio” da parte della compagnia); **4)** che tuttavia, come rilevato dalla banca, il suddetto perfezionamento dell’operazione è stato impedito dal decesso del Sig. (...), intervenuto in data 12 marzo 2014.

Il ricorrente si duole, peraltro, della circostanza che il mancato perfezionamento della proposta sia addebitabile al ritardo con cui la banca ha effettuato il bonifico (6 marzo 2014) rispetto alla data in cui ha ricevuto la proposta del ricorrente (3 marzo 2014).

A tal riguardo, il Collegio osserva che l’art. 2 delle “Condizioni contrattuali” relative alla polizza in questione stabilisce che: *“Al momento della sottoscrizione della Proposta, l’Investitore-Contraente paga alla Società l’importo del Premio unico esclusivamente mediante bonifico bancario sul conto corrente intestato alla Società, quale indicato nel modulo di Proposta”*.

Dal tenore della citata disposizione si desume che l’ordinario iter di perfezionamento del rapporto prevede che il pagamento, tramite bonifico, del premio unico debba essere effettuato dal contraente contemporaneamente alla sottoscrizione della proposta. Sicché — considerato che la proposta, firmata dal Sig. (...) nella giornata di domenica 2 marzo 2014, è pervenuta in banca in data 3 marzo 2014 e che il contraente medesimo aveva espressamente conferito mandato a quest’ultima di eseguire il bonifico del premio alla compagnia assicurativa, prelevando la somma dal proprio conto corrente — l’intermediario, in ossequio alla normativa contrattuale sopra riportata, avrebbe dovuto effettuare il previsto pagamento all’atto della ricezione della proposta; non avrebbe cioè dovuto attendere tre giorni (dal 3 al 6 marzo 2014) per dare seguito a tale adempimento.

Nondimeno, occorre considerare che se la banca avesse effettuato il bonifico in data 3 marzo 2014, il contratto si sarebbe perfezionato il quinto giorno lavorativo successivo, ossia il 10 marzo 2014, ma di lì a poco — ossia 12 marzo 2014 — avrebbe cessato di produrre i propri effetti stante l’intervenuto decesso del titolare della polizza (cfr. l’art. 6 delle condizioni contrattuali, a mente del quale *“Il Contratto è a vita intera ed ha una durata pari all’intervallo di tempo intercorrente tra la data di decorrenza ed il verificarsi di uno dei seguenti eventi: recesso dell’Investitore-Contraente, decesso dell’Assicurato, riscatto totale del Contratto”*).

Ne deriva che la domanda, pur fondata nell’an, non può essere accolta in merito al *quantum* nei termini formulati nel ricorso, posto che il lasso di tempo in cui la polizza avrebbe potuto

produrre un rendimento non coincide con quello indicato dalla ricorrente (da marzo a settembre 2014) ma corrisponde invece al ben più limitato periodo dei 2 giorni che vanno dalla data di perfezionamento del contratto (10 marzo 2014) a quello di cessazione dello stesso (12 marzo 2014).

Né può assumere rilievo, ai fini che qui interessano, la circostanza che la liquidazione di quanto spettante alla ricorrente sia effettivamente intervenuta con notevole ritardo, ossia soltanto nel mese di novembre 2014, pur avendola la ricorrente (asseritamente) informata del decesso dell'assicurato sin dal mese di luglio 2014.

Alla banca non può rimproverarsi di avere agito con il ritardo che le imputa la ricorrente: difatti, fermo restando che non v'è prova che la suddetta comunicazione sia intervenuta nel mese di luglio, giova rilevare che una comunicazione siffatta — in mancanza della contestuale produzione del certificato di morte del titolare della polizza, che risulta prodotto soltanto nel mese di settembre — non sarebbe stata comunque idonea ad avviare il procedimento di liquidazione (cfr. l'art. 1 delle condizioni contrattuali, secondo cui *“Il numero ed il valore unitario delle quote sono rilevate il quinto giorno lavorativo successivo alla data in cui perviene alla Società la denuncia di decesso unitamente al certificato di morte dell'Assicurato”*).

Aggiungasi, che la ricorrente ha dichiarato di aver presentato in banca il certificato di morte in data 10 settembre 2014 e che, dal canto suo, l'intermediario ha dimostrato, fornendo idonea documentazione, di averlo trasmesso il giorno dopo — e, quindi, tempestivamente — alla compagnia di assicurazione al fine di avviare la procedura di liquidazione.

Ne deriva che chi ha eventualmente trattenuto (da settembre a novembre) le somme da rimborsare alla ricorrente, non è stata la banca convenuta ma la compagnia di assicurazioni (peraltro non aderente all'Ombudsman-Giurì Bancario).

Considerato quanto sopra, e atteso che non è possibile stabilire con esattezza l'entità del rendimento che la polizza avrebbe prodotto nel ristretto lasso di tempo suindicato, il Collegio ritiene di dover procedere alla quantificazione del pregiudizio con valutazione equitativa (art. 1226, c.c.), tenendo conto del rendimento complessivo della polizza indicato nel documento *“Posizione Analitica”* al 12 settembre 2014, tendenzialmente rapportando detto rendimento al più limitato periodo di effettiva spettanza (allegato al ricorso).

In conclusione, il Collegio dichiara la banca tenuta a corrispondere alla ricorrente la somma di € 100,00, equitativamente determinata, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria, e ad inviare all'Ombudsman-Giurì Bancario la documentazione idonea a dimostrare l'intervenuto adempimento.

4.1.2. Trading on-line – Aumento del capitale sociale - Esercizio dei diritti di opzione – Carente informativa all'investitore – Vendita d'ufficio delle azioni – Risarcimento del danno conseguente

Qualora la banca non abbia adempiuto correttamente agli obblighi informativi contrattualmente stabiliti a suo carico nei confronti dell'investitore (titolare di azioni incorporanti diritti di opzione), l'intermediario deve considerarsi responsabile del danno subito dal cliente/azionista che, presumibilmente, avrebbe acquistato le opzioni onde poterle ritualmente esercitare entro il termine ultimo all'uopo stabilito; pertanto, la banca va dichiarata tenuta a corrispondere al ricorrente un importo pari alla differenza tra quanto versato per acquistare le opzioni e quanto ricavato dalla vendita dei titoli da parte della banca (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 637/2014).

La ricorrente espone

- che la banca convenuta, in data 5 maggio 2014, le aveva inviato una comunicazione con la quale la informava che i diritti di opzione relativi all'operazione di aumento di capitale promossa dalla Banca Popolare di (...) sarebbero stati negoziati sul mercato MTA dal 5 maggio 2014 al 16 maggio 2014 incluso e che sarebbero stati esercitabili fino al 23 maggio 2014 incluso;
- di aver acquistato, in data 12 e 13 maggio 2014, 500.000 opzioni;
- di aver appreso, dopo aver verificato il proprio dossier, che la banca, di propria iniziativa, in data 16 maggio 2014, aveva venduto “al meglio” i diritti di opzione in suo possesso, sostenendo di averla informata che, in mancanza di istruzioni con riferimento all'esercizio dei diritti, la banca avrebbe provveduto, in data 16 maggio 2014, ad inserire un ordine di vendita sui diritti inoptati.

La ricorrente lamenta che l'unica informativa ricevuta dalla banca convenuta in merito all'aumento di capitale promosso dalla (...) era quella contenuta nella comunicazione del 5 maggio 2014, la quale non forniva alcuna indicazione circa le modalità e le scadenze previste per l'esercizio dei diritti.

Ciò posto, la ricorrente ritiene che la banca, nella vicenda in questione, non abbia agito correttamente, avendo omesso di informare che, per impedire la vendita d'ufficio delle opzioni, la medesima avrebbe dovuto manifestare all'intermediario la propria volontà di aderire all'operazione entro le ore 15:00 del 15 maggio 2014; chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di versare la somma di € 18.130,00, corrispondente alla differenza tra quanto versato per acquistare le opzioni (€ 34.630,00) e quanto ricavato dalla vendita dei titoli da parte della banca (€ 16.500,00).

La banca replica, deducendo:

- che, prima dell'avvio dell'operazione di aumento di capitale, la ricorrente non risultava titolare di azioni della (...) e, pertanto, l'intermediario aveva provveduto ad inviare a quest'ultima, come a tutta la clientela non azionista della (...), in data 5 maggio 2014, una comunicazione informativa (in merito all'evento societario in questione) “a carattere più generale”, ma comunque esaustiva, rispetto a quella inviata agli azionisti del citato istituto;
- che “congiuntamente erano state rese disponibili on-line apposite pagine informative, accessibili dalla Home Page del conto privato [della ricorrente], sia alla sezione Comunicazioni - Novità che tramite apposito banner, nelle quali venivano riproposte le caratteristiche dell'operazione stessa, e indicato come in mancanza di istruzioni (entro le ore 15:00 del 15 maggio 2014) la banca avrebbe provveduto alla vendita automatica dei diritti inoptati nell'ultimo giorni di quotazione (16 maggio 2014)”;
- che, nelle giornate del 14 e 15 maggio 2014, erano “stati pubblicati dei messaggi, visualizzabili tramite «pop up» in fase di accesso alla piattaforma T3, con i quali veniva ricordato il termine ultimo [...]” per istruire la banca in merito alla vendita dei diritti di opzione in possesso della cliente.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che l'art. 3, comma 2 della sezione I delle “Condizioni Generali per la prestazione dei servizi di investimento con (...) Bank” (citato dalla stessa banca convenuta in sede di controdeduzioni) prevede che “nel caso di esercizio dei diritti connessi agli strumenti finanziari, tra cui [...] il diritto di opzione [...], la Banca chiede istruzioni al Cliente e provvede all'esecuzione dell'operazione a seguito di specifico ordine [...]. In mancanza di istruzioni [...] la Banca curerà la vendita dei diritti di opzione [...]”.

La citata disposizione contrattuale, pertanto, contempla, a carico della banca, il preciso obbligo di richiedere espressamente alla clientela istruzioni in merito ai diritti di opzione posseduti e stabilisce che, soltanto in caso di assenza di indicazioni, la banca possa procedere d'ufficio alla vendita dei titoli.

Ciò posto, la banca sostiene di avere correttamente adempiuto, nella vicenda in esame, agli obblighi contrattuali, avendo informato la ricorrente riguardo alle modalità e alle scadenze previste per evitare la vendita automatica delle opzioni e per aderire all'aumento di capitale, attraverso l'inserimento sulla piattaforma di trading on-line di specifici avvisi, nelle forme descritte nei precedenti punti b) e c); aggiunge, inoltre, che a tutti i clienti, compresa la ricorrente, era stato inviata, in data 5 maggio 2014, una comunicazione contenente informazioni esaustive in merito all'operazione societaria in questione.

Premesso quanto sopra, il Collegio, ritiene che gli avvisi "pubblicati" dall'intermediario sulla piattaforma di trading-on line non possano essere considerati quali "richieste di istruzioni" ai sensi della citata disposizione contrattuale; tale accorgimento, infatti, non garantisce affatto che le informazioni giungano effettivamente al soggetto interessato (basti pensare che la ricorrente potrebbe, dopo l'acquisto delle opzioni, non aver nuovamente consultato il portale).

In merito, invece, alla comunicazione del 5 maggio 2014 (inviata quando la ricorrente non aveva ancora acquistato le opzioni e, quindi, non in ottemperanza all'obbligo previsto dal contratto), il Collegio rileva che detta missiva non potrebbe comunque considerarsi rispettosa della norma contrattuale sopra richiamata dato che non contiene l'indicazione del termine entro il quale la cliente doveva fornire istruzioni alla banca al fine di impedire la vendita d'ufficio dei diritti.

Il che rende peraltro la menzionata comunicazione contraria alle regole vigenti in materia di trasparenza posto che - indipendentemente dal fatto che la banca avesse o meno l'obbligo di inviarla, dato che la cliente, a quelle data, non era azionista e non aveva ancora acquistato le opzioni - certo è che una volta stabilito di effettuare la comunicazione medesima, le citate regole imponevano di fornire tutte le informazioni necessarie onde mettere il destinatario in condizione di operare consapevolmente.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca, nella vicenda oggetto di ricorso, non abbia adempiuto correttamente agli obblighi informativi a suo carico nei confronti della ricorrente e, dunque, sia da considerarsi responsabile del danno subito da quest'ultima (la quale aveva presumibilmente acquistato le opzioni di cui si discute in data 12 e 13 maggio 2014, onde poterle ritualmente esercitare entro il termine ultimo all'uopo stabilito). Pertanto, in accoglimento del ricorso, dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giuri Bancario di idonea documentazione probatoria - a corrispondere alla ricorrente la somma di € 18.130,00, corrispondente alla differenza tra quanto versato per acquistare le opzioni (€ 34.630,00) e quanto ricavato dalla vendita dei titoli da parte della banca (€ 16.500,00), maggiorata degli interessi legali calcolati dalla data del 12 maggio 2014 fino a quella dell'effettivo pagamento.

4.1.3. Operatività in marginazione - Apertura posizione short - Reintegro dei margini di garanzia tramite bonifico - Chiusura d'ufficio della posizione - Illegittimità - Responsabilità della banca per i danni conseguenti - Richiesta del ricorrente - Congruità della somma - Liquidazione dell'importo richiesto

Verificata la responsabilità della banca per aver illegittimamente chiuso una posizione in marginazione (short), la banca medesima va dichiarata tenuta a corrispondere al ricorrente il controvalore in euro della citata somma, posto che l'intermediario nulla ha eccettuato in merito alla congruità di tale richiesta e che il ricorrente ha comunque esattamente quantificato l'importo del danno subito, allegando che la chiusura forzata della predetta posizione gli aveva procurato, tra mancato guadagno e ulteriori perdite, un danno economico di \$ 4.350,00 (decisione del 9 marzo 2015, ricorso n. 800/2014).

Il ricorrente espone:

1. che alle ore 9:00 del giorno 4 settembre 2014 era aperta, nel proprio dossier, la posizione “short” relativa a 40 contratti “DJ Mini Sep 04”;
2. di aver inserito, alle ore 9:17:43 del medesimo giorno, un ordine di “stop profit” relativo a 5 dei summenzionati contratti, da eseguire al raggiungimento del prezzo di \$ 19.960,00;
3. di aver provveduto, alle ore 14.15 del medesimo giorno, ad effettuare un bonifico sul conto corrente di regolamento della posizione in essere di importo pari ad € 25.000,00, al fine di reintegrare i margini di garanzia che erano venuti meno a causa di “uno sfavorevole momento di mercato”, e di aver inviato alla banca, via fax, alle ore 14:30 la nota di esequito di detta operazione;
4. di aver inserito, alle ore 15:53:20, un ordine di “stop loss” con riferimento a 10 contratti, da eseguirsi al raggiungimento del prezzo di \$ 17.167,00;
5. che, alle ore 16:00:13, la banca, di propria iniziativa, provveduto a chiudere 7 contratti al prezzo di \$ 17.134,00, giustificando tale operazione con la necessità di ricostituire i margini di garanzia richiesti per l’operatività in questione;
6. che la banca - in risposta al reclamo in cui egli aveva contestato l’operato dell’intermediario sostenendo che, con l’esecuzione del bonifico di € 25.000,00, i margini di garanzia fossero stati ricostituiti e che, dunque, la chiusura dei 7 contratti fosse da considerarsi illegittima – ha affermato che il cliente, in ottemperanza a quanto previsto nelle disposizioni che regolano le modalità di reintegro dei margini, avrebbe dovuto contattare telefonicamente la banca per informarla dell’avvenuta copertura e che, invece, non avendo avuto immediata contezza dell’esecuzione del suddetto bonifico, di conseguenza, aveva provveduto di sua iniziativa, come stabilito dalle norme contrattuali che disciplinano l’operatività in derivati, a chiudere alcune posizioni per ricostituire i margini di garanzia;
7. di aver dovuto revocare, a seguito della chiusura forzata operata dalla banca, l’ordine di “stop profit” precedentemente impartito in relazione a 5 contratti;
8. che il prezzo al quale si sarebbe attivato l’ordine di “stop profit” è stato raggiunto in data 12 settembre 2014 e che, fino a tale data, non si sono registrati prezzi che avrebbero invece determinato l’esecuzione dell’ordine di “stop loss”.

Il ricorrente, sostenendo che le disposizioni che regolano le modalità di reintegro dei margini non prevedano alcun obbligo, in capo al cliente, di contattare telefonicamente la banca al fine di comunicare l’esecuzione del bonifico a reintegrazione dei margini di garanzia, lamenta che la banca abbia illegittimamente chiuso la posizione con riferimento ai suddetti 7 contratti e, pertanto, chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario la dichiari tenuta a riconoscere, a titolo di risarcimento, la somma di \$ 4.350,00 corrispondente al danno subito a causa della condotta dell’intermediario.

La banca replica deducendo che le modalità di reintegro margini, “dettagliatamente rappresentate al cliente nella sua pagina privata”, prevedono, “successivamente alla disposizione di reintegro, il contatto telefonico, necessario affinché gli uffici di competenza possano avere immediata evidenza dell’avvenuta copertura, sospendendo così la procedura di chiusura posizione”; “nel caso di specie, non avendo ricevuto evidenza tramite contatto telefonico della disposizione di bonifico impartita a copertura della posizione, gli uffici di competenza non hanno potuto prendere in carico la sospensione della chiusura”.

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

La voce “Modalità di reintegro margini” riportata nella pagina privata del ricorrente contenuta nel portale di trading on-line della banca recita testualmente: *“In caso di movimenti di mercato a Lei sfavorevoli per la posizione da Lei detenuta potrebbe rendersi necessario, affinché le*

disponibilità presenti in conto corrente siano sempre sufficienti a mantenere le posizioni in essere, integrare il saldo del suo conto corrente secondo una delle tre seguenti modalità: 1) Giroconto da un altro conto aperto presso (...) Bank; 2) Bonifico da altro Istituto con relativo invio di una copia della distinta. In questo caso è necessario confermare a mezzo fax l'avvenuta disposizione del bonifico al numero [...]. Tale fax dovrà essere inviato all'attenzione del nostro «Market Execution»; 3) Chiusura parziale o integrale delle posizioni aperte fino a totale copertura del saldo. Nel caso in cui avesse integrato il saldo disponibile secondo una delle tre modalità sopra descritte La invitiamo a contattarci telefonicamente al numero verde. Qualora il saldo disponibile dovesse essere diventato insufficiente al mantenimento delle posizioni in essere, e non avesse provveduto ad integrare il saldo del Suo conto corrente secondo una delle tre modalità sopra indicate, la Banca si riserva la facoltà di chiudere la posizione, in modo parziale oppure totale, così come pattuito contrattualmente”.

La banca, in sede di controdeduzioni, ritiene che dalle citate disposizioni scaturisca in capo al ricorrente un obbligo in virtù del quale, a seguito dell'esecuzione del bonifico, il medesimo debba attivarsi contattando telefonicamente la banca per informarla dell'avvenuta copertura dei margini di garanzia e per impedire così la chiusura coatta parziale della posizione.

Questa interpretazione, tuttavia, non appare condivisibile.

Invero, l'espressione di cui si discute (id est: “*La invitiamo a contattarci telefonicamente al numero verde*”) risulta perlomeno ambigua o scarsamente trasparente alla luce dell'art. 21, comma 1, lett. a), del TUF (che, come noto, impone agli intermediari, nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori, di “comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti e per l'integrità dei mercati”) e, comunque, risulta del tutto inidonea ad ingenerare nel cliente la convinzione che oltre al reintegro dei margini di garanzia mediante una delle tre modalità sopra indicate (ossia: “1) Giroconto ...; 2) Bonifico ... 3) Chiusura”), si rendesse altresì necessario, onde completare la procedura, contattare la banca anche per via telefonica.

Che il “contatto telefonico” di cui alla citata disposizione sia un mero adempimento facoltativo, irrilevante al fine del perfezionarsi dell'operazione, emerge del resto dal tenore testuale della proposizione successiva (secondo la quale: “*Qualora il saldo disponibile dovesse essere diventato insufficiente ... e non avesse provveduto ad integrare il saldo ... la Banca si riserva la facoltà di chiudere la posizione*”), che inequivocabilmente riconnette l'effetto della chiusura della posizione incapiente (che, peraltro, la banca ha facoltà di non disporre) esclusivamente alla causa del mancato reintegro dei margini, indipendentemente da qualsiasi altra circostanza; sicché la ricostituzione di tali margini non può che giudicarsi di per sé sufficiente a mantenere in vita la posizione reintegrata.

Ciò posto, il Collegio ritiene che la banca, nella vicenda oggetto di ricorso, non si sia attenuta a quanto previsto dalla normativa sopra richiamata e, pertanto, sia da considerarsi responsabile dei relativi danni subiti dal cliente.

In merito alla richiesta di risarcimento del danno, il ricorrente deduce che la chiusura forzata della posizione con riferimento a 7 contratti disposta dalla banca – oltre a procurargli una perdita pari ad \$ 1.525,00, in quanto i 7 contratti in questione sono stati acquistati ad un prezzo (\$ 17.134,00) maggiore rispetto a quello di vendita (\$ 17.073,00) – ha determinato la necessità di modificare la sua strategia di investimento attraverso la revoca dell'ordine di “stop profit” relativo a 5 contratti; aggiunge che, se la banca non fosse intervenuta illegittimamente, la revoca non sarebbe stata disposta e l'ordine sarebbe stato eseguito in data 12 settembre 2014, quando il prezzo di \$ 16.960,00 impostato nell'ordine è stato raggiunto sul mercato e, di conseguenza, lamenta un mancato guadagno pari a \$ 2.825,00.

Ciò posto, il Collegio, considerato anche che la banca nulla ha eccepito in merito alla congruità della richiesta di risarcimento di \$ 4.350,00 (\$ 1.525,00 + \$ 2.825,00). dichiara l'intermediario tenuto – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione probatoria – a corrispondere al ricorrente il controvalore in euro della somma di \$ 4.350,00, oltre agli interessi legali dalla data di produzione del danno sino al soddisfo.

4.1.4. Operazione societaria su titoli azionari – Mancata informativa al cliente – Mancata applicazione del principio di trasparenza – Risarcimento del danno conseguente – Pretese della ricorrente – Impossibile soddisfazione in via bonaria – Valutazione del danno in via equitativa

Acclarata la responsabilità della banca nei confronti del cliente per non averlo informato dell'avvio di un'operazione societaria relativa a titoli azionari (implicante, tra l'altro, il rimborso di somme da imputare, a scelta dell'investitore, a dividendi ovvero a rimborso capitale), è necessario procedere, ai fini della quantificazione del danno cagionato al ricorrente, ad una valutazione di tipo equitativo (art. 1226, c.c.), posto che l'alternativa per cui il ricorrente avrebbe potuto optare (imputazione a rimborso di capitale, invece che a dividendi, come) se fosse stato al corrente di tale possibilità non avrebbe comportato l'automatica eliminazione del danno patito (applicazione, da parte della banca, del prelievo fiscale sul guadagno di capitale), in quanto è presumibile che la banca avrebbe comunque tenuto la medesima condotta (avendo essa dichiarato che il rimborso di capitale deve essere trattato, per gli effetti di cui si discute, alla stessa stregua di attribuzione di dividendi); pertanto — considerato, da un lato, che il ricorrente avrebbe necessariamente dovuto esperire i consueti mezzi di tutela, con la conseguente alea che vi è normalmente connessa; dall'altro, che non vi è certezza che il ricorrente, pur avendo contezza dell'alternativa, l'avrebbe poi effettivamente scelta (la prospettiva del prelievo in questione può essere semmai uno dei molteplici, e in parte indeterminabili, fattori di ponderazione che possono orientare la scelta verso un eventuale disinvestimento; e, in ogni caso, il controvalore dell'eventuale vendita prospettata dalla ricorrente, non risulterebbe determinabile né con riferimento alla quantità scambiabile, né con riferimento al prezzo di realizzo) (decisione del 23 aprile 2015, ricorso n. 830/2014).

La ricorrente espone:

1. che, in data 20 febbraio 2014, erano custoditi nel deposito titoli presso la banca convenuta 70.000 azioni “Vodafone” di cui era titolare;
2. che, nel periodo 21-24 febbraio 2014, “Vodafone” aveva effettuato un'operazione che prevedeva il ritiro di 11 azioni possedute dagli azionisti e la contestuale consegna di 6 “nuove azioni Vodafone”, di 00,0263001 azioni “Verizon” nonché il rimborso di \$ 0,4928 per ognuna delle 11 azioni ritirate;
3. che agli azionisti “Vodafone” era consentito imputare la distribuzione del contante e dei titoli “Verizon” o a titolo di dividendo (soggetta quindi al prelievo fiscale sul capital gain) ovvero a titolo di rimborso di capitale (non soggetta, quindi a tassazione);
4. che il contratto di deposito titoli sottoscritto con l'intermediario stabilisce che “nei casi di esercizio del diritto di opzione, conversione dei titoli o versamento di decimi, la Banca chiede istruzioni al Cliente e provvede all'esecuzione dell'operazione soltanto a seguito di ordine scritto”.

La ricorrente lamenta di non aver ricevuto, con riferimento all'operazione in questione, alcuna informazione né richiesta di istruzioni dalla banca convenuta, la quale “inspiegabilmente” aveva deciso di imputare la distribuzione delle azioni “Verizon” e del contante a titolo di dividendo; da ciò “è derivato che il rimborso di capitale (erroneamente considerato dividendo) è stato gravato di imposte per GBP 10.080,00 sul conto in sterline come ritenuta fiscale italiana del 20% sul valore in \$ delle n. 1.841 azioni Verizon consegnate e di imposta per \$ 6.889,20 sul capitale di \$ 34.496,00 rimborsato in contanti”.

La ricorrente sostiene che la banca non ha adempiuto alla disposizione contrattuale di cui al precedente punto 4) e che ha comunque arbitrariamente optato di imputare la distribuzione di azioni e contanti in questione a titolo di dividendo invece che di rimborso di capitale (nel qual caso non ci sarebbe stato alcun prelievo fiscale); aggiunge, inoltre, che “nella negata ipotesi di tassazione di entrambe le scelte”, ove tempestivamente informata, avrebbe comunque potuto evitare il suddetto prelievo, vendendo i titoli prima del perfezionamento dell'operazione: la vendita avrebbe prodotto delle minusvalenze e quindi, non sarebbe stata oggetto di tassazione.

Considerato quanto sopra, la ricorrente chiede la somma di € 17.000,00 a titolo di risarcimento del danno subito; l'importo è sostanzialmente corrispondente al prelievo applicato dalla banca che, nella sua prospettazione, si sarebbe potuto evitare.

La banca replica, deducendo:

- a. che “in data 24 febbraio 2014, nell'ambito di un'operazione di raggruppamento delle quote del capitale azionario, Vodafone Group PLC ha effettuato una distribuzione di contanti e di azioni Verizon Communications Inc.”;
- b. che “al fine di effettuare questa distribuzione, Vodafone ha previsto per i propri azionisti, in via ipotetica anche per quelli italiani, l'assegnazione di azioni non quotate di due differenti tipi, a seconda del trattamento fiscale scelto dall'azionista stesso: 1) azioni di tipo «B»: la soluzione prevedeva la distribuzione di contanti e l'assegnazione di azioni Verizon Communications pagati sotto forma di rimborso di capitale; 2) azioni di tipo «C»: la soluzione prevedeva la distribuzione di contanti e l'assegnazione di azioni Verizon Communications pagati come dividendo”;
- c. che “la trattazione fiscale proposta dall'emittente fa riferimento alla normativa fiscale del Regno Unito e non rileva ai fini della normativa fiscale italiana; non sussiste, infatti in quest'ultima la distinzione tra income options e capital option: in entrambi i casi l'attribuzione di azioni da parte di Vodafone PLC deve essere considerata, sotto il profilo della fiscalità italiana, come dividendo in natura, con applicazione quindi della ritenuta del 20% (oggi 26%) di cui all'art. 27 del Dpr 600/73 sul valore normale delle azioni”;
- d. che, “non producendo tale differenza alcun effetto di natura fiscale sugli azionisti, poiché entrambi i casi sarebbero stati assoggettati alla ritenuta del 20% (ora 26%), non sussisteva quindi alcuna possibilità di scelta fiscale per l'investitore italiano”;
- e. che “l'insussistenza di qualsiasi opzione di scelta in capo ai depositanti non ha prodotto l'onere per la banca di conformarsi al disposto dell'articolo 12 comma 2 del Contratto di deposito titoli a custodia e amministrazione citato dalla cliente, ma solo di adempiere all'obbligo, come del resto effettuato dalla banca, di provvedere alla tutela dei diritti inerenti i titoli oggetto di custodia, attraverso la cura e la riconciliazione dell'operazione sui titoli oggetto di deposito”.

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

L'art. 21 del TUF impone agli intermediari che prestano “servizi e attività di investimento e accessori” di “comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti” nonché di “operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati”.

E' quindi da ritenere che la banca – non avendo fornito alla ricorrente adeguate e tempestive informazioni in merito ad una rilevante operazione societaria riguardante i titoli di cui si discute – non abbia fatto corretta applicazione del principio di trasparenza sancito dalla menzionata disposizione, della quale peraltro la normativa contrattuale richiamata dal ricorrente costituisce specifica applicazione e che, pertanto, sia da considerare responsabile dei danni patiti dalla cliente.

Per quanto attiene all'ammontare del risarcimento, la ricorrente sostiene che se fosse stata tempestivamente informata in merito all'operazione in questione avrebbe potuto evitare il prelievo (€ 17.000): **a)** scegliendo di imputare la distribuzione di azioni e denaro eseguito da Vodafone a titolo di “rimborso di capitale” – distribuzione a suo avviso non tassabile – e non a titolo di distribuzione dividendi, la quale è stata invece assoggettata al prelievo di cui trattasi; **b)** oppure monetizzando i titoli prima del perfezionamento dell'operazione societaria, mediante la vendita degli stessi la quale non sarebbe stata comunque tassata in quanto produttiva di minusvalenza (stante il prezzo di carico del titolo).

Il Collegio non ritiene condivisibile la stima del danno prospettata dalla ricorrente.

Difatti, è anzitutto da considerare che l'imputazione che la ricorrente avrebbe inteso effettuare (a titolo di rimborso capitale e non di distribuzione dividendi) non avrebbe comportato l'automatica esclusione del prelievo applicato: è anzi plausibile ritenere che la banca lo avrebbe eseguito comunque, come emerge dalle difese svolte dalla medesima. Sicché – indipendentemente dalla correttezza di tale impostazione, la cui valutazione implica l'esame di normativa di carattere fiscale, sia di diritto interno che straniero – le pretese della ricorrente, anche in questa ipotesi, non avrebbero trovato immediata soddisfazione in via bonaria: si sarebbe reso necessario l'esperimento dei consueti mezzi di tutela, con la conseguente alea che vi è normalmente connessa.

Inoltre – e con riferimento anche all'ipotesi, subordinatamente avanzata, di vendita del titolo – nemmeno appare possibile stabilire con certezza quali sarebbero state le effettive scelte della cliente, in caso di tempestiva informativa. Anche perché la prospettiva del prelievo in questione può essere semmai uno dei molteplici, e in parte indeterminabili, fattori di ponderazione che possono orientare la scelta verso un eventuale disinvestimento: sicché l'opzione di cui si discute non può darsi univocamente per acquisita. E, in ogni caso, il controvalore dell'eventuale vendita prospettata dalla ricorrente, non risulterebbe determinabile né con riferimento alla quantità scambiabile, né con riferimento al prezzo di realizzo.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio ritiene quindi di dover stimare l'ammontare del pregiudizio sofferto ricorrendo ad una valutazione di tipo equitativo (art. 1226, c.c.); pertanto dichiara la banca tenuta a corrispondere alla ricorrente la somma di € 5.000, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria.

4.1.5. Trading on-line – Acquisto titoli azionari – Successiva impossibilità a vendere – Lamentati disservizi della piattaforma informatica – Ammissione della banca – Risarcimento del danno – Parametri di riferimento

Considerato che gli intermediari che erogano il servizio di trading on-line hanno l'obbligo, entro i limiti previsti dall'ordinamento, di garantire lo stabile e corretto funzionamento del portale informatico a ciò dedicato, la banca convenuta è responsabile per il disservizio che abbia impedito al ricorrente di effettuare operazioni su titoli azionari, dovendo, di conseguenza, risarcire al cliente i danni subiti; non essendo, comunque, possibile stabilire con certezza quali sarebbero state le scelte di investimento del ricorrente medesimo se il contestato disservizio non si fosse verificato, si deve procedere alla quantificazione del pregiudizio con valutazione equitativa (art. 1226, c.c.); tra

i criteri di cui tenere conto ai suddetti fini, possono essere considerati: 1) il prezzo raggiunto dal titolo; 2) il (pur minore) ricavato realizzato con una vendita successiva; 3) la mancanza di elementi probatori idonei a dimostrare con precisione la congruità della somma richiesta a titolo di risarcimento e, ancor prima, del grado di plausibilità dell'operazione prospettata nonché, in ogni caso, della sua aleatorietà (decisione del 9 settembre 2015, ricorso n. 306/2015).

Il ricorrente espone:

- 1) di aver acquistato — in data 4 novembre 2014, tramite la piattaforma di trading on-line della banca — 8.000 azioni “ENI” al prezzo di € 16,55, per un controvalore complessivo pari ad € 132.414;
- 2) di aver verificato, in data 6 novembre 2014, che il prezzo del suddetto titolo era salito fino a raggiungere il valore di € 16,80 e, quindi, di aver deciso di vendere il pacchetto azionario in suo possesso;
- 3) di non aver potuto, tuttavia, eseguire la vendita in quanto le azioni in questione, a causa di un malfunzionamento del sistema (che si sarebbe protratto fino al giorno 7 novembre 2014), non risultavano caricate sul proprio dossier;
- 4) di avere, infine, venduto i titoli in data 21 novembre 2014, al prezzo di € 16,78;
- 5) sicché — ritenendo di aver subito un danno a causa del problema tecnico che ha interessato la piattaforma di trading on-line della banca — il ricorrente chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare all'intermediario convenuto di corrispondere la somma di € 4.000,00, a titolo di risarcimento per il mancato guadagno.

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l'inaammissibilità del ricorso *ratione materiae*, in quanto “*afferente al corretto funzionamento del servizio bancario di home banking*”, nonché per il “*fatto che la vertenza de qua postula un approfondimento, in capo al Collegio, di natura manifestamente consulenziale/peritale [...] non rientrante tra le funzioni dell'Organismo adito*” e, infine, perché il “*controvalore della controversia*” risulta essere superiore al valore di € 100.000,00, previsto dal Regolamento quale limite oltre il quale non è consentito proporre ricorso all'Ombudsman-Giuri Bancario; nel merito, deducendo l'infondatezza della domanda presentata dal ricorrente.

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

In via pregiudiziale, non ritiene fondate le eccezioni sollevate dalla banca posto che: **1)** la gestione di un sistema informatico attraverso il quale la clientela può impartire ordini di investimento/disinvestimento costituisce una modalità di erogazione, da parte degli intermediari, dei servizi di investimento e, quindi, rientra a pieno titolo nell'ambito di competenza *ratione materiae* dell'Organismo adito; **2)** il ricorrente, con il ricorso in esame, chiede all'Ombudsman-Giuri Bancario di accertare se il fatto dedotto costituisca un illecito imputabile alla banca e, eventualmente, di condannare quest'ultima al risarcimento del danno patito; tale attività non postula quindi alcun approfondimento “*di natura manifestamente consulenziale/peritale*”, costituendo la tipica funzione attribuita dal Regolamento al Collegio decidente; **3)** l'art. 7, comma 1, lett. c), del Regolamento, stabilisce che “*la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00*”: ne deriva che il ricorrente — avendo richiesto la somma di € 4.000,00 a titolo di risarcimento — non risulta certamente aver superato il limite imposto dalla suddetta disposizione.

Nel merito, il Collegio osserva, anzitutto, che la banca, nella lettera di risposta al reclamo presentato dal ricorrente (datata 19 dicembre 2014), ha riconosciuto che “*in data 4 novembre 2014 un problema tecnico con la SIM di riferimento (Intermonte) ed indipendente dalle procedure della banca ha causato problemi sulla corretta valuta di addebito/accredito degli ordini titoli, oltre che alla visibilità in dossier degli stessi*” e che “*il problema è stato affrontato tempestivamente dai [...]*

tecnicisti [...] purtroppo con alcuni strascichi dal punto di vista informatico, che hanno impedito la regolare visualizzazione dei titoli fino al giorno 7 novembre 2014”.

Alla luce di quanto sopra, e considerato che gli intermediari che erogano il servizio di trading on-line hanno l’obbligo, entro i limiti previsti dall’ordinamento, di garantire lo stabile e corretto funzionamento del portale informatico a ciò dedicato, il Collegio ritiene che la banca convenuta sia responsabile per il disservizio che ha impedito al ricorrente, nei giorni compresi tra il 4 ed il 7 novembre 2014, di effettuare operazioni sui titoli in questione e debba, di conseguenza, risarcire al cliente i danni subiti.

Nondimeno, non essendo possibile stabilire con certezza quali sarebbero state le scelte di investimento del ricorrente se il contestato disservizio non si fosse verificato, il Collegio ritiene di dover procedere alla quantificazione del pregiudizio con valutazione equitativa (art. 1226, c.c.):

a) tenendo conto — per quanto attiene al danno da impossibilità di vendere le 8.000 azioni in suo possesso al prezzo raggiunto dal titolo nella giornata dal 6 novembre 2014 (€ 16,80) — del (pur minore) ricavato realizzato con la vendita del successivo 21 novembre (€ 16,78);

b) tenendo conto altresì — con riferimento al dedotto danno consistente nell’impossibilità di riacquistare il titolo ad un prezzo vantaggioso (€ 16,40), al fine di rivenderlo successivamente — della mancanza di elementi probatori idonei a dimostrare con precisione la congruità della somma richiesta a titolo di risarcimento e, ancor prima, del grado di plausibilità, in siffatto contesto, dell’operazione prospettata nonché, in ogni caso, della sua aleatorietà.

In conclusione, il Collegio dichiara la banca tenuta a corrispondere al ricorrente la somma di € 1.000,00, equitativamente determinata, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria, e ad inviare all’Ombudsman-Giurì Bancario la documentazione idonea a dimostrare l’intervenuto adempimento.

4.1.6. Trading on-line – Anomalia della piattaforma informatica – Ritardo nella trasmissione dati – Responsabilità della banca – Determinazione del danno risarcibile - Parametri

Accertata la responsabilità della banca per il danno patito dal cliente (impossibilitato ad operare su titoli di Stato a causa di un’anomalia sulla piattaforma informatica), e considerato che non è possibile stabilire con certezza ex post quali sarebbero state le iniziative di investimento che il ricorrente avrebbe intrapreso se la suddetta “anomalia” non si fosse verificata, il danno deve essere liquidato in via equitativa ai sensi dell’art. 1226, c.c., tenendo conto (in relazione all’ammontare dell’investimento e all’andamento del prezzo del titolo nella giornata in questione) del danno emergente, del lucro cessante e dell’importo - da detrarre - ricavato dal ricorrente dalla vendita dei titoli in eccesso rispetto alla quantità originariamente preventivata (decisione del 7 ottobre 2015, ricorso n. 321/2015).

La ricorrente espone:

1. di aver impartito, in nome e per conto della figlia Sig.ra (...), tramite la piattaforma di trading on-line della banca convenuta — in data 12 marzo 2015, alle ore 8:52 — l’ordine di acquistare nominali € 72.000,00 del “BTP FB37”, ad un prezzo non superiore a € 138,60;
2. che, nonostante il titolo in questione avesse “aperto a 138,55” l’operazione in questione non era stata eseguita “per problemi tecnici avuti dalla [banca convenuta]”;
3. di avere tentato “almeno due volte” di revocare la suddetta disposizione, senza, tuttavia, riuscirci;

4. *“non volendo restare senza titoli”*, di avere impartito — alle ore 12:29 del medesimo giorno — l’ordine di acquistare nominali € 75.000,00, del titolo in questione, eseguito al prezzo di € 140,26;
5. di avere, quindi, nuovamente tentato, senza esito positivo, di revocare l’ordine immesso alle ore 8:52, che, invece, verificatesi le condizioni di prezzo impostate, trovava tardiva esecuzione alle ore 14:57;
6. trovandosi nella situazione di avere ormai *“troppi titoli in carico”*, di avere immesso l’ordine di vendere nominali 72.000 del BTP in questione, eseguito alle ore 16:10, al prezzo di € 139,35.

La ricorrente lamenta che *“se avesse regolarmente avuto BTP da [lei] inseriti alle ore 8:52, li [avrebbe] realizzati con una notevole plusvalenza e non [avrebbe] inserito né tentativi di revoca e [altri] ordini di acquisto”*; chiede, pertanto, che l’Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di risarcire il mancato guadagno patito a causa del malfunzionamento della piattaforma nonché di revocare dell’ordine eseguito alle ore 12:29.

La banca replica, affermando:

- a) che l’ordine di acquisto impartito dalla ricorrente alle ore 8:52, ossia nella fase di preapertura del mercato borsistico, a causa di *“una anomalia di trasmissione dati”*, è *“arrivato al mercato ore 9:22 a negoziazioni già avviate ovvero quando il prezzo medio dell’investimento [...] si attestava su quotazioni superiori rispetto alla soglia limite indicata [dalla ricorrente]”*;
- b) che, *“nell’elenco delle operazioni registrate nell’apposito applicativo della banca”*, non risulta che la ricorrente abbia disposto la revoca del precedente ordine di acquisto immesso alle ore 8:52;
- c) che il suddetto ordine è stato eseguito alle ore 14:57 e *“l’acquisto si è perfezionato nel momento in cui il valore del titolo ha coinciso con il limite indicato dal cliente”*;
- d) che, *“nelle more, segnatamente alle ore 12:25, la ricorrente ordinava un ulteriore acquisto del medesimo titolo per un valore di € 75.000, limitato ad € 140,26”*
- e) che, alle ore 16:00, la ricorrente ha inserito l’ordine di vendere il titolo in questione per un valore nominale pari a € 72.000, eseguito alle ore 16:10 al prezzo di € 139,35;
- f) che l’anomalia di cui al precedente punto a. *“aveva generato una discrepanza tra il prezzo in fare di preapertura [€ 138,55] e quello effettivamente pagato”* (€ 138,60) dalla ricorrente in occasione dell’esecuzione dell’operazione (ore 14:57);
- g) di aver provveduto a rimborsare alla ricorrente la maggiore somma versata a causa di detta discrepanza, accreditando sul conto corrente della medesima la somma di € 36,03;
- h) che *“l’acquisto dei Buoni Poliennali del Tesoro (BTP) è un’operazione di investimento di capitali tipicamente finalizzata all’acquisizione di un flusso di cassa costante tramite l’accredito delle cedole che correlano il rendimento dell’investimento al mantenimento dello stesso fino alla data di scadenza”*;
- i) che *“quanto precede palesa inequivocabilmente la infondatezza delle pretese risarcitorie della controparte che, pur avendo effettuato un investimento tipicamente durevole imposta la propria domanda sulla implicita – e non dimostrata – intenzione di speculare sulla vendita dei titoli”*.

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

Anzitutto, 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 dell’intermediario, l’onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di trading online sulla quale la clientela opera; ne consegue che il malfunzionamento della piattaforma, 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 specie, è emerso — anche a seguito di quanto dichiarato dall'intermediario convenuto in sede di replica — che in data 12 marzo 2015 si è verificato un disservizio che ha determinato “una anomalia di trasmissione dati”, a causa della quale l'ordine di acquisto della ricorrente, immesso in fase di pre-apertura del mercato (ore 8:52), è stato inviato al mercato solo alle ore 9:22.

Se non si fosse verificato il disservizio in questione e l'ordine fosse stato tempestivamente trasmesso, verosimilmente la compravendita si sarebbe perfezionata nei primi minuti dall'apertura del mercato.

Difatti, come esattamente osservato dalla ricorrente, il titolo in questione ha fatto registrare — già in apertura del mercato — un prezzo compatibile con il limite impostato nell'ordine di acquisto, che, pertanto, se non si fosse verificata la suddetta “anomalia”, avrebbe trovato pronta esecuzione.

Ciò risulta dai report “Bloomberg” versati in atti, che riportano le quotazioni del titolo a partire dall'apertura del mercato, da cui si desume appunto che, nei primi minuti successivi all'apertura, il titolo ha effettivamente fatto registrare dei prezzi in linea con il limite indicato nell'ordine dalla ricorrente.

Ne deriva che la banca deve essere considerata responsabile del danno patito dalla ricorrente la quale, per un periodo di tempo di circa 5 ore, è stata privata della possibilità di operare con dei titoli che sarebbero dovuti essere nella disponibilità della medesima ricorrente già a partire dai primi minuti dall'apertura del mercato.

Non rilevano, in senso contrario, le argomentazioni formulate dall'intermediario secondo cui il danno lamentato dalla ricorrente sarebbe incompatibile, stanti le caratteristiche del titolo in questione, con l'obiettivo di realizzare da parte dell'investitore un lucro nel breve periodo.

Vero è infatti che l'operazione in questione — in linea, peraltro, con quanto stabilito nel decreto con cui il Giudice tutelare presso il Tribunale di Brescia, Sezione distaccata di Salò, ha autorizzato la ricorrente, quale amministratrice dei beni della figlia, ad investire somme mediante la modalità del trading online — non comportava “rischi per il capitale”. Ma ciò non toglie che, nella specie, l'investitore avrebbe comunque potuto realizzare, grazie alla favorevole congiuntura di mercato, una plusvalenza che non v'è ragione di non ammettere a risarcimento.

Considerato, tuttavia, che non è possibile stabilire con certezza *ex post* quali sarebbero state le iniziative di investimento che la ricorrente avrebbe intrapreso se la suddetta “anomalia” non si fosse verificata, il Collegio ritiene che il relativo danno debba essere liquidato in via equitativa ai sensi dell'art. 1226, c.c., tenendo conto, in particolare, alla luce dell'ammontare dell'investimento e dell'andamento del prezzo del titolo nella giornata in questione:

- del danno emergente, tendenzialmente commisurato alla differenza tra le somme che sarebbero occorse, in caso di corretto funzionamento del sistema, per acquistare il quantitativo di BTP originariamente preventivato, e quelle effettivamente impiegate per acquistare la medesima quantità del prodotto in questione;
- del lucro cessante, tendenzialmente commisurato all'aumento del valore del titolo intervenuto tra l'orario di apertura e l'orario in cui la ricorrente è venuta effettivamente in possesso dei titoli;
- dell'importo — da detrarre — ricavato dalla ricorrente dalla vendita dei titoli in eccesso rispetto alla quantità originariamente preventivata.

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 probatoria — a corrispondere alla ricorrente la somma di € 2.000,00.

4.1.7. Trading on-line – Operatività in marginazione – Mancato tempestivo aggiornamento del prezzo di stop loss – Responsabilità della banca – Risarcimento del danno – Parametri di riferimento – Aleatorietà della situazione – Prezzo massimo raggiunto

Posto che, dalle quotazioni della giornata di interesse, risulta che, in caso di corretto aggiornamento del prezzo di stop loss, il cliente avrebbe potuto ottenere un risultato economicamente più favorevole, la banca è tenuta al risarcimento del danno conseguente, la cui quantificazione deve essere computata mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 cod. civ., tenendo conto quotazioni del titolo nei giorni successivi (decisione del 16 novembre 2015, ricorso n. 425/2015).

I ricorrenti espongono:

1. che in data 14 ottobre 2014 — all'apertura delle contrattazioni sui mercati — erano caricati sul proprio dossier titoli n. 5 lotti del future “FIB4L DEC 14”, in posizione long, al prezzo medio di € 19.932,00;
 2. che, collegato a detta posizione, era pendente un ordine automatico di chiusura (ordine di *stop loss*), che si sarebbe dovuto attivare al raggiungimento sul mercato del prezzo di € 18.736,08;
 3. di aver immesso, nella medesima giornata, un ordine finalizzato ad acquistare un ulteriore lotto del titolo in questione, “*allo scopo di abbassare il valore medio di carico ed il relativo valore di intervento dello «stop loss»*”;
 4. che l'ordine di acquisto veniva eseguito alle ore 11:44:38 al prezzo di € 18.756,00 e “*contestualmente ed immediatamente veniva ricalcolato in € 19.737,50 il nuovo prezzo medio di carico sul totale complessivo dei 6 lotti, da cui il relativo stop loss automatico collegato al raggiungimento di un prezzo di mercato inferiore/uguale del 6% (€ 18.553,25)*”;
 5. che, tuttavia, alle ore 11:44:47 venivano venduti i 5 lotti originari, al prezzo di € 18.730,00, in automatica esecuzione del primo ordine di *stop loss* descritto al precedente punto n. 2;
 6. che, pertanto, il sistema — che ha correttamente ricalcolato in tempo reale il nuovo prezzo medio (€ 19.737,50) — parimenti avrebbe dovuto aggiornare in tempo reale il corrispondente prezzo di *stop loss* (a € 18.553,25);
 7. che, invece, “*dopo 9 secondi lo stop loss era rimasto fermo al precedente livello*” (di € 18.736,08), donde l'errato ordine automatico di vendita eseguito dalla banca;
 8. che, quindi, i ricorrenti avrebbero subito un danno a causa di detto errore, imputabile alla responsabilità della banca, per il quale chiedono il risarcimento di € 25.187,50, a titolo di perdita subita, e di € 4.310,00 a titolo di mancato guadagno.
- La banca, in replica a quanto dedotto dai ricorrenti
- a) ha, anzitutto, provveduto ad una circostanziata ricostruzione dei fatti oggetto di ricorso;
 - b) ha inoltre rilevato che “*le tempistiche tecniche necessarie per la revoca dell'ordine di stop loss automatico a seguito di ordine di incremento di posizioni, e il contestuale inserimento dell'ordine automatico aggiornato per il nuovo quantitativo in essere non sono tecnicamente azzerabili, derivando dal conseguente invio simultaneo e sequenziale da parte della banca di una grande quantità di transazioni nell'arco di pochi secondi*”;
 - c) in ogni caso, ha aggiunto di aver “*intrapreso le opportune iniziative al fine di addivenire ad un accordo transattivo, a tacitazione delle doglianze formulate dai [ricorrenti]*”;
 - d) ha, infine, fatto presente che le suddette proposte di accordo non sono state, tuttavia, accettate dalle controparti.

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

I ricorrenti, in data 14 ottobre 2014, hanno operato in marginazione su un titolo, in posizione *long*, denominato “FIB4L DEC 14” (prezzo medio di carico € 19.932,00).

Hanno immesso rispettivamente nel sistema un ordine di acquisto di un ulteriore lotto del suddetto titolo — in aggiunta ai 5 già in loro possesso —, la cui esecuzione (avvenuta alle ore 11:44:38, al prezzo di € 18.756,00) avrebbe dovuto determinare l’automatico adeguamento del prezzo di *stop loss* da € 18.736,08 ad € 18.553,25.

Nella specie — come sopra rilevato e come riconosciuto dallo stesso intermediario — il prezzo di *stop loss* del titolo in questione non è stato tempestivamente aggiornato, come sarebbe invece dovuto accadere.

Tale inesatto adempimento è imputabile a responsabilità dell’intermediario convenuto: difatti, come già rilevato dal Collegio, in mercati caratterizzati da un’operatività stringente, la banca è tenuta a garantire l’adeguamento in tempo reale dei valori di *stop loss* a fronte dell’esecuzione di ordini impartiti dalla clientela che determinano il mutamento di detti parametri (cfr. la decisione del 9 luglio 2014, ric. n. 964/13).

Ne deriva che l’intermediario va ritenuto responsabile dei conseguenti danni subiti dai ricorrenti, la cui quantificazione — non potendosi stabilire con certezza quale sarebbe stato l’esatto ammontare delle somme ritraibili dalla vendita dei titoli se le posizioni non fossero state indebitamente chiuse — deve essere compiuta dal Collegio mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell’art. 1226 c.c., alla stregua dei parametri e degli elementi che seguono.

L’indebita attivazione, alle ore 11:44:47 del 14 ottobre 2014, dello *stop loss* in conseguenza del verificarsi della condizione di prezzo impostata antecedentemente all’acquisto del nuovo lotto, ha determinato la conseguente chiusura delle originarie 5 posizioni al prezzo di € 18.735,00.

L’operazione — tenuto conto dei rispettivi prezzi di vendita e dei prezzi medi di acquisto dei medesimi titoli — ha quindi provocato, in capo ai ricorrenti, una perdita da essi determinata in complessivi € 24.497,50.

Dalle quotazioni del titolo nella giornata in questione, si può verosimilmente desumere che, in caso di corretto funzionamento del sistema, i ricorrenti avrebbero potuto ottenere un risultato più favorevole e, in particolare, avrebbero potuto evitare (o perlomeno avrebbero potuto avere una buona possibilità di evitare), in tutto o in parte, la suddetta perdita.

E’ nondimeno da considerare che tale chance sarebbe potuta essere colta solo entro un lasso di tempo non particolarmente lungo, considerato che, già nella giornata del 15 ottobre 2014, la quotazione del titolo ha raggiunto un livello tale che avrebbe determinato l’attivazione dell’ordine di *stop loss* al nuovo prezzo di € 18.553,25.

Alla luce di quanto sopra osservato, come base di partenza ai fini delle valutazioni di competenza, si può prendere in considerazione il danno risultante dall’applicazione del prezzo massimo, abbattendolo di una percentuale in ragione dell’aleatorietà della situazione.

Nella specie, l’abbattimento può essere pari a circa il 50% del prezzo massimo successivamente raggiunto dal titolo, anche in considerazione del lasso di tempo (10 giorni) su cui è stato calcolato il predetto prezzo massimo, per un importo complessivo pari quindi ad € 10.000,00.

In conclusione, 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 ai ricorrenti l’importo complessivo di € 10.000,00.

4.1.8. Trading on-line – Operatività in marginazione – Mancato tempestivo aggiornamento del prezzo di stop loss – responsabilità della banca – Risarcimento del danno – Determinazione – Parametri di riferimento – Perdita effettiva – Guadagno potenziale – Aleatorietà dell’operazione

Posto che la banca, nell’ambito di operazioni in marginazione eseguite tramite il servizio di trading on-line, è responsabile del mancato tempestivo adeguamento del prezzo di stop loss, con conseguente obbligo al risarcimento del danno patito, la quantificazione del predetto danno deve essere effettuata tenendo conto dei seguenti parametri: 1) la perdita effettivamente subita dal cliente; 2) il potenziale guadagno, in caso di comportamento corretto dell’intermediario; 3) l’aleatorietà dell’operazione in marginazione che, valutata ex ante, può esporre a perdite anche considerevoli in relazione ai margini applicati (decisione del 14 dicembre 2015, ricorso n. 636/2015).

I ricorrenti espongono:

1. che - in data 4 dicembre 2014, all’apertura delle contrattazioni sui mercati – erano caricati sul proprio dossier titoli n. 2 lotti del future “EUROSTOXX50 MAR15”, in posizione short overnight al prezzo medio di € 3.117,50;
2. che, collegato a detta posizione, era pendente un ordine automatico di chiusura (ordine di *stop loss*), che si sarebbe automaticamente attivato al raggiungimento, sul mercato, di un prezzo superiore/uguale a € 3.273,37;
3. di aver immesso, nella medesima giornata, un ordine di vendita di un ulteriore lotto “*allo scopo di elevare il valore medio di carico ed il relativo valore di intervento dello «stop loss»*”;
4. che detto ordine era stato eseguito alle ore 14:36:01 al prezzo di € 3.265,00 e “*contestualmente ed immediatamente veniva ricalcolato in € 3.166,66 il nuovo prezzo medio di carico, da cui il relativo stop loss automatico collegato al raggiungimento di un prezzo di mercato superiore/uguale del 5% (€ 3.325,00)*”;
5. che “*inopinatamente alle ore 14:36:07 veniva eseguito dalla [banca] l’ordine automatico di acquisto degli originari 2 lotti al prezzo di € 3.275,00 con condizione last >= € 3.273,37 riferita alla situazione temporalmente precedente il nuovo ordine di vendita eseguito, e pertanto ad un prezzo superiore al nuovo livello di stop generatosi di € 3.325,00*”.

I ricorrenti lamentano che “*il sistema, che ha ricalcolato in tempo reale il nuovo prezzo medio di € 3.166,66, parimenti avrebbe dovuto aggiornare in tempo reale il corrispondente stop loss ad € 3.325,00; viceversa dopo ben 6 secondi lo stop loss era rimasto fermo al precedente livello di € 3.273,37, donde l’errato ordine automatico di acquisto eseguito dalla [banca]*”; sostenendo di aver subito un danno a causa di detto errore, imputabile alla responsabilità della banca, chiedono, a titolo di risarcimento, la somma di € 2.166,67, corrispondente alla perdita subita, nonché la somma di € 1.581,00 a titolo di mancato guadagno.

La banca, in replica a quanto dedotto dai ricorrenti:

1. ha, anzitutto, provveduto ad una circostanziata ricostruzione dei fatti oggetto di ricorso;
2. peraltro — pur rilevando che “*le tempistiche tecniche necessarie per la revoca dell’ordine di stop loss automatico a seguito di ordine di incremento di posizioni, e il contestuale inserimento dell’ordine automatico aggiornato per il nuovo quantitativo in essere non sono tecnicamente azzerabili*”, stante l’ingente mole di transazioni che la procedura automatizzata inevitabilmente produce — ha riconosciuto che, in ambedue le circostanze

- riportate dai ricorrenti, “*il tempo intercorso prima del ricalcolo [del prezzo di stop loss] in questione è stato superiore a quello richiesto per tale tipologia di operazione*”;
3. in ogni caso, ha aggiunto di aver “*intrapreso le opportune iniziative al fine di addivenire ad un accordo transattivo, a tacitazione delle doglianze formulate dai [ricorrenti]*”;
 4. infine, ha fatto presente che le suddette proposte di accordo non sono state, tuttavia, accettate dalle controparti.

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

I ricorrenti, in data 4 dicembre 2014, hanno operato in marginazione sul titolo “EUROSTOXX50 MAR15”, in posizione short al prezzo medio di carico di € 3.117,50.

Hanno immesso nel sistema un ordine di vendita di un ulteriore lotto del suddetto titolo, la cui esecuzione (avvenuta alle ore 14:36:01, al prezzo di € 3.265,00) avrebbe dovuto determinare l’automatico adeguamento del prezzo di stop loss (da € 3.273,37 a € 3.325,00).

Ma così non è stato.

Difatti, nella specie — come sopra rilevato e come riconosciuto anche dallo stesso intermediario — il prezzo di stop loss del titolo in questione non è stato tempestivamente aggiornato, come sarebbe invece dovuto accadere.

Tale inesatto adempimento è imputabile a responsabilità dell’intermediario convenuto: come già rilevato dal Collegio, in mercati caratterizzati da un’operatività stringente, la banca è tenuta a garantire l’adeguamento in tempo reale dei valori di *stop loss* a fronte dell’esecuzione di ordini impartiti dalla clientela che determinano il mutamento di detti parametri (cfr., di recente, la decisione del 9 luglio 2014, ric. n. 964/13, nonché le decisioni del 9 luglio 2015, sui ricorsi n. 191/15 e 192/15).

Ne deriva che l’intermediario va ritenuto responsabile dei conseguenti danni subiti dai ricorrenti, la cui quantificazione — non potendosi stabilire con certezza quale sarebbe stato l’esatto ammontare delle somme ritraibili dalla vendita dei titoli se le posizioni non fossero state indebitamente chiuse — deve essere compiuta dal Collegio mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell’art. 1226 c.c., alla stregua dei parametri e degli elementi che seguono.

L’indebita attivazione, alle ore 14:36:07, dello *stop loss* in conseguenza del verificarsi della condizione di prezzo impostata antecedentemente alla vendita del nuovo lotto, ha determinato la conseguente chiusura della originaria posizione, con l’acquisto di 2 lotti al prezzo di € 3.275,00.

L’operazione — tenuto conto dei rispettivi prezzi di acquisto e dei prezzi medi di vendita dei medesimi titoli — ha quindi provocato, in capo ai ricorrenti, una perdita da essi determinata in complessivi € 2.166,67.

Dalle quotazioni di mercato, si può verosimilmente desumere che, in caso di corretto funzionamento del sistema, i ricorrenti avrebbero potuto ottenere un risultato più favorevole e, in particolare, avrebbero potuto evitare (o perlomeno avrebbero potuto avere una buona chance di evitare), in tutto o in parte, la suddetta perdita.

Ciò si desume dall’andamento del valore del titolo e, in particolare, dalla circostanza che il prezzo delle contrattazioni non ha comunque raggiunto — né nella giornata del 4 dicembre 2014, né nei giorni successivi — il nuovo prezzo di *stop loss*; sicché, i ricorrenti avrebbero avuto a disposizione, per chiudere la posizione, un congruo lasso di tempo nel quale il prezzo del titolo, sia con riferimento ai valori medi che massimi, ha fatto registrare livelli maggiormente favorevoli (ai fini della stima, sono stati presi in considerazione i valori registrati nell’arco dei dieci giorni decorrenti dalla predetta giornata).

Alla luce di quanto sopra, il Collegio ritiene che il danno nella specie subito dai ricorrenti possa essere quantificato nell’importo di € 2.600, tenendo conto dei seguenti parametri:

- la perdita che si è effettivamente prodotta (€ 2.180), stante il prezzo medio di carico dei titoli (€ 3.166), a seguito dell'indebita chiusura della posizione alle ore 09:01:18 del 23 febbraio 2015 (ad € 3.275);

- del potenziale guadagno che si sarebbe, invece, potuto ritrarre chiudendo la posizione successivamente, nel corso del periodo di osservazione considerato;

- dell'aleatorietà dell'operazione in marginazione che, valutata *ex ante*, può esporre a perdite anche considerevoli in relazione ai margini applicati; nonché della già rilevata mancanza di certezza in ordine al momento in cui la posizione sarebbe stata chiusa dal ricorrente in caso di corretto funzionamento del sistema: elementi, questi, che possono condurre ad un abbattimento della misura del risarcimento che può essere stimata nella misura di circa un terzo rispetto alla richiesta formulata dai ricorrenti.

In conclusione, 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 ai ricorrenti il predetto importo complessivo di € 2.600, determinato alla stregua dei parametri sopra indicati.

4.2. Valutazione equitativa del danno

4.2.1. Trading on-line – Compravendita azioni – Malfunzionamento della piattaforma – Impossibilità di stabilire gli effetti della vendita effettivamente richiesta – Indeterminabilità del danno – Applicazione del criterio equitativo

In materia di quantificazione del danno subito dal ricorrente a causa della condotta dell'intermediario, qualora non risulti possibile stabilire con esattezza i plausibili effetti che la vendita effettivamente richiesta dal ricorrente avrebbe determinato e, quindi, pervenire ad una esatta determinazione del relativo pregiudizio a carico del ricorrente stesso, occorre fare applicazione del criterio di cui all'art. 1226 c.c., tenendo conto della perdita della possibilità, causata dal disservizio, di compensare la plusvalenza che sarebbe derivata dalla vendita (richiesta dal ricorrente) con le minusvalenze presenti sulla posizione fiscale del cliente, nonché della differenza tra il valore delle azioni al momento dell'ordine non eseguito e quello in cui l'investitore ha potuto trasferirle ad altro intermediario (decisione del 9 marzo 2015, ricorso n. 755/2014).

Il ricorrente espone:

- che, alla data del 30 aprile 2014, erano custoditi nel suo deposito titoli presso la banca convenuta n. 1734 azioni al portatore della Banca Popolare di (...) e un certo quantitativo di azioni nominative del medesimo emittente;
- di aver venduto, in data 30 aprile 2014, tramite la piattaforma di trading on-line della banca, le 1734 azioni al portatore, depositate al prezzo di carico di € 0,2943, “allo scopo di realizzare una plusvalenza e di compensare le minusvalenze in scadenza nel 2014”;
- di aver appreso in seguito che — per quello che, a suo giudizio, risulta essere “*un errore tecnico di programmazione del sistema di remote banking*” — il portale di trading on-line aveva eseguito la vendita di 1734 azioni nominative invece di quelle al portatore;
- che, essendo le azioni nominative depositate al prezzo di carico di € 0,9698 ed essendo l'operazione stata eseguita al prezzo di € 0,7255, la vendita aveva generato delle

minusvalenze mentre si sarebbe dovuta perfezionare producendo una plusvalenza pari ad € 742,40;

- che, successivamente si presentava un *“secondo problema: le 1734 azioni BMP è come se non ci fossero nel mio portafoglio”*; di ciò, il ricorrente si avvedeva quando, in data 6 maggio 2014, tentava infruttuosamente di vendere tutti i diritti (...) che aveva in portafoglio;
- che chiede pertanto che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere, a titolo di risarcimento per i due disguidi sopra menzionati: **1)** la somma di € 148,48 *“pari al 20% (aliquota anteriforma) di € 742,40, in quanto l’imprecisione della banca ... mi ha fatto perdere la possibilità di compensare la plusvalenza che volevo conseguire con le minusvalenze presenti sulla mia posizione fiscale”*; **2)** la somma di € 239,64 *“pari alla differenza – su 1734 titoli – di corso dell’azione (...) fra la data in cui [aveva] dato l’ordine di vendita (0,7255) ed il corso del giorno 16 settembre 2014 (0,614), data in cui si è svolto il trasferimento ad altra banca e data in cui le azioni sono «magicamente» ritornate per me disponibili”*.

La banca replica negando il malfunzionamento della piattaforma telematica e attribuisce il disguido verificatosi ad un errore del cliente; deduce infatti:

- che sul deposito amministrato del ricorrente erano custodite:
 - n. 1.734 azioni al portatore della Banca Popolare di (...);
 - n. 43.444 azioni nominative — intestate al Sig. (...) — della medesima Banca Popolare di (...);
- che l’operazione disposta “autonomamente” dal cliente — ossia mediante il servizio di internet banking — aveva ad oggetto la vendita di una parte (n. 1.734) dell’intero pacchetto di azioni nominative (n. 43.444), eseguita al prezzo unitario di € 0,7255, che generava una minusvalenza fiscalmente deducibile pari ad € 428,884, posto che dette azioni nominative avevano un prezzo di carico pari ad € 0,969783;
- che, pertanto, *“eventuali errori che possano essere intervenuti in sede di inserimento della disposizione di vendita non potrebbero che essere riconducibili all’operato del [ricorrente] e pertanto non possono in alcun modo costituire la premessa per eventuali contestazioni nei confronti [dell’intermediario]”*.

Il Collegio, viste le posizioni espresse dalle parti — le cui rispettive allegazioni e difese sono fondate su ricostruzioni dei fatti fra loro contrastanti e incompatibili — ed esaminata la documentazione in atti, osserva quanto segue.

Anzitutto, rileva che *“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”* (si veda, in termini, la decisione del 9 luglio 2014, sul ricorso n. 31/2014, e la decisione del 29 gennaio 2015, sul ricorso n. 491/2014).

Ora, che il cliente intendesse vendere le azioni al portatore, è indiziariamente dimostrato — e, peraltro, non è oggetto di specifica contestazione — dall’ammontare della quantità di titoli oggetto della disposizione di vendita (n. 1.734), che coincide esattamente con l’intero pacchetto di azioni al portatore detenuto dal cliente medesimo.

Si tratta quindi di stabilire se il disguido *in executivis* — che ha condotto alla realizzazione di una operazione diversa da quella immaginata dal ricorrente, consistita nella vendita effettiva di n. 1.734 azioni nominative (invece che al portatore) — sia dipeso da mero errore materiale del cliente ovvero sia imputabile alla banca per cattivo funzionamento della piattaforma telematica: **a)** in fase di ricezione dell’ordine; **b)** o, comunque, con riferimento alle poca chiarezza delle informazioni -

che sulla formulazione di quell'ordine hanno inevitabilmente inciso - attinte dalla piattaforma medesima anteriormente o pressoché contestualmente alla disposizione di vendita impartita dal ricorrente.

Il Collegio, rilevando incongruenze nella gestione della posizione del cliente, è indotto ad accedere alla prospettazione offerta dal medesimo, per i motivi che seguono.

Anzitutto, è da evidenziare che la banca, nella e-mail di risposta al reclamo del cliente in data 26 agosto 2014, ha affermato che la problematica da questi segnalata *“risulta riconducibile al fatto che i titoli in questione risultano custoditi sia sul deposito n. 01944/3100/2209340/0, sia all'interno della relativa sottopolizza azionaria, con prezzi di carico fiscali differenti”*.

Dall'esame degli atti risulta peraltro che il prezzo di carico delle 1.734 azioni al portatore risulta talvolta pari a 0,2943 (doc. n. 2 del ricorrente), talaltra a 0,2625 (doc. n. 3, 4 e 7 del ricorrente); inoltre, il prezzo di carico delle azioni nominative residue dopo la vendita (41.710) risulta talvolta pari a 0,9698 (doc. n. 2 del ricorrente), talaltra a 0,8651 (doc. n. 3 del ricorrente; la medesima cifra, nel documento n. 3 della banca, è indicata come “prezzo medio” di carico).

Risulta inoltre da documentazione allegata dal ricorrente (pur priva di data), che in una schermata del deposito amministrato recante, in alto a sinistra, l'intestazione *“AZIONI AL PORTATORE”* della *“Bca Pop (...)”*, *“Q.TA 1.734”*, è presente – in basso a destra – il campo *“intestatario”* che, come rilevato dalla stessa banca (pag. 3, controdeduzioni), è *“valorizzato con il nome del cliente”* (cfr. il documento n. 7 del ricorrente, da cui risulta che il predetto campo reca la dicitura: *“Intestatario (.....)”*).

Ciò che, a detta della banca medesima, sarebbe sufficiente a far comprendere al cliente che – nonostante l'intestazione della schermata (azioni al portatore) – oggetto dell'ordine sarebbe una diversa tipologia di azioni (azioni nominative).

Tesi, questa, non condivisa dal Collegio il quale ritiene che la situazione testé descritta unitamente agli altri dati sopra riportati — oltre a rendere maggiormente verosimile, alla stregua dei canoni già precedentemente richiamati, la prospettazione offerta dal ricorrente — va considerata non in linea con i principi di trasparenza vigenti in materia (art. 21, ss., TUF), poiché di per sé testimonia perlomeno una scarsa chiarezza delle informazioni, rinvenibili sulla piattaforma telematica, suscettibili di incidere sulle determinazioni dell'interessato (cfr. sopra. lett. b).

Venendo ora alla quantificazione del danno subito dal ricorrente a causa della condotta dell'intermediario di cui si è detto — non risultando possibile stabilire con esattezza i plausibili effetti che la vendita delle azioni al portatore avrebbe determinato e, quindi, pervenire ad una esatta determinazione del relativo pregiudizio a carico del ricorrente stesso —, il Collegio ritiene che debba farsi nella specie applicazione del criterio di cui all'art. 1226, c.c.

Ritiene pertanto che il danno debba essere liquidato in via equitativa, tenendo conto della perdita della possibilità, causata dal disservizio, di compensare la plusvalenza (data dalla differenza tra il prezzo di carico di 0,2625, e quello al 30.4.2014 di 0,7255) che sarebbe derivata dalla vendita delle azioni al portatore (n. 1.734) con le minusvalenze presenti sulla posizione fiscale del ricorrente (ma tenendo altresì conto della diversa operazione posta in essere dalla banca che, come dalla stessa dedotto, ha comunque generato minusvalenze potenzialmente utilizzabili pro futuro); nonché della differenza tra il valore delle azioni al portatore al momento dell'ordine non eseguito (0,7255 al 30.4.14), pari ad € 1.258, e quello in cui il ricorrente ha potuto trasferirle ad altro intermediario (0,614 al 16.9.14).

Alla stregua di quanto sopra, il Collegio 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 alla ricorrente l'importo di € 300,00.

4.2.2. Ordine di acquisto di titoli obbligazionari – Mancata consegna da parte dell’intermediario estero – Tardiva comunicazione al cliente – Responsabilità della banca negoziatrice – Indeterminabilità del pregiudizio subito – Impossibilità di ricostruire ex post la condotta del cliente – Applicazione dei principi equitativi per il risarcimento del danno

Per quantificare il danno subito dal cliente a causa della tardiva comunicazione circa la mancata consegna di titoli esteri (dei quali era stato richiesto l’acquisto) da parte dell’intermediario straniero, occorre fare applicazione dei principi equitativi di cui all’art. 1226 c.c., ove non risulti possibile pervenire alla determinazione di un ammontare certo del pregiudizio subito dal ricorrente, data l’impossibilità di stabilire con plausibile certezza la condotta che il medesimo avrebbe tenuto ove la comunicazione della banca fosse stata tempestiva, nonché le eventuali perdite o utili derivanti da ipotetici diversi investimenti (decisione del 9 marzo 2015, ricorso n. 515/2014).

Il ricorrente espone:

- a) di aver acquistato, in data 28 novembre 2013, obbligazioni, “Bers ZC 98/2028” per nominali AUD 170.000 e controvalore pari ad € 50.158,09;
- b) che la banca, in data 26 febbraio 2014, lo informava che l’intermediario estero con il quale era stato negoziato in contropartita l’acquisto dei titoli obbligazionari non aveva provveduto alla consegna degli strumenti finanziari oggetto dell’operazione;
- c) di aver disposto, nella medesima data, la vendita alla banca convenuta dei suddetti titoli, ricavando dall’operazione la somma di € 50.000,94, e di aver acquistato, sempre in tale occasione, obbligazioni “Australia 4,5% 2033” per l’importo nominale di AUD 76.000,00.

Il ricorrente lamenta di non aver tempestivamente ricevuto dalla banca “informazioni circa la mancata consegna del titolo da parte dell’intermediario parte venditrice”, aggiungendo che l’operazione risultava essere stata regolata in data 3 dicembre 2013 e che, dall’esame degli estratti conto, il titolo in questione risultava regolarmente registrato sul suo dossier.

Ritenendo di aver subito un pregiudizio a causa della condotta della banca convenuta, il ricorrente chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all’intermediario di corrispondere la somma di € 1.269,54, comprensiva di quello che egli definisce: **a)** “danno emergente”, ovvero “relativo al fatto di dover vendere un titolo che altrimenti, anche considerando le condizioni di mercato, [avrebbe] sicuramente tenuto all’interno del dossier titoli”; **b)** “lucro cessante, derivante dal fatto che, nel tempo intercorrente tra l’acquisto e la vendita, a fronte di un’operazione in perdita per € 157,15, le somme potevano essere impiegate in maniera più redditizia”; **c)** “rimborso delle commissioni” pagate all’intermediario per € 737,39, in base al presupposto che l’operazione “a quanto riferito dalla banca, presentava un difetto essenziale sin dalla nascita”.

La banca replica, affermando:

- che “quanto occorso in relazione all’operazione di acquisto del titolo «Bers ZC 98/2028» [...] [era stato] determinato dalla condotta dell’altro intermediario con cui la negoziazione era stata curata in contropartita e non già per l’operato della banca che pure si era attivata per sollecitare la consegna del titolo negoziato”;
- di aver “manifestato fin dall’emergere del disagio di cui è caso, la propria disponibilità ad intervenire al fine di tenere indenne il cliente dalle eventuali conseguenze pregiudiziali che fossero derivate dall’esito negativo della negoziazione del titolo obbligazionario [...]”;

- di avere, infatti, riconosciuto al ricorrente la somma di € 158,00 a titolo di rimborso della perdita maturata come differenza contabile tra le operazioni di acquisto e vendita dell'obbligazione;
- di essere, inoltre, disposta a rimborsare al ricorrente le somme pagate a titolo di commissione per le due operazioni di negoziazione del titolo; somme individuate nell'importo di € 500,92, come risultante dalla relativa documentazione (la banca precisa che l'importo a questo titolo indicato dal ricorrente, pari ad € 737,39, appare erroneo, e che "l'equivoco potrebbe essere tuttalpiù giustificato ipotizzando che il cliente abbia erroneamente interpretato le risultanze delle note contabili di eseguito, ritenendo che gli importi ivi esposti fossero denominati in euro anziché in dollari australiani").

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

Anzitutto occorre rilevare che non può essere imputata alcuna responsabilità alla banca convenuta per la mancata consegna dei titoli oggetto del ricorso.

Tale circostanza, infatti è dipesa esclusivamente dall'inadempimento del venditore, il quale – nonostante il regolare perfezionamento della compravendita – non ha ottemperato all'obbligazione di consegnare i titoli all'acquirente e, venendo così meno agli obblighi assunti, ha impedito il realizzarsi dello scambio.

Sicché, la mancata consegna dei titoli non può ritenersi causata né dalla condotta colposa dell'intermediario né, tantomeno, da quella del broker (Banca IMI) incaricato da (...) di eseguire l'operazione in questione. Con la conseguenza che la banca convenuta non può giudicarsi responsabile per l'esito negativo dell'operazione in questione né in via diretta (art. 1218, c.c.), né in virtù dei principi che regolano la c.d. *culpa in eligendo* (art. 1717, c.c.).

Nondimeno, il Collegio rileva che la banca convenuta ha provveduto a comunicare al ricorrente la notizia della mancata consegna dei titoli solo in data 26 febbraio 2014; mentre l'operazione di acquisto è stata effettuata in data 28 novembre 2013.

Sicché – pur tenendo conto del tempo necessario per approfondire la problematica e per porre in essere azioni finalizzate ad ottenere la consegna dei titoli in questione – è da ritenere che la banca avrebbe potuto e dovuto informare il ricorrente con maggiore tempestività, al fine di consentire a quest'ultimo di valutare la situazione e decidere le iniziative da intraprendere (circostanza questa verificatasi solo in data 26 febbraio 2014). Con conseguente mancato rispetto dei principi di trasparenza di cui all'art. 21 del TUF (che, come noto, impone agli intermediari "*di comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti*" nonché "*operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati*").

Il Collegio ritiene quindi, sotto questo profilo, l'intermediario responsabile dei danni patiti dal cliente a causa del suddetto comportamento.

Venendo quindi alle singole voci di risarcimento chieste dal ricorrente (cfr. sopra, lett. a, b, c), il Collegio rileva quanto segue.

E' anzitutto da respingere la richiesta di cui alla **lett. a)**, mediante la quale il ricorrente ha domandato il risarcimento del danno – definito come danno emergente – derivante dalla circostanza che il ricorrente sarebbe stato costretto a vendere un titolo che altrimenti avrebbe mantenuto tenuto del dossier titoli.

Non può infatti ritenersi sussistente alcun nesso causale tra la decisione del ricorrente di vendere i titoli e la tardività della informativa da parte della banca (ferma restando la mancanza di responsabilità in capo alla banca medesima per la mancata consegna dei titoli da parte del venditore): a seguito di tale informativa – sia pure tardiva, ma incontestata nel suo contenuto, prospettato come illustrativo della reale situazione di fatto venutasi a determinare a seguito dell'inadempimento della controparte – il cliente si è infatti determinato a procedere nel modo suggerito; sicché, non può oggi dolersi della decisione consapevolmente assunta.

Per le medesime ragioni non risulta meritevole di accoglimento anche la domanda di cui alla lett. c), con la quale si chiede il rimborso delle commissioni pagate all'intermediario per l'operazione di acquisto e per quella di vendita dei titoli in questione, posto che:

- quanto alla prima (acquisto ineseguito dalla controparte), l'esito negativo della stessa non era preventivabile e comunque non può essere imputato alla banca che, come detto, ha correttamente svolto la propria prestazione;
- quanto alla seconda (vendita allo "scoperto" per regolarizzare la posizione), si tratta anche in questo caso di oneri legittimamente trattenuti dalla banca in occasione dell'esecuzione di un ordine consapevolmente impartito dal cliente il quale, in base alle informazioni comunicategli dall'intermediario, ha evidentemente adottato – tra le varie scelte, a suo giudizio, possibili – la linea di condotta maggiormente rispondente al proprio interesse.

Il Collegio ritiene, invece, di dover accogliere il capo della domanda di cui alla lett. b), con cui il ricorrente chiede il risarcimento del lucro cessante, ovvero del pregiudizio rappresentato dal diverso impiego – più redditizio – che avrebbe potuto fare del danaro utilizzato per l'investimento non andato a buon fine (circa € 50.000) nel tempo intercorrente tra l'acquisto (3 dicembre 2013, data di regolamento dell'operazione) e la vendita (26 febbraio 2014).

Sussiste infatti, sotto il menzionato profilo, il nesso di causalità tra la tardiva informativa fornita dalla banca ed il danno derivante dal non aver potuto il ricorrente, fino alla data del 26 febbraio 2014, porre rimedio alla situazione determinatasi a causa della mancata consegna dei titoli, eventualmente effettuando quelle operazioni che solo successivamente sono state poste in essere.

In merito alla quantificazione di tale voce di danno, il Collegio ritiene di dover fare applicazione dei principi equitativi di cui all'art. 1226 c.c., posto che non risulta possibile pervenire alla determinazione di un ammontare certo del pregiudizio subito dal ricorrente, data l'impossibilità di stabilire con plausibile certezza la condotta che il medesimo ricorrente avrebbe tenuto ove la comunicazione della banca fosse stata tempestiva, nonché le eventuali perdite o utili derivanti da ipotetici diversi investimenti.

In base ai suddetti principi – e tenuto conto: del ristretto lasso di tempo nel corso del quale si sarebbe prodotto il pregiudizio lamentato (dal 3 dicembre 2013, data di regolamento dell'operazione di acquisto, al 26 febbraio 2014); della tipologia dell'investimento prescelto (in titoli australiani) che presentava "rischi aggiuntivi" dovuti alla sua esecuzione "fuori dai mercati organizzati" o che hanno "sede all'estero" (cfr. gli artt. 4.3 e 4.6 della sezione A della "documentazione informativa" sottoscritta dal cliente in data 4 febbraio 2010); delle somme già versate dalla banca al ricorrente (€ 157,15) a titolo di differenza tra il controvalore addebitato al momento dell'acquisto dei titoli (€ 50.158,09) e la somma accreditata al momento della vendita degli stessi (€ 50.000,94); del tasso di interesse legale all'epoca vigente (tra il 3 dicembre 2013 ed il 26 febbraio 2014) e dell'ammontare della somma impiegata per l'acquisto dei titoli (€ 50.158,09) – il Collegio stima che il danno equitativamente risarcibile al ricorrente sulla base dei menzionati parametri possa essere quantificato nell'importo di € 200,00.

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 corrispondere al ricorrente la somma di € 200,00, come sopra determinata.

4.2.3. Offerta di scambio su obbligazioni bancarie – Mancata informativa al cliente – Responsabilità della banca per i danni conseguenti – Quantificazione del danno in via equitativa

Acclarata la responsabilità della banca per omessa comunicazione al cliente del lancio di un’offerta di scambio su obbligazioni emesse dall’intermediario medesimo, il relativo pregiudizio va stimato facendo applicazione di un criterio equitativo, non risultando possibile stabilire con certezza la data di vendita dei titoli ottenuti in concambio, e tenuto conto del fatto che il ricorrente stesso avrebbe potuto acquistare comunque sul mercato i nuovi titoli anche dopo la scadenza dell’offerta, previa vendita delle obbligazioni in suo possesso; il danno va pertanto quantificato considerando il tasso di rendimento e l’andamento annuale delle obbligazioni in questione (decisione del 23 marzo 2015, ricorso n. 615/2014).

La ricorrente espone:

1. che, all’inizio del mese di agosto 2013, erano custoditi nel suo deposito titoli a custodia e amministrazione presso la banca convenuta obbligazioni “INTESA SP 09/2019 FX 5 LT2 EUR” per un valore nominale pari ad € 100.000,00;
2. che (...), l’emittente i suddetti titoli, nel periodo compreso tra il 28 agosto ed 5 settembre 2013, ha promosso un’offerta di scambio delle obbligazioni in questione con i titoli “INTSANPAOLO 6.625% SE23 SUB TIER2 EUR”;
3. di non aver ricevuto dalla banca convenuta alcuna comunicazione che l’informasse della suddetta operazione di scambio e di non avere, quindi, potuto aderire all’offerta;
4. di aver venduto, in data 17 marzo 2014, le obbligazioni in suo possesso al prezzo di € 108,3.

La ricorrente ritiene di aver subito un danno a causa della mancata comunicazione dell’offerta di scambio in questione; afferma, infatti, che avrebbe voluto aderire all’operazione in questione, ottenendo così in cambio nuovi titoli per un valore nominale pari ad € 103.000,00 (oltre a € 411,10 in contanti quale “Exchange Rounding Ammount”).

Premesso che “anche il nuovo titolo offerto in scambio sarebbe stato venduto lo stesso giorno 17 marzo 2014, come avvenuto per quello esistente”, e che il prezzo del medesimo alla suddetta data era pari ad € 114,68 – considerato anche che il nuovo titolo avrebbe reso l’1,625% in più rispetto al vecchio nel periodo intercorrente tra chiusura del periodo di offerta e la vendita dei titoli (188 giorni) – la ricorrente chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere la somma di € 11.193,60, che include anche l’importo di € 411,10 che le sarebbe stato corrisposto quale “Exchange Rounding Ammount”, a titolo di risarcimento del danno patito.

La banca replica, deducendo:

- a. che non vi è certezza che, nel caso in cui “avesse avuto contezza dell’operazione prima della scadenza [la ricorrente] avrebbe accettato l’offerta di scambio e deciso di vendere i titoli nella data indicata, conseguendo il valore indicato nel reclamo”;
- b. che la ricorrente “avrebbe potuto dare seguito alla sua manifesta volontà di convertire i titoli oggetto del ricorso in questione vendendo il titolo [in suo possesso] e acquistando contestualmente [la nuova obbligazione]”, considerato anche il fatto che, alla data del 26 settembre 2013 (il 25 settembre la ricorrente era stata informata dell’impossibilità di aderire all’offerta in quanto il termine era ormai scaduto), i prezzi dei due titoli erano “rispettivamente di 101,73 e di 103,08”;
- c. che l’intermediario ha tentato di comporre bonariamente la controversia, tramite un’offerta commerciale, ma che la ricorrente ha rifiutato.

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

Non solo la doglianza della ricorrente sulla mancata informativa riguardante l'offerta di scambio lanciata da (...) non è stata oggetto di specifica contestazione da parte dell'intermediario (il quale anzi sembra ammettere tale circostanza, là dove afferma che “non vi è certezza che, nel caso avesse avuto contezza dell'operazione prima della scadenza la [ricorrente] avrebbe accettato l'offerta di scambio”) ma, altresì, la banca non ha fornito elementi probatori atti a dimostrare l'avvenuta comunicazione relativa all'operazione in questione.

Pertanto, può presumersi che la circostanza oggetto di doglianza da parte della ricorrente si sia verosimilmente verificata.

Ciò posto, il Collegio, considerato che l'art. 21 del TUF impone agli intermediari che prestano “servizi e attività di investimento e accessori” (tra cui, i sensi dell'art. 1, comma 6 del TUF, rientra anche il servizio di custodia e amministrazione titoli) di “comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti” nonché di “operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati”, ritiene che la banca, non avendo fornito alla ricorrente adeguate e tempestive informazioni in merito ad una rilevante operazione di scambio riguardante titoli custoditi presso la medesima, non abbia dato attuazione al principio di trasparenza sancito dalla normativa vigente e, pertanto, sia da considerarsi responsabile dei danni patiti dalla cliente.

Nel merito della richiesta di risarcimento, la banca sostiene che non vi possa essere certezza del fatto che la ricorrente, se avesse avuto tempestivamente notizia dell'offerta di scambio, avrebbe aderito all'operazione.

Al contrario, il Collegio ritiene verosimile che la ricorrente avrebbe effettuato lo scambio, posto che l'operazione si presentava vantaggiosa ove si consideri che la stessa sarebbe entrata in possesso di nuovi titoli per un valore nominale complessivo superiore rispetto al valore dei titoli scambiato (€ 103.000,00 a fronte di € 100.000,00) e che le nuove obbligazioni le avrebbero garantito un tasso di rendimento migliore rispetto a quello applicato precedentemente (6,625% a fronte del 5%); pertanto, sembra ragionevole ritenere che la ricorrente avrebbe acconsentito allo scambio.

Tanto premesso, occorre verificare la misura del danno subito dalla ricorrente a causa della mancata adesione all'offerta.

Al riguardo, la ricorrente lamenta: 1) di non aver potuto beneficiare, fino alla data del 17 marzo 2014 (data in cui la medesima sostiene avrebbe venduto i nuovi titoli, come ha liquidato quelli in suo possesso), del miglior tasso di rendimento garantito dalle obbligazioni offerte e quantifica il suddetto danno nella somma di € 862,10; 2) di non aver ricevuto la somma di 411,10 in contanti quale “Exchange Rounding Ammount”; 3) che dalla vendita dei nuovi titoli, date le condizioni di prezzo e il maggiore valore nominale complessivo dei titoli, avrebbe ottenuto un maggior guadagno, pari ad € 9.920,40, rispetto a quanto ricavato dalla liquidazione dei titoli in suo possesso; chiede, quindi, complessivamente la somma di € 11.193,60 a titolo di risarcimento del danno.

Per quanto attiene al *quantum*, il Collegio ritiene, tuttavia, di non poter accogliere la domanda nei termini indicati dalla ricorrente e di dovere, invece, procedere alla quantificazione del pregiudizio con valutazione di tipo equitativo, atteso che non è possibile stabilire con certezza la data di vendita, e tenuto conto del fatto che la ricorrente medesima avrebbe potuto acquistare comunque sul mercato i nuovi titoli anche dopo la scadenza dell'offerta, previa vendita delle obbligazioni in suo possesso.

Ciò posto, il Collegio, considerato il tasso di rendimento e l'andamento annuale delle obbligazioni in questione, dichiara la banca tenuta a corrispondere alla ricorrente la somma di € 8.000,00, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria.

4.2.4. Aumento del capitale sociale – Tardiva comunicazione al cliente/azionista – Responsabilità della banca per i danni patiti – Indeterminabilità del comportamento del ricorrente - Quantificazione del danno in via equitativa

Ove risulti accertata la responsabilità della banca per i danni patiti dal cliente a causa della tardiva comunicazione di un'operazione di aumento del capitale sociale, la quantificazione del relativo pregiudizio - non essendo possibile stabilire l'esatto momento in cui il ricorrente, in seguito alla sottoscrizione dell'aumento di capitale, avrebbe alienato i titoli - va condotta con valutazione di tipo equitativo (art. 1226, c.c.), tenendo conto dell'andamento del titolo successivamente alla conclusione dell'operazione societaria in questione nonché della somma ricavata dalla vendita, effettuata d'ufficio dalla banca (decisione del 13 aprile 2015, ricorso n. 928/2014).

La ricorrente, titolare di n. 140 azioni della Banca (...) depositati presso la banca convenuta, lamenta di aver ricevuto, solo in data 20 giugno 2014, la comunicazione dell'intermediario in merito all'aumento di capitale promosso da (...) nel periodo compreso tra il 9 ed il 27 giugno 2014, con le istruzioni necessarie per aderire all'operazione.

Considerato che la data del 19 giugno 2014 - entro la quale, come riportato nella suddetta comunicazione, era necessario far pervenire all'intermediario l'ordine di sottoscrivere l'aumento di capitale - era, ormai, trascorsa e che non era, quindi, più possibile esercitare i diritti di opzione assegnati - la ricorrente ritiene la banca responsabile dei danni patiti a causa della "colposa negligenza" di quest'ultima e, pertanto, chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca di corrispondere la somma di € 6.188,00 a titolo di risarcimento.

La banca replica, deducendo:

1. di aver provveduto "con missiva datata 6 giugno 2014 (ovvero predisposta nella stessa data in cui (...) ha reso note le condizioni dell'operazione in esame mediante pubblicazione del relativo prospetto) a fornire specifica informativa alla clientela interessata circa il predetto evento societario, con richiesta di istruzioni su come intendesse procedere in merito (sottoscrizione di nuove azioni o vendita dei diritti assegnati);
2. che "la predetta comunicazione risulta inequivocabilmente consegnata dallo spedizioniere in data 18 giugno 2014 alle ore 12:17";
3. che, in mancanza di istruzioni in merito all'adesione all'operazione, l'intermediario, in ottemperanza a quanto previsto nell'art. 1, comma 6 del "Regolamento del servizio di deposito a custodia e/o amministrazione di titoli e strumenti finanziari, annesso al contratto di deposito titoli in custodia e amministrazione sottoscritto dalla cliente", ha provveduto a vendere i diritti inopinati, in data 20 giugno 2014, ossia nell'ultimo giorno di negoziazione dei medesimi.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, anzitutto rileva che, ai sensi dell'art. 1838 c.c. e dell'art. 1, comma 6 del citato "Regolamento del servizio di deposito a custodia e/o amministrazione di titoli e strumenti finanziari", la banca depositaria, qualora si debba procedere all'esercizio del diritto di opzione, ha l'obbligo di chiedere in tempo utile "istruzioni" al depositante.

A tal proposito, la banca convenuta, in sede di replica, ha dedotto di aver informato la ricorrente in merito all'operazione di aumento di capitale promossa da (...) tramite una comunicazione "consegnata dallo spedizioniere in data 18 giugno 2014, alle ore 12:17".

Al riguardo, il Collegio - esaminato il documento relativo al "tracking" della suddetta missiva prodotto dalla banca - rileva che l'indirizzo di consegna riportato sul medesimo ("via ...") risulta differente rispetto al quello indicato in tutte le comunicazioni precedentemente inviate dalla

banca alla ricorrente (via dell'..... 1 00012 Montecelio RM), e da quest'ultima riportato, quale indirizzo di residenza, nel ricorso in esame.

Appare, dunque, verosimile quanto sostenuto dalla ricorrente in merito al ritardo con cui la banca ha comunicato l'avvio dell'operazione societaria in questione e la richiesta di istruzioni; né, d'altronde, sembra possibile giungere ad un diversa conclusione dall'esame delle evidenze probatorie riscontrabili nella documentazione agli atti del procedimento.

Ciò posto, deve essere accolta la censura della ricorrente circa il non corretto adempimento della banca convenuta dell'obbligo di tempestiva comunicazione prevista dalle citate disposizioni di legge e contrattuali e, di conseguenza, addossare all'intermediario la responsabilità per i danni patiti dalla cliente a causa della negligenza mostrata nella vicenda in esame.

Quanto alla determinazione del risarcimento, la ricorrente sostiene che avrebbe senz'altro aderito all'aumento di capitale; considerato che i termini dell'operazione contemplavano l'attribuzione di 214 nuove azioni, al prezzo di € 1,00 cadauna, ogni 5 azioni ordinarie possedute – ella avrebbe, di conseguenza, ottenuto 5.992 nuove azioni con un esborso pari ad € 5.992,00 e quantifica in € 6.188,00 il guadagno, al netto dei costi, che “avrebbe conseguito con la vendita al prezzo di mercato” delle suddette azioni.

Atteso che non è possibile stabilire l'esatto momento in cui la ricorrente, in seguito alla sottoscrizione dell'aumento di capitale, avrebbe alienato i titoli, il Collegio ritiene di non poter accogliere la domanda nei termini indicati dalla ricorrente e di dovere, invece, procedere alla quantificazione del pregiudizio con valutazione di tipo equitativo (art. 1226, c.c.), tenendo conto dell'andamento del titolo successivamente alla conclusione dell'operazione societaria in questione nonché della somma ricavata dalla vendita, effettuata d'ufficio dalla banca in data 20 giugno 2014, dei diritti di opzione (€ 2.751,80).

In conclusione, 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 € 500,00, equitativamente determinata.

4.2.5. Titolarità di azioni – Avvio di procedura concorsuale della società emittente – Delisting del titolo – Mancata informativa al cliente – Responsabilità della banca per i danni conseguenti – Quantificazione del danno in via equitativa

Qualora la società emittente le azioni in possesso del cliente abbia avviato una procedura concorsuale con conseguente cancellazione del titolo dai mercati regolamentati, la banca è tenuta a comunicare al ricorrente le suddette informazioni, essendo altrimenti tenuta al risarcimento del danno conseguente il quale va stimato applicando il criterio equitativo di cui all'art. 1226, c.c., tenuto conto del valore dell'investimento, del prezzo di carico dei titoli, delle chances di vendita dei titoli medesimi perdute a causa della condotta dell'intermediario e, infine, del relativo possibile prezzo (decisione del 13 aprile 2015, ricorso n. 908/2014).

Il ricorrente espone:

1. di aver acquistato sul mercato NYSE, in data 27 gennaio 2011, tramite la piattaforma di trading on-line della banca convenuta, n. 2.000 azioni “Eastman Kodak”, impiegando, al lordo dei costi, la somma di € 5.618,42;
2. che, nel corso del tempo, la quotazione del titolo aveva subito “repentine quanto pesanti perdite, in ragione delle difficoltà della società emittente”;

3. di aver appreso, nel mese di settembre 2013, esaminando il proprio dossier titoli, che il titolo in questione era stato cancellato dal listino NYSE, ed era, ormai, “trattato unicamente in modalità over the counter”;
4. che, successivamente, la banca aveva eliminato le azioni dal proprio dossier titoli.

Il ricorrente contesta il fatto che la banca abbia provveduto a “scaricare” i titoli in questione, “anziché limitarsi a lasciarli nel dossier, anche semplicemente a costo zero: un titolo a costo zero, ossia deprivato di qualsiasi valore di mercato, conserva infatti, indirettamente un suo valore, rappresentato dal valore delle perdite fiscali che possono essere fatte valere, e dunque scontate, in occasione del realizzo di una plusvalenza finanziaria”.

Il ricorrente lamenta, inoltre, di non aver ricevuto dalla banca alcuna informazione in merito alle vicende che avevano, in modo così negativo, interessato il titolo in questione; a tal riguardo ritiene che “una tempestiva informazione da parte [della banca] avrebbe, se non altro, permesso di approntare una qualche soluzione per recuperare, se non il valore patrimoniale del titolo [...], almeno il valore fiscale della minusvalenza” in quanto il medesimo avrebbe potuto “cedere [i titoli] ad un terzo per un prezzo del tutto simbolico, realizzando la condizione base prevista dalla nostra normativa per il riconoscimento fiscale della minusvalenza”.

Ciò posto, il ricorrente, ritenendo di aver subito un danno a causa della condotta tenuta dalla banca nella vicenda in esame, chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all’intermediario di versare la somma di € 1.610,93, a titolo di risarcimento per non aver potuto beneficiare, dal punto di vista fiscale, delle minusvalenze prodottesi a causa dell’investimento in esame, nonché una somma, equitativamente determinata dall’Organismo adito, a titolo di risarcimento dei danni morali patiti.

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l’incompetenza *ratione materiae* dell’Organismo adito, sostenendo che “deve ritenersi che presunti errori/inadempimenti della banca nella gestione amministrativa dei titoli esulino dal perimetro decisionale riservato all’Ombudsman”, in quanto il contratto che regola tali profili (contratto di deposito titoli) è un contratto qualificabile come “bancario”.

Nel merito, la banca deduce:

- a) che “la società emittente, tra la fine del 2011 e l’inizio del 2012, ha presentato il ricorso al Chapter 11 e, per effetto del piano di ristrutturazione approvato, i titoli azionari sono diventati privi di valore (la cancellazione dal listino NYSE è avvenuta in data 19 gennaio 2012, quella dal circuito OTC il 2 settembre 2013)”;
- b) che, per quanto attiene alla contestazione circa la mancata contabilizzazione delle minusvalenze a causa dello scarico dei titoli dal dossier del ricorrente, “non sussistevano, nel caso di specie, i presupposti di legge per riconoscere al cliente l’invocata agevolazione fiscale”: “a norma dell’67 del TUIR, infatti, costituiscono elementi che concorrono alla formazione della base imponibile (solo) le plusvalenze, così come le minusvalenze, che derivano dalla cessione a titolo oneroso ovvero dal rimborso dei titoli”;
- c) che, per quanto riguarda la presunta carenza di informazioni che la banca avrebbe dovuto fornire al ricorrente in ordine alle vicende societarie che stavano interessando l’emittente, non sussisteva a carico dell’intermediario alcun obbligo di fornire dette informazioni, posto che “le azioni Eastman Kodak [erano state] infatti acquistate [dal ricorrente], di propria iniziativa, attraverso il canale internet messo a sua disposizione dalla banca”.

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

Con riferimento alla contestazione del ricorrente circa il presunto illegittimo “scarico” delle azioni da parte della banca, il Collegio ritiene assorbente rilevare che non sussistono, nel caso di specie, irregolarità nella condotta tenuta dall’intermediario il quale, scaricando le azioni, altro non

ha fatto che adeguare il dossier titoli del ricorrente alla situazione in essere a seguito dell'annullamento delle azioni medesime.

Pertanto, il Collegio respinge tale capo del ricorso.

Per quanto attiene all'altra contestazione del ricorrente (mancata informativa in merito alle vicende societarie che hanno interessato la società Eastman Kodak), il Collegio ritiene invece di dover anzitutto rigettare l'eccezione di incompetenza avanzata dall'intermediario.

La suddetta doglianza, infatti, non ha per oggetto l'attività di amministrazione titoli posta in essere dalla banca nella sua qualità di depositaria – che, come indicato anche nelle decisioni dell'Ombudsman-Giurì Bancario citate dalla convenuta in sede di replica, non rientra nell'ambito di competenza *ratione materiae* dell'Organismo – bensì l'adempimento degli obblighi informativi nei confronti della clientela che, ai sensi dell'art. 21 TUF, gravano su tutti gli intermediari che prestano servizi di investimento. Ciò posto, e considerato anche che le informazioni di cui al caso in esame erano di tale rilevanza da essere idonee a influenzare le scelte di investimento/disinvestimento del cliente, il Collegio ritiene di dover esaminare nel merito il suddetto capo del ricorso.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che:

- la società “Eastman Kodak”, di cui il ricorrente era azionista, a partire dalla fine dell'anno 2011, è stata sottoposta, a causa della situazione di grave dissesto finanziario in cui versava, alla procedura concorsuale prevista dal diritto statunitense (cd. “Chapter 11”);
- a seguito dell'avvio di detta procedura, le azioni della società sono state cancellate dal listino NYSE in data 19 gennaio 2012 e potevano essere negoziate esclusivamente sul circuito “*over the counter*”;
- a seguito dell'approvazione, nel mese di agosto 2013, del piano di ristrutturazione aziendale, le azioni in circolazione, in data 3 settembre 2013, sono state annullate;
- la banca convenuta, in data 11 settembre 2013, ha scaricato i suddetti titoli dal dossier del ricorrente.

Ciò posto, il Collegio, considerato che il citato art. 21 del TUF impone agli intermediari di “operare in modo che [i clienti] siano sempre adeguatamente informati”, ritiene che la banca avesse l'obbligo di informare il ricorrente del fatto che la società emittente le azioni delle quali quest'ultimo era titolare aveva avviato una procedura concorsuale e che, data la situazione di dissesto economico, il titolo era stato delistato dal NYSE e risultava negoziabile solo “*over the counter*”. La comunicazione delle suddette informazioni, infatti, avrebbe consentito al ricorrente di avere tempestiva contezza dei rischi derivanti dal possesso dei suddetti titoli e di individuare – e, se possibile porre in essere – eventuali iniziative per tentare di limitare i danni conseguenti al verificarsi di dette circostanze.

Ritenendo la banca responsabile dei suddetti danni, il Collegio rileva che il ricorrente chiede a titolo di risarcimento: 1) la somma di € 1.610,93, corrispondente al risparmio fiscale che avrebbe ottenuto se avesse potuto compensare le minusvalenze realizzate attraverso la vendita, “ad un prezzo del tutto simbolico”, dei titoli in questione con le plusvalenze accantonate; 2) una somma, equitativamente determinata dall'Organismo adito, a indennizzo dei danni morali patiti.

Considerato che il ricorrente non ha fornito alcuna evidenza idonea a dimostrare di aver subito dei danni “moralì” a causa della condotta tenuta dalla banca, il Collegio ritiene che il relativo capo della domanda di risarcimento debba essere rigettato.

Quanto al danno patrimoniale, il Collegio – ritenuta la sussistenza del danno medesimo – non condivide la quantificazione operata dal ricorrente, posto che non vi è alcuna certezza che quest'ultimo sarebbe riuscito a vendere i titoli (che avevano perso quasi integralmente il loro valore) e, di conseguenza, a compensare la minusvalenza auspicata.

Ritiene, dunque, che la stima del danno debba essere effettuata applicando il criterio equitativo di cui all'art. 1226, c.c., tenendo conto del valore dell'investimento in questione, del

prezzo di carico dei titoli, delle chances di vendita dei titoli medesimi perdute a causa della condotta dell'intermediario e, infine, del relativo possibile prezzo.

In conclusione, 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 la somma di € 800,00, come sopra determinata.

4.2.6. Trading on-line – Immissione ordine di vendita – Sospensione delle negoziazioni – Mancata tempestiva comunicazione al cliente - Risarcimento dei danni patiti – Quantificazione del danno in via equitativa

Ove la banca risulti responsabile di non aver tempestivamente comunicato al cliente la sospensione delle negoziazioni relativa al titolo da lui inserito (con un ordine di vendita) sul mercato gestito da Borsa Italiana, l'ammontare del danno da risarcire al ricorrente va stimato in via equitativa (art. 1226, c.c.), atteso che non è possibile stabilire ex post quali sarebbero state le scelte d'investimento del cliente, al momento della ripresa delle negoziazioni, nel caso in cui avesse avuto immediata contezza della mancata esecuzione dell'ordine in questione (decisione del 13 aprile 2015, ricorso n. 781/2014).

La ricorrente espone:

1. di aver immesso, in data 7 agosto 2014 alle ore 20:29, tramite il portale di trading on-line della banca, l'ordine di vendita, con validità fino all'8 agosto 2014 e prezzo limite pari a € 0,74, di n. 105.000,00 del titolo "SGEFTMIBSHORTX5SLFISSAE260517";
2. di aver ricevuto, alle ore 9:04:04 dell'8 agosto 2014, la notifica di "ineseguito totale" dell'ordine in questione;
3. di aver inserito, alle ore 9:07:03 del medesimo giorno, un nuovo ordine di vendita con prezzo limite pari ad € 0,735;
4. considerato che il suddetto ordine non trovava esecuzione, di avere, quindi, deciso di revocare, alle ore 9:22:39, detta disposizione, "per inserirne uno con prezzo limite più basso";
5. che la suddetta revoca è stata eseguita alle ore 15:31:46;
6. di aver effettuato, in data 4 settembre 2014, "un piccolo acquisto di 5.000,00 unità dello strumento finanziario oggetto del reclamo (per mediare il prezzo di carico) e finalmente, in data 15 ottobre 2014, [di essere riuscita] a vendere lo strumento finanziario al prezzo di € 0,712".

In merito ai fatti accaduti in data 8 agosto 2014, la ricorrente ritiene "ingiustificata" la mancata esecuzione del primo ordine (impartito il 7 agosto 2014 alle ore 20:29, al prezzo limite di € 0,74); lamenta, inoltre, la mancata esecuzione anche del secondo ordine di vendita (impartito l'8 agosto 2014 alle ore 9:07:03, al prezzo limite di € 0,735) considerato che, alle ore 9:20:11, il titolo medesimo era stato negoziato sul mercato al prezzo di € 0,746 e che la revoca dell'ordine era stata impartita solo alle ore 9:22:39. La ricorrente contesta, infine, che la suddetta revoca è rimasta sospesa "nello stato «ordini inviati con revoca in corso» fino alle 15:31:46" a causa di un malfunzionamento di entità definito dalla medesima "inaccettabile", che le ha impedito, "per più di sei ore" di inserire nuove disposizioni di negoziazione riguardanti il suddetto titolo.

La ricorrente chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere la somma di € 6.615,00, pari alla differenza tra il controvalore dei titoli al prezzo di € 0,746 e quello al prezzo di € 0,683 (fatto registrare alle ore 15:35:39 -

successivamente, quindi, al “definitivo ineseguito totale dell’operazione con la revoca accettata” – al momento, quindi, in cui avrebbe potuto “finalmente inserire un nuovo ordine di vendita sul titolo”).

La banca replica deducendo:

- a) che l’ordine inserito dalla ricorrente in data 7 agosto 2014 “veniva annullato direttamente dalla Borsa Italiana alle ore 9:04 [dell’8 agosto 2014] in quanto, su quello strumento finanziario la Borsa aveva una situazione di «Trading Halted» cioè di sospensione. Di conseguenza ogni ordine che arriva sul mercato in quella fase viene automaticamente cancellato dalla Borsa stessa”;
- b) che, in data 8 agosto 2014 [alle ore 9:07:03], la ricorrente inseriva un nuovo ordine di vendita “con limite di prezzo 0,735 che è rimasto in stand by in attesa che la Borsa Italiana passasse dalla fase di «Trading Halted» cioè di sospensione a quella di «continuità»;
- c) che la suddetta fase di “Trading Halted” è durata “fino alle 9:22:11 come confermato da Borsa Italiana”;
- d) che “alle ore 9:22:39 la ricorrente inseriva la revoca dell’ordine manifestando in tal modo la propria rinuncia alla vendita del titolo” e che la suddetta revoca è stata eseguita alle ore 15:31:47;
- e) che, in ogni caso, “eventuali problematiche connesse a possibili rallentamenti della procedura sono regolati e previsti dall’art. 18 delle norme che regolano il servizio di Banca Multicanale che recita testualmente: «l’aderente prende atto che la banca potrà ritardare, sospendere o interrompere la fornitura del servizio, senza poter essere ritenuta responsabile delle conseguenze».

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

La contestazione formulata dalla ricorrente concerne l’“ingiustificata” mancata esecuzione dell’ordine di vendita impartito alle ore 20.29 del 7 agosto 2014, verificatasi alle ore 9:04 dell’8 agosto 2014.

In merito a detta doglianza, indipendentemente da quanto sostenuto dalla banca in sede di replica (secondo la quale la mancata esecuzione è dipesa dal fatto che le negoziazioni del titolo erano state sospese), risulta assorbente rilevare che l’esecuzione – ovvero, come nel caso di specie, la non esecuzione - di un ordine di borsa, una volta trasmesso al mercato di riferimento, dipende da fattori che esulano dalla sfera di responsabilità dell’intermediario.

Ciò posto il Collegio rigetta il suddetto capo del ricorso.

Per quanto concerne il secondo ordine impartito alle ore 9:07 dell’8 agosto 2014, la ricorrente lamenta la sua mancata esecuzione nonché la tardiva esecuzione della revoca disposta alle ore 9:22:39, ma intervenuta solo alle ore 15:31:46, con conseguente blocco dell’operatività dello strumento in questione per circa 6 ore.

Al riguardo, il Collegio rileva che il titolo in questione è stato sospeso dalle negoziazioni dalle ore 9:00:02 alle ore 9:22:11.

Sicché l’ordine in questione (impartito alle 9:07) non poteva operare, posto che ai sensi dell’art. 4.3.10 del Regolamento dei mercati organizzati e gestiti da Borsa Italiana S.p.A., “*durante la sospensione temporanea della negoziazione [...] non sono consentite l’immissione e la modifica di proposte*”.

Tant’è vero che nel “dettaglio movimento” allegato dalla ricorrente, l’ordine in questione è risultato “ineseguito” e non revocato, come postulato dalle parti.

Ciò che, da un lato, vale ad escludere la responsabilità dell’intermediario per mancata esecuzione dell’ordine; dall’altra, invece, consente di affermarla per non avere l’intermediario medesimo messo tempestivamente la cliente in condizione di avere contezza della situazione venutasi a creare.

Né può rilevare in senso contrario a quanto qui dedotto, la circostanza che *"eventuali problematiche connesse a possibili rallentamenti della procedura sono regolati dall'art. 18 delle norme che regolano il servizio di Banca Multicanale che recita testualmente: «... l'aderente prende atto che la banca potrà ritardare, sospendere o interrompere la fornitura del servizio, senza poter essere ritenuta responsabile delle conseguenze»"*.

Difatti, il Collegio rileva che ai sensi dell'art. 18 del contratto di banca multicanale, l'esimente in questione opera solo in tre circostanze specifiche: 1) esigenze di ordine tecnico, di sicurezza o di efficienza dei sistemi e cause di forza maggiore; 2) cause non imputabili alla banca; 3) fatti di terzi e, in genere, ogni impedimento od ostacolo che non possa essere imputato alla banca.

Circostanze, queste, che tuttavia la banca convenuta, in sede di replica, non ha né dimostrato né tantomeno allegato; sicché il Collegio ritiene che l'intermediario non possa invocare la suddetta disposizione al fine di declinare la propria responsabilità per il pregiudizio patito dalla ricorrente.

Venendo alla quantificazione del suddetto danno, il Collegio ritiene di non poter accogliere la domanda nei termini indicati dalla ricorrente e di dovere, invece, procedere alla quantificazione del pregiudizio con valutazione di tipo equitativo (art. 1226, c.c.), atteso che non è possibile stabilire ex post quali sarebbero state le scelte d'investimento della ricorrente, al momento della ripresa delle negoziazioni, nel caso in cui avesse avuto immediata contezza della mancata esecuzione dell'ordine in questione.

In conclusione, il Collegio, tenuto conto dell'andamento del titolo successivamente alla ripresa delle negoziazioni nonché del prezzo a cui la ricorrente ha effettivamente venuto il titolo medesimo in data 15 ottobre 2014 (€ 0,712), 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 € 2.000,00, equitativamente determinata.

4.2.7. Aumento del capitale sociale – Carente informativa al cliente – Responsabilità della banca per i danni conseguenti – Valutazione equitativa del danno

In caso di mancata informativa circa l'operazione di aumento del capitale sociale, non essendo possibile stabilire l'esatto momento in cui il cliente, in seguito alla sottoscrizione dell'aumento di capitale, avrebbe verosimilmente alienato i titoli, è da ritenere che la quantificazione del pregiudizio subito da cliente medesimo debba essere effettuata con valutazione di tipo equitativo (art. 1226, c.c.), tenendo conto della somma che questi avrebbe dovuto versare per sottoscrivere i nuovi titoli, dell'andamento del titolo successivamente alla conclusione dell'operazione societaria in questione nonché dalla somma ricavata dalla vendita dei diritti di opzione effettuata d'ufficio dalla banca (decisione del 23 aprile 2015, ricorso n. 923/2014).

Il ricorrente, titolare di n. 27 azioni della Banca (...) depositati presso la banca convenuta, lamenta di aver ricevuto, solo successivamente al giorno 19 giugno 2014, la comunicazione dell'intermediario in merito all'aumento di capitale promosso da (...) nel periodo compreso tra il 9 ed il 27 giugno 2014, con le istruzioni necessarie per aderire all'operazione.

Considerato che la data del 19 giugno 2014 - entro la quale, come riportato nella suddetta comunicazione, era necessario far pervenire all'intermediario l'ordine di sottoscrivere l'aumento di capitale - era, ormai, trascorsa e che i termini dell'operazione contemplavano l'attribuzione dei 214 nuove azioni, al prezzo di € 1,00 cadauna, ogni 5 azioni ordinarie possedute, il ricorrente, sostenendo che avrebbe, senz'altro, aderito all'aumento di capitale, con l'assegnazione di 1.155 nuove azioni, chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all'intermediario convenuto

di corrispondere la somma di € 1.659,00 a titolo di risarcimento, corrispondente al mancato guadagno derivante dalla vendita dei suddetti titoli al prezzo (€ 1,47) fatto registrare sul mercato dagli stessi in data 27 giugno 2014 (“giorno di disponibilità delle azioni oggetto dell’offerta”).

L’intermediario replica, deducendo:

1. che nel periodo compreso tra il 9 giugno e il 27 giugno 2014, la Banca (...) ha rivolto ai suoi azionisti un’offerta in opzione di azioni ordinarie, secondo il seguente rapporto: n. 214 nuove azioni ogni 5 vecchi titoli posseduti, al prezzo di € 1,00 per azione;
2. che “i clienti avevano tempo fino alle ore 16 del giorno 19 giugno 2014” per comunicare all’intermediario le istruzioni in merito all’adesione all’operazione in questione;
3. che, non essendo pervenute indicazioni entro il suddetto termine, l’intermediario, nella giornata del 20 giugno 2014, ha provveduto alla vendita d’ufficio “al meglio” delle opzioni assegnate alla ricorrente.

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

Non risulta agli atti evidenza della data della comunicazione al ricorrente dell’informativa in merito all’aumento di capitale in questione; nondimeno, il ricorrente medesimo ha affermato – senza smentita da parte dell’intermediario – di aver ricevuto detta comunicazione ma successivamente al termine utile per l’esercizio dei diritti di opzione.

Alla luce delle suddette circostanze, il Collegio ritiene di accogliere la censura del ricorrente e - considerato che ai sensi dell’art. 1838 c.c. l’intermediario depositario ha l’obbligo di richiedere in tempo utile al cliente istruzioni in merito all’esercizio dei diritti di opzione - ritiene quest’ultimo responsabile per i danni patiti dal cliente.

Venendo alla quantificazione del danno, il Collegio - atteso che non è possibile stabilire l’esatto momento in cui la ricorrente, in seguito alla sottoscrizione dell’aumento di capitale, avrebbe verosimilmente alienato i titoli - ritiene di non poter accogliere la domanda nei termini indicati dal ricorrente e di dovere, invece, procedere alla quantificazione del pregiudizio con valutazione di tipo equitativo (art. 1226, c.c.), tenendo conto della somma che avrebbe dovuto versare per sottoscrivere i nuovi titoli (€ 1.155,00), dell’andamento del titolo successivamente alla conclusione dell’operazione societaria in questione nonché dalla somma ricavata dalla vendita dei diritti di opzione effettuata d’ufficio dalla banca in data 20 giugno 2014.

In conclusione, il Collegio dichiara la banca tenuta a corrispondere al ricorrente la somma di € 350,00, equitativamente determinata, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giuri Bancario di idonea documentazione probatoria.

4.2.8. Informazioni inesatte in sede precontrattuale – responsabilità della banca – Valutazione equitativa del danno – Plausibilità dell’operazione non eseguita – Aleatorietà dell’investimento – Determinazione del danno

Qualora il cliente abbia ricevuto, in sede precontrattuale, informazioni inesatte che lo abbiano indotto a non effettuare un’operazione di investimento in titoli obbligazionari, la banca è tenuta al risarcimento del danno conseguente; ai fini della determinazione dello stesso occorre, in particolare, tenere conto — in mancanza di elementi probatori idonei a dimostrare con certezza la congruità della somma richiesta a titolo di risarcimento dal cliente — del grado di plausibilità dell’operazione non eseguita, e dell’aleatorietà della stessa (decisione del 9 settembre 2015, ricorso n. 261/2015).

Il ricorrente espone:

1. di aver trasferito, in data 19 gennaio 2015, una “*consistente somma*” (pari ad € 1.000.000,00) “*per effettuare acquisti tramite home banking della [...] obbligazione Banco Popolare 6% [...] trattate sulla borsa lussemburghese*”;
2. che, in merito all’operazione in questione, la filiale della banca convenuta lo informava “*che i limiti giornalieri di operatività con canale home banking per tale obbligazione [...] era di € 50.000 max giornalieri*” e che “*tali limiti non erano assolutamente incrementabili, neppure su specifica eventuale richiesta del cliente*”;
3. di avere, di conseguenza, deciso non effettuare il suddetto investimento;
4. di avere provato in data 26 gennaio 2015 — dopo aver appreso che il prezzo dell’obbligazione stava subendo un rapido incremento a seguito dell’operazione di cd. “*quantitative easing*” posta in essere dalla BCE — “*ad inserire ordini sulla [...] obbligazione per importi crescenti e ben oltre i limiti indicati*” (50.000 € giornalieri);
5. che i suddetti ordini, “*con [sua] grande sorpresa, venivano prontamente e correttamente eseguiti*”;
6. di aver, alla luce di ciò, proseguito ad inserire ordini “*sino a raggiungere l’obiettivo complessivo di acquisto per nominali euro un milione*”;
7. il ricorrente, pertanto, si duole di non essere stato correttamente informato dalla banca in merito ai limiti di operatività del titolo in questione, e chiede che l’Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di rimborsare la somma di € 25.000, corrispondente al maggior esborso sostenuto per acquistare il titolo in data 26 gennaio 2015 rispetto a quanto avrebbe versato se l’operazione fosse stata eseguita, ad un prezzo più conveniente, in data 19 gennaio 2015.

La banca replica deducendo che la filiale ha effettivamente fornito al ricorrente un’informazione non corretta riguardo al quantitativo massimo di obbligazioni “Banco Popolare 6%” acquistabile giornalmente tramite la piattaforma di trading on-line dell’intermediario.

Aggiunge, tuttavia, che si è trattato di un “errore veniale” che non ha, comunque, precluso al ricorrente la possibilità di operare sul titolo in questione e di impartire l’ordine di acquisto direttamente alla filiale (non essendo previsto, con riferimento a tale modalità, alcun limite quantitativo), come era stato proposto al cliente dal personale dell’agenzia.

Afferma, inoltre, che “*se il ricorrente avesse effettivamente voluto acquistare il titolo il giorno 19 gennaio 2015 avrebbe inserito via web almeno un ordine per un quantitativo inferiore al limite indicatogli dalla filiale*”; rileva, infatti, che il cliente non ha immesso alcun ordine fino al 26 gennaio 2015, quando, a seguito “*delle notizie di stampa sul c.d. quantitative easing*”, si è determinato ad eseguire le operazioni in questione “*sulla scorta di informazioni non precedentemente note*”.

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

Anzitutto, occorre rilevare che — come ammesso anche dalla banca — il personale della filiale, in data 19 gennaio 2015, ha fornito al ricorrente un’informazione inesatta, in virtù della quale egli è stato indotto a credere che il titolo a cui era interessato poteva essere acquistato attraverso il portale di *trading on-line* della banca, solo entro il limite giornaliero di € 50.000,00 di valore nominale complessivo.

La banca sostiene che tuttavia il ricorrente non avrebbe subito alcun danno a causa del suddetto errore (che l’intermediario definisce “*veniale*”) dato che avrebbe potuto acquistare direttamente in filiale il quantitativo di titoli desiderato ovvero, tramite il portale di *trading on-line*, un quantitativo minore: il fatto che, per contro, il cliente non abbia effettuato alcuna delle suddette operazioni, evidenzerebbe, sostanzialmente, l’intenzione di non investire, in data 19 gennaio 2015, nel titolo in questione.

Tale argomentazione non appare condivisibile.

Invero, quanto all'acquisto in filiale, non è controverso che le commissioni in tal caso applicate dall'intermediario sono di importo nettamente superiore (€ 5.000,00) rispetto a quello previsto nel caso in cui i titoli siano acquistati tramite il servizio di *trading on-line* (€ 50,00): sicché, in questo quadro, la mancata esecuzione dell'operazione in filiale non può valere a dimostrare la volontà di non eseguire *tout court* l'investimento in questione;

Né rileva, come dedotto dall'intermediario, che il cliente non abbia chiesto eventuali "sconti" sulle commissioni applicate dalla medesima filiale, posto che ovviamente nessun onere in tal senso può mai ritenersi gravante sull'interessato.

Nemmeno può assumere rilievo — sempre ai fini dell'ipotetico disinteresse del ricorrente per il titolo di cui si discute — il mancato acquisto tramite il portale di *trading on-line* del titolo medesimo in una misura contenuta entro la soglia indicata dalla banca (€ 50.000), posto che ciò potrebbe essere dipeso da fattori non incompatibili con la volontà di eseguire un più consistente investimento; investimento che, infatti, è stato nella specie effettivamente posto in essere con l'acquisto di altri strumenti finanziari, viste le (erronee) informazioni fornite dalla banca in merito al quantitativo massimo acquistabile del titolo de quo.

Per quanto attiene, infine, all'eccezione della banca secondo la quale il ricorrente si sarebbe determinato ad eseguire le operazioni in questione solo successivamente al 19 gennaio 2015, "*sulla scorta di informazioni non precedentemente note*" ovvero a seguito della diffusione di alcune informazioni sui quotidiani del 26 gennaio 2015, è da dire che detta circostanza — ove pure rispondente al vero — non può in alcun modo portare ad escludere che il medesimo, in data 19 gennaio 2015, avesse comunque intenzione di effettuare l'investimento in parola. Ciò che sembra peraltro avvalorato proprio dal fatto che in quella stessa data (19 gennaio) il ricorrente aveva effettuato un ingente trasferimento di somme sul conto intrattenuto presso l'intermediario per effettuare, tramite home banking, l'acquisto di titoli al quale ha dichiarato di avere rinunciato a seguito delle errate informazioni che la banca ha confermato di avergli fornito.

Alla luce di quanto sopra esposto il Collegio ritiene che, nella vicenda in esame, la banca non abbia agito con la diligenza richiesta agli operatori specializzati del settore dall'art. 21, comma 1, lett. a), del TUF, il quale impone agli intermediari che prestano servizi e attività di investimento "*di comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti*".

Ritiene, pertanto, la banca medesima responsabile del danno patito dal ricorrente da liquidare in via equitativa ai sensi dell'art. 1226, c.c., tenendo conto:

- del grado di plausibilità dell'operazione che il ricorrente ha dichiarato di voler compiere ovvero tenendo conto, da un lato, del fatto che il ricorrente ha chiesto alla banca (che ha tuttavia evaso la richiesta in modo inesatto) le informazioni necessarie per eseguire un investimento di rilevanti dimensioni; dall'altro, dell'effettiva esecuzione di un preventivo bonifico disposto dal ricorrente sul proprio conto corrente proprio per creare la provvista per l'investimento (che, a seguito delle errate informazioni ricevute, è stata poi utilizzata per acquistare altro titolo);

- dell'aleatorietà dell'operazione che, valutata *ex ante*, può mettere capo tanto ad un guadagno quanto ad una perdita; nonché della mancanza di elementi probatori idonei a dimostrare con precisione la congruità della somma richiesta a titolo di risarcimento.

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 probatoria — a corrispondere al ricorrente la somma di € 10.000,00.

4.2.9. Trading on-line – Inserimento ordine di vendita – Fissazione di un prezzo limite – mancata esecuzione – Adozione di un prezzo di riferimento statico da parte della banca – Incongruità – Asserita impossibilità operativa nei giorni festivi – Smentita – Responsabilità della banca per i danni patiti dal cliente

Posto che dal momento in cui un intermediario consente alla clientela di operare sui mercati, senza alcuna limitazione, anche nei giorni festivi, esso non può poi esimersi dall'assicurare la regolare funzionalità del servizio di trading on-line pure in dette giornate; sicché, deve ritenersi responsabile dei danni cagionati al cliente la banca che deduca — con asserzione peraltro successivamente smentita dall'intermediario stesso (che ha dichiarato di mantenere un presidio anche nei giorni festivi) — l'impossibilità di operare nel corso di un giorno festivo (decisione del 9 giugno 2015, ricorso n. 109/2015).

Il ricorrente espone:

1. di aver tentato di immettere, in data 8 dicembre 2014, sulla piattaforma di trading on-line della banca, l'ordine di vendere 110 azioni della società "Cubist", negoziate sul Nasdaq, al prezzo di \$ 100,7, posto che il titolo in questione faceva registrare quotazioni vicine al suddetto prezzo;
2. che, in detta occasione, era comparso il messaggio: "Il prezzo immesso si discosta dal prezzo di controllo in misura superiore alla tolleranza ammessa dal mercato (EA 025F)";
3. di non essere riuscito, nella medesima giornata, nonostante ripetuti tentativi, ad eseguire l'operazione di vendita in questione;
4. di aver appreso in seguito, "contattando il servizio clienti", che la causa dell'impedimento era da rinvenire nel fatto che "probabilmente la procedura non aveva aggiornato il prezzo del titolo passato \$ 75 del giorno prima a \$ 100,7 impedendo di fatto l'immissione dell'ordine";
5. di aver venduto i titoli, in data 9 dicembre 2014, al prezzo di \$ 95,665.

Il ricorrente lamenta di aver subito un danno a causa del malfunzionamento della piattaforma di trading on-line (imputabile verosimilmente ad un disservizio del "sistema di back office" della banca determinato dal fatto che l'8 dicembre in Italia è un giorno festivo) e, ritenendo l'intermediario responsabile della "grave inefficienza" dimostrata nella vicenda in esame, chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare a quest'ultimo di corrispondere "di un indennizzo nella misura di € 518,63" pari alla differenza tra quanto avrebbe ricavato dalla vendita se questa fosse stata eseguita in data 8 dicembre 2014 e quanto effettivamente ottenuto in data 9 dicembre 2014.

La banca replica, deducendo:

- a. che "l'8 dicembre 2014 il cliente intendeva vendere le sue azioni Cubist ad un determinato prezzo (\$ 100,7) sul mercato Nasdaq servendosi del canale on-line della banca";
- b. che il suddetto "ordine non è andato in porto poiché tra il «prezzo di riferimento» e il prezzo fissato [dal ricorrente] vi era un divario così ampio che l'ordine è stato scartato";
- c. che "il prezzo di riferimento è un parametro che viene stabilito per ciascun titolo trattato su un qualsiasi mercato e si rifà al prezzo di chiusura del giorno precedente [del medesimo titolo]"; che, allo "scopo di garantire la sicurezza e la regolarità delle trattazioni", il prezzo indicato in un ordine impartito da un cliente non deve discostarsi eccessivamente dal suddetto riferimento (che, "presso la banca", rappresenta un parametro "statico"), ma che, comunque, "la percentuale massima di scostamento prevista nei sistemi [30%] è sufficientemente ampia da permettere la negoziabilità degli strumenti nell'ipotesi di volatilità degli strumenti che possa definirsi «ordinaria»";

- d. che “in casi estremamente particolari la banca [...] può intervenire manualmente e modificare il prezzo o la percentuale di tolleranza su richiesta di uno o più clienti (rivolta ad un “contact center” messo a disposizione dall’intermediario), sebbene non abbia alcun obbligo né un limite di tempo entro il quale debba adempiere a questa modifica. Questo è quanto il ricorrente si aspettava dalla banca lo scorso 8 dicembre, ma è piuttosto pacifico che, poiché in Italia era un giorno festivo, il prezzo non era stato aggiornato e la variazione di variazione del prezzo di riferimento o della percentuale di scostamento, di natura squisitamente manuale, fosse impossibile”.

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

Il prezzo limite indicato dal ricorrente negli ordini impartiti in data 8 dicembre 2014 risultava perfettamente in linea con l’andamento delle quotazioni del titolo nella giornata in questione.

Nondimeno, detti ordini sono stati rifiutati dal sistema in quanto, secondo la banca, il prezzo impostato dal cliente si sarebbe discostato eccessivamente dal parametro di salvaguardia costituito dal cd. “prezzo di riferimento”.

Detto parametro, che ha lo scopo di garantire il regolare svolgimento e l’integrità delle negoziazioni onde evitare turbative del mercato, si identifica — secondo quanto affermato dalla stessa banca, che ha puntualmente richiamato le disposizioni all’uopo impartite, per il mercato di riferimento, dalla SEC ossia dall’ente statunitense preposto alla vigilanza della borsa valori — con il prezzo di apertura di un titolo il quale, nel prosieguo delle contrattazioni medesime, viene poi continuamente adeguato in funzione dell’andamento delle quotazioni del titolo ad intervalli di tempo molto brevi (ogni cinque minuti e, in taluni casi, ogni trenta secondi): si tratta, quindi, di un valore “dinamico”, in continua ed estremamente rapida evoluzione.

Peraltro, la banca ha anche ammesso che il sistema da essa utilizzato per rendere operativo il suddetto meccanismo di salvaguardia costituito dal “prezzo di riferimento” è, invece, un sistema “statico”, poiché “si rifà al prezzo di chiusura del giorno precedente” maggiorato o diminuito del 30%: l’ordine impartito è, quindi, accettato dal sistema solo nel caso in cui il prezzo limite di esecuzione impostato dal cliente non si discosti di oltre il 30% dal suddetto “valore statico” del giorno precedente.

Il sistema testé descritto (“statico”), oltre a porsi, per definizione, in contrasto con la nozione di “prezzo di riferimento” stabilita dalla SEC (“dinamica”), è del tutto incongruo, o perlomeno tale si è dimostrato nel caso di specie, rispetto alla finalità che con esso si intenderebbe perseguire (*id est*: garantire il regolare svolgimento e l’integrità delle negoziazioni).

Ciò appare di immediata evidenza ove si consideri che se il ricorrente — invece di impostare un prezzo limite — avesse inserito l’ordine in questione con parametro di prezzo “al meglio”, l’ordine “sarebbe andato a buon fine poiché il trading on-line funzionava correttamente” (così testualmente si esprime la stessa banca, nelle controdeduzioni del 12 marzo 2015).

In altri termini: l’ordine senza limite di prezzo con buona probabilità sarebbe stato eseguito allo stesso prezzo indicato nell’ordine nella specie effettivamente impartito dal cliente — il quale è stato invece rifiutato dal sistema per il solo fatto di contenere, appunto, l’indicazione del prezzo limite —; ciò che chiaramente dimostra come all’ordine di cui trattasi non possa minimamente attribuirsi quell’effetto di turbativa del mercato che vi si vorrebbe riconnettere.

E’ da aggiungere che nemmeno appare adeguato il rimedio che la banca afferma di avere predisposto onde far fronte alle “eccezionali”, ma pur sempre possibili, oscillazioni della quotazione di un titolo.

Difatti, tale rimedio consisterebbe nella possibilità di “intervenire manualmente” al fine di modificare il prezzo di riferimento o la percentuale di tolleranza (30%); modifica che, tuttavia, potrebbe intervenire soltanto “su richiesta di uno o più clienti” e che, comunque, sarebbe stata nella

specie “impossibile” in quanto l’ordine de quo venne impartito nel corso di un “giorno festivo” (cfr. sempre le controdeduzioni della banca in data 12 marzo 2015).

Come detto, tale meccanismo — del quale, peraltro, non risulta che il ricorrente fosse a conoscenza — non appare adeguato a far fronte alla carenza del sistema di trading on-line: la banca ha infatti l’obbligo di garantire che, in un ambiente operativo nel quale i prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni, gli ordini regolarmente impartiti dalla clientela vengano recepiti in tempo pressoché reale; sicché gravare la medesima clientela dell’onere di attivarsi, contattando telefonicamente l’intermediario, non può certo considerarsi una soluzione efficace né, tantomeno, un corretto adempimento del suddetto obbligo.

Quanto poi all’argomentazione circa l’impossibilità di operare nel corso di un giorno festivo, è anzitutto da rilevare che essa appare smentita dalla stessa banca la quale, nella successiva comunicazione del 19 maggio 2015, ha affermato che essa “mantiene un presidio anche nei giorni festivi” al fine di fornire assistenza alla clientela.

Inoltre, l’argomento risulta comunque infondato in quanto dal momento in cui un intermediario consente alla clientela di operare sui mercati, senza alcuna limitazione, anche nei giorni festivi, non può poi esimersi dall’assicurare la regolare funzionalità del servizio pure in dette giornate.

In conclusione, il Collegio ritiene la banca responsabile del danno patito dal ricorrente da liquidare in via equitativa ai sensi dell’art. 1226, c.c., tenendo conto della quotazione del titolo nella giornata in questione, atteso che pur essendovi una buona probabilità che il ricorrente, in data 8 dicembre 2014, sarebbe riuscito a vendere i titoli al prezzo indicato nell’ordine (\$100,7), non può esservi certezza in tal senso.

Il Collegio dichiara, pertanto, la banca tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giuri Bancario di idonea documentazione probatoria — a corrispondere al ricorrente la somma di € 450,00.

4.3. Liquidazione del danno

4.3.1. Aumento del capitale sociale – Informativa agli azionisti – Mancata ottemperanza da parte della banca – Comunicazione alla clientela sul portale – Inidoneità – Obbligo del risarcimento del danno subito dall’investitore - Determinazione

Premesso che l’art. 1838 del codice civile impone alla banca depositaria, nel caso in cui il depositante sia titolare di diritti di opzione, di chiedere in tempo utile a quest’ultimo istruzioni in merito all’esercizio degli stessi, non si può ritenere valida l’informativa effettuata sul portale della banca con la quale si invita la clientela a contattare un’agenzia per l’eventuale adesione all’operazione di aumento del capitale sociale, senza indicare il termine ultimo per aderire a tale operazione societaria e senza riportare le istruzioni a cui attenersi per esercitare i diritti; ne deriva che la banca, non avendo adempiuto correttamente agli obblighi informativi stabiliti a suo carico nei confronti del ricorrente, è da considerare responsabile del danno subito da quest’ultimo.

In mancanza di richiesta di istruzioni al cliente in merito all’esercizio dei diritti di opzione da questi acquistati nell’ultimo giorno utile di negoziazione, onde poterle ritualmente esercitare entro il termine all’uopo stabilito, il danno cui la banca va dichiarata tenuta a corrispondere al cliente può essere identificato con la somma corrispondente all’importo versato per acquistare i diritti di opzione (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 668/2014).

Il ricorrente espone:

1. di aver acquistato, tramite banca multicanale, 100 diritti di opzione “(...)” “a valere sul deposito titoli [...] intestato a (...) e (...)” e altri 100 diritti “a valere sul deposito titoli [...] intestato a (...) e (...)”, investendo la somma complessiva di € 3.873,24;
2. di aver eseguito le suddette operazioni in data 20 giugno 2014, ossia “nell’ultimo giorno di negoziazione dei diritti, al fine di procedere all’aumento di capitale (...)”;
3. che “il giorno 27 giugno, non essendo stato fatto nulla per optare l’aumento, i diritti venivano scaricati” dalla banca convenuta, con conseguente integrale perdita della somma investita.

Il ricorrente lamenta di non essere stato informato dalla banca in merito alle “ulteriori azioni necessarie all’esercizio dei diritti entro l’ultimo giorno di esercizio (26 giugno)”; ritenendo che la banca “avrebbe dovuto avvisar[lo] della necessità di sottoscrivere l’aumento di capitale entro la data ultima del 26 giugno visto che questa operazione non sarebbe avvenuta in automatico come [egli intendeva] e come il termine «diritto» sottende”, chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca di rimborsare la somma di € 3.873,24.

La banca replica, deducendo che “i clienti di entrambe le posizioni titoli, sino al 20 giugno 2014 (ultimo giorno di negoziazione dei diritti [...]) non erano titolari di azioni (...)” e, di conseguenza, “la banca non ha potuto indirizzare, agli intestatari dei depositi oggetto del presente ricorso, le consuete informative previste sulle caratteristiche dell’operazione, sulla tempistica e sulle modalità di adesione all’aumento di capitale tramite conversione dei diritti di opzione assegnati”; aggiunge, inoltre, di aver provveduto, in data 18 giugno 2014, “ad inserire all’interno della sezione «Comunicazioni» del servizio Banca Multicanale la «News» circa l’aumento di capitale (...) ed in particolare sulla necessità di contattare l’agenzia per l’eventuale adesione agli aumenti di capitale”, sottolineando che “tale informativa era disponibile per tutti i clienti aderenti al servizio Banca Multicanale” compreso, quindi, il ricorrente.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva che il ricorrente risulta essere delegato ad operare sul deposito intestato ai signori Mario (...) e Maria (...) nonché cointestatario, insieme alla Sig.ra (...), del contratto relativo al “Servizio di Banca Multicanale” collegato al suddetto deposito.

Ciò posto, il Collegio preliminarmente rileva che il ricorrente - non risultando, dall’esame dei documenti presentati, titolare di alcuna delega ad operare in relazione al rapporto di deposito intestato alle signore Martina (...) e Maria (...), non può considerarsi legittimato ad adire l’Ombudsman-Giurì Bancario in merito a controversie che abbiano per oggetto operazioni eseguite a valere su detto deposito; dichiara, pertanto, inammissibile, per difetto di legittimazione attiva, il ricorso nella parte relativa alle contestazioni formulate con riferimento ai titoli acquistati e custoditi nel deposito intestato alle signore (...) e (...).

In merito, invece, all’operazione di sottoscrizione dei diritti di opzione a valere sul deposito titoli intestato ai signori Mario (...) e Maria (...), il ricorrente lamenta di non essere stato informato dalla banca circa i termini per aderire all’aumento di capitale e le modalità di esercizio dei titoli; l’intermediario, invece, ritiene di avere, nella vicenda in esame, operato correttamente, avendo provveduto, in data 18 giugno 2014 (8 giorni prima del termine ultimo per aderire all’aumento di capitale), ad inserire all’interno della sezione “Comunicazioni” del portale relativo al servizio “Banca Multicanale”, l’avviso con il quale si invitava la clientela a contattare un’agenzia per l’eventuale adesione all’operazione in questione.

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva che l’art. 1838 del codice civile impone alla banca depositaria, nel caso in cui il depositante sia titolare di diritti di opzione, di chiedere in tempo utile a quest’ultimo istruzioni in merito all’esercizio degli stessi.

A tal riguardo, il Collegio rileva che la banca, a seguito dell'acquisto dei diritti di opzione da parte del ricorrente (20 giugno 2014), non ha ottemperato a quanto previsto dalla citata disposizione; infatti, nonostante il termine ultimo per aderire all'aumento di capitale fosse il 26 giugno 2014 (ossia sei giorni dopo l'acquisto dei diritti), l'intermediario non ha richiesto al cliente istruzioni con riferimento alle opzioni possedute.

Non giova, d'altronde, ad escludere la responsabilità della banca neanche la "News" inserita da quest'ultima nella sezione "Comunicazioni" del portale, posto che tale avviso è stato pubblicato due giorni prima che il ricorrente acquistasse le opzioni e, soprattutto, non indicava né il termine ultimo per aderire all'aumento di capitale né le istruzioni a cui attenersi per esercitare i diritti, limitandosi, invece, ad invitare la clientela a contattare l'agenzia di riferimento.

Il Collegio ritiene, dunque, che la banca, nella vicenda oggetto di ricorso, non abbia adempiuto correttamente agli obblighi informativi a suo carico nei confronti del ricorrente e, dunque, sia da considerarsi responsabile del danno subito da quest'ultimo (il quale aveva presumibilmente acquistato le opzioni di cui si discute nell'ultimo giorno utile di negoziazione, ossia il 20 giugno 2014, onde poterle ritualmente esercitare entro il termine all'uopo stabilito). Pertanto, in accoglimento del ricorso, 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 la somma di € 1.936,62, corrispondente all'importo versato per acquistare 100 diritti "(...)", maggiorata degli interessi legali calcolati dalla data del 20 giugno 2014 fino a quella dell'effettivo pagamento.

4.3.2. Trading on-line – Inserimento ordini di vendita – Mancata indicazione da parte del prezzo limite – Divieto stabilito dalla Borsa Italiana – Mancata informativa da parte della banca – Ordini non eseguiti – Responsabilità dell'intermediario – Assenza di guadagno in caso di inserimento con limite di prezzo – Insussistenza del diritto al risarcimento per lucro cessante

Se la banca non ha avvisato il cliente in merito al divieto di immettere ordini di investimento "senza limite di prezzo" con riferimento a titoli azionari in suo possesso, essa deve ritenersi responsabile là dove gli ordini inseriti "al meglio" dal cliente medesimo non abbiano trovato esecuzione; nondimeno, qualora risulti che la condotta verosimilmente tenuta dall'investitore in caso di corretta informativa gli avrebbe procurato una perdita considerevole e, comunque, un risultato peggiore rispetto a quello conseguito nella fattispecie concreta, va rigettata la richiesta di risarcimento del danno per quanto riguarda il profilo del mancato guadagno lamentato (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 432/2014).

4.3.3. Trading on-line – Inserimento ordini di vendita – Mancata indicazione da parte del prezzo limite – Divieto stabilito dalla Borsa Italiana – Mancata informativa da parte della banca – Ordini non eseguiti – Responsabilità dell'intermediario – Richiesta di risarcimento per mancata disponibilità della somma vincolata per l'acquisto – Infondatezza

Se la banca non ha avvisato il cliente in merito al divieto di immettere ordini di investimento "senza limite di prezzo" con riferimento a titoli azionari in suo possesso, essa deve ritenersi responsabile là dove gli ordini inseriti "al meglio" dal cliente medesimo non abbiano trovato esecuzione, con conseguente obbligo di risarcire il danno questi subito; tuttavia, ove il danno medesimo venga individuato dal ricorrente nel pregiudizio derivante dal non aver potuto medio

tempore disporre della somma destinata all'acquisto di titoli azionari, la richiesta va rigettata là dove detta indisponibilità risulti essere stata, sotto il profilo del lasso temporale, di estensione non significativamente apprezzabile (nell'affermare il principio di cui in massima, l'Ombudsman ha respinto la domanda risarcitoria avanzata dal ricorrente osservando che, a seguito dell'immissione di un ordine di acquisto, le procedure della banca prevedevano la creazione di una "partita prenotata", al fine di vincolare, sul conto corrente di regolamento, un importo pari al controvalore dei titoli da acquistare; che tale "vincolo" di indisponibilità sulla suddetta somma perdurava fino al momento in cui l'ordine in questione non viene rifiutato dal mercato; che, nel caso in esame, gli ordini di acquisto impartiti dal ricorrente venivano rifiutati dopo soli pochi secondi dalla loro immissione nel portale di trading on-line) (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 432/2014).

Il ricorrente espone:

1. di aver impartito, tramite il portale di *trading on-line* della banca, nel periodo compreso tra il 13 e il 17 giugno 2014, ordini di acquisto, con parametro di prezzo "al meglio", di azioni "(...)", per un quantitativo complessivo pari a 55.000 titoli;
2. di aver deciso, in data 23 giugno 2014, di vendere una parte delle azioni acquistate (10.000) posto che "il titolo [aveva] raggiunto il prezzo di 3,8";
3. di avere, tuttavia, appreso, in detta occasione, che gli ordini di acquisto dei titoli precedentemente impartiti non erano stati eseguiti;
4. di avere, quindi, contattato la banca, la quale lo informava che gli ordini in questione non erano stati eseguiti in quanto impostati con parametro di prezzo "al meglio" mentre "il titolo richiedeva la specifica del tetto massimo".

Il ricorrente ritiene che l'intermediario convenuto avesse l'obbligo di avvisare, in occasione dell'inserimento di ordini di acquisto relativi al titolo "(...)", che le disposizioni in questione dovevano prevedere un limite di prezzo e non potevano, quindi, ai fini dell'esecuzione, essere immesse con parametro di prezzo "al meglio". Considerato che avrebbe, comunque, effettuato le operazioni in questione anche nel caso in cui avesse dovuto specificare il prezzo massimo di esecuzione degli ordini, il ricorrente ritiene che la banca sia responsabile dei danni procurati a causa della sua negligente condotta e chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare all'intermediario di rimborsare "il danno subito pari alla vendita delle partite (...) non eseguite al valore di 3,8" nonché di risarcire il pregiudizio sopportato a causa del "blocco" da parte dell'intermediario della somma destinata all'acquisto dei titoli (circa 120.000,00) nonostante le compravendite non fossero andate a buon fine.

La banca replica, affermando che il ricorrente non ha subito alcun danno a causa della mancata esecuzione degli ordini di acquisto impartiti, considerato:

- a) che il titolo "(...)" non ha mai raggiunto, come sostenuto dal ricorrente, nella giornata del 23 giugno 2014, il prezzo di € 3,80, facendo registrare, invece, quale prezzo massimo, il valore di € 2,192;
- b) che, tenendo conto dei prezzi del titolo fatti registrare al momento dell'inserimento degli ordini di acquisto, l'esborso teorico complessivo per l'acquisto dei titoli a carico del ricorrente sarebbe stato pari ad € 121.707,50 mentre il ricavo, al lordo delle commissioni, che il cliente avrebbe ipoteticamente ottenuto dalla vendita delle azioni in suo possesso, in data 23 giugno 2014, al prezzo massimo raggiunto dal titolo nella giornata, sarebbe stato pari ad € 121.656,00; il ricorrente, dunque, avrebbe subito una perdita se, nell'ipotesi in cui gli acquisti fossero andati a buon fine, avesse venduto i titoli nella data ed al prezzo sopra indicato;

- c) che le somme destinate all'acquisto dei titoli sono risultate indisponibili per il ricorrente solo per i pochi secondi intercorsi tra l'immissione dell'ordine e il rifiuto del medesimo da parte del sistema.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che il ricorrente lamenta di non essere stato informato dalla banca, in occasione dell'immissione degli ordini di acquisto dei titoli "(...)", in merito alla necessità di specificare il "limite di prezzo" di esecuzione, con la conseguenza che, avendo impartito le disposizioni con parametro di prezzo "al meglio", detti ordini non erano stati eseguiti.

Sul punto in questione, il Collegio osserva che la banca convenuta, in sede di replica, non ha formulato alcuna controdeduzione, limitandosi a contestare la congruità del risarcimento richiesto dal cliente.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che, in data 6 giugno 2014, Borsa Italiana S.p.A. ha diffuso l'"Avviso n. 10607" (relativo all'operazione di aumento di capitale promossa dalla Banca) contenente, tra le altre informazioni, il seguente avvertimento: "Si comunica che, a partire dalla seduta del 9 giugno 2014 e fino a successiva comunicazione, sulle azioni ordinarie Banca (B ...) sarà inibita l'immissione di ordini senza limite di prezzo [...]"; osserva, inoltre, che non risulta dalla documentazione in atti che la banca convenuta abbia informato il ricorrente, in occasione dell'immissione degli ordini tramite la piattaforma di *trading on-line*, circa le limitazioni previste dal suddetto avviso.

Considerato che l'art. 21, comma 1, lett. b) del T.U.F., impone agli intermediari di "operare in modo che [i clienti] siano sempre adeguatamente informati", e tenuto conto della rilevanza delle informazioni contenute nell'"Avviso n. 10607", il Collegio ritiene che la banca avesse l'obbligo di avvisare il ricorrente in merito al divieto di immettere ordini di investimento "senza limite di prezzo" con riferimento al titolo (...) e, pertanto, sia responsabile degli eventuali danni subiti dal cliente a causa della sua condotta.

Ciò detto, il Collegio osserva che il danno lamentato dal ricorrente consiste, da una parte, nel mancato guadagno conseguente all'impossibilità di vendere i titoli, in data 23 giugno 2014, al prezzo di € 3,8 e, dall'altra, nel non aver avuto a disposizione la somma destinata all'acquisto dei titoli (circa € 120.000,00) nel periodo in cui detto importo era stato "bloccato" dall'intermediario per eseguire le operazioni.

A tal riguardo, il Collegio osserva che il ricorrente, qualora fosse stato informato della necessità di specificare il prezzo limite di acquisto – e considerato il fatto che gli ordini da lui effettivamente impartiti prevedevano l'acquisto "al meglio" dei titoli - verosimilmente avrebbe indicato il prezzo corrente al momento dell'immissione delle disposizioni nel portale di *trading on-line*.

Posto che, in data 23 giugno 2014, il titolo in questione ha raggiunto il prezzo massimo di € 2,192 (e non quello di € 3,8 segnalato dal ricorrente) e che, nel periodo di tempo compreso tra tale data ed il 30 giugno 2014, l'andamento della quotazione non ha fatto registrare valori superiori al suddetto prezzo, il Collegio, verificati i prezzi ai quali, si presume, il ricorrente avrebbe acquistato le azioni, rileva che qualora quest'ultimo avesse venduto tutti i titoli nel suddetto periodo di tempo, non avrebbe ricavato alcuna plusvalenza bensì avrebbe subito una considerevole perdita; non ritiene, dunque, fondata la richiesta di risarcimento per quanto riguarda il profilo del mancato guadagno lamentato.

Con riferimento al risarcimento richiesto per non aver potuto il ricorrente disporre della somma destinata all'acquisto dei titoli, il Collegio rileva che, a seguito dell'immissione di un ordine di acquisto da parte della clientela, le procedure della banca prevedono la creazione di una "partita prenotata", al fine di vincolare, sul conto corrente di regolamento, un importo pari al controvalore

dei titoli da acquistare e che tale “vincolo” di indisponibilità sulla suddetta somma perdura fino al momento in cui l’ordine in questione non viene rifiutato dal mercato.

Considerato che, nel caso in esame, gli ordini di acquisto impartiti dal ricorrente sono stati rifiutati dopo che erano trascorsi pochi secondi dalla loro immissione nel portale di trading on-line, il Collegio non ritiene che il ricorrente abbia subito alcun danno a causa della condotta della banca e, di conseguenza, rigetta anche il capo della domanda di risarcimento relativa al suddetto profilo.

4.3.4. Operatività in marginazione – Apertura posizioni short – Mancata attivazione dello stop loss automatico – Disservizio ammesso dalla banca – Responsabilità della banca per i danni conseguenti – Vantaggio economico per il cliente – Rigetto del ricorso

Sebbene la banca sia responsabile della mancata attivazione dell’ordine di stop loss su una posizione aperta in marginazione (short) - con conseguente responsabilità dei danni subiti dal cliente - la domanda risarcitoria è nondimeno da respingere ove risulti che il ricorrente abbia comunque ricavato un vantaggio dal malfunzionamento della piattaforma informatica, avendo egli subito una perdita inferiore a quella che avrebbe patito se l’ordine di stop loss fosse stato regolarmente eseguito (decisione del 9 marzo, ricorso n. 713/2014).

I ricorrenti espongono:

1. che - in data 11 ottobre 2013, all’apertura delle contrattazioni sui mercati – erano caricati sul proprio dossier titoli n. 2 lotti del future “FIB3L DEC13”, in posizione short al prezzo medio di € 17.902,50 [di seguito POSIZIONE A];
2. che, collegato a detta posizione, era pendente un ordine automatico di chiusura (ordine di *stop loss*), che si sarebbe automaticamente attivato al raggiungimento, sul mercato, del prezzo di € 18.975,00;
3. di aver immesso, nella medesima giornata, un ordine di vendita di un ulteriore lotto “a protezione della posizione per abbassare il livello di intervento dello stop loss” [di seguito POSIZIONE B];
4. che detto ordine era stato eseguito alle ore 9:00:21 al prezzo di € 18.950,00 e “contestualmente veniva ricalcolato in € 18.251,66 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 pari/superiore del 6% rispetto al nuovo prezzo medio generatosi” (€ 19.346,76);
5. che “inopinatamente alle ore 9:00:38 veniva eseguito dalla [banca] l’ordine automatico di acquisto stop loss [della POSIZIONE A] con condizione last (minore/uguale) di € 18.975,00 (riferita alla situazione precedente il nuovo ordine di vendita eseguito dell’ulteriore lotto che aveva elevato il livello di stop)”.

I ricorrenti lamentano che “il sistema, che ha ricalcolato in tempo reale il nuovo prezzo medio di € 18.251,66, parimenti avrebbe dovuto aggiornare in tempo reale il corrispondente stop loss ad € 19.346,76; viceversa dopo 17 secondi lo stop loss era rimasto fermo al precedente livello di € 18.975,00, donde l’errato ordine automatico di acquisto che ha chiuso la [POSIZIONE A]”; sostenendo di aver subito un danno a causa di detto errore, “imputabile ad esclusiva responsabilità [della banca]”, chiedono, a titolo di risarcimento, la somma di € 7.233,34, corrispondente alla perdita subita, nonché la somma di € 3.150,00 a titolo di mancato guadagno.

A sostegno delle loro pretese, i ricorrenti - ritenendo la fattispecie oggetto dell’attuale ricorso “identica” a quella di cui al precedente ricorso n. 964/2013, proposto dai medesimi nei confronti dello stesso intermediario - citano la decisione dell’Ombudsman-Giuri Bancario emessa

nella riunione del 9 luglio 2014 – con la quale il Collegio ha condannato l’intermediario a risarcire i danni ai clienti.

La banca replica affermando:

- a. che, “sulla base dei prezzi rilevati sul mercato di riferimento il giorno 11 ottobre 2013, la condizione di stop loss automatico associato alla [POSIZIONE A] si era verificata già alle ore 9:00:01 (prezzo di apertura dello strumento FIB3L DEC13: € 18.995,00) e, pertanto, in un momento precedente all’inserimento, da parte dei clienti, [dell’ordine di vendita relativo alla costituzione della [POSIZIONE B], eseguito alle ore 9:00:21]”;
- b. che, “a causa di una anomalia tecnica, lo stop loss è stato eseguito solo alle 9:00:38, al prezzo rilevato nel medesimo orario sul mercato di riferimento (tra l’altro più favorevole ai clienti e pari a 18.975, contro il prezzo di corretta attivazione dello stop loss automatico in caso di assenza di ritardi nell’attivazione)”;
- c. che, “in caso di tempestiva attivazione dello stop loss automatico sulla [POSIZIONE A], la stessa si sarebbe, in ogni caso, chiusa e la perdita non avrebbe in alcun modo potuto essere evitata dai clienti con l’inserimento dell’ordine successivo”;
- d. che, “sulla considerazione del fatto che un’anomalia operativa comunque si era verificata”, l’intermediario ha “provveduto a riconoscere ai clienti l’importo di € 200,00 nonostante l’esecuzione tardiva dello stop loss oggetto di contestazione abbia, nella realtà dei fatti, comportato per gli stessi una perdita minore. Infatti, sulla [POSIZIONE A, al prezzo medio di carico di 17.902,50] gli stessi hanno contabilizzato una perdita di € 7.233,33 in luogo di quella (peggiorativa pari ad € 7.433,33 che si sarebbe verificata qualora l’ordine di chiusura fosse stato eseguito tempestivamente)”;
- e. che l’ordine di vendita costitutivo della POSIZIONE B (incrementata, in seguito, con l’esecuzione, in data 16 ottobre 2013, alle ore 17:37:55, dell’ordine di vendita di un ulteriore lotto, al prezzo di € 19.265,00), “pur asseritamente disposto dai clienti al solo fine di incrementare la [POSIZIONE A] ed «elevare il livello di intervento dello stop loss»”, ha, di fatto, generato un risultato positivo, stante che i ricorrenti hanno, in data 28 ottobre 2013, chiuso la POSIZIONE B realizzando un utile pari ad € 3.675,00.

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

Anzitutto risulta che, effettivamente, in data 11 ottobre 2013, alle ore 9:00:01, il prezzo del future “FIB3L DEC13” ha raggiunto il valore di € 18.995,00; tale circostanza avrebbe dovuto determinare l’esecuzione automatica dell’ordine di stop loss (al prezzo di 18.975,00) associato alla POSIZIONE A dei ricorrenti, ma, per un disservizio ammesso dalla banca medesima, il suddetto ordine non si è tempestivamente attivato, trovando esecuzione solo alle ore 9:00:38 (al prezzo di €18.975,00).

Ora, giova rammentare che è principio già affermato dal Collegio quello secondo il quale, in tema di stop loss, la banca risponde della mancata chiusura della posizione al verificarsi della condizione all’uopo prevista – ossia al raggiungimento del valore predeterminato per lo “stop” –, persino se ciò sia dipeso dalla circostanza che il valore di “stop” predeterminato sia stato successivamente “adeguato” dal cliente solo pochi secondi prima del verificarsi della condizione medesima, posto che detto adeguamento deve essere rilevato dalla piattaforma telematica in tempo reale (cfr. la decisione del 9 luglio 2014, ric. N. 964/13).

Tale principio deve pertanto a fortiori trovare applicazione al caso di specie nel quale la condizione di “stop” della POSIZIONE A, verificatasi alle ore 9:00:01, era stata già da tempo impostata.

Tuttavia, non sembra che i ricorrenti abbiano effettivamente subito – a causa del disservizio di cui trattasi – un danno meritevole di essere risarcito, anche perché la banca, in via bonaria, ha comunque già provveduto a corrispondere agli stessi la somma di € 200,00.

Giova in proposito rilevare che, ove detto disservizio non si fosse verificato, l'ordine di stop loss sarebbe inevitabilmente stato eseguito alle ore 9:00:01, al prezzo di € 18.995,00, il quale risulta più sfavorevole per i clienti rispetto a quello di € 18.975,00 che ha determinato l'esecuzione dell'ordine di acquisto automatico delle ore 9:00:38.

I ricorrenti, pertanto, hanno ricavato un vantaggio dal malfunzionamento della piattaforma in quanto hanno subito una perdita inferiore a quella che avrebbero patito se l'ordine di stop loss fosse stato regolarmente eseguito alle ore 9:00:01.

Considerazioni analoghe valgono a proposito della POSIZIONE B – costituita con l'ordine di vendita di un ulteriore lotto del medesimo prodotto, eseguito alle ore 9:00:21 dell'11 ottobre 2013, ed incrementata in data 16 ottobre 2013 –, la quale è stata aperta, a detta dei ricorrenti, “a protezione della POSIZIONE A per abbassare il livello di intervento dello stop loss”.

Risulta, infatti, che nei giorni successivi, ovvero in data 28 ottobre 2013, i ricorrenti hanno disposto l'acquisto di due lotti del contratto in questione, chiudendo così la posizione e ricavando dall'operazione un utile pari ad € 3.675,00 (utile di cui, peraltro, non avrebbero verosimilmente beneficiato se l'ordine di stop loss della POSIZIONE A – a protezione della quale la POSIZIONE B sarebbe stata successivamente accesa – fosse stato tempestivamente eseguito alle ore 9:00:01 del 11 ottobre 2013).

In conclusione, il Collegio ritiene che il malfunzionamento contestato, seppur imputabile alla banca, non abbia concretamente prodotto alcun danno a carico dei ricorrenti; pertanto, respinge il ricorso.

4.3.5. Trading on-line – Strumenti derivati – Impossibilità di operare del cliente – Risarcimento del danno – Valutazione in base all'ammontare dell'investimento – Possibilità di esecuzione dell'operazione - Quotazioni

Nel caso in cui la banca debba risarcire il cliente per non avergli consentito di operare correttamente sulla piattaforma di trading on-line, il relativo danno va liquidato in via equitativa ai sensi dell'art. 1226, c.c.; tra i criteri di cui tenere conto ai suddetti fini, possono essere considerati l'ammontare dell'investimento e il grado di probabilità di un esito maggiormente favorevole (decisione del 9 settembre, ricorso n. 48/2015).

Il ricorrente espone:

1. che, in data 15 gennaio 2015, avendo sottoscritto un contratto derivato “CFD Forex” avente quale sottostante il *cross* EUR/CHF (franco svizzero), risultava aperta a suo nome una posizione “*long*” (acquisto allo scoperto) in marginazione per un quantitativo di 90.000 (9 “minilotti” al “valore di acquisto di 1,200987”) alla quale era associato un ordine di *stop loss* automatico, da eseguirsi al raggiungimento del tasso di cambio di 1,1908689, e un ordine di *stop loss*, da lui stesso impostato, da eseguirsi su 7 minilotti soltanto, al raggiungimento del tasso di cambio di 1,1945;
2. di aver rilevato, nella mattina del giorno in questione, che il valore del tasso di cambio del *cross* era sceso in modo significativo;
3. di aver tentato, quindi, di accedere alla piattaforma di trading on-line della banca, al fine di verificare che gli ordini di *stop loss* fossero stati eseguiti ai prezzi impostati;
4. che, dopo aver appurato che “*era impossibile dalla loro piattaforma di trading intervenire sulla [sua] operazione*”, aveva immediatamente contattato il servizio clienti della banca, e aveva appreso che neanche l'operatore del servizio riusciva “*ad accedere alla [sua] operazione*”;

5. di avere, in seguito, riscontrato che i suddetti ordini di *stop loss* erano stati ambedue eseguiti dalla banca al tasso di cambio di 1,01109, e che erano stati venduti 16 minilotti, nonostante una posizione aperta consistente in soli 9 minilotti;
6. che, essendo stati venduti più lotti di quanti erano in suo possesso, la banca aveva automaticamente aperto una posizione *short* su 7 minilotti, successivamente chiusa con l'esecuzione dell'ordine di *stop loss* automatico, impostato dal sistema al raggiungimento del valore di 1,0355.

Alla luce di quanto sopra, il ricorrente afferma che — a causa dell'impossibilità di intervenire tempestivamente, tramite la piattaforma di trading on line, per chiudere la posizione nonché della mancata attivazione degli ordini di *stop loss* al raggiungimento del valore del tasso di cambio da lui impostato o di quello automaticamente inserito dal sistema — ha subito una perdita pari ad €18.966,50, *“incredibilmente maggiore dei valori [da lui] impostati di massima perdita [...], che ha svuotato il [suo] conto in banca, portandolo addirittura in negativo di € 6.000,00 e oltre”*. Ritenendo la banca convenuta responsabile del danno patito, chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca medesima di rimborsare la suddetta perdita, nonché di risarcire *“i danni emotivi”* subiti da lui e dalla propria famiglia a causa della vicenda in questione.

Segnala, infine, che il questionario MIFID da lui compilato in occasione della sottoscrizione del contratto quadro lo identifica come un risparmiatore *“cauto”*, la cui operatività è considerata non appropriata con riferimento, tra gli altri, agli strumenti finanziari derivati; chiede, dunque, di valutare la possibile *“annullabilità”* di tutte le operazioni riguardanti detti strumenti, effettuate con l'intermediario convenuto.

La banca replica, deducendo:

- a) che *“il 15 gennaio 2015, alle ore 10:30, la Banca Centrale Svizzera, come noto, ha annunciato la propria decisione di porre fine alla politica di difesa del tasso di cambio ed ha eliminato il tetto minimo del cambio Euro/Franco svizzero istituito nel 2011 e fissato in 1,20. Tale improvvisa decisione della Banca Centrale Svizzera ha avuto un impatto straordinario sul mercato valutario Forex, comportando un inatteso e repentino apprezzamento del franco svizzero rispetto all'euro e una successiva conseguente temporanea situazione di mancanza di liquidità nel mercato degli scambi delle valute. Ciò ha comportato che i principali operatori del mercato, tra cui quelli a cui la banca fa riferimento per conoscere i tassi di cambio in tempo reale, hanno sospeso per un certo lasso di tempo gli scambi e, conseguentemente, l'invio delle quotazioni. Ciò, in particolare, si è verificato tra le 10:30:54 e le 11:02:56, tra le 11:02:58 e le 11:03:00, e tra le 11:03:03 e le 12:11:59”*;
- b) che *“per tutto il tempo in cui tale sospensione delle quotazioni è perdurata i sistemi della Banca non hanno potuto verificare il realizzarsi della condizione di prezzo impostata negli ordini di stop loss che, quindi, non si sono attivati in tale lasso temporale”*;
- c) che *“gli ordini di stop loss sono scattati soltanto quando le quotazioni sono riprese, ma, a quel punto, i prezzi erano differenti rispetto a quelli originariamente impostati sugli ordini citati e la chiusura delle posizioni ha comportato perdite a carico dei clienti anche di molto superiori al margine inizialmente impiegato per aprire la posizione”*;
- d) che, con riferimento alla posizione del ricorrente, alle ore 11:03:00, verificato che il tasso di cambio EUR/CHF era sceso sotto la soglia degli stop loss impostati, *“i due ordini di vendita condizionati sono stati eseguiti, ai tassi di cambio comunicati dai principali pricing broker successivamente alla riapertura delle quotazioni sul mercato”* e cioè:
- e) alle ore 11:03:00 per un quantitativo di 70.000 (7 *“minilotti”*) al valore di cambio di 1,011090;
- f) alle ore 11:03:02 per un quantitativo di 90.000 (9 *“minilotti”*) al valore di 1,01059;

- g) che la vendita di un numero maggiore di “minilotti” (16) rispetto ai 9 che costituivano la posizione del ricorrente, ha determinato l’apertura di una nuova posizione, questa volta *short*, avente per oggetto 7 “minilotti”, successivamente chiusa, alle ore 12:11:59, con l’esecuzione dell’ordine di *stop loss* impostato in automatico dal sistema;
- h) che la perdita patita dal ricorrente a seguito dell’operazione ha comportato l’addebito dell’importo di € 18.966,50, producendo uno scoperto sul conto corrente del cliente pari ad € 6.703,54;
- i) che, nelle informazioni fornite per iscritto al Cliente in sede di sottoscrizione dell’integrazione per l’operatività in derivati e dallo stesso accettate, si illustra che l’impostazione degli ordini automatici di *stop loss*, *“salvo nei casi espressamente indicati dalla banca, non ne garantisce l’esecuzione ad un prezzo prestabilito, in quanto il raggiungimento della percentuale di stop loss costituisce soltanto condizione per l’invio dell’ordine di chiusura. Tra l’invio dell’ordine e la sua esecuzione, il prezzo di mercato può variare, soprattutto in presenza di particolari condizioni come, ad esempio, in caso di titoli sottili o di forte volatilità”*;
- j) che la scheda prodotto relativa ai contratti CDF Forex illustrava, altresì, al ricorrente il c.d. “Rischio di mercato – Effetto Leva *“ed, in particolare che benché la struttura dell’operazione preveda l’utilizzo di ordini di stop loss automatici che si attivano prima dell’azzeramento del margine, qualora l’andamento del mercato evidenzia repentini forti variazioni negative del rapporto di cambio [...], la perdita realizzata può anche eccedere il capitale inizialmente investito (margine)”*;
- k) che la contestazione circa l’inadeguatezza delle operazioni eseguite con l’intermediario risulta essere del tutto infondata posto che la banca non ha erogato al ricorrente il servizio di consulenza in materia di investimenti né quello di gestione patrimoniale;
- l) che l’intermediario, in data 6 maggio 2015, ha manifestato al ricorrente la volontà di addivenire ad una soluzione bonaria della vertenza, *“dichiarandosi disponibile a corrispondere a favore del [cliente] l’importo di € 9.130,79”* ma che quest’ultimo ha declinato la suddetta offerta.

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

1) In via preliminare, occorre esaminare la doglianza del ricorrente in merito alla presunta inadeguatezza delle operazioni dallo stesso eseguite, il cui eventuale accoglimento risulterebbe assorbente rispetto alle altre censure.

Ai sensi degli artt. 39 e 40 del “Regolamento Intermediari”, adottato dalla Consob con delibera n. 16190 del 29 ottobre 2007, la valutazione della “adeguatezza” di un’operazione rispetto alle caratteristiche del cliente è un adempimento legato alla prestazione, da parte dell’intermediario, dei servizi di consulenza in materia di investimenti o di gestione patrimoniale.

Nella specie, le disposizioni contrattuali che regolano il rapporto intercorrente tra il ricorrente e la banca non prevedono l’erogazione da parte di quest’ultima di nessuno dei due citati servizi di investimento; pertanto, la banca, nel caso di specie, non era tenuta ad eseguire la suddetta verifica, essendo in tal caso obbligata solo ad effettuare la valutazione, di minore portata, sulla “appropriatezza” dell’operazione.

A tal riguardo, l’esame della documentazione agli atti ha evidenziato che la banca ha correttamente provveduto, prima di procedere all’esecuzione degli ordini impartiti, ad informare il cliente che — alla luce del profilo che emerge dalle risposte fornite nel questionario MIFID — le operazioni in questione risultavano non appropriate.

Ma, nonostante detto avvertimento, il ricorrente, come era in sua facoltà, ha deciso di procedere all’esecuzione delle operazioni, per cui la banca vi ha puntualmente dato corso.

Il Collegio, pertanto, non rilevando sotto questo aspetto alcuna mancanza da parte dell'intermediario, ritiene detto capo del ricorso non meritevole di accoglimento.

2) Con la seconda doglianza il ricorrente deduce di avere subito un danno a causa della mancata attivazione degli ordini di *stop loss* al verificarsi delle condizioni di prezzo impostate e, comunque, dalla impossibilità di “*intervenire sulla sua operazione*” tramite la piattaforma di trading.

A riguardo, è anzitutto da rilevare che la mancata attivazione dello *stop loss* trova la sua origine nella sospensione, per circa mezz'ora, della quotazione dello strumento derivato di cui trattasi nella giornata del 15 gennaio 2015.

La quotazione dello strumento derivato rappresenta una obbligazione posta a carico della banca (cfr. la clausola “prezzo del CDF, contenuta nella “scheda prodotto CFD Forex”).

Quest'ultima, al fine di dimostrare l'insussistenza della propria responsabilità, deduce l'incolpevolezza del suo operato in ragione della circostanza che, nella specie, la sospensione delle negoziazioni dello strumento derivato è a sua volta dipesa dalla sospensione delle quotazioni dei prezzi sul cross EUR/CHF, da parte degli operatori del mercato delle valute.

In altri termini, in mancanza di quotazione della valuta corrispondente, l'obbligo di quotare il derivato sarebbe inesigibile atteso che — come si desume dalle norme contrattuali sopra citate — lo strumento “replica” l'andamento del prezzo del cross valutario “sottostante”.

Di qui dunque — e non da fatto colposo della banca — deriverebbero l'impossibilità di qualsiasi intervento sulle posizioni in valuta che in quel momento risultavano aperte e, in particolare, l'impossibilità per i sistemi della banca di verificare il realizzarsi della condizione di prezzo impostata negli ordini di *stop loss*, che quindi non si sono attivati in tale lasso temporale (eventualità di cui, del resto, il cliente era stato informato per iscritto in sede di stipula), nonché l'impossibilità per il ricorrente di operare ovvero di chiudere la posizione.

La tesi della banca non appare fondata.

Anzitutto, dalla documentazione inviata dal ricorrente e, in particolare, dall'informativa relativa alla “*marginazione e stop loss automatici*” — sulla quale il cliente può avere legittimamente riposto affidamento — risulta che la banca ha evidenziato la possibilità di scostamenti tra il prezzo preimpostato per l'attivazione dello *stop loss* e quello di effettiva esecuzione dell'ordine, precisando che in questo caso il suddetto prezzo di esecuzione avrebbe potuto risultare solo “leggermente inferiore” rispetto a quello inserito dal cliente (ovvero leggermente superiore, a seconda della posizione aperta).

Ma quel che maggiormente rileva è che la mancanza di quotazione non può pregiudicare — come è accaduto nel caso di specie, ove al ricorrente è stato impedito di operare sulla posizione in questione — il diritto del cliente a chiudere i contratti in essere, come si desume dalla clausola contenuta nella scheda prodotto CFD Forex, secondo la quale la “*chiusura del contratto può avvenire: - per scelta del cliente, in qualsiasi momento compreso tra l'inizio e il termine del servizio*”.

E' da aggiungere che a tale impostazione non appare di ostacolo la mancanza — nel momento in cui il cliente avrebbe potuto chiudere la posizione utilmente (ossia senza subire la perdita occorsa) — di quotazioni della valuta di riferimento; né appaiono di ostacolo le considerazioni della banca, sopra richiamate, relative alla non imputabilità all'intermediario di tale mancanza.

Si tratta infatti di elementi che, sotto il profilo qui considerato, appaiono irrilevanti, atteso che dalla mancanza di quotazioni del sottostante non può farsi di per sé discendere l'impossibilità di chiudere il contratto derivato: lo si desume dalle clausole contrattuali le quali in analoga fattispecie — là dove, stante l'inerzia del cliente, sia la banca a dover chiudere la posizione a fine giornata —

prevedono che, in caso di sospensione della trattazione del sottostante, ai suddetti fini, “*vengono utilizzati gli ultimi prezzi Denaro-Lettera del CDF quotati dalla Banca nel corso della giornata*”.

Alla luce di quanto sopra esposto, il Collegio ritiene che nella vicenda in esame la banca non abbia agito con la diligenza richiesta agli operatori specializzati del settore dall’art. 21, comma 1, lett. a), del TUF, il quale impone agli intermediari che prestano servizi e attività di investimento “*di comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti*”.

Ciò, tanto più ove si consideri che, alla ripresa delle quotazioni (alle ore 11:03:00 e 11:03:02 del 15 gennaio 2015), la banca ha erroneamente attivato ambedue gli ordini di stop loss impostati che erano rimasti in sospeso — quello predisposto dal ricorrente avente ad oggetto 7 “minilotti” e quello automatico relativo a 9 “minilotti” —, determinando così il ribaltamento della posizione e, quindi, generando una nuova posizione, questa volta “short” (vendita allo scoperto), ossia di segno contrario a quella in essere (acquisto allo scoperto), per un quantitativo di 7 “minilotti”. Una posizione che successivamente è stata chiusa, per mezzo dell’esecuzione dell’ordine di *stop loss* automatico alle ore 12:11:59, determinando una ulteriore perdita a carico del ricorrente.

Il Collegio ritiene, pertanto, la banca responsabile del danno patito dal ricorrente da liquidare in via equitativa ai sensi dell’art. 1226, c.c., tenendo conto:

- dell’ammontare dell’investimento, pari ad € 1.800 in marginazione, con perdita massima prevista non superiore alla metà dell’importo (a fronte di una perdita effettiva di Euro 18.966,50);
- del grado di probabilità con cui il ricorrente — se avesse potuto liberamente operare — avrebbe disposto, entro il suddetto periodo di sospensione, la chiusura del contratto (il cliente ha affermato nel ricorso, senza smentite da parte dell’intermediario, di avere infruttuosamente tentato di “*intervenire sulla sua operazione*” tramite la piattaforma di trading);
- delle ultime quotazioni fatte registrare dallo strumento derivato anteriormente alla sospensione (utilizzabili come parametro di riferimento anche in corso di sospensione).

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 probatoria — a corrispondere al ricorrente la somma di € 12.000,00.

4.3.6. Trading on-line – Malfunzionamento della piattaforma informatica – Responsabilità della banca – Risarcimento del danno - Parametri di riferimento

Al fine di liquidare equitativamente il danno risarcibile al cliente da parte della banca — responsabile per non aver garantito il corretto funzionamento della piattaforma di trading on-line — deve tenersi conto, oltre che dell’aleatorietà, ex ante, di qualsiasi operazione di investimento, anche della mancanza di elementi probatori idonei a dimostrare con precisione la congruità della somma richiesta a titolo di risarcimento e, ancor prima, del grado di plausibilità, in siffatto contesto, delle compravendite prospettate dal cliente (decisione del 23 settembre 2015, ricorso n. 465/2015).

Il ricorrente lamenta di non aver potuto eseguire operazioni tramite la piattaforma di trading on-line dell’intermediario, nel lasso di tempo compreso tra le ore 14:00 del 19 gennaio 2015 alle ore 10:30 del 20 gennaio 2015, a causa di un problema tecnico del sistema; aggiunge che il servizio clienti dell’intermediario (tempestivamente contattato tramite telefono) non era riuscito a ristabilire il corretto funzionamento del sistema, che è stato ripristinato solo da personale dell’ufficio postale di riferimento, presso il quale si è recato nella mattinata del 20 gennaio 2015.

Il ricorrente sostiene che, a causa del suddetto disservizio, egli non ha potuto acquistare, in data 19 gennaio 2015, n. 44.000 azioni della BPM al prezzo di € 0,666 con l'intento di rivenderle successivamente al prezzo di € 0,680, nonché, in data 20 gennaio 2015, di non aver potuto acquistare il medesimo quantitativo di azioni al prezzo di € 0,66, con l'intento di rivenderle al prezzo di € 0,691, per un mancato guadagno complessivo pari ad € 1.980,00; chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare all'intermediario di corrispondere il suddetto importo a titolo di risarcimento del danno patito.

L'intermediario replica, affermando:

1. che, il cliente, al momento della sottoscrizione del relativo contratto, *“viene informato e dichiara di essere a conoscenza che, per l'espletamento del servizio di [trading on-line, l'intermediario] si avvale in diverse fasi di sistemi computerizzati, i quali possono subire possibili rallentamenti, interruzioni, arresti oppure essere soggetti a malfunzionamenti non imputabili a Poste Italiane”*;
2. che *“per ovviare a tali inconvenienti, [l'intermediario], in conformità alla normativa vigente, rende disponibile al cliente un canale telefonico, tramite call center, da utilizzare quale canale alternativo per impartire ordini. È di tutta evidenza, tuttavia, come l'attivazione del canale alternativo non possa essere immediata, ma necessiti di «tempi tecnici», seppur brevi”*;
3. che, *“ai sensi del punto 11 dell'art. 8 «Trading on line - TOL» [l'intermediario] non assume alcuna responsabilità per eventuali temporanee sospensioni o interruzione [del servizio]”*.

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

Anzitutto, 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 dell'intermediario, l'onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di trading online sulla quale la clientela opera; ne consegue che il malfunzionamento della piattaforma, 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 (indipendentemente dalla sussistenza, dedotta dall'intermediario, di canali alternativi di trasmissione ordini di non immediata utilizzabilità).

Nella specie, l'intermediario convenuto, in sede di replica, non ha contestato il verificarsi del disservizio che ha impedito al ricorrente l'accesso al portale di trading online dalle ore 14:00 del 19 gennaio 2015 alle ore 10:30 del 20 gennaio 2015.

Nondimeno, ha affermato che i sistemi computerizzati di cui l'intermediario medesimo si avvale per erogare il servizio di trading on-line possono essere *“soggetti a malfunzionamenti non imputabili a Poste Italiane”* e che il ricorrente, al momento della sottoscrizione del contratto, è stato informato del rischio che detti malfunzionamenti si possano verificare.

Tuttavia, tale allegazione è rimasta sfornita di riscontro probatorio, posto che l'intermediario convenuto non ha fornito alcun elemento idoneo a dimostrare che il malfunzionamento occorso nel caso di specie sia effettivamente dipeso da fatti ad esso non imputabili.

Né possono assumere rilievo, come pure dedotto dall'intermediario, eventuali clausole di irresponsabilità, come sarebbe quella di cui al punto 11 dell'art. 8 del contratto di Trading on line. Invero, qualora dette clausole — il cui testo peraltro, nella specie, non è stato nemmeno allegato alle controdeduzioni — pretendano di escludere in radice la responsabilità dell'intermediario anche nei casi in cui il malfunzionamento del portale di trading on-line sia ad esso imputabile, le clausole medesime sarebbero comunque da considerarsi vessatorie (cfr. art. 33, del Codice del Consumo, e in particolare il comma 1 e 2, lett. b; cfr., inoltre, la decisione del Collegio assunta nella riunione del 2 ottobre 2014, ric. n. 223/2014).

Il Collegio ritiene, pertanto, che l'intermediario debba essere considerato responsabile per non aver garantito il corretto funzionamento della piattaforma di trading on-line e che il relativo danno patito dal ricorrente debba essere liquidato in via equitativa ai sensi dell'art. 1226, c.c., tenendo conto – oltre che dell'aleatorietà, ex ante, di qualsiasi operazione di investimento – della mancanza di elementi probatori idonei a dimostrare con precisione la congruità della somma richiesta a titolo di risarcimento e, ancor prima, del grado di plausibilità, in siffatto contesto, delle compravendite prospettate.

Il Collegio dichiara, pertanto, la banca tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giuri Bancario di idonea documentazione probatoria — a corrispondere al ricorrente la somma di € 400.

4.3.7. Tardiva immissione sul mercato di un ordine d'acquisto – Responsabilità della banca – Determinazione del danno – Parametri di riferimento

Al fine di calcolare in via equitativa il danno subito dal cliente a causa della ritardata immissione sul mercato di un ordine di acquisto, può farsi riferimento: 1) al danno emergente, rappresentato dalla differenza tra quanto il ricorrente avrebbe pagato se l'operazione fosse stata eseguita in apertura di mercato e il prezzo effettivamente pagato con l'esecuzione tardiva; 2) al lucro cessante, dato dalla possibilità di rivendere a breve i titoli con una plusvalenza; 3) all'aumento del valore del titolo intervenuto tra l'orario di apertura (orario nel quale la banca avrebbe dovuto eseguire l'ordine) e l'ora in cui il cliente è venuto effettivamente in possesso dei titoli (decisione del 19 ottobre 2015, ricorso n. 341/2015).

La ricorrente espone:

- 1) di aver impartito — tramite la piattaforma di trading on-line della banca convenuta, in data 12 marzo 2015, alle ore 8:56 — l'ordine di acquistare nominali € 30.000,00 del “BTP FB37”, ad un prezzo non superiore a € 138,60;
- 2) che, nonostante il titolo in questione avesse “aperto a 138,55” l'operazione in questione non era stata eseguita “per problemi tecnici avuti dalla [banca convenuta]”;
- 3) di avere, quindi, disposto la revoca del suddetto ordine;
- 4) “non volendo restare senza titoli”, di avere impartito — alle ore 12:25 del medesimo giorno — l'ordine di acquistare nominali € 30.000,00, del titolo in questione, eseguito al prezzo di € 140,26.

La ricorrente lamenta che “se avesse regolarmente avuto BTP da [lei] inseriti alle ore 8:56, li [avrebbe] realizzati con una notevole plusvalenza e non [avrebbe] inserito [...] [altri] ordini di acquisto”; chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di risarcire il mancato guadagno patito a causa del malfunzionamento della piattaforma.

La banca replica, affermando:

- a) che l'ordine di acquisto impartito dalla ricorrente alle ore 8:56, ossia nella fase di preapertura del mercato borsistico, a causa di “una anomalia di trasmissione dati”, è “arrivato al mercato ore 9:22 a negoziazioni già avviate ovvero quando il prezzo medio dell'investimento [...] si attestava su quotazioni superiori rispetto alla soglia limite indicata [dalla ricorrente]”;
- b) che, “nell'elenco delle operazioni registrate nell'apposito applicativo della banca”, risulta che la ricorrente abbia disposto la revoca del suddetto ordine di acquisto immesso alle ore 8:56;

- c) che, *“nelle more, segnatamente alle ore 12:25, la ricorrente ordinava un ulteriore acquisto del medesimo titolo per un valore di € 30.000, limitato ad € 140,26”*
- d) che l’anomalia di cui al precedente punto a. *“aveva generato una discrepanza tra il prezzo in fare di preapertura [€ 138,55] e quello effettivamente pagato”* (€ 140,26) dalla ricorrente in occasione dell’esecuzione dell’operazione;
- e) di aver provveduto a rimborsare alla ricorrente la maggiore somma versata a causa di detta discrepanza, accreditando sul conto corrente della medesima la somma di € 513,46;
- f) che *“l’acquisto dei Buoni Poliennali del Tesoro (BTP) è un’operazione di investimento di capitali tipicamente finalizzata all’acquisizione di un flusso di cassa costante tramite l’accredito delle cedole che correlano il rendimento dell’investimento al mantenimento dello stesso fino alla data di scadenza”;*
- g) che *“quanto precede palesa inequivocabilmente la infondatezza delle pretese risarcitorie della controparte che, pur avendo effettuato un investimento tipicamente durevole imposta la propria domanda sulla implicita – e non dimostrata – intenzione di speculare sulla vendita dei titoli”*.

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

Anzitutto, 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 dell’intermediario, l’onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di trading online sulla quale la clientela opera; ne consegue che il malfunzionamento della piattaforma, 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 (cfr., da ultimo, le decisioni in data 23 settembre 2015, ric. n. 465/15, e in data 9 settembre 2015, ric. n. 306/15).

Nella specie, è emerso — anche a seguito di quanto dichiarato dall’intermediario convenuto in sede di replica — che in data 12 marzo 2015 si è verificato un disservizio che ha determinato *“una anomalia di trasmissione dati”*, a causa della quale l’ordine di acquisto della ricorrente, immesso in fase di pre-apertura del mercato (ore 8:56), è stato inviato al mercato solo alle ore 9:22.

Se non si fosse verificato il disservizio in questione e l’ordine fosse stato tempestivamente trasmesso, verosimilmente la compravendita si sarebbe perfezionata nei primi minuti dall’apertura del mercato.

Difatti, come esattamente osservato dalla ricorrente, il titolo in questione ha fatto registrare — già in apertura del mercato — un prezzo compatibile con il limite impostato nell’ordine di acquisto che, pertanto, se non si fosse verificata la suddetta *“anomalia”*, avrebbe trovato pronta esecuzione.

Ciò risulta dall’esame delle quotazioni del titolo nella giornata in questione, da cui si desume appunto che, nei primi minuti successivi all’apertura del mercato, il titolo ha effettivamente fatto registrare dei prezzi in linea con il limite indicato nell’ordine dalla ricorrente.

Ne deriva che la banca dev’essere considerata responsabile del danno patito dalla ricorrente la quale, nel periodo in questione, è stata privata della possibilità di operare su titoli che sarebbero dovuti essere nella sua disponibilità già a partire dai primi minuti dall’apertura del mercato.

Per quanto riguarda il danno emergente, rappresentato dalla differenza (€ 513,46) tra quanto il ricorrente avrebbe pagato se l’operazione fosse stata eseguita in apertura di mercato e il prezzo effettivamente pagato in esecuzione del secondo ordine, esso è stato interamente liquidato dalla banca convenuta.

In ordine al lucro cessante, non rilevano, in senso contrario, le argomentazioni formulate dall’intermediario secondo cui le caratteristiche del titolo di cui si discute sarebbero incompatibili con l’obiettivo di realizzare, da parte dell’investitore, un lucro nel breve periodo, posto che — pur

trattandosi di BTP —, la favorevole congiuntura di mercato avrebbe nella specie comunque consentito alla ricorrente di ricavare una plusvalenza che non v'è ragione di non ammettere a risarcimento.

Considerato, tuttavia, che non è possibile stabilire con certezza *ex post* quali sarebbero state le iniziative di investimento che la ricorrente avrebbe intrapreso se la suddetta “*anomalia*” non si fosse verificata, il Collegio ritiene che il relativo danno debba essere liquidato in via equitativa ai sensi dell’art. 1226, c.c., tenendo conto dell’aumento del valore del titolo intervenuto tra l’orario di apertura (orario nel quale la banca avrebbe dovuto eseguire l’ordine della ricorrente che, pertanto, avrebbe potuto disporre di 30.000 titoli) e le ore 12:25 (in cui la ricorrente è venuta effettivamente in possesso dei titoli). Il prezzo raggiunto dal titolo in questo lasso di tempo è stato pari a circa € 1,414, per un totale di € 42.420 (= 1,414 x 30.000); sicché la ricorrente, pur non avendo inizialmente intenzioni speculative, avrebbe potuto – senza correre alcun rischio – vendere i titoli e ricavare € 850; il che le è stato impedito dalla mancanza di disponibilità dei titoli imputabile a responsabilità dell’intermediario.

Il Collegio dichiara, pertanto, la banca tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giuri Bancario di idonea documentazione probatoria — a corrispondere alla ricorrente la predetta somma di € 850,00.

4.3.8. Trading on-line – Immissione ordini di acquisto – Operatività in marginazione – Mancato tempestivo aggiornamento dei prezzi di stop loss – Responsabilità della banca – Assenza di un danno meritevole di risarcimento – Vantaggio per il cliente – rigetto del ricorso

Qualora i prezzi di stop loss dei titoli negoziati in marginazione dal cliente non siano stati tempestivamente aggiornati, sebbene tale inesatto adempimento sia imputabile a responsabilità dell’intermediario convenuto, va escluso che il ricorrente abbia effettivamente subito – a causa del disservizio di cui trattasi – un danno meritevole di essere risarcito, risultando agli atti che, in caso di corretto funzionamento della piattaforma informatica, gli ordini di stop loss sarebbero stati eseguiti ad un prezzo meno favorevole per il cliente rispetto a quello collegato all’ordine di acquisto automatico effettivamente eseguito; pertanto, avendo l’investitore ricavato un vantaggio dal malfunzionamento del sistema informatico, il ricorso deve essere respinto (decisione del 16 novembre 2015, ricorso n. 555/2015).

I ricorrenti espongono:

1. che in data 16 ottobre 2014 — all’apertura delle contrattazioni sui mercati — erano caricati sul proprio dossier titoli n. 4 lotti del contratto derivato future “EUROSTOXX50 DEC14”, in posizione long overnight, al prezzo medio di € 2.981,00;
2. che, collegato a detta posizione, era pendente un ordine automatico di chiusura (ordine di *stop loss*), che si sarebbe dovuto attivare al raggiungimento sul mercato del prezzo uguale/inferiore di € 2.831,95;
3. di aver immesso, nella medesima giornata, due distinti ordini finalizzati ad acquistare due ulteriori lotti del titolo in questione, “*allo scopo di abbassare il valore medio di carico ed il relativo valore di intervento dello «stop loss»*”;
4. che detti ordini di acquisto venivano eseguiti alle ore 11:18:29 e 11:40:07 al prezzo di € 2.840,00 e € 2.810,00 e “*contestualmente ed immediatamente veniva ricalcolato in € 2.929,00 il nuovo prezzo medio di carico sul totale complessivo dei 6 lotti, da cui il relativo stop loss automatico collegato al raggiungimento di un prezzo di mercato inferiore/uguale del 5% (€ 2.782,55)*”;

5. che, tuttavia, alle ore 11:40:12 venivano venduti 5 lotti, al prezzo di € 2.805,00, “*riferito ad un valore temporalmente precedente l’ultimo ordine di acquisto eseguito*”;
6. che, pertanto, il sistema — che ha correttamente ricalcolato in tempo reale il nuovo prezzo medio (€ 2.929,00) — parimenti avrebbe dovuto aggiornare in tempo reale il corrispondente prezzo di *stop loss* (a € 2.782,55);
7. che, invece, “*dopo 5 secondi lo stop loss era rimasto fermo al precedente livello*” (di € 2.805,00), donde l’errato ordine automatico di vendita eseguito dalla banca;
8. che, sempre in data 16 ottobre 2014, all’apertura delle contrattazioni sui mercati — erano caricati sul proprio dossier titoli n. 6 lotti del contratto derivato future “EUROSTOXX50 MAR15”, in posizione long overnight, al prezzo medio di € 2.989,00;
9. che, collegato a detta posizione, era pendente un ordine automatico di chiusura (ordine di *stop loss*), che si sarebbe dovuto attivare al raggiungimento sul mercato del prezzo uguale/inferiore di € 2.810,00;
10. di aver immesso, nella medesima giornata, un ordine finalizzato ad acquistare un ulteriore lotto del titolo in questione, “*allo scopo di abbassare il valore medio di carico ed il relativo valore di intervento dello «stop loss»*”;
11. che detto ordine di acquisto veniva eseguito alle ore 11:39:52 al prezzo di € 2.815,00 e “*contestualmente ed immediatamente veniva ricalcolato in € 2.964,14 il nuovo prezzo medio di carico sul totale complessivo dei 6 lotti, da cui il relativo stop loss automatico collegato al raggiungimento di un prezzo di mercato inferiore/uguale del 6% (€ 2.786,29)*”;
12. che, tuttavia, alle ore 11:40:00 venivano venduti gli originari 6 lotti, al prezzo di € 2.804,00, in automatica esecuzione del primo ordine di *stop loss* descritto al precedente punto n. 9;
13. che, pertanto, il sistema — che ha correttamente ricalcolato in tempo reale il nuovo prezzo medio (€ 2.964,14) — parimenti avrebbe dovuto aggiornare in tempo reale il corrispondente prezzo di *stop loss* (a € 2.786,29);
14. che, invece, “*dopo 8 secondi lo stop loss era rimasto fermo al precedente livello*” (di € 2.810,00), donde l’errato ordine automatico di vendita eseguito dalla banca.

I ricorrenti, ritenendo di aver subito un danno a causa del malfunzionamento del sistema di trading on-line della banca, chiedono che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere, con riferimento al titolo “EUROSTOXX50 DEC14”, la somma di € 6.200,00 a risarcimento della perdita subita e la somma di € 8.548,00 a titolo di mancato guadagno nonché, con riferimento al titolo “EUROSTOXX50 MAR15”, la somma di € 9.608,57 a risarcimento della perdita subita e la somma di € 9.132,00 a titolo di mancato guadagno.

La banca, in replica a quanto dedotto dai ricorrenti, deduce:

- a) essa ha, anzitutto, provveduto ad una circostanziata ricostruzione dei fatti oggetto di ricorso;
- b) ha inoltre rilevato che “*le tempistiche tecniche necessarie per la revoca dell’ordine di stop loss automatico a seguito di ordine di incremento di posizioni, e il contestuale inserimento dell’ordine automatico aggiornato per il nuovo quantitativo in essere non sono tecnicamente azzerabili, derivando dal conseguente invio simultaneo e sequenziale da parte della banca di una grande quantità di transazioni nell’arco di pochi secondi*”;
- c) in ogni caso, ha aggiunto di aver “*intrapreso le opportune iniziative al fine di addivenire ad un accordo transattivo, a tacitazione delle doglianze formulate dai [ricorrenti]*”;
- d) ha, infine, fatto presente che la suddetta proposta di accordo non è stata, tuttavia, accettata dalle controparti.

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

I ricorrenti, in data 16 ottobre 2014, hanno operato in marginazione su due titoli, in posizione *long*, denominati “EUROSTOXX50 DEC14” (prezzo medio di carico € 2.981,00) e “EUROSTOXX50 MAR15” (prezzo medio di carico € 2.989,00).

Hanno immesso rispettivamente nel sistema ordini di acquisto relativi a:

- due ulteriori lotti del titolo “EUROSTOXX50 DEC14”, in aggiunta ai 4 già in loro possesso: l’esecuzione di tali ordini (avvenuta alle ore 11:18:29 e 11:40:07, al prezzo di € 2.840,00 e € 2.810,00) avrebbe dovuto determinare l’automatico adeguamento del prezzo di *stop loss* a € 2.782,55;
- un ulteriore lotto del titolo “EUROSTOXX50 MAR15”, in aggiunta ai 6 già in loro possesso: l’esecuzione di tale ordine (avvenuta alle ore 11:39:52, al prezzo di € 2.815,00) avrebbe dovuto determinare l’automatico adeguamento del prezzo di *stop loss* a € 2.786,29.

Tuttavia — come ha riconosciuto lo stesso intermediario — i prezzi di *stop loss* dei titoli in questione non sono stati tempestivamente aggiornati, come sarebbe dovuto accadere.

Tale inesatto adempimento è imputabile a responsabilità dell’intermediario convenuto: difatti, come già rilevato dal Collegio, in mercati caratterizzati da un’operatività stringente, la banca è tenuta a garantire l’adeguamento in tempo reale dei valori di *stop loss* a fronte dell’esecuzione di ordini impartiti dalla clientela che determinano il mutamento di detti parametri (cfr. la decisione del 9 luglio 2014, ric. n. 964/13).

Tuttavia, va escluso che i ricorrenti abbiano effettivamente subito – a causa del disservizio di cui trattasi – un danno meritevole di essere risarcito.

E’ invero da considerare che i titoli in questione hanno rispettivamente raggiunto il prezzo di € 2.771,00, alle ore 11:43:00 (EUROSTOXX50 DEC14), e di € 2.768,00, alle ore 11:44 (EUROSTOXX50 MAR15); sicché, qualora i suddetti disservizi non si fossero verificati, le posizioni dei ricorrenti sarebbero state comunque chiuse pochi minuti dopo gli ulteriori acquisti, avendo le quotazioni di entrambi i titoli raggiunto i nuovi livelli di prezzo ai quali si sarebbero inevitabilmente attivati gli ordini di *stop loss* automaticamente inseriti a seguito delle operazioni di incremento delle posizioni.

Con l’ulteriore conseguenza che, in caso di corretto funzionamento del sistema, gli ordini di *stop loss* sarebbero stati eseguiti ad un prezzo meno favorevole per i clienti rispetto a quello collegato all’ordine di acquisto automatico effettivamente eseguito.

I ricorrenti, pertanto, hanno ricavato un vantaggio dal malfunzionamento della piattaforma, in quanto hanno subito una perdita inferiore a quella che avrebbero patito se gli ordini di *stop loss* fossero stati regolarmente eseguiti.

In conclusione, il ricorso deve essere respinto.

4.3.9. Operatività in marginazione – Apertura posizioni long – Inserimento di altri due ordini di acquisto - Mancato aggiornamento del prezzo di stop loss – Responsabilità della banca – Risarcimento del danno – Determinazione in via equitativa – Valutazione della perdita subita per la chiusura delle posizioni aperte – Ristoro del danno in base all’andamento dei titoli

Nel caso in cui la banca, essendo già state aperte dal cliente posizioni long, non abbia provveduto all’aggiornamento del prezzo di stop loss a seguito dell’inserimento di altri due ordini di acquisto — considerato l’obbligo dell’intermediario di adeguare in tempo reale il predetto prezzo a fonte dell’esecuzione di ordini da parte della clientela che ne determinano il mutamento di valore — deve imputarsi alla banca il danno causato all’investitore dal predetto mancato adeguamento; peraltro, non essendo nella specie possibile stabilire con certezza quale sarebbe stato l’esatto ammontare delle somme ritraibili dalla vendita dei titoli se le posizioni non fossero state indebitamente chiuse, si deve ricorrere alla valutazione equitativa del danno ai sensi dell’art. 1226 cod. civ., quantificando il danno in considerazione sia della perdita che il cliente ha subito

per la chiusura anticipata delle sue posizioni in marginazione, sia dell'andamento dei titoli nel periodo di interesse (decisione del 9 luglio 2015, ricorso n. 192/15).

Il ricorso ha ad oggetto operazioni eseguite nella medesima giornata rispetto a due diversi titoli.

I ricorrenti espongono:

- 1 che in data 8 agosto 2014 — all'apertura delle contrattazioni sui mercati — erano caricati sul proprio dossier titoli:
 - a) n. 6 lotti del future “FIB4L DEC 14”, in posizione long, al prezzo medio di € 19.882,50;
 - b) n. 9 lotti del future “MINI4I SEP14”, in posizione long al prezzo medio di € 19.912,777;
- 2 che, collegato a dette posizioni, erano pendenti rispettivamente due ordini automatici di chiusura (ordine di *stop loss*), che si sarebbero dovuti automaticamente attivare al raggiungimento sul mercato:
 - a) quanto al primo titolo (“FIB4L DEC 14”), del prezzo di € 18.888,375;
 - b) quanto al secondo titolo (“MINI4I SEP14”), del prezzo di € 19.917,138;
- 3 di aver immesso, nella medesima giornata, due ordini finalizzati ad acquistare rispettivamente un ulteriore lotto del primo titolo (giungendo così a n. 7 lotti) e un ulteriore lotto del secondo titolo (giungendo così a n. 10 lotti), *“allo scopo di abbassare il valore medio di carico ed il relativo valore di intervento dello «stop loss»”*;
- 4 che l'ordine di acquisto (dei due lotti aggiuntivi) veniva eseguito:
 - a) quanto al primo titolo (“FIB4L DEC 14”), alle ore 9:00:01 al prezzo di € 18.900,00 e *“contestualmente ed immediatamente veniva ricalcolato in € 19.742,14 il nuovo prezzo medio di carico sul totale complessivo dei 7 lotti, da cui il relativo stop loss automatico collegato al raggiungimento di un prezzo di mercato inferiore/uguale del 5% (€ 18.755,03)”*;
 - b) quanto al secondo titolo (“MINI4I SEP14”), eseguito alle ore 9:00:01 al prezzo di € 18.925,00 e *“contestualmente ed immediatamente veniva ricalcolato in € 19.814,00 il nuovo prezzo medio di carico sul totale complessivo dei 10 lotti, da cui il relativo stop loss automatico collegato al raggiungimento di un prezzo di mercato inferiore/uguale del 5% (€ 18.823,30)”*;
- 5 che, tuttavia, alle ore 9:00:14 venivano venduti i lotti originari (6 del primo titolo e 9 del secondo) in automatica esecuzione del primo ordine di *stop loss* descritto al precedente punto n. 2; più precisamente:
 - a) quanto al primo titolo (“FIB4L DEC 14”), veniva eseguita la vendita dei sei lotti originari, di cui due lotti al prezzo di € 18.805,00, e gli altri quattro al prezzo di € 18.810,00;
 - b) quanto al primo titolo (“MINI4I SEP14”), veniva eseguita la vendita degli originari 9 lotti detenuti dal ricorrente al prezzo di € 18.910,00;
- 6 che pertanto i ricorrenti lamentano che il sistema — che ha correttamente ricalcolato in tempo reale il nuovo prezzo medio (€ 19.742,14, per il primo titolo; € 19.814,00 per il secondo titolo) — parimenti avrebbe dovuto aggiornare in tempo reale il corrispondente *stop loss* (ad € 18.755,03, per il primo titolo; ad € 18.823,30, per il secondo);
- 7 che, invece, *“dopo 13 secondi lo stop loss era rimasto fermo al precedente livello”* (di € 18.888,375, per il primo titolo; e di € 18.917,138 per il secondo), donde l'errato ordine automatico di vendita eseguito dalla banca;
- 8 che, pertanto, essi avrebbero subito un danno a causa di detto errore, imputabile alla responsabilità della banca, e chiedono, a titolo di risarcimento:

- a) quanto al primo titolo (“FIB4L DEC 14”), la somma di € 24.790,48 (€ 9.371,43 + € 15.419,05), a titolo di perdita subita, nonché la somma di € 9.462,00 a titolo di mancato guadagno;
- b) quanto al secondo titolo (“MINI4I SEP14”), la somma di € 8.136,00 (€ 4.520,00 + 3.616,00), a titolo di perdita subita, nonché la somma di € 5.872,50, a titolo di mancato guadagno.

La banca, in replica a quanto dedotto dai ricorrenti:

- 1 ha, anzitutto, provveduto ad una circostanziata ricostruzione dei fatti oggetto di ricorso;
- 2 peraltro — pur rilevando che *“le tempistiche tecniche necessarie per la revoca dell’ordine di stop loss automatico a seguito di ordine di incremento di posizioni, e il contestuale inserimento dell’ordine automatico aggiornato per il nuovo quantitativo in essere non sono tecnicamente azzerabili”*, stante l’ingente mole di transazioni che la procedura automatizzata inevitabilmente produce — ha riconosciuto che, in ambedue le circostanze riportate dai ricorrenti, *“il tempo intercorso prima del ricalcolo [del prezzo di stop loss] in questione è stato superiore a quello richiesto per tale tipologia di operazione”*;
- 3 in ogni caso, ha aggiunto di aver *“intrapreso le opportune iniziative al fine di addivenire ad un accordo transattivo, a tacitazione delle doglianze formulate dai [ricorrenti]”*;
- 4 infine, ha fatto presente che le suddette proposte di accordo non sono state, tuttavia, accettate dalle controparti.

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

I ricorrenti, in data 8 agosto 2014, hanno operato in marginazione su due distinti titoli, in posizione *long*, denominati “FIB4L DEC 14” (prezzo medio di carico € 19.882,50) e “MINI4I SEP14” (prezzo medio di carico € 19.912,777).

Hanno immesso rispettivamente nel sistema due ordini di acquisto di ulteriori lotti dei suddetti titoli — in aggiunta a quelli già in loro possesso (ossia 6 lotti del titolo “FIB4L DEC 14”, e 9 lotti del titolo “MINI4I SEP14”) —, la cui esecuzione (avvenuta alle ore 9:00:01, al prezzo di € 18.900 per il primo titolo, e di € 18.925, per il secondo) avrebbe dovuto determinare l’automatico adeguamento del prezzo di *stop loss* (da € 18.888,375, ad € 18.755,03, per il primo titolo; da € 19.917,138, ad € 18.823,30, per il secondo).

Ma così non è stato.

Difatti, nella specie — come sopra rilevato e come riconosciuto anche dallo stesso intermediario — il prezzo di *stop loss* di entrambi i titoli in questione non è stato tempestivamente aggiornato, come sarebbe invece dovuto accadere.

Tale inesatto adempimento è imputabile a responsabilità dell’intermediario convenuto: difatti, come già in più occasioni rilevato dal Collegio, in mercati caratterizzati da un’operatività stringente, la banca è tenuta a garantire l’adeguamento in tempo reale dei valori di *stop loss* a fronte dell’esecuzione di ordini impartiti dalla clientela che determinano il mutamento di detti parametri (cfr., di recente, la decisione del 9 luglio 2014, ric. n. 964/13).

Ne deriva che l’intermediario va ritenuto responsabile dei conseguenti danni subiti dai ricorrenti, la cui quantificazione — non potendosi stabilire con certezza quale sarebbe stato l’esatto ammontare delle somme ritraibili dalla vendita dei titoli se le posizioni non fossero state indebitamente chiuse — deve essere compiuta dal Collegio mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell’art. 1226 c.c., alla stregua dei parametri e degli elementi che seguono.

L’indebita attivazione, alle ore 9:00:14, dello *stop loss* in conseguenza del verificarsi della condizione di prezzo impostata antecedentemente all’acquisto dei nuovi lotti, ha determinato la conseguente chiusura delle originarie posizioni, e più precisamente: quanto al titolo “FIB4L DEC 14”, la chiusura di 6 lotti, di cui 2 lotti venduti al prezzo di € 18.805,00, e 4 lotti venduti al prezzo

di €18.810,00; quanto al titolo “MINI4I SEP14”, la chiusura di 9 lotti venduti al prezzo di € 18.910,00.

L’operazione — tenuto conto dei rispettivi prezzi di vendita e dei prezzi medi di acquisto dei medesimi titoli — ha quindi provocato, in capo ai ricorrenti, una perdita da essi determinata in complessivi € 32.926,48.

Dalle quotazioni dei titoli di cui si discute, si può verosimilmente desumere che, in caso di corretto funzionamento del sistema, i ricorrenti avrebbero potuto ottenere un risultato più favorevole e, in particolare, avrebbero potuto evitare (o perlomeno avrebbero potuto avere una buona chance di evitare), in tutto o in parte, la suddetta perdita.

Ciò si desume dall’andamento del valore dei titoli stessi e, in particolare, della circostanza che il prezzo delle contrattazioni non ha comunque raggiunto — né nella giornata dell’8 agosto 2014, né nei giorni successivi — il nuovo prezzo di *stop loss*; sicché, avrebbero avuto a disposizione per chiudere la posizione un congruo lasso di tempo nel quale il prezzo dei titoli, sia con riferimento ai valori medi che massimi, ha fatto registrare livelli maggiormente favorevoli (ai fini della stima, sono stati presi in considerazione, per ambedue i titoli, i valori registrati nell’arco dei dieci decorrenti dalla predetta giornata).

In conclusione, 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 ai ricorrenti l’importo complessivo di € 25.000, determinato alla stregua dei parametri sopra indicati e, in particolare, in base al rispettivo andamento dei titoli nel periodo considerato.

4.4. Danni non risarcibili

4.4.1. Richiesta di refusione di spese legali – Spese non rimborsabili – Previsione regolamentare – Infondatezza della domanda

Atteso che il Regolamento dell’Ombudsman-Giurì Bancario 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”, deve ritenersi infondata la richiesta di refusione delle spese legali avanzata dal ricorrente (decisione del 14 gennaio 2015, ricorso n. 365/2014).

Il ricorrente chiede che la banca gli restituisca la somma di € 14.830,65, “pari alle perdite subite per investimenti non ordinati, non voluti e non attinenti agli obiettivi di investimento” da lui dichiarati nel questionario Mifid; chiede, inoltre, la restituzione di € 470,07, “pari al capital gain pagato, in quanto avrebbe potuto compensarsi con le notevoli e variegate perdite subite”. Infine, chiede la refusione delle spese legali, pari ad € 1.500,00.

Con lettera del 25 novembre 2014, il ricorrente ha, poi, precisato di “disconoscere tutte le firme apposte sugli ordini di acquisto, ad eccezione di quella fatta sull’ordine di acquisto datato 5 aprile 2012”; il ricorrente sottolinea di “riservarsi ogni azione civile e penale, volta al perseguimento di tali fatti gravi”.

La banca replica che sia le vendite che gli acquisti dei titoli oggetto di ricorso erano stati disposti su specifica richiesta del ricorrente; precisa, inoltre, di aver rappresentato le quotazioni di

tali titoli al momento in cui il cliente ne aveva disposto la vendita, sconsigliandolo di procedere in tal senso e di attendere la scadenza naturale degli strumenti interessati.

A comprova di quanto asserito, la banca afferma che vi era stata una fitta corrispondenza via e-mail con il ricorrente, dalla quale si evinceva che il dipendente addetto aveva sconsigliato la vendita dei titoli in contestazione; del resto, anche le schede di valutazione sottoscritte dal ricorrente al momento degli acquisti e delle vendite riportavano la dicitura “su iniziativa cliente”. Infine, sottolinea che la perdita lamentata dal ricorrente era conseguenza diretta non degli acquisti e della loro natura rischiosa, bensì della vendita anticipata dei titoli, decisa dal ricorrente su sua libera autodeterminazione.

La banca precisa, poi, che i contestati addebiti di capital gain si riferivano a movimenti di vendita che avevano prodotto plusvalenze non suscettibili di essere compensate con le minusvalenze prodottesi in date successive.

Il Collegio prende innanzitutto atto che il ricorrente ha dichiarato di “riconoscere come propria la sola firma apposta sull’ordine di acquisto datato 5 aprile 2012”, lamentando in merito di “non aver ricevuto nessuna informazione sul tipo di strumento finanziario che gli veniva proposto (...), informativa ancor più necessaria, stante la non rispondenza di tale strumento finanziario agli obiettivi di investimento” da lui dichiarati nel questionario Mifid; tale operazione riguarda l’acquisto del titolo “Az. Freeport McMoran” e, a tal riguardo, il Collegio rileva che, sul modulo di acquisto, è riportato, in alto nella prima pagina, la dicitura “Valutazione su iniziativa cliente”. Sempre nello stesso modulo, è indicato che: “la presente operazione non è stata oggetto di consulenza da parte della banca; sulla base delle informazioni riteniamo che il servizio/prodotto di cui alla presente operazione non sia per lei appropriato in quanto lei non possiede il livello di conoscenza ed esperienza necessario per comprendere i rischi connessi; (...) il cliente dichiara che la banca non gli ha prestato alcuna consulenza in materia di investimenti e prende atto delle comunicazioni di cui sopra e dichiara che la banca gli ha fornito informazioni riguardo le caratteristiche ed i rischi del tipo di prodotto oggetto dell’operazione; (...) nel caso in cui il controllo non sia superato, l’operazione non è appropriata e la disposizione dell’operazione stessa viene intesa come conferma espressa della propria volontà di porla comunque in essere”. Tali affermazioni sono state sottoscritte dal ricorrente.

Il Collegio, in considerazione di quanto sopra esposto, non rileva irregolarità nel comportamento della banca in relazione alla sottoscrizione del predetto titolo e, ritenendo, quindi, infondata la doglianza del ricorrente in merito a tale operazione, respinge tale capo del ricorso.

In relazione alle altre operazioni di sottoscrizione, il Collegio prende atto che il ricorrente, con lettera del 25 novembre 2014, ha specificato di disconoscere “tutte le firme apposte sugli ordini di acquisto”, nonché quelle riportate “sulle schede prodotto e sulla raccomandazione di investimento del 30 luglio 2013”; il ricorrente ha, altresì, precisato di riservarsi “ogni azione civile e penale, volta al perseguimento di tali gravi fatti”.

Ciò premesso, il Collegio rileva che gli acquisti in contestazione sono i seguenti: 1) “ETF Amundi Commodities S&P GSCI Agric. Eur” del 12 luglio 2012 e del 17 ottobre 2012; 2) “Rabobank Nederland 10.02.2014 TF 2,15%” del 12 luglio 2012 e del 9 dicembre 2013; 3) “Az. Freeport McMoran” del 9 dicembre 2013; 4) “BEI USD 3,00% 08.04.2014” del 12 luglio 2012; 5) “BEI NZD 6,50% ST 14” del 9 dicembre 2013; 6) “BEI 28.11.2017 TF 5,50% series 1979/0100 TRY” del 30 maggio 2013 e del 9 dicembre 2013; 7) “BEI AUD 5,375% 20.05.2014” del 9 dicembre 2013 e del 25 giugno 2012; 8) “ETF ETFX DAXGLOBAL G Old mining fund A Dist” del 9 dicembre 2013 e del 30 luglio 2013; 9) “Medioba TV 03 13 Inf” del 13 marzo 2012.

A tal riguardo, è da rilevare, innanzitutto, che il ricorrente 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 trovare accoglimento e, pertanto, respinge tale capo del ricorso.

In merito alla richiesta di restituzione di somme addebitate a titolo di *capital gain*, il Collegio osserva che la problematica esposta dal ricorrente attiene ad adempimenti (addebiti relativi al *capital gain*) ai quali la depositaria è tenuta ai sensi dell'art. 1838 cod. civ. Considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giuri 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 l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

In relazione, infine, alla richiesta di refusione delle spese legali, 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". In conseguenza, ritiene infondato tale capo del ricorso.

Stante quanto sopra, il Collegio respinge il ricorso.

4.4.2. Ordine di vendita di titoli azionari – Assenza di contropartita – Richiesta di risarcimento del danno biologico – Mancanza di elementi di prova – Infondatezza della domanda

La richiesta di risarcimento del danno biologico conseguente ad asserite inadempienze della banca (verificatesi nell'ambito della mancata esecuzione di un ordine di vendita di azioni bancarie) deve dichiararsi infondata, non avendo il ricorrente fornito alcun elemento di prova a sostegno delle proprie dichiarazioni (decisione del 23 aprile 2015, ricorso n. 100/2015).

Il ricorrente lamenta la mancata vendita di titoli azionari emessi dalla banca convenuta; chiede, quindi, l'immediata vendita di n. 7.432 di tali azioni, oltre al rimborso del danno patrimoniale subito, pari ad € 9.290,00.

Il ricorrente chiede, inoltre, la restituzione dell'imposta di bollo pagata sui titoli per i quali non era stata eseguita la vendita (€ 911,90).

Il ricorrente, poi, lamenta di non essere stato informato dell'aumento di capitale sociale avvenuto nel 2014; tale operazione, infatti, gli avrebbe consentito di acquistare azioni "(...) Banca" ad un prezzo scontato, realizzando un guadagno di € 2.787,00 (precisa, comunque, che non avrebbe potuto far valere i propri diritti "non avendo liquidità" per poter aderire a tale operazione societaria).

Infine, il ricorrente chiede il risarcimento del danno biologico per € 12.000,00.

La banca replica, quanto al primo aspetto (mancata vendita dei titoli) 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 le richieste di vendita del ricorrente pervenute nel 2014 non avevano trovato esecuzione per mancanza di controparti.

Per quanto riguarda l'aumento del capitale sociale, la banca – premesso che aveva inviato una specifica comunicazione a tutti i soci azionisti in merito a tale operazione societaria – sottolinea che lo stesso ricorrente aveva affermato che non sarebbe stato comunque in grado di esercitare i diritti di opzione al medesimo assegnati a seguito della citata operazione straordinaria, non avendo liquidità a disposizione per l'investimento.

In relazione al pagamento dell'imposta di bollo, la banca precisa che l'addebito contestato era stato correttamente e legittimamente effettuato nella misura stabilita dalla normativa fiscale pro tempore vigente.

Per quanto concerne, infine, la richiesta del danno biologico, la banca evidenzia l'assoluta assenza di elementi idonei a provare il nesso di causalità esistente tra i danni che il ricorrente asserisce di aver subito – di cui non viene peraltro fornito alcun elemento oggettivo al fine della sua quantificazione – e la condotta della banca stessa.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti, rileva che il ricorrente, nel corso del 2014, ha presentato domanda di cessione per un complessivo numero di 7.432 azioni “ (...) Banca”; prende atto che l'ordine di vendita 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.

Pertanto, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca, conclude per l'infondatezza di tale capo del ricorso.

Per quanto concerne il capo relativo all'aumento di capitale sociale, il Collegio rileva che il ricorrente ha lamentato di non essere stato informato circa l'avvio della citata operazione. Tuttavia, contrariamente a quanto sostenuto dal ricorrente, è da rilevare che nel giugno 2014 la banca ha provveduto ad informare tutti i propri azionisti circa le condizioni e la tempistica di tale operazione societaria. Per di più, il ricorrente, come da lui stesso dichiarato, non avrebbe comunque potuto aderire all'operazione societaria in questione per mancanza di liquidità. Il Collegio, quindi, conclude per l'infondatezza di tale capo del ricorso.

In relazione poi alla lamentela circa il pagamento dell'imposta di bollo collegata al possesso delle azioni “ (...) Banca” – rimaste invendute, nonostante la richiesta di cessione nel corso del 2014 – il Collegio rileva che tale problematica attiene ad adempimenti (determinazione e applicazione dell'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, inammissibile tale capo del ricorso.

Infine, in relazione al capo del ricorso attinente la richiesta di risarcimento del danno biologico conseguente alle asserite inadempienze della banca, è assorbente rilevare che il ricorrente non ha fornito alcun elemento di prova a sostegno delle proprie dichiarazioni; pertanto, il Collegio ritiene infondato tale capo del ricorso.

In conclusione, il Collegio respinge il ricorso.

5. ASSUNZIONE DEI MEZZI DI PROVA

5.1. Onere a carico della parte ricorrente

5.1.1. *Titoli di Stato – Asserita erronea disposizione di vendita – Lamentata responsabilità del promotore finanziario – Corretta compilazione del modulo di vendita – Assenza di prove a sostegno della tesi del ricorrente – Presunte intese verbali – Infondatezza del ricorso*

Qualora il ricorrente lamenti una condotta “negligente, carente, inadempiente ed omissiva dal punto di vista professionale” del promotore finanziario assegnatogli, senza tuttavia fornire alcuna prova a sostegno di quanto affermato - e tenuto anche conto che la banca ha dichiarato che il promotore aveva avuto molteplici contatti con il cliente fornendogli tutte le informazioni e gli aggiornamenti sulla situazione del suo portafoglio titoli - il ricorso va respinto, posto che l’Ombudsman può giudicare solo in base alle prove documentali fornite dalle parti; e dalla documentazione agli atti non risultano irregolarità nel comportamento della banca (decisione del 9 marzo 2015, ricorso n. 529/2014).

I ricorrenti lamentano “l’operato e la condotta del promotore finanziario” loro assegnato dalla banca, stante l’assenza di “quella minima e dovuta assistenza di carattere informativo e consulenziale”; a causa di tale comportamento, il 27 gennaio 2014 avevano, infatti, effettuato “un’erronea, inconsapevole operazione di dismissione e liquidazione del loro portafoglio costituito da titoli di Stato italiani”. Tale vendita aveva comportato una “perdita pecuniaria fiscale”, nonché una “devalorizzazione dei titoli, liquidati e venduti ad un prezzo nettamente inferiori a quello di acquisto”.

I ricorrenti sottolineano che il predetto promotore avrebbe dovuto indirizzarli a ritirare l’operazione di vendita, mentre risultava spesso difficile reperire e contattare il medesimo a causa di “altri impegni sul territorio”; lamentano poi la misura delle commissioni applicate alla transazione finanziaria, dato che il citato promotore aveva facoltà di determinarne la relativa percentuale.

I ricorrenti chiedono, quindi, il risarcimento di € 31.830,40 per la perdita subita in seguito alla predetta errata dismissione e liquidazione dei titoli di Stato, causata dalla carente informativa loro fornita dal promotore e, per di più, dallo stesso nemmeno bloccata in fase di esecuzione.

La banca replica che l’ordine di vendita in oggetto era stato regolarmente impartito dai ricorrenti mediante la sottoscrizione della modulistica predisposta ad hoc; sottolinea, poi, che le argomentazioni dei ricorrenti erano sprovviste di qualsiasi supporto probatorio.

La banca sottolinea, poi, che il promotore aveva riferito di essere stato contattato il 27 gennaio 2014 dai ricorrenti che “con toni molto bruschi avevano richiesto la vendita di tutti i titoli in portafoglio, impedendogli di esprimere qualsivoglia osservazione in merito a tale operazione”; osserva, infine, che, in ogni caso, l’ordine di vendita in questione, riducendo il livello di rischio del portafoglio dei ricorrenti e creando nuova liquidità, risultava di per sé adeguato. Evidenzia, poi, la piena consapevolezza ed autonoma scelta di di disinvestimento effettuata dai ricorrenti.

La banca rileva, inoltre, l’assurdità, nonché la pretestuosità della pretesa dei ricorrenti circa il fatto che il promotore avrebbe dovuto scoraggiarli dall’intraprendere l’operazione di dismissione in discorso; per quanto concerne le commissioni applicate, la banca rileva che la commissione aggiuntiva da versare al promotore era stata interamente azzerata.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 27 gennaio 2014 il Sig. (...) ha sottoscritto nove ordini di vendita relativi ai seguenti titoli: 1) "CCT-1MZ17"; 2) "CCT-EU 15AP18"; 3) "BTP-Italia 12NV17CUM"; su tutti i predetti moduli è recata la seguente dicitura: "iniziativa dell'ordine: scelta del cliente". Inoltre, su tutti i moduli citati, il ricorrente ha sottoscritto la seguente clausola: "ho preso atto che l'ordine si riferisce ad un'operazione nella quale (...) SpA ha direttamente o indirettamente un interesse in conflitto in quanto l'ordine ha come oggetto strumenti finanziari relativamente ai quali una società del Gruppo (...) svolge attività di *market making* o di stabilizzazione e tuttavia vi autorizzo ad eseguirla".

Il Collegio rileva che il 21 aprile 2008 i ricorrenti hanno compilato il questionario Mifid, dichiarando di avere una conoscenza in strumenti finanziari "estesa", un'esperienza "estesa" in "strumenti finanziari anche complessi", obiettivi di investimento "crescita del capitale investito" e propensione al rischio "rendimento massimo alto/perdita media".

Il Collegio osserva poi che i ricorrenti hanno lamentato una condotta "negligente, carente, inadempiente ed omissiva dal punto di vista professionale" del promotore loro assegnato, senza tuttavia fornire alcuna prova a sostegno di quanto affermato; la banca ha invece dichiarato che, nel periodo precedente alle citate vendite, il promotore aveva avuto molteplici contatti con i ricorrenti fornendo loro tutte le informazioni e gli aggiornamenti sulla situazione del loro portafoglio titoli.

In merito, il Collegio – considerato che gli stessi ricorrenti hanno fatto più volte riferimento ad asserite intese verbali con il predetto promotore – rammenta che l'Ombudsman-Giurì Bancario può giudicare solo in base alle prove documentali fornite dalle parti; pertanto, atteso che dalla documentazione agli atti non risultano irregolarità nel comportamento della banca, il Collegio conclude per l'infondatezza di tale capo del ricorso.

Per quanto concerne poi la questione delle commissioni aggiuntive da riconoscere al promotore, il Collegio rileva che tali commissioni non risultano essere state addebitate, per cui anche tale capo del ricorso risulta infondato.

Pertanto, il ricorso deve essere respinto.

5.1.2. Operazione di aumento del capitale sociale – Asserito tardivo caricamento dei diritti di opzione – Nuova documentazione probatoria – Richiesta di riesame della decisione assunta – Inammissibilità della domanda

I documenti non prodotti originariamente non possono essere presi in esame in sede di giudizio di revocazione — salva le ipotesi espressamente previste dall'art. 395, c.p.c. —, per cui la nuova documentazione probatoria allegata dal ricorrente non può ritenersi idonea al fine di ottenere un rinnovato giudizio di merito (decisione del 7 ottobre 2015, ricorso n. 283/2015).

Con il ricorso originario, il ricorrente – titolare, all'epoca dei fatti oggetto di ricorso, di 160 azioni (...) – lamenta di essere stato informato solo in data 10 giugno 2014 dalla banca depositaria convenuta in merito all'operazione di aumento di capitale promossa dall'emittente a partire dal 9 giugno 2014 e, inoltre, che la banca ha provveduto a caricare i diritti di opzione (n. 160 titoli) "nella procedura del [...] suo DB Interactive" solo in data 11 giugno 2014.

Il Collegio, esaminato il ricorso nella riunione del 23 marzo 2015, lo respingeva, non avendo rilevato irregolarità nella condotta tenuta dalla banca, in quanto il caricamento dei diritti di opzione del ricorrente — il quale è risultato essere al corrente dell'operazione societaria in questione — erano stati "carrellati" (caricati sul dossier) in tempo utile (della conferma finale, vi è successiva e-

mail di attestazione, in data 9 giugno 2014, ore 10:10); la decisione veniva comunicata al ricorrente in data 30 marzo 2015.

A seguito della ulteriore missiva del ricorrente in data 13 aprile 2015 e della conseguente risposta della Segreteria Tecnica del 15 aprile 2015, il ricorrente medesimo ha presentato istanza di riesame del ricorso originario; ha all'uopo prodotto nuova documentazione a sostegno della propria domanda.

Il Collegio rileva anzitutto che il Regolamento dell'Ombudsman-Giurì Bancario non contempla alcuna forma di revisione 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, di recente, le decisioni del 14 maggio 2015, ric. n. 249/15, e 23 marzo 2015, ric. n. 906/15), ammissibile, pertanto, soltanto nelle ipotesi espressamente previste (ad es.: errore di fatto, prove false; etc.).

Tuttavia, di tale istituto non ricorrono gli estremi nel caso di specie posto che il ricorrente — lungi dal dedurre elementi inquadrabili nell'ambito delle fattispecie di cui alla citata disposizione codicistica e, in particolare, dei quelle che maggiormente si prestano alla deduzione nell'ambito del procedimento innanzi all'Ombudsman (come il rinvenimento di documentazione rilevante e l'erronea percezione di fatti storici) — ha prospettato l'erroneità della pronuncia del Collegio per motivi attinenti esclusivamente al merito della vertenza, là dove ha sostanzialmente contestato l'efficacia probatoria attribuita dal Collegio alla documentazione allegata dalla banca o, comunque, la valutazione della documentazione stessa, operata in sede di giudizio.

Quanto poi alla nuova documentazione probatoria allegata dal ricorrente che dovrebbe, a suo giudizio, contribuire a dimostrare l'erroneità della precedente decisione, è sufficiente rilevare — fermo restando che trattasi di documenti relativi a situazioni differenti dal caso di specie — che, come già deciso in altra occasione dal Collegio, i documenti non prodotti originariamente non possono essere presi in esame in sede di giudizio ex art. 395, c.p.c. (cfr. decisione del 29 gennaio 2015, ric. n. 934/2014).

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

5.1.3. Diritti di opzione - Asserita indebita vendita – Assenza di prove a sostegno – Prove scritte fornite dalla banca – Vendita richiesta dalla cliente – Rigetto della domanda

Deve essere respinta la domanda con cui il ricorrente deduca che - a causa di una indebita vendita, da parte della banca, dei diritti di opzione relativi ad un titolo azionario - egli sarebbe stato obbligato a riacquistare i suddetti titoli, sostenendone i relativi costi, qualora il ricorrente medesimo non abbia fornito alcuna prova a sostegno di quanto asserito e la banca abbia, invece, fornito documentazione idonea a dimostrare che le vendite relative alle opzioni in questione sono state disposte dal cliente tramite la piattaforma di trading on-line (decisione del 19 ottobre 2015, ricorso n. 386/2015).

La ricorrente, in sede di reclamo inviato alla banca in data 11 settembre 2014, espone di aver più volte sollecitato la banca al fine di ricevere il rimborso di complessivi € 70,00 per i seguenti importi:

- 1) € 30,00 a titolo di rimborso dell'imposta di bollo (€ 22,82) e delle spese di amministrazione titoli (€ 8,70) — versate con riferimento ad un contratto di deposito titoli stipulato con un

- altro intermediario — promesso dalla banca convenuta in ragione dell'apertura di un nuovo dossier titoli presso la medesima;
- 2) € 10,00, a titolo di rimborso delle spese erroneamente addebitate dalla banca in occasione dell'operazione di riduzione del capitale posta in essere dalla società Maire Tecnimont;
 - 3) € 10,00, a titolo di rimborso delle spese erroneamente addebitate dalla banca in occasione dell'operazione di assegnazione gratuita di azioni effettuata dalla società Mondo TV;
 - 4) € 10,00, a titolo di rimborso delle spese erroneamente addebitate dalla banca in occasione dell'operazione di raggruppamento azionario posto in essere dalla società Gabetti;
 - 5) € 10,00 a titolo di rimborso delle spese sostenute per riacquistare diritti di opzione della società Gabetti, posto che la banca convenuta aveva provveduto, senza il consenso della cliente, a vendere i medesimi diritti depositati nel suo dossier;

Successivamente, il ricorrente proponeva ricorso presso l'Ombudsman-Giurì Bancario, chiedendo una somma complessiva di € 90,00, rimandando ogni motivazione a quanto già dedotto in sede di reclamo.

La banca replica, deducendo l'infondatezza delle domande di rimborso presentate della ricorrente e, in particolare, affermando, con riferimento ai diritti di opzione della Gabetti, che *“le uniche operazioni di vendita dei predetti titoli di cui vi è traccia nella procedura informatica della banca sono ordini inseriti direttamente dal cliente tramite piattaforma web [...]”*.

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

Ferma restando l'incongruenza tra quanto chiesto in sede di reclamo (€ 70) e quanto domandato nel ricorso (€ 90), il ricorso si appalesa in parte inammissibile e in parte infondato.

Il capo di cui al punto **1)**, è inammissibile in quanto, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie; sicché — originando il credito della ricorrente da un asserito accordo commerciale concluso tra lei e la banca — la questione esula dall'ambito di competenza *ratione materiae* dell'Organismo adito.

Anche i capi di cui ai punti **2)**, **3)** e **4)**, sono inammissibili in quanto le contestazioni in questione riguardano aspetti gestionali e amministrativi relativi ad un contratto di “deposito titoli” *ex art. 1838 c.c.*, qualificabile come “contratto bancario”.

Quanto al capo di cui al punto **5)**, la ricorrente deduce che a causa di una indebita vendita, da parte della banca, dei diritti di opzione relativi al titolo “Gabetti”, ella sarebbe stata obbligata a riacquistare i suddetti titoli, sostenendo la spesa di € 10,00. La censura è infondata in quanto la ricorrente non ha fornito alcuna prova a sostegno di quanto asserito, mentre la banca ha fornito documentazione idonea a dimostrare che le uniche vendite relative alle opzioni in questione sono state disposte dalla ricorrente medesima tramite la piattaforma di trading on-line della banca.

In conclusione, il Collegio in parte dichiara inammissibile e in parte respinge il ricorso.

5.2. Onere a carico della banca

5.2.1. Trading on-line – Inserimento ordine di vendita – Sospensione delle negoziazioni – Asserita mancanza di responsabilità della banca – Rinvio alla normativa contrattuale – Infondatezza della tesi sostenuta dall'intermediario

Qualora la banca — al fine di declinare la propria responsabilità per il pregiudizio patito dal ricorrente a causa della mancata tempestiva comunicazione circa la sospensione del titolo

oggetto di un ordine di vendita immesso sul mercato gestito da Borsa Italiana — invochi la disposizione contrattuale che disciplina l'esimente in questione (prevedendola solo in tre circostanze specifiche: 1. esigenze di ordine tecnico, di sicurezza o di efficienza dei sistemi e cause di forza maggiore, 2. cause non imputabili alla banca, 3. fatti di terzi e, in genere, ogni impedimento od ostacolo che non possa essere imputato alla banca), l'eccezione va respinta là dove la banca convenuta non abbia né dimostrato né tantomeno allegato prove documentali a comprova della propria assenza di responsabilità (decisione del 13 aprile 2015, ricorso n. 781/2014).

La ricorrente espone:

1. di aver immesso, in data 7 agosto 2014 alle ore 20:29, tramite il portale di trading on-line della banca, l'ordine di vendita, con validità fino all'8 agosto 2014 e prezzo limite pari a € 0,74, di n. 105.000,00 del titolo "SGEFTMIBSHORTX5SLFISSAE260517";
2. di aver ricevuto, alle ore 9:04:04 dell'8 agosto 2014, la notifica di "ineseguito totale" dell'ordine in questione;
3. di aver inserito, alle ore 9:07:03 del medesimo giorno, un nuovo ordine di vendita con prezzo limite pari ad € 0,735;
4. considerato che il suddetto ordine non trovava esecuzione, di avere, quindi, deciso di revocare, alle ore 9:22:39, detta disposizione, "per inserirne uno con prezzo limite più basso";
5. che la suddetta revoca è stata eseguita alle ore 15:31:46;
6. di aver effettuato, in data 4 settembre 2014, "un piccolo acquisto di 5.000,00 unità dello strumento finanziario oggetto del reclamo (per mediare il prezzo di carico) e finalmente, in data 15 ottobre 2014, [di essere riuscita] a vendere lo strumento finanziario al prezzo di € 0,712".

In merito ai fatti accaduti in data 8 agosto 2014, la ricorrente ritiene "ingiustificata" la mancata esecuzione del primo ordine (impartito il 7 agosto 2014 alle ore 20:29, al prezzo limite di € 0,74); lamenta, inoltre, la mancata esecuzione anche del secondo ordine di vendita (impartito l'8 agosto 2014 alle ore 9:07:03, al prezzo limite di € 0,735) considerato che, alle ore 9:20:11, il titolo medesimo era stato negoziato sul mercato al prezzo di € 0,746 e che la revoca dell'ordine era stata impartita solo alle ore 9:22:39. La ricorrente contesta, infine, che la suddetta revoca è rimasta sospesa "nello stato «ordini inviati con revoca in corso» fino alle 15:31:46" a causa di un malfunzionamento di entità definito dalla medesima "inaccettabile", che le ha impedito, "per più di sei ore" di inserire nuove disposizioni di negoziazione riguardanti il suddetto titolo.

La ricorrente chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere la somma di € 6.615,00, pari alla differenza tra il controvalore dei titoli al prezzo di € 0,746 e quello al prezzo di € 0,683 (fatto registrare alle ore 15:35:39 - successivamente, quindi, al "definitivo ineseguito totale dell'operazione con la revoca accettata" - al momento, quindi, in cui avrebbe potuto "finalmente inserire un nuovo ordine di vendita sul titolo").

La banca replica deducendo:

- a) che l'ordine inserito dalla ricorrente in data 7 agosto 2014 "veniva annullato direttamente dalla Borsa Italiana alle ore 9:04 [dell'8 agosto 2014] in quanto, su quello strumento finanziario la Borsa aveva una situazione di «Trading Halted» cioè di sospensione. Di conseguenza ogni ordine che arriva sul mercato in quella fase viene automaticamente cancellato dalla Borsa stessa";

- b) che, in data 8 agosto 2014 [alle ore 9:07:03], la ricorrente inseriva un nuovo ordine di vendita “con limite di prezzo 0,735 che è rimasto in stand by in attesa che la Borsa Italiana passasse dalla fase di «Trading Halted» cioè di sospensione a quella di «continuità»;
- c) che la suddetta fase di “Trading Halted” è durata “fino alle 9:22:11 come confermato da Borsa Italiana”;
- d) che “alle ore 9:22:39 la ricorrente inseriva la revoca dell’ordine manifestando in tal modo la propria rinuncia alla vendita del titolo” e che la suddetta revoca è stata eseguita alle ore 15:31:47;
- e) che, in ogni caso, “eventuali problematiche connesse a possibili rallentamenti della procedura sono regolati e previsti dall’art. 18 delle norme che regolano il servizio di Banca Multicanale che recita testualmente: «l’aderente prende atto che la banca potrà ritardare, sospendere o interrompere la fornitura del servizio, senza poter essere ritenuta responsabile delle conseguenze».

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

La contestazione formulata dalla ricorrente concerne l'“ingiustificata” mancata esecuzione dell'ordine di vendita impartito alle ore 20.29 del 7 agosto 2014, verificatasi alle ore 9:04 dell'8 agosto 2014.

In merito a detta doglianza, indipendentemente da quanto sostenuto dalla banca in sede di replica (secondo la quale la mancata esecuzione è dipesa dal fatto che le negoziazioni del titolo erano state sospese), risulta assorbente rilevare che l’esecuzione – ovvero, come nel caso di specie, la non esecuzione - di un ordine di borsa, una volta trasmesso al mercato di riferimento, dipende da fattori che esulano dalla sfera di responsabilità dell’intermediario.

Ciò posto il Collegio rigetta il suddetto capo del ricorso.

Per quanto concerne il secondo ordine impartito alle ore 9:07 dell’8 agosto 2014, la ricorrente lamenta la sua mancata esecuzione nonché la tardiva esecuzione della revoca disposta alle ore 9:22:39, ma intervenuta solo alle ore 15:31:46, con conseguente blocco dell’operatività dello strumento in questione per circa 6 ore.

Al riguardo, il Collegio rileva che il titolo in questione è stato sospeso dalle negoziazioni dalle ore 9:00:02 alle ore 9:22:11.

Sicché l’ordine in questione (impartito alle 9:07) non poteva operare, posto che ai sensi dell'art. 4.3.10 del Regolamento dei mercati organizzati e gestiti da Borsa Italiana S.p.A., *“durante la sospensione temporanea della negoziazione [...] non sono consentite l'immissione e la modifica di proposte”*.

Tant’è vero che nel “dettaglio movimento” allegato dalla ricorrente, l’ordine in questione è risultato “ineseguito” e non revocato, come postulato dalle parti.

Ciò che, da un lato, vale ad escludere la responsabilità dell’intermediario per mancata esecuzione dell’ordine; dall’altra, invece, consente di affermarla per non avere l’intermediario medesimo messo tempestivamente la cliente in condizione di avere contezza della situazione venutasi a creare.

Né può rilevare in senso contrario a quanto qui dedotto, la circostanza che *“eventuali problematiche connesse a possibili rallentamenti della procedura sono regolati dall'art. 18 delle norme che regolano il servizio di Banca Multicanale che recita testualmente: «... l'aderente prende atto che la banca potrà ritardare, sospendere o interrompere la fornitura del servizio, senza poter essere ritenuta responsabile delle conseguenze»”*.

Difatti, il Collegio rileva che ai sensi dell'art. 18 del contratto di banca multicanale, l’esimente in questione opera solo in tre circostanze specifiche: 1) esigenze di ordine tecnico, di sicurezza o di efficienza dei sistemi e cause di forza maggiore; 2) cause non imputabili alla banca; 3) fatti di terzi e, in genere, ogni impedimento od ostacolo che non possa essere imputato alla banca.

Circostanze, queste, che tuttavia la banca convenuta, in sede di replica, non ha né dimostrato né tantomeno allegato; sicché il Collegio ritiene che l'intermediario non possa invocare la suddetta disposizione al fine di declinare la propria responsabilità per il pregiudizio patito dalla ricorrente.

Venendo alla quantificazione del suddetto danno, il Collegio ritiene di non poter accogliere la domanda nei termini indicati dalla ricorrente e di dovere, invece, procedere alla quantificazione del pregiudizio con valutazione di tipo equitativo (art. 1226, c.c.), atteso che non è possibile stabilire ex post quali sarebbero state le scelte d'investimento della ricorrente, al momento della ripresa delle negoziazioni, nel caso in cui avesse avuto immediata contezza della mancata esecuzione dell'ordine in questione.

In conclusione, il Collegio, tenuto conto dell'andamento del titolo successivamente alla ripresa delle negoziazioni nonché del prezzo a cui la ricorrente ha effettivamente venuto il titolo medesimo in data 15 ottobre 2014 (€ 0,712), dichiara la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giuri Bancario di idonea documentazione probatoria – a corrispondere alla ricorrente la somma di € 2.000,00, equitativamente determinata.

5.2.2. Trading on-line – Malfunzionamento della piattaforma informatica – Asserita non imputabilità all'intermediario – Assenza di riscontro probatorio – Rigetto della domanda

La mera dichiarazione della banca — sfornita di qualsiasi riscontro probatorio — non è idonea a dimostrare che il malfunzionamento della piattaforma informatica sia dipeso da fatti non imputabili all'intermediario stesso (decisione del 23 settembre 2015, ricorso n. 465/2015).

Il ricorrente lamenta di non aver potuto eseguire operazioni tramite la piattaforma di trading on-line dell'intermediario, nel lasso di tempo compreso tra le ore 14:00 del 19 gennaio 2015 alle ore 10:30 del 20 gennaio 2015, a causa di un problema tecnico del sistema; aggiunge che il servizio clienti dell'intermediario (tempestivamente contattato tramite telefono) non era riuscito a ristabilire il corretto funzionamento del sistema, che è stato ripristinato solo da personale dell'ufficio postale di riferimento, presso il quale si è recato nella mattinata del 20 gennaio 2015.

Il ricorrente sostiene che, a causa del suddetto disservizio, egli non ha potuto acquistare, in data 19 gennaio 2015, n. 44.000 azioni della BPM al prezzo di € 0,666 con l'intento di rivenderle successivamente al prezzo di € 0,680, nonché, in data 20 gennaio 2015, di non aver potuto acquistare il medesimo quantitativo di azioni al prezzo di € 0,66, con l'intento di rivenderle al prezzo di € 0,691, per un mancato guadagno complessivo pari ad € 1.980,00; chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare all'intermediario di corrispondere il suddetto importo a titolo di risarcimento del danno patito.

L'intermediario replica, affermando:

1. che, il cliente, al momento della sottoscrizione del relativo contratto, “viene informato e dichiara di essere a conoscenza che, per l'espletamento del servizio di [trading on-line, l'intermediario] si avvale in diverse fasi di sistemi computerizzati, i quali possono subire possibili rallentamenti, interruzioni, arresti oppure essere soggetti a malfunzionamenti non imputabili a Poste Italiane”;
2. che “per ovviare a tali inconvenienti, [l'intermediario], in conformità alla normativa vigente, rende disponibile al cliente un canale telefonico, tramite call center, da utilizzare quale canale alternativo per impartire ordini. È di tutta evidenza, tuttavia, come l'attivazione del canale alternativo non possa essere immediata, ma necessiti di «tempi tecnici», seppur brevi”;

3. che, “*ai sensi del punto 11 dell’art. 8 «Trading on line - TOL» [l’intermediario] non assume alcuna responsabilità per eventuali temporanee sospensioni o interruzione [del servizio]*”.

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

Anzitutto, 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 dell’intermediario, l’onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di trading online sulla quale la clientela opera; ne consegue che il malfunzionamento della piattaforma, 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 (indipendentemente dalla sussistenza, dedotta dall’intermediario, di canali alternativi di trasmissione ordini di non immediata utilizzabilità).

Nella specie, l’intermediario convenuto, in sede di replica, non ha contestato il verificarsi del disservizio che ha impedito al ricorrente l’accesso al portale di trading online dalle ore 14:00 del 19 gennaio 2015 alle ore 10:30 del 20 gennaio 2015.

Nondimeno, ha affermato che i sistemi computerizzati di cui l’intermediario medesimo si avvale per erogare il servizio di trading on-line possono essere “*soggetti a malfunzionamenti non imputabili a Poste Italiane*” e che il ricorrente, al momento della sottoscrizione del contratto, è stato informato del rischio che detti malfunzionamenti si possano verificare.

Tuttavia, tale allegazione è rimasta sformata di riscontro probatorio, posto che l’intermediario convenuto non ha fornito alcun elemento idoneo a dimostrare che il malfunzionamento occorso nel caso di specie sia effettivamente dipeso da fatti ad esso non imputabili.

Né possono assumere rilievo, come pure dedotto dall’intermediario, eventuali clausole di irresponsabilità, come sarebbe quella di cui al punto 11 dell’art. 8 del contratto di Trading on line. Invero, qualora dette clausole — il cui testo peraltro, nella specie, non è stato nemmeno allegato alle controdeduzioni — pretendano di escludere in radice la responsabilità dell’intermediario anche nei casi in cui il malfunzionamento del portale di trading on-line sia ad esso imputabile, le clausole medesime sarebbero comunque da considerarsi vessatorie (cfr. art. 33, del Codice del Consumo, e in particolare il comma 1 e 2, lett. b; cfr., inoltre, la decisione del Collegio assunta nella riunione del 2 ottobre 2014, ric. n. 223/2014).

Il Collegio ritiene, pertanto, che l’intermediario debba essere considerato responsabile per non aver garantito il corretto funzionamento della piattaforma di trading on-line e che il relativo danno patito dal ricorrente debba essere liquidato in via equitativa ai sensi dell’art. 1226, c.c., tenendo conto — oltre che dell’aleatorietà, ex ante, di qualsiasi operazione di investimento — della mancanza di elementi probatori idonei a dimostrare con precisione la congruità della somma richiesta a titolo di risarcimento e, ancor prima, del grado di plausibilità, in siffatto contesto, delle comprovandite prospettate.

Il Collegio dichiara, pertanto, la banca tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giuri Bancario di idonea documentazione probatoria — a corrispondere al ricorrente la somma di € 400.

5.2.3. *Ordine di vendita o trasferimento titoli esteri – Mancata esecuzione – Motivazioni addotte dalla banca prive di riscontro documentale – Necessità della prova scritta – Statuizioni regolamentari – Disposizioni del TUF – Onere della prova a carico dell’intermediario – Obbligo di restituzione delle azioni o del loro trasferimento*

Nel caso in cui la banca abbia addotto circostanze volte a dimostrare l’assenza di una sua responsabilità in merito alla mancata informativa su operazioni che hanno coinvolto i titoli

azionari posseduti dal ricorrente (delisting dei titoli azionari sull'originario mercato di quotazione, trasformazione in certificati cartacei, cumulo in un unico certificato fisico, etc.), è onere dell'intermediario fornire la prova di aver agito con la specifica diligenza richiesta (dall'art. 23, comma 6, del TUF); peraltro, considerato che l'Ombudsman-Giurì Bancario giudica esclusivamente sulla base della documentazione prodotta dalle parti, qualora le allegazioni della parte siano rimaste prive di qualsiasi riscontro documentale (nonostante le richieste avanzate dalla Segreteria Tecnica), le stesse devono considerarsi prive di valore probatorio (applicando il principio di cui è massima, l'Ombudsman ha dichiarato la banca convenuta responsabile di non aver ottemperato all'ordine di trasferimento impartito dal ricorrente) (decisione del 26 maggio 2015, ricorso n. 879/2014).

Il ricorrente espone:

1. di aver acquistato, in data 26 gennaio 2000, dalla Banca Popolare (...), n. 6.370 azioni della società "Pilat Technologi Int" [oggi WTP Israel LTD];
2. che, in seguito, il rapporto intercorrente con la suddetta banca è stato ceduto all'intermediario convenuto;
3. di aver ordinato alla banca, in data 10 agosto 2010, di vendere i titoli in questione e di essere stato informato del fatto che "l'operazione non poteva essere eseguita poiché le azioni in parola risultavano essere state espunte dal mercato londinese e, allo stato, risultavano essere trattate sul mercato di Tel Aviv", sul qual l'intermediario non poteva operare;
4. che "all'epoca della mancata vendita, il valore del titolo era molto basso" mentre "nell'arco di un paio di anni il valore" era cresciuto;
5. di avere, dunque, "deciso di procedere nuovamente alla vendita" nell'anno 2012 ma, anche in questo caso, di essere stato informato dalla banca del fatto che quest'ultima non poteva operare sul mercati israeliano;
6. di aver successivamente ordinato alla banca, in data 22 maggio 2014, di trasferire i titoli presso un altro intermediario ;
7. che all'ordine di trasferimento, la Banca aveva opposto rifiuto, deducendo che la società emittente aveva emesso un "certificato fisico cumulativo per la totalità delle quote a carico della banca stessa" e che tale certificato era depositato presso una banca londinese;
8. che, alla data dell'11 giugno 2014, come si evince dal documento "vista titoli", avevano un controvalore pari ad € 89.497,40, e che lo stesso documento, alla data del 18 giugno 2014, riportava un controvalore pari ad € 13,43 ("oscillazione della quale la banca non ha saputo fornire spiegazioni");
9. che, in data 14 luglio 2014, l'emittente aveva eseguito un'operazione di frazionamento azionario per cui si era ritrovato a possedere non più 6.370 azioni bensì 318,5.

Premesso quanto sopra, il ricorrente chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia "statuire se via siano profili di responsabilità della [banca convenuta] quanto a: 1) il mancato ottemperamento dell'ordine promosso [...] in data 22 maggio 2014 di eseguire il trasferimento del titolo [in questione]; 2) l'accorpamento dei titoli disposto dalla società [emittente] e mancata informativa dell'operazione [...]; 3) la mancata informativa in merito al frazionamento azionario avvenuto in data 14 luglio 2014.

La banca replica, deducendo:

- a) che le azioni oggetto di ricorso, depositate presso la depositaria estera "CityBank" Londra e originariamente "emessi sulla piazza di Londra in valuta GBP", sono stati "delistati in data 12 dicembre 2008";

- b) che, “a fronte del delisting i relativi certificati azionari sono stati trasformati da virtuali in cartacei e cumulati in un unico certificato fisico per l’intero ammontare della posizione titoli presenti in UBI Banca”;
- c) che, “su esclusiva iniziativa della società emittente”, il suddetto certificato è stato “depositato presso il Vault inglese ma con mantenimento del titolo in quotazione sul mercato israeliano di Tel Aviv, in divisa ILS” (non trattata dall’intermediario);
- d) che la “CityBank Londra”, “presso la quale il certificato cumulativo è in deposito e custodia, non ha inviato [...] nessuna informativa in merito al cambio di piazza di negoziazione” e, di conseguenza, di non aver potuto “fornire ufficiali indicazioni al cliente”;
- e) di aver richiesto alla CityBank Londra, in data 16 giugno 2014, a seguito del reclamo presentato dal ricorrente, “il trasferimento del certificato materiale dal Vault inglese alla CityBank Israele con contestuale domanda di dematerializzazione e nuovo frazionamento in favore dei singoli possessori delle azioni”, al fine di “consentire la negoziazione dei titoli sul mercato di Tel Aviv”;
- f) che l’istanza del ricorrente non ha trovato ancora esecuzione in quanto “la società emittente persevera nel non fornire adeguate informazioni, utili – quanto necessarie – per procedere alla dematerializzazione e al frazionamento del certificato cumulativo e, quindi, per soddisfare la richiesta del cliente”;
- g) che, con riferimento alle altre domande formulate dal ricorrente, la società emittente “ha dato corso al raggruppamento azionario (in data 25 marzo 2013 nel rapporto di una nuova azione ogni 1.000 vecchie possedute) e al frazionamento azionario (in data 13 luglio 2014 nel rapporto di 50 nuove azioni ogni una vecchia posseduta) senza inviare tempestivamente le necessarie e adeguate informazioni alla depositaria CityBank”;
- h) che “la mancanza di informazioni ufficiali, unitamente al ritardo della depositaria Citibank Londra nell’esecuzione del trasferimento del certificato materiale a Citibank Israele”, non ha permesso agli addetti del back office della banca di provvedere all’aggiornamento del saldo del titolo in questione nei depositi dei clienti; circostanza, questa, che “non ha determinato la conseguente trasmissione della comunicazione di quanto avvenuto ai clienti interessati tramite l’invio della prevista nota prodotta in automatico dalla procedura”;

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

A) Il ricorrente ha chiesto più volte alla banca convenuta, dapprima nel 2010 e poi nel 2012, di vendere le azioni “Pilat Technologi Int” [oggi WTP Israel LTD] di cui è titolare.

La banca ha risposto che la società emittente aveva “delistato” il titolo dal mercato di Londra, ove il ricorrente lo aveva acquistato, e che il titolo medesimo era quotato allo stato sul mercato di Israele, in valuta ILS che la banca non tratta.

Quindi, in data 22 maggio 2014, ha deciso di avanzare alla banca la richiesta – dalla quale origina il ricorso all’esame del Collegio – di trasferire i titoli in questione presso un altro intermediario che, diversamente dalla convenuta, fosse “operante anche sul mercato israeliano” e potesse dunque procedere al disinvestimento.

La banca ha insistito nel rispondere di non poter adempiere per cause ad essa non imputabili.

A tal riguardo, il Collegio rileva che dalla documentazione in atti nonché dalle difese svolte dalla stessa banca convenuta, il deposito dei titoli presso Citibank Londra sembra trovare, a monte, il suo presupposto in un rapporto assimilabile a quello di deposito irregolare tra il ricorrente e la banca convenuta (art. 1782, c.c.) ovvero sembra, comunque, assumere i connotati di un deposito (presso la banca estera) intestato direttamente alla medesima banca convenuta.

Quest’ultima, infatti, ha richiamato l’attenzione sulla circostanza che il contratto di deposito titoli sottoscritto dal ricorrente prevede la facoltà per la banca originariamente stipulante – cui è

succeduta l'odierna convenuta – di custodire i titoli, anche presso “banche dell'estero”, a “nome” della predetta convenuta e solo “per conto” del cliente (cfr. lettera del 14 aprile 2015).

Ha inoltre precisato che, “in virtù delle facoltà contrattuali richiamate”, il rapporto di custodia di cui trattasi è nella specie intrattenuto dalla convenuta, attraverso la propria capogruppo, “direttamente con Citibank Londra” (cfr. sempre la lettera del 14 aprile 2015).

Da ciò deriva l'irrilevanza, nei confronti del ricorrente, di qualsiasi ipotetica causa che possa determinare l'impossibilità ovvero la difficoltà di procedere alla restituzione allo stesso ricorrente – ovvero alla vendita o al trasferimento, per suo conto – dei titoli in questione; con conseguente persistenza, in capo al depositario, dell'obbligo di restituzione per equivalente.

B) E' da aggiungere, indipendentemente da quanto sopra osservato, che le circostanze ipoteticamente esimenti addotte dalla banca non appaiono idonee allo scopo.

Giova rammentare che, sul punto, la banca si è limitata ad affermare la propria mancanza di responsabilità adducendo che le azioni del ricorrente sono state “delistate” dal mercato londinese sin dal 2008 per volontà dell'emittente; che per tale ragione, i certificati azionari sono stati trasformati da virtuali a cartacei e cumulati in un unico certificato fisico che incorpora tutte le quote presenti in UBI Banca; che, quindi, per poter svolgere operazioni aventi ad oggetto il titolo in questione è necessario ricevere adeguate informazioni dall'emittente e, comunque, trasferire il certificato cartaceo da Londra a Tel Aviv; che, tuttavia, l'emittente non ha fornito alcuna comunicazione ufficiale in proposito, mentre la depositaria Citibank Londra sta tardando nell'eseguire il trasferimento del titolo a Citibank Israele, ciò che, peraltro, avrebbe impedito la generazione e l'invio al cliente della “nota prodotta in automatico dalla procedura” volta ad informare il medesimo delle operazioni che avevano interessato il titolo in questione (cartolarizzazione, accorpamento e frazionamento, etc.).

Tali circostanze appaiono anzitutto non dirimenti posto che, in caso di deposito, la tutela dei diritti inerenti i titoli spetta alla banca (art. 1838, c.c.) la quale non può, quindi, sottrarsi alle responsabilità che ne derivano (arg. ex art. 1780, c.c.) là dove – a fronte di una circostanza, per ipotesi esimente, così lontana nel tempo (il “delisting”, con tutte le conseguenze che ne sarebbero derivate, sarebbe avvenuto nel 2008) – essa si sia attivata soltanto a seguito del formale reclamo sporto dal ricorrente in epoca di gran lunga successiva (in data 16 giugno 2014). Mentre, per quanto riguarda la mancata informativa al ricorrente delle operazioni di cui s'è detto, va da sé che la banca ha l'onere di garantire il regolare e stabile funzionamento degli eventuali sistemi automatizzati di cui essa stessa si sia dotata, il cui mancato funzionamento – del quale, peraltro, non risultano nella specie perfettamente chiare le ragioni – resta quindi a carico dell'intermediario.

Ma quel che maggiormente rileva è che, come detto, le circostanze medesime sono rimaste prive di qualsiasi riscontro documentale; e ciò, nonostante le richieste in tal senso avanzate dalla Segreteria tecnica. Sicché il Collegio ritiene di non poterne comunque tenere conto in virtù, da un lato, del principio a mente del quale l'Ombudsman-Giurì Bancario giudica esclusivamente sulla base della documentazione prodotta dalle parti; dall'altro, del generale canone – sancito peraltro dall'art. 23, comma 6, del TUF – secondo il quale nel contenzioso in materia di servizi di investimento e di quelli accessori, spetta ai soggetti abilitati l'onere della prova di aver agito con la specifica diligenza richiesta (cfr. la decisione del 23 luglio 2014, ric. n. 1023/2013).

Con la conseguenza che – in virtù delle disposizioni normative (cfr. l'art. 1777, c.c.) e contrattuali (cfr. l'art. 9, delle norme per i depositi di titoli) – i titoli in questione andrebbero in ogni caso restituiti al depositante, ovvero trasferiti presso l'intermediario da lui indicato.

In conclusione, il Collegio accoglie, per quanto di ragione, il ricorso, dichiarando la banca convenuta responsabile di non aver ottemperato all'ordine di trasferimento impartito dal ricorrente in data 22 maggio 2014.

5.3. Dichiarazioni delle parti

5.3.1. **Trading on-line – Inserimento ordine di vendita – Mancata esecuzione – Assertito mancato raggiungimento del prezzo sul mercato – Contestazione del cliente – Invio prove documentali da entrambe le parti – Accertamento dei fatti con procedimento deduttivo – Verosimiglianza delle rispettive ricostruzioni – Conferma della tesi della banca - Rigetto del ricorso**

Qualora entrambe le parti abbiano fornito prove documentali a sostegno delle proprie rispettive tesi, le quali risultano in contrasto fra loro, 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; nel caso di specie, pare potersi plausibilmente desumere che l'inesecuzione dell'ordine di vendita inserito dal ricorrente sia potuta dipendere dalla circostanza che, come sostenuto dalla banca, il prezzo indicato dal cliente stesso non sia stato mai raggiunto successivamente all'inserimento dell'ordine sul mercato: ciò appare infatti confermato dalla documentazione prodotta dal ricorrente, da cui emerge chiaramente che la quantità di azioni che si assumono scambiate ad un prezzo superiore a quello da lui indicato, ha interessato un numero di azioni di gran lunga inferiore a quello immesso nel mercato dal cliente stesso, il che lascia appunto presumere che, oltre alla suddetta soglia di valore (una volta esauritasi l'esecuzione degli ordini presumibilmente anteriori), non vi sono stati operatori disposti ad acquistare le azioni di cui trattasi (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 491/2014).

Il ricorrente espone:

1. di aver impartito – in data 4 aprile 2014 (ore 15:29), tramite la piattaforma di *trading on-line* della banca convenuta – l'ordine di vendere 1.300 “Google A Shares”, al prezzo di \$ 579,29;
2. che l'operazione in questione non è stata eseguita, nonostante il prezzo del titolo, nella giornata in questione, abbia superato quello indicato nell'ordine, raggiungendo il livello massimo di \$ 579,717;
3. di avere, in seguito venduto, i titoli al prezzo di \$ 551,38.

Ritenendo la banca responsabile per la mancata esecuzione del citato ordine, il ricorrente chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di rimborsare la somma di \$ 28.483,00, corrispondente alla differenza tra quanto avrebbe guadagnato se l'operazione fosse stata eseguita al prezzo di \$ 579,29 e quanto effettivamente ricavato dalla vendita effettuata al prezzo di \$ 551,38.

La banca replica, deducendo che l'ordine impartito dal ricorrente non è stato eseguito in quanto il prezzo indicato dal ricorrente (\$ 579,29) non sarebbe stato raggiunto dal mercato: l'indicazione di scambi a prezzi superiori nei primi secondi successivi all'apertura ufficiale si riferirebbe “alla conferma di scambi effettuati nella fase precedente all'apertura della contrattazione” (cfr. la lettera del 5 dicembre 2014).

Ambedue le parti hanno fornito prove documentali a sostegno delle proprie rispettive allegazioni, le quali risultano in contrasto fra loro.

Il Collegio, viste le posizioni rispettivamente espresse dalle parti ed esaminata la documentazione in atti, osserva quanto segue.

Anzitutto, rileva che 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 (si veda, in termini, la decisione del 9 luglio 2014, ricorso n. 31/2014).

Alla stregua di tale criterio, giova nella specie prendere le mosse da un dato pacifico, in quanto dedotto anche dallo stesso ricorrente, ossia che la banca ha ricevuto e regolarmente immesso nel mercato, per il tramite del proprio broker, l'ordine di vendita impartito dal ricorrente medesimo.

Da tale dato pare anzitutto potersi plausibilmente desumere che l'inesecuzione dell'ordine sia potuta dipendere dalla circostanza che, come sostenuto dalla banca, il prezzo indicato dal ricorrente non sia stato mai raggiunto successivamente all'apertura delle contrattazioni ma solo in fase di preapertura.

Tale conclusione non appare incongrua nemmeno rispetto a quanto dedotto dal ricorrente: invero, anche là dove, per ipotesi, il prezzo indicato dal ricorrente (\$ 579,29) fosse stato effettivamente raggiunto successivamente all'apertura delle contrattazioni, ciò non significa che la richiesta delle azioni in questione da parte del mercato fosse comunque in grado di assorbire, nel rispetto delle priorità temporali acquisite dai soggetti operanti nel mercato medesimo, il quantitativo offerto dal ricorrente (1300 azioni) solo pochi secondi prima dell'apertura delle negoziazioni fissata per le ore 15:30 (l'ordine è stato inviato dal ricorrente alle ore 15:29:45).

Ciò è confermato proprio dalla documentazione prodotta dal ricorrente, da cui emerge chiaramente che la quantità di azioni che si assumono scambiate ad un prezzo superiore a quello di \$ 579,29, ha interessato un numero di azioni di gran lunga inferiore a quello immesso nel mercato dal ricorrente: il che lascia appunto presumere che, oltre alla suddetta soglia di valore (una volta esauritasi l'esecuzione degli ordini presumibilmente anteriori), non vi erano operatori disposti ad acquistare le azioni di cui trattasi.

Ciò posto, il Collegio respinge il ricorso.

5.3.2. Trading on-line – Compravendita di azioni – Malfunzionamento della piattaforma – Posizioni delle parti contrastanti ed incompatibili – Procedimento deduttivo – Verosimiglianza delle ricostruzioni – Accoglimento della prospettazione effettuata dal ricorrente

Qualora le allegazioni e le difese rispettivamente svolte dalla parti siano fondate su ricostruzioni dei fatti fra loro contrastanti e incompatibili, occorre procedere all'accertamento dei 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 (decisione del 9 marzo 2015, ricorso n. 755/2014).

Il ricorrente espone:

- che, alla data del 30 aprile 2014, erano custoditi nel suo deposito titoli presso la banca convenuta n. 1734 azioni al portatore della Banca Popolare di (...) e un certo quantitativo di azioni nominative del medesimo emittente;
- di aver venduto, in data 30 aprile 2014, tramite la piattaforma di trading on-line della banca, le 1734 azioni al portatore, depositate al prezzo di carico di € 0,2943, “allo scopo di realizzare una plusvalenza e di compensare le minusvalenze in scadenza nel 2014”;
- di aver appreso in seguito che — per quello che, a suo giudizio, risulta essere “*un errore tecnico di programmazione del sistema di remote banking*” — il portale di trading on-line aveva eseguito la vendita di 1734 azioni nominative invece di quelle al portatore;
- che, essendo le azioni nominative depositate al prezzo di carico di € 0,9698 ed essendo l'operazione stata eseguita al prezzo di € 0,7255, la vendita aveva generato delle

minusvalenze mentre si sarebbe dovuta perfezionare producendo una plusvalenza pari ad € 742,40;

- che, successivamente si presentava un *“secondo problema: le 1734 azioni BMP è come se non ci fossero nel mio portafoglio”*; di ciò, il ricorrente si avvedeva quando, in data 6 maggio 2014, tentava infruttuosamente di vendere tutti i diritti (...) che aveva in portafoglio;
- che chiede pertanto che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere, a titolo di risarcimento per i due disguidi sopra menzionati: **1)** la somma di € 148,48 *“pari al 20% (aliquota anteriforma) di € 742,40, in quanto l’imprecisione della banca ... mi ha fatto perdere la possibilità di compensare la plusvalenza che volevo conseguire con le minusvalenze presenti sulla mia posizione fiscale”*; **2)** la somma di € 239,64 *“pari alla differenza – su 1734 titoli – di corso dell’azione (...) fra la data in cui [aveva] dato l’ordine di vendita (0,7255) ed il corso del giorno 16 settembre 2014 (0,614), data in cui si è svolto il trasferimento ad altra banca e data in cui le azioni sono «magicamente» ritornate per me disponibili”*.

La banca replica negando il malfunzionamento della piattaforma telematica e attribuisce il disguido verificatosi ad un errore del cliente; deduce infatti:

- che sul deposito amministrato del ricorrente erano custodite:
 - n. 1.734 azioni al portatore della Banca Popolare di (...);
 - n. 43.444 azioni nominative — intestate al Sig. (...) — della medesima Banca Popolare di (...);
- che l’operazione disposta “autonomamente” dal cliente — ossia mediante il servizio di internet banking — aveva ad oggetto la vendita di una parte (n. 1.734) dell’intero pacchetto di azioni nominative (n. 43.444), eseguita al prezzo unitario di € 0,7255, che generava una minusvalenza fiscalmente deducibile pari ad € 428,884, posto che dette azioni nominative avevano un prezzo di carico pari ad € 0,969783;
- che, pertanto, *“eventuali errori che possano essere intervenuti in sede di inserimento della disposizione di vendita non potrebbero che essere riconducibili all’operato del [ricorrente] e pertanto non possono in alcun modo costituire la premessa per eventuali contestazioni nei confronti [dell’intermediario]”*.

Il Collegio, viste le posizioni espresse dalle parti — le cui rispettive allegazioni e difese sono fondate su ricostruzioni dei fatti fra loro contrastanti e incompatibili — ed esaminata la documentazione in atti, osserva quanto segue.

Anzitutto, rileva che *“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”* (si veda, in termini, la decisione del 9 luglio 2014, sul ricorso n. 31/2014, e la decisione del 29 gennaio 2015, sul ricorso n. 491/2014).

Ora, che il cliente intendesse vendere le azioni al portatore, è indiziariamente dimostrato — e, peraltro, non è oggetto di specifica contestazione — dall’ammontare della quantità di titoli oggetto della disposizione di vendita (n. 1.734), che coincide esattamente con l’intero pacchetto di azioni al portatore detenuto dal cliente medesimo.

Si tratta quindi di stabilire se il disguido *in executivis* — che ha condotto alla realizzazione di una operazione diversa da quella immaginata dal ricorrente, consistita nella vendita effettiva di n. 1.734 azioni nominative (invece che al portatore) — sia dipeso da mero errore materiale del cliente ovvero sia imputabile alla banca per cattivo funzionamento della piattaforma telematica: **a)** in fase di ricezione dell’ordine; **b)** o, comunque, con riferimento alle poca chiarezza delle informazioni -

che sulla formulazione di quell'ordine hanno inevitabilmente inciso - attinte dalla piattaforma medesima anteriormente o pressoché contestualmente alla disposizione di vendita impartita dal ricorrente.

Il Collegio, rilevando incongruenze nella gestione della posizione del cliente, è indotto ad accedere alla prospettazione offerta dal medesimo, per i motivi che seguono.

Anzitutto, è da evidenziare che la banca, nella e-mail di risposta al reclamo del cliente in data 26 agosto 2014, ha affermato che la problematica da questi segnalata *“risulta riconducibile al fatto che i titoli in questione risultano custoditi sia sul deposito n. 01944/3100/2209340/0, sia all'interno della relativa sottopolizza azionaria, con prezzi di carico fiscali differenti”*.

Dall'esame degli atti risulta peraltro che il prezzo di carico delle 1.734 azioni al portatore risulta talvolta pari a 0,2943 (doc. n. 2 del ricorrente), talaltra a 0,2625 (doc. n. 3, 4 e 7 del ricorrente); inoltre, il prezzo di carico delle azioni nominative residue dopo la vendita (41.710) risulta talvolta pari a 0,9698 (doc. n. 2 del ricorrente), talaltra a 0,8651 (doc. n. 3 del ricorrente; la medesima cifra, nel documento n. 3 della banca, è indicata come “prezzo medio” di carico).

Risulta inoltre da documentazione allegata dal ricorrente (pur priva di data), che in una schermata del deposito amministrato recante, in alto a sinistra, l'intestazione *“AZIONI AL PORTATORE”* della *“Bca Pop (...)”*, *“Q.TA 1.734”*, è presente – in basso a destra – il campo *“intestatario”* che, come rilevato dalla stessa banca (pag. 3, controdeduzioni), è *“valorizzato con il nome del cliente”* (cfr. il documento n. 7 del ricorrente, da cui risulta che il predetto campo reca la dicitura: *“Intestatario ”*).

Ciò che, a detta della banca medesima, sarebbe sufficiente a far comprendere al cliente che – nonostante l'intestazione della schermata (azioni al portatore) – oggetto dell'ordine sarebbe una diversa tipologia di azioni (azioni nominative).

Tesi, questa, non condivisa dal Collegio il quale ritiene che la situazione testé descritta unitamente agli altri dati sopra riportati — oltre a rendere maggiormente verosimile, alla stregua dei canoni già precedentemente richiamati, la prospettazione offerta dal ricorrente — va considerata non in linea con i principi di trasparenza vigenti in materia (art. 21, ss., TUF), poiché di per sé testimonia perlomeno una scarsa chiarezza delle informazioni, rinvenibili sulla piattaforma telematica, suscettibili di incidere sulle determinazioni dell'interessato (cfr. sopra. lett. b).

Venendo ora alla quantificazione del danno subito dal ricorrente a causa della condotta dell'intermediario di cui si è detto — non risultando possibile stabilire con esattezza i plausibili effetti che la vendita delle azioni al portatore avrebbe determinato e, quindi, pervenire ad una esatta determinazione del relativo pregiudizio a carico del ricorrente stesso —, il Collegio ritiene che debba farsi nella specie applicazione del criterio di cui all'art. 1226, c.c.

Ritiene pertanto che il danno debba essere liquidato in via equitativa, tenendo conto della perdita della possibilità, causata dal disservizio, di compensare la plusvalenza (data dalla differenza tra il prezzo di carico di 0,2625, e quello al 30.4.2014 di 0,7255) che sarebbe derivata dalla vendita delle azioni al portatore (n. 1.734) con le minusvalenze presenti sulla posizione fiscale del ricorrente (ma tenendo altresì conto della diversa operazione posta in essere dalla banca che, come dalla stessa dedotto, ha comunque generato minusvalenze potenzialmente utilizzabili pro futuro); nonché della differenza tra il valore delle azioni al portatore al momento dell'ordine non eseguito (0,7255 al 30.4.14), pari ad € 1.258, e quello in cui il ricorrente ha potuto trasferirle ad altro intermediario (0,614 al 16.9.14).

Alla stregua di quanto sopra, il Collegio 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 alla ricorrente l'importo di € 300,00.

5.3.3. Sottoscrizione prodotto finanziario – Asserita mancata autenticità del questionario Mifid – Copia del questionario fornita dalla banca – Sottoscrizione del cliente – Infondatezza del ricorso

Deve ritenersi infondata la contestazione del ricorrente relativa alla mancata sottoscrizione e alla autenticità delle risposte del questionario Mifid, qualora la banca convenuta, in sede di replica, abbia allegato il suddetto documento munito, in calce, della sottoscrizione del ricorrente: considerato che l'Ombudsman-Giurì Bancario giudica esclusivamente in base alle prove documentali prodotte dalle parti, alla luce dell'evidenza probatoria fornita dalla banca, non può che ritenersi infondata la doglianza del ricorrente, anche per quanto attiene alla contestata veridicità delle informazioni riportate sul questionario (decisione del 13 aprile 2015, ricorso n. 842/2014).

Il ricorrente espone di aver sottoscritto, in data 7 luglio 2014, il prodotto finanziario “Cedola Attiva Più 07/2019”, conferendo la somma di € 22.000,00, e di avere disposto, in data 22 dicembre 2014, il disinvestimento del medesimo prodotto, per un controvalore pari ad € 21.717,54.

Il ricorrente deduce di non aver mai sottoscritto il questionario Mifid di profilatura dell'investitore, nonché di aver verificato, accedendo alla propria pagina della piattaforma di home banking, che le risposte riportate sul suddetto questionario non corrispondevano a quelle fornite all'addetto della banca; ritiene, inoltre, che il prodotto in questione, collocato dalla banca e sottoscritto dietro consulenza di quest'ultima, non fosse adeguato al suo profilo di rischio

Il ricorrente, residente stabilmente all'estero, lamenta, infine, di non poter disporre, attraverso la piattaforma di home banking, della somma liquidata a seguito del disinvestimento e chiede, quindi, l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

La banca replica, deducendo:

1. che il ricorrente, in data 26 giugno 2014, ha regolarmente apposto la sua firma in calce sia al questionario Mifid che al contratto quadro per la prestazione dei servizi di investimento;
2. che il prodotto finanziario in questione risulta adeguato alla propensione al rischio “moderata” rilevata a seguito della compilazione del suddetto questionario;
3. che l'impossibilità di disporre, tramite internet, della somma liquidata è determinata dal fatto che il contratto di home banking stipulato dal ricorrente è stato “abilitato esclusivamente alle funzionalità rendicontative”;
4. che l'intermediario, in data 26 gennaio 2015, ha provveduto ad accreditare al cliente la somma di € 150,00, a titolo di liberalità.

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

In merito alla contestazione del ricorrente relativa alla mancata sottoscrizione e alla autenticità delle risposte del questionario Mifid, il Collegio rileva che l'intermediario convenuto, in sede di replica, ha allegato il suddetto documento, il quale reca, in calce, la sottoscrizione del ricorrente e la data del 26 giugno 2014.

Considerato che l'Ombudsman-Giurì Bancario giudica esclusivamente in base alle prove documentali prodotte dalle parti, il Collegio, alla luce dell'evidenza probatoria fornita dalla banca, non può che ritenere infondata la doglianza del ricorrente, anche per quanto attiene alla contestata veridicità delle informazioni riportate sul questionario.

Per quanto riguarda la contestata inadeguatezza dell'investimento, anzitutto il Collegio osserva che il questionario Mifid evidenzia una propensione al rischio “moderata” del ricorrente (su una scala che contempla 4 livelli: conservativo, moderato, dinamico e attivo).

Considerato che il “profilo di rischio” del prodotto “Eurizon Cedola attiva Più 7/2019”, riportato nel Kiid del prodotto, è indicato con il valore di 4 su una scala che va da 1 a 7, il Collegio ritiene che il prodotto in questione risulti adeguato alle esigenze ed alle caratteristiche del ricorrente e, pertanto, respinge il suddetto capo del ricorso.

Venendo, infine, all’ultima contestazione del ricorrente, che denuncia l’impossibilità di disporre tramite la piattaforma di home banking delle somme accreditate in seguito al disinvestimento del prodotto, il Collegio rileva che la questione riguarda la gestione del contratto di conto corrente stipulato dal cliente con la banca.

Considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giuri Bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dalla sua competenza le questioni riguardanti il rapporto di conto corrente, essendo il relativo contratto qualificabile quale “contratto bancario” – il Collegio dichiara inammissibile tale capo del ricorso.

5.3.4. Sottoscrizione polizza assicurativa – Consenso carpito con spregiudicatezza – Assenza di elementi probatori a sostegno – Regolare sottoscrizione del contratto – Rigetto del ricorso

Le dichiarazioni del ricorrente in merito al fatto che il suo consenso alla stipulazione di una polizza assicurativa sarebbe stato carpito dalla banca “con una evidente spregiudicatezza”, essendo mere asserzioni non sorrette da alcun elemento probatorio idoneo a sostenere la dimostrazione dell’assunto, non sono idonee ad inficiare la regolarità della sottoscrizione apposta dal medesimo — e mai ritrattata — in calce alla dichiarazione “di aver ricevuto, letto attentamente, compreso e di accettare in ogni loro parte” i documenti contrattuali; ciò che lascia presumere che la volontà del ricorrente di sottoscrivere la polizza si sia espressa liberamente e in piena consapevolezza (decisione del 7 ottobre 2015, ricorso n. 331/2015).

5.3.5. Sottoscrizione polizza assicurativa – Asserite richieste al funzionario della banca – Contestazione circa l’adeguatezza dell’operazione – Assenza di elementi probatori – Rigetto della domanda

Qualora la dichiarazione del ricorrente di aver rappresentato al funzionario di banca l’esigenza di effettuare un investimento che avesse determinate caratteristiche (pronta liquidità, distribuzione di cedole periodiche, etc.) non risulti supportata da alcun elemento a comprova, l’affermazione stessa non può assumere valore probatorio ai fini della decisione dell’Ombudsman (decisione del 7 ottobre 2015, ricorso n. 331/2015).

Il ricorrente espone:

- 1) di essersi recato, in data 7 luglio 2014, nella filiale di riferimento della banca convenuta per consultarsi con il personale dell’intermediario al fine di investire parte del capitale (€ 49.000,00) derivante dalla liquidazione di una polizza vita intestata al fratello (deceduto) di cui egli era beneficiario;
- 2) di aver prestato il suo consenso alla sottoscrizione, su proposta dell’intermediario, della polizza vita “Intesa Sanpaolo Vita Base Sicura”, versando un premio pari ad € 30.000,00;
- 3) che il regolamento della polizza in questione prevede la possibilità di riscattare, totalmente o parzialmente, il capitale investito solo dopo che sia trascorso un anno dalla sottoscrizione.

Il ricorrente lamenta l'inadeguatezza dell'investimento in questione, ritenendo che la sottoscrizione, effettuata su suggerimento della banca, di una polizza con scadenza nel lungo periodo e con riscatto bloccato per un anno (che, qualora esercitato allo spirare di tale lasso di tempo, *“potrebbe avvenire senza alcun utile”*) non sia confacente al suo profilo di investitore, considerata l'età avanzata, il suo stato di salute nonché quello economico e familiare le sue esigenze; sostiene che sarebbe stato, invece, più idoneo alle sue caratteristiche *“un deposito di somma che avesse consentito, sia pure modestamente, di utilizzare nei tempi immediati o brevi, eventuali interessi anche di modesta entità ma indispensabili in considerazione della sua modesta pensione”*; chiede, pertanto, l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l'inammissibilità del ricorso per “difetto di procura”, in quanto la suddetta delega concessa al Sig. Martino Nadalini (che ha redatto il ricorso in questione) *“non comprende affatto la possibilità di ricorrere in giudizio, né il potere di proporre ricorsi arbitrari davanti ad Ombudsman o ABF”*.

Nel merito, la banca deduce:

- a) che, in occasione della visita del ricorrente presso la filiale di riferimento in data 7 luglio 2014, il *“gestore della posizione riteneva congruo, rispetto all'età del cliente, alle precedenti esperienze, alle precedenti esperienze di investimento e alla disponibilità finanziaria presso la filiale, proporre al [ricorrente] la possibilità di sottoscrivere una polizza analoga a quella liquidata, sempre di ramo primo, tenendo conto del fatto che reinvestendo le somme provenienti da analoga forma di impiego sarebbe stato possibile evitare il pagamento delle commissioni di ingresso sarebbe stato possibile evitare il pagamento delle commissioni di ingresso (€ 450,00)”*;
- b) che il ricorrente, nella suddetta circostanza, non faceva riferimento a particolari esigenze di sottoscrivere un investimento facilmente liquidabili né, tantomeno, che distribuisse cedole periodiche;
- c) che il ricorrente accettava, dunque, la proposta del funzionario della banca e sottoscriveva la suddetta polizza, *“optando, in particolare, per le seguenti opzioni: 1) investimento di € 30.000,00 iniziali, 2) scelta di non attivare l'opzione Riscatto programmato (che avrebbe consentito di programmare dei prelievi periodici annuali di importo pari ad una percentuale dell'investimento, a scelta del cliente); 3) possibilità di «disporre parzialmente o totalmente del proprio capitale» decorso un anno dalla sottoscrizione, con liquidazione dei rendimenti al netto dei costi di gestione”*;
- d) che *“il cliente confermava poi di aver ricevuto e di accettare tutta la documentazione a corredo della polizza (Scheda Sintetica, Nota Informativa, Condizioni di Assicurazione, Regolamento della Gestione Separata)”*.

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

L'eccezione pregiudizialmente sollevata dalla banca in ordine al difetto di procura, è da rigettare alla luce della circostanza che il ricorso in questione risulta sottoscritto, oltre che dal delegato, Sig. Martino Nadalini, anche dal titolare della polizza in contestazione, Sig. Gastone Paparella, il quale ha apposto la sua firma *“per autorizzazione e piena approvazione”* del testo del ricorso redatto dal Sig. Nadalini. Il che garantisce appieno la provenienza del ricorso dal titolare del diritto in contestazione.

Sempre in via pregiudiziale, il Collegio riscontra la carenza di legittimazione passiva della compagnia assicurativa convenuta *“Intesa Sanpaolo Vita”* in quanto le doglianze formulate dal ricorrente hanno per oggetto esclusivamente la condotta tenuta dall'intermediario collocatore *“Cassa di Risparmio del Veneto”* in occasione della sottoscrizione della polizza; dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile nei confronti di *“Intesa Sanpaolo Vita”*.

Nel merito, il Collegio rileva anzitutto che dall'esame del materiale probatorio in atti non risulta alcun elemento da cui desumere che il ricorrente abbia rappresentato al funzionario della banca, in occasione della visita del 7 luglio 2014, l'esigenza di effettuare un investimento che avesse determinate caratteristiche (pronta liquidabilità, distribuzione di cedole periodiche, etc).

Inoltre, dall'esame del questionario compilato dal ricorrente anteriormente alla sottoscrizione della polizza, emerge la volontà del cliente medesimo di effettuare un investimento finalizzato al *“risparmio/accumulo di capitale con garanzia di restituzione del capitale investito in caso di riscatto”*, con un orizzonte temporale *“uguale o superiore a 5 anni”*.

Ciò appare in linea con la polizza *“Base Sicura”*, consigliata dalla banca e sottoscritta dal ricorrente, la quale è un contratto di assicurazione sulla vita a capitale garantito che prevede che l'importo dovuto, in caso di decesso dell'assicurato, debba essere liquidato al beneficiario o, in caso contrario, trascorso un anno dalla sottoscrizione della polizza, possa essere riscattato dal contraente (totalmente o parzialmente). Ciò che si è appunto verificato nel caso di specie, nel quale il ricorrente, in data 5 agosto 2015, ha riscattato totalmente la polizza in questione, ottenendo la somma di € 30.026,26.

In altri termini, l'investimento in questione risulta adeguato alle caratteristiche del ricorrente sia per quanto riguarda gli obiettivi di investimento del medesimo (conservare il capitale impiegato senza subire perdite) sia con riferimento all'orizzonte temporale prospettato nel questionario (uguale o superiore a 5 anni).

Ad ulteriore conferma dell'adeguatezza dello strumento, giova rilevare che: 1) l'eventuale sottoscrizione di prodotti più esposti al rischio di oscillazione dei mercati avrebbe portato ad una composizione del portafoglio incongrua rispetto alle dichiarazioni rese dal ricorrente nel suddetto questionario; 2) lo stesso termine annuale (allo scadere del quale è possibile riscattare totalmente o parzialmente la polizza) risulta congruo sia rispetto al suddetto orizzonte temporale sia rispetto all'età del ricorrente che, seppur avanzata (77 anni di età), non appare inconciliabile con un investimento la cui non monetizzabilità è circoscritta solo al primo anno.

Né, infine, appaiono fondate le considerazioni formulate dall'estensore del ricorso (Sig. Martino Nadalini) circa la presunta incapacità del ricorrente (Sig. Gastone Paparella) di *“capire come ha maturato l'idea per la stipulazione della polizza”* (il cui consenso all'investimento, sempre a detta del Nadalini, sarebbe stato carpito dalla banca *“con una evidente spregiudicatezza”*): si tratta, infatti, di mere asserzioni non sorrette da alcun elemento probatorio idoneo a sostenere la dimostrazione dell'assunto. Sicché, in presenza dell'apposizione della sottoscrizione del cliente — peraltro da questi non contestata — in calce alla dichiarazione *“di aver ricevuto, letto attentamente, compreso e di accettare in ogni loro parte: la Scheda sintetica, la Nota Informativa, le Condizioni di assicurazione”*, il Collegio non può che ritenere che la volontà del ricorrente di sottoscrivere la polizza si sia espressa liberamente e in piena consapevolezza.

In conclusione, il Collegio respinge il ricorso.

5.3.6. Trading on-line – Compravendita di titoli quotati sul Nasdaq – Determinazione del prezzo di riferimento – Definizione della SEC riportata dalla banca – Sistema dinamico – Conferma dell'utilizzo di un sistema statico da parte della banca – Dichiarazioni contraddittorie – Inidoneità del meccanismo utilizzato dalla banca – Responsabilità dei danni patiti dal cliente

Il principio, vigente nel mercato Nasdaq, secondo il quale il prezzo dell'ordine non può discostarsi di una percentuale superiore ad una determinata soglia dal “prezzo di riferimento” che

– secondo le disposizioni impartite per il Nasdaq dalla SEC, ossia dall’ente statunitense preposto alla vigilanza della borsa valori – si identifica con il prezzo di apertura di un titolo (il quale, nel prosieguo delle contrattazioni medesime, viene poi continuamente adeguato in funzione dell’andamento delle quotazioni del titolo ad intervalli di tempo molto brevi, trattandosi, quindi, di un valore “dinamico”), non risulta rispettato là dove l’intermediario adotti all’uopo un sistema “statico” nel quale lo scostamento eccessivo non è calcolato in termini di percentuale su un valore in continuo aggiornamento, ma è rappresentato da una forbice su un valore fisso (“il prezzo di chiusura del giorno precedente”) maggiorato o diminuito del 30%; (decisione del 9 giugno 2015, ricorso n. 109/2015).

Il ricorrente espone:

1. di aver tentato di immettere, in data 8 dicembre 2014, sulla piattaforma di trading on-line della banca, l’ordine di vendere 110 azioni della società “Cubist”, negoziate sul Nasdaq, al prezzo di \$ 100,7, posto che il titolo in questione faceva registrare quotazioni vicine al suddetto prezzo;
2. che, in detta occasione, era comparso il messaggio: “*Il prezzo immesso si discosta dal prezzo di controllo in misura superiore alla tolleranza ammessa dal mercato (EA 025F)*”;
3. di non essere riuscito, nella medesima giornata, nonostante ripetuti tentativi, ad eseguire l’operazione di vendita in questione;
4. di aver appreso in seguito, “contattando il servizio clienti”, che la causa dell’impedimento era da rinvenire nel fatto che “probabilmente la procedura non aveva aggiornato il prezzo del titolo passato \$ 75 del giorno prima a \$ 100,7 impedendo di fatto l’immissione dell’ordine”;
5. di aver venduto i titoli, in data 9 dicembre 2014, al prezzo di \$ 95,665.

Il ricorrente lamenta di aver subito un danno a causa del malfunzionamento della piattaforma di trading on-line (imputabile verosimilmente ad un disservizio del “sistema di back office” della banca determinato dal fatto che l’8 dicembre in Italia è un giorno festivo) e, ritenendo l’intermediario responsabile della “grave inefficienza” dimostrata nella vicenda in esame, chiede che l’Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare a quest’ultimo di corrispondere “di un indennizzo nella misura di € 518,63” pari alla differenza tra quanto avrebbe ricavato dalla vendita se questa fosse stata eseguita in data 8 dicembre 2014 e quanto effettivamente ottenuto in data 9 dicembre 2014.

La banca replica, deducendo:

- a. che “l’8 dicembre 2014 il cliente intendeva vendere le sue azioni Cubist ad un determinato prezzo (\$ 100,7) sul mercato Nasdaq servendosi del canale on-line della banca”;
- b. che il suddetto “ordine non è andato in porto poiché tra il «prezzo di riferimento» e il prezzo fissato [dal ricorrente] vi era un divario così ampio che l’ordine è stato scartato”;
- c. che “il prezzo di riferimento è un parametro che viene stabilito per ciascun titolo trattato su un qualsiasi mercato e si rifà al prezzo di chiusura del giorno precedente [del medesimo titolo]”; che, allo “scopo di garantire la sicurezza e la regolarità delle trattazioni”, il prezzo indicato in un ordine impartito da un cliente non deve discostarsi eccessivamente dal suddetto riferimento (che, “presso la banca”, rappresenta un parametro “statico”), ma che, comunque, “la percentuale massima di scostamento prevista nei sistemi [30%] è sufficientemente ampia da permettere la negoziabilità degli strumenti nell’ipotesi di volatilità degli strumenti che possa definirsi «ordinaria»”;
- d. che “in casi estremamente particolari la banca [...] può intervenire manualmente e modificare il prezzo o la percentuale di tolleranza su richiesta di uno o più clienti (rivolta ad

un “contact center” messo a disposizione dall’intermediario), sebbene non abbia alcun obbligo né un limite di tempo entro il quale debba adempiere a questa modifica. Questo è quanto il ricorrente si aspettava dalla banca lo scorso 8 dicembre, ma è piuttosto pacifico che, poiché in Italia era un giorno festivo, il prezzo non era stato aggiornato e la variazione di variazione del prezzo di riferimento o della percentuale di scostamento, di natura squisitamente manuale, fosse impossibile”.

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

Il prezzo limite indicato dal ricorrente negli ordini impartiti in data 8 dicembre 2014 risultava perfettamente in linea con l’andamento delle quotazioni del titolo nella giornata in questione.

Nondimeno, detti ordini sono stati rifiutati dal sistema in quanto, secondo la banca, il prezzo impostato dal cliente si sarebbe discostato eccessivamente dal parametro di salvaguardia costituito dal cd. “prezzo di riferimento”.

Detto parametro, che ha lo scopo di garantire il regolare svolgimento e l’integrità delle negoziazioni onde evitare turbative del mercato, si identifica — secondo quanto affermato dalla stessa banca, che ha puntualmente richiamato le disposizioni all’uopo impartite, per il mercato di riferimento, dalla SEC ossia dall’ente statunitense preposto alla vigilanza della borsa valori — con il prezzo di apertura di un titolo il quale, nel prosieguo delle contrattazioni medesime, viene poi continuamente adeguato in funzione dell’andamento delle quotazioni del titolo ad intervalli di tempo molto brevi (ogni cinque minuti e, in taluni casi, ogni trenta secondi): si tratta, quindi, di un valore “dinamico”, in continua ed estremamente rapida evoluzione.

Peraltro, la banca ha anche ammesso che il sistema da essa utilizzato per rendere operativo il suddetto meccanismo di salvaguardia costituito dal “prezzo di riferimento” è, invece, un sistema “statico”, poiché “si rifà al prezzo di chiusura del giorno precedente” maggiorato o diminuito del 30%: l’ordine impartito è, quindi, accettato dal sistema solo nel caso in cui il prezzo limite di esecuzione impostato dal cliente non si discosti di oltre il 30% dal suddetto “valore statico” del giorno precedente.

Il sistema testé descritto (“statico”), oltre a porsi, per definizione, in contrasto con la nozione di “prezzo di riferimento” stabilita dalla SEC (“dinamica”), è del tutto incongruo, o perlomeno tale si è dimostrato nel caso di specie, rispetto alla finalità che con esso si intenderebbe perseguire (*id est*: garantire il regolare svolgimento e l’integrità delle negoziazioni).

Ciò appare di immediata evidenza ove si consideri che se il ricorrente — invece di impostare un prezzo limite — avesse inserito l’ordine in questione con parametro di prezzo “al meglio”, l’ordine “sarebbe andato a buon fine poiché il trading on-line funzionava correttamente” (così testualmente si esprime la stessa banca, nelle controdeduzioni del 12 marzo 2015).

In altri termini: l’ordine senza limite di prezzo con buona probabilità sarebbe stato eseguito allo stesso prezzo indicato nell’ordine nella specie effettivamente impartito dal cliente — il quale è stato invece rifiutato dal sistema per il solo fatto di contenere, appunto, l’indicazione del prezzo limite —; ciò che chiaramente dimostra come all’ordine di cui trattasi non possa minimamente attribuirsi quell’effetto di turbativa del mercato che vi si vorrebbe riconnettere.

E’ da aggiungere che nemmeno appare adeguato il rimedio che la banca afferma di avere predisposto onde far fronte alle “eccezionali”, ma pur sempre possibili, oscillazioni della quotazione di un titolo.

Difatti, tale rimedio consisterebbe nella possibilità di “intervenire manualmente” al fine di modificare il prezzo di riferimento o la percentuale di tolleranza (30%); modifica che, tuttavia, potrebbe intervenire soltanto “su richiesta di uno o più clienti” e che, comunque, sarebbe stata nella specie “impossibile” in quanto l’ordine de quo venne impartito nel corso di un “giorno festivo” (cfr. sempre le controdeduzioni della banca in data 12 marzo 2015).

Come detto, tale meccanismo — del quale, peraltro, non risulta che il ricorrente fosse a conoscenza — non appare adeguato a far fronte alla carenza del sistema di trading on-line: la banca ha infatti l’obbligo di garantire che, in un ambiente operativo nel quale i prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni, gli ordini regolarmente impartiti dalla clientela vengano recepiti in tempo pressoché reale; sicché gravare la medesima clientela dell’onere di attivarsi, contattando telefonicamente l’intermediario, non può certo considerarsi una soluzione efficace né, tantomeno, un corretto adempimento del suddetto obbligo.

Quanto poi all’argomentazione circa l’impossibilità di operare nel corso di un giorno festivo, è anzitutto da rilevare che essa appare smentita dalla stessa banca la quale, nella successiva comunicazione del 19 maggio 2015, ha affermato che essa “mantiene un presidio anche nei giorni festivi” al fine di fornire assistenza alla clientela.

Inoltre, l’argomento risulta comunque infondato in quanto dal momento in cui un intermediario consente alla clientela di operare sui mercati, senza alcuna limitazione, anche nei giorni festivi, non può poi esimersi dall’assicurare la regolare funzionalità del servizio pure in dette giornate.

In conclusione, il Collegio ritiene la banca responsabile del danno patito dal ricorrente da liquidare in via equitativa ai sensi dell’art. 1226, c.c., tenendo conto della quotazione del titolo nella giornata in questione, atteso che pur essendovi una buona probabilità che il ricorrente, in data 8 dicembre 2014, sarebbe riuscito a vendere i titoli al prezzo indicato nell’ordine (\$100,7), non può esservi certezza in tal senso.

Il Collegio dichiara, pertanto, la banca tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giuri Bancario di idonea documentazione probatoria — a corrispondere al ricorrente la somma di € 450,00.

5.4. Prove documentali

5.4.1. Contestazione ordini di acquisto relativi ad investimenti finanziari – Disconoscimento delle firme apposte in contratto – Mezzi giudiziali ad hoc - Assenza di prove documentali – Rigetto del ricorso

Considerato che l’Ombudsman giudica esclusivamente sulla base delle prove documentali presenti in atti, è da respingere la censura mediante la quale il ricorrente disconosca le firme apposte sui contratti relativi all’acquisto di strumenti finanziari senza tuttavia fornire 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) (decisione del 14 gennaio 2015, ricorso n. 365/2014).

Il ricorrente chiede che la banca gli restituisca la somma di € 14.830,65, “pari alle perdite subite per investimenti non ordinati, non voluti e non attinenti agli obiettivi di investimento” da lui dichiarati nel questionario Mifid; chiede, inoltre, la restituzione di € 470,07, “pari al capital gain pagato, in quanto avrebbe potuto compensarsi con le notevoli e variegate perdite subite”. Infine, chiede la refusione delle spese legali, pari ad € 1.500,00.

Con lettera del 25 novembre 2014, il ricorrente ha, poi, precisato di “disconoscere tutte le firme apposte sugli ordini di acquisto, ad eccezione di quella fatta sull’ordine di acquisto datato 5

aprile 2012”; il ricorrente sottolinea di “riservarsi ogni azione civile e penale, volta al perseguimento di tali fatti gravi”.

La banca replica che sia le vendite che gli acquisti dei titoli oggetto di ricorso erano stati disposti su specifica richiesta del ricorrente; precisa, inoltre, di aver rappresentato le quotazioni di tali titoli al momento in cui il cliente ne aveva disposto la vendita, sconsigliandolo di procedere in tal senso e di attendere la scadenza naturale degli strumenti interessati.

A comprova di quanto asserito, la banca afferma che vi era stata una fitta corrispondenza via e-mail con il ricorrente, dalla quale si evinceva che il dipendente addetto aveva sconsigliato la vendita dei titoli in contestazione; del resto, anche le schede di valutazione sottoscritte dal ricorrente al momento degli acquisti e delle vendite riportavano la dicitura “su iniziativa cliente”. Infine, sottolinea che la perdita lamentata dal ricorrente era conseguenza diretta non degli acquisti e della loro natura rischiosa, bensì della vendita anticipata dei titoli, decisa dal ricorrente su sua libera autodeterminazione.

La banca precisa, poi, che i contestati addebiti di capital gain si riferivano a movimenti di vendita che avevano prodotto plusvalenze non suscettibili di essere compensate con le minusvalenze prodottesi in date successive.

Il Collegio prende innanzitutto atto che il ricorrente ha dichiarato di “riconoscere come propria la sola firma apposta sull’ordine di acquisto datato 5 aprile 2012”, lamentando in merito di “non aver ricevuto nessuna informazione sul tipo di strumento finanziario che gli veniva proposto (...), informativa ancor più necessaria, stante la non rispondenza di tale strumento finanziario agli obiettivi di investimento” da lui dichiarati nel questionario Mifid; tale operazione riguarda l’acquisto del titolo “Az. Freeport McMoran” e, a tal riguardo, il Collegio rileva che, sul modulo di acquisto, è riportato, in alto nella prima pagina, la dicitura “Valutazione su iniziativa cliente”. Sempre nello stesso modulo, è indicato che: “la presente operazione non è stata oggetto di consulenza da parte della banca; sulla base delle informazioni riteniamo che il servizio/prodotto di cui alla presente operazione non sia per lei appropriato in quanto lei non possiede il livello di conoscenza ed esperienza necessario per comprendere i rischi connessi; (...) il cliente dichiara che la banca non gli ha prestato alcuna consulenza in materia di investimenti e prende atto delle comunicazioni di cui sopra e dichiara che la banca gli ha fornito informazioni riguardo le caratteristiche ed i rischi del tipo di prodotto oggetto dell’operazione; (...) nel caso in cui il controllo non sia superato, l’operazione non è appropriata e la disposizione dell’operazione stessa viene intesa come conferma espressa della propria volontà di porla comunque in essere”. Tali affermazioni sono state sottoscritte dal ricorrente.

Il Collegio, in considerazione di quanto sopra esposto, non rileva irregolarità nel comportamento della banca in relazione alla sottoscrizione del predetto titolo e, ritenendo, quindi, infondata la doglianza del ricorrente in merito a tale operazione, respinge tale capo del ricorso.

In relazione alle altre operazioni di sottoscrizione, il Collegio prende atto che il ricorrente, con lettera del 25 novembre 2014, ha specificato di disconoscere “tutte le firme apposte sugli ordini di acquisto”, nonché quelle riportate “sulle schede prodotto e sulla raccomandazione di investimento del 30 luglio 2013”; il ricorrente ha, altresì, precisato di riservarsi “ogni azione civile e penale, volta al perseguimento di tali gravi fatti”.

Ciò premesso, il Collegio rileva che gli acquisti in contestazione sono i seguenti: 1) “ETF Amundi Commodities S&P GSCI Agric. Eur” del 12 luglio 2012 e del 17 ottobre 2012; 2) “Rabobank Nederland 10.02.2014 TF 2,15%” del 12 luglio 2012 e del 9 dicembre 2013; 3) “Az. Freeport McMoran” del 9 dicembre 2013; 4) “BEI USD 3,00% 08.04.2014” del 12 luglio 2012; 5) “BEI NZD 6,50% ST 14” del 9 dicembre 2013; 6) “BEI 28.11.2017 TF 5,50% series 1979/0100 TRY” del 30 maggio 2013 e del 9 dicembre 2013; 7) “BEI AUD 5,375% 20.05.2014” del 9

dicembre 2013 e del 25 giugno 2012; 8) “ETF ETFX DAXGLOBAL G Old mining fund A Dist” del 9 dicembre 2013 e del 30 luglio 2013; 9) “Medioba TV 03 13 Inf” del 13 marzo 2012.

A tal riguardo, è da rilevare, innanzitutto, che il ricorrente 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 trovare accoglimento e, pertanto, respinge tale capo del ricorso.

In merito alla richiesta di restituzione di somme addebitate a titolo di *capital gain*, il Collegio osserva che la problematica esposta dal ricorrente attiene ad adempimenti (addebiti relativi al *capital gain*) ai quali la depositaria è tenuta ai sensi dell’art. 1838 cod. civ. Considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giuri 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 l’inammissibilità di tale capo del ricorso.

In relazione, infine, alla richiesta di refusione delle spese legali, 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”. In conseguenza, ritiene infondato tale capo del ricorso.

Stante quanto sopra, il Collegio respinge il ricorso.

5.4.2. OPS – Richiesta di adesione – Inadeguatezza dell’operazione – Asserita non modificabilità del questionario Mifid – Assenza di prove documentali – Infondatezza del ricorso

Va respinto il ricorso mediante il quale il ricorrente affermi che la banca, in occasione della comunicazione dell’esito negativo della valutazione di adeguatezza in merito ad un’offerta pubblica di scambio, gli abbia comunicato fra l’altro che il suo questionario Mifid non era modificabile, senza tuttavia produrre alcuna prova documentale atta a dimostrare tale dichiarazione e comunque senza fornire la prova di aver richiesto alla banca di procedere alla variazione del suo profilo finanziario ovvero di aver comunicato all’intermediario le indicazioni relative imprescindibili per poter procedere alla nuova profilatura (livello di rischio, orizzonte di investimento, competenza, conoscenza ed esperienza in materia di investimenti, etc.) (decisione del 9 febbraio 2015, ricorso n. 434/2014).

Il ricorrente lamenta che la banca, dopo averlo sollecitato ad aderire all’offerta di scambio di obbligazioni “ (...) ” ed aver ricevuto la sua conferma di adesione, gli aveva comunicato che non poteva darvi corso perché il suo profilo di rischio non era adeguato, precisando che tale profilo non poteva essere cambiato; considerate le quotazioni delle nuove obbligazioni, il ricorrente chiede il risarcimento delle perdite subite, quantificandole in € 16.000,00.

La banca replica che il 30 agosto 2013 aveva contattato il ricorrente per comunicargli il lancio dell’OPS della banca stessa su obbligazioni di propria emissione, precisando che il termine ultimo per l’adesione era fissato per il 2 settembre 2013

Il Collegio prende innanzitutto atto che, in base alle concordi dichiarazioni delle parti, la banca, in data 30 agosto 2013, ha contattato – sia telefonicamente che via e-mail - il ricorrente per comunicargli che l’intermediario stesso aveva lanciato un’Offerta Pubblica di Scambio su titoli

obbligazionari di proprie emissioni, evidenziando che era necessaria una “risposta via e-mail entro le 17,00 del 2 settembre 2013”.

Il Collegio nota, inoltre, che il Documento Informativo sull’OPS in discorso - inviato in copia dal ricorrente - prevede che: “in ragione dei tempi tecnici richiesti dalla banca depositaria, le richieste di adesione dovranno pervenire alla filiale entro le 17,30 del giorno 2 settembre 2013”; il ricorrente, alle ore 14,11 del 1° settembre 2013, ha inviato la seguente e-mail alla banca: “per piacere proceda allo scambio per la totalità dei titoli in portafoglio; verrò in sede il giorno 5 di settembre per firmare gli ordini”. Il 2 settembre 2013 la banca ha provveduto ad effettuare la “simulazione di investimento”. A tal riguardo, la banca ha affermato di aver effettuato tale simulazione “al fine di valutare quanto meno la possibilità di dare corso all’operazione in esame, in modo da poter fornire al cliente più dettagliate informazioni anche con riferimento all’impatto eventuale dell’investimento rispetto alla complessiva composizione del portafoglio e al profilo finanziario dello stesso”. L’esito di tale valutazione è stato comunicato al ricorrente, come dallo stesso dichiarato, il giorno 2 settembre 2013 per via telefonica; il cliente ha dichiarato, poi, che, nel corso di tale colloquio, ha precisato che non poteva recarsi in filiale.

Il Collegio rileva che la verifica effettuata dalla banca si è conclusa con una segnalazione di non adeguatezza dell’operazione sotto il profilo dell’investimento in lungo periodo, in quanto l’importo complessivo degli strumenti finanziari di tale categoria che sarebbero stati presenti nel portafoglio del cliente a seguito dell’operazione sarebbe stato superiore all’importo massimo destinato a tale tipologia di investimento; come detto sopra, comunicato il 2 settembre 2013 l’esito della valutazione di adeguatezza da parte della banca, il ricorrente non si è recato in agenzia. A tal riguardo, il cliente ha affermato che la banca gli aveva comunicato non solo che il suo profilo era inadeguato rispetto all’OPS in questione, ma anche che il questionario Mifid non era modificabile; tuttavia, non risulta agli atti alcuna prova documentale atta a dimostrare tale dichiarazione del cliente, tantomeno questi - nonostante specifica richiesta della Segreteria Tecnica del 3 dicembre 2014 - ha fornito prova di aver richiesto alla banca di procedere alla variazione del suo profilo finanziario. Infine, non ha nemmeno fornito prova di aver comunicato alla banca le indicazioni relative imprescindibili per poter procedere alla rilevazione del nuovo profilo finanziario (livello di rischio, orizzonte di investimento, competenza, conoscenza ed esperienza in materia di investimenti, etc.).

Il Collegio nota, inoltre, che la banca, in assenza degli elementi formali e sostanziali atti a procedere all’aggiornamento del profilo finanziario (così come previsto dalla normativa Mifid), non può procedere unilateralmente ed autonomamente alla variazione della profilatura in essere; pertanto, in mancanza di una formale richiesta da parte del ricorrente di dare corso all’aggiornamento del profilo finanziario, non può ravvisarsi in capo all’intermediario alcun negligente adempimento con riferimento alla compilazione di un nuovo questionario Mifid.

Premesso quanto sopra, il Collegio conclude per il rigetto del ricorso.

5.4.3. Aumento del capitale sociale - Asserito ritardo nel caricamento dei diritti di opzione - Documentazione interna della banca – Caricamento dei titoli nei termini contrattualmente previsti – Rigetto del ricorso

Qualora il cliente lamenti il tardivo caricamento nel portale dei diritti di opzione relativi alle azioni in suo possesso, mentre dalla documentazione prodotta dalla banca risulti che quest’ultima abbia tempestivamente concluso l’operazione di “carrellamento” dei titoli in questione (termine usato, in ambiente bancario, per definire l’aggiornamento della posizione di un titolo nel portale), il ricorso va respinto, posto che il Collegio giudica sulla base delle evidenze

documentali prodotte dalle parti in causa e che, in base a tali prove scritte, è ragionevole presumere che i titoli siano stati caricati sulla piattaforma di trading on-line in tempi congrui (decisione del 23 marzo 2015, ricorso n. 892/2014).

Il ricorrente – titolare, all’epoca dei fatti oggetto di ricorso, di 160 azioni (...) – lamenta di essere stato informato dalla banca depositaria convenuta solo in data 10 giugno 2014 in merito all’operazione di aumento di capitale promossa dall’emittente a partire dal 9 giugno 2014 e, inoltre, che la banca ha provveduto a caricare i diritti di opzione (n. 160 titoli) “nella procedura del [...]suo DB Interactive” solo in data 11 giugno 2014.

Essendo stato “privato” per due giorni della possibilità di operare su tali titoli, venduti in data 11 giugno 2014 ad un prezzo inferiore (€ 17,22) rispetto a quello fatto registrare dai medesimi in data 9 giugno 2014 (€ 23,10), il ricorrente ritiene di aver subito un danno a causa del ritardo con cui i diritti sono stati caricati; chiede, pertanto, che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di versare la somma di € 940,80, “corrispondente alla somma persa nell’operazione specificata”, nonché la somma di € 250,00 “a titolo di lucro cessante”.

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

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

Preliminarmente, va escluso che la richiesta di risarcimento sia, anche solo in parte, conseguente al ritardo con cui la banca ha informato il ricorrente dell’aumento di capitale promosso da (...): tale considerazione sembra, infatti, trovare sostegno in quanto affermato dal ricorrente medesimo in occasione del reclamo del 5 agosto 2014, là dove dichiara che: “*In data 9 giugno 2014 primo giorno in cui si poteva trattare il titolo (...) (azioni) in seguito all’aumento di capitale, considerato il forte rialzo (20%), avevo deciso di vendere le azioni possedute*”. Da detta circostanza, infatti, si può dedurre che il ricorrente, sebbene sostenga di non essere stato avvisato dalla banca, fosse comunque, alla data di inizio dell’operazione, già al corrente dell’aumento di capitale in questione.

Quanto alla contestazione con cui il ricorrente lamenta che l’intermediario convenuto abbia solo in data 11 giugno 2014 provveduto a caricare “nella procedura del [...]suo DB Interactive” i diritti di opzione relativi alle azioni in suo possesso, il Collegio rileva che la banca, in sede di replica, ha prodotto una comunicazione interna tra uffici dell’intermediario medesimo (trattasi, più precisamente della conferma finale dell’avvenuto “carrellamento” dei diritti (...) – termine comunemente usato, in ambiente bancario, per definire il caricamenti dei titoli nel portale DB Interactive), il cui tenore consente di presumere che l’implementazione dei titoli in parola sulla piattaforma di trading on-line della banca sia stata perfezionata tempestivamente in data 9 giugno 2014.

Ciò posto, considerato che l’Ombudsman-Giurì Bancario giudica esclusivamente sulla base delle evidenze documentali prodotte dalle parti in causa, il ricorso deve essere respinto.

5.4.4. Sottoscrizione fondo comune – Asserita non veridicità delle firme – Assenza di prove documentali – Infondatezza della domanda

Nel caso in cui il ricorrente eccepisca la non veridicità delle firme apposte sulla documentazione contrattuale – che è oltretutto questione alla cui soluzione risultano preordinati mezzi giudiziali tipici apprestati dall’ordinamento – il ricorso deve essere respinto qualora il cliente stesso non abbia fornito alcuna prova in merito a quanto sostenuto, posto che l’Ombudsman

Giurì Bancario giudica esclusivamente sulla base delle prove documentali presenti in atti (decisione del 9 settembre 2015, ricorso n. 250/2015).

Il ricorrente deduce che l'investimento proposto dalla banca si sarebbe rivelato non conveniente; afferma, in particolare:

- che l'operazione contestata era consistita in un disinvestimento (vendita di un BTP 4% con scadenza 2037 valore nominale € 105.000,00 "BTP 01FB37 4%" e custodito su *dossier* cointestato con altri soggetti) finalizzato ad acquistare (su un distinto *dossier* intestato al solo ricorrente) quote di un fondo denominato "Epsilon Flexible Forex Coupon Febbraio 2019" per un investimento pari a nominali € 100.000,00;
- di aver effettuato tale operazione sulla base di informazioni inesatte fornite dalla banca e a seguito di ripetute comunicazioni con cui la banca medesima lo sollecitava a rivedere la composizione del proprio portafoglio, considerata sbilanciata e quindi troppo rischiosa;
- che le firme apposte sulla documentazione contrattuale non sarebbero tutte regolari;
- che l'investimento del citato fondo non sarebbe stato adeguato al suo profilo di rischio;
- che, quindi, la banca lo avrebbe indotto a firmare un nuovo questionario di analisi del profilo finanziario, modificando la propensione al rischio da "moderato" a "dinamico";
- alla luce di tutto ciò, chiede la restituzione di una somma pari a € 46.291,50, calcolata come differenza negativa tra il controvalore del «BTP 01FB37 4%» al momento della vendita di tale titolo (€100.359,00) e quello alla data di proposizione del ricorso (€ 142.978,50), nonché di una somma pari a € 3.672,00 a titolo di mancato guadagno sulle cedole del 30 giugno 2014 e 1° febbraio 2015.

La banca replica che:

- la vendita del «BTP 01FB37 4%» e l'acquisto delle quote del citato fondo rappresentavano due transazioni distinte;
- il ricorrente era stato correttamente informato delle caratteristiche del prodotto sottoscritto;
- la documentazione relativa alla scheda prodotto era stata regolarmente consegnata;
- al momento della prospettazione della proposta d'investimento contestata — relativa ad un *dossier* intestato, diversamente da quello già in essere, al solo ricorrente — era stata condotta una nuova valutazione di adeguatezza del profilo finanziario del ricorrente medesimo.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti, rileva che il ricorrente, in data 3 febbraio 2014, ha sottoscritto il fondo "Epsilon Flexible Forex Coupon Febbraio 2019" mediante investimento in un'unica soluzione per un importo pari a nominali € 100.000,00, e che, in data 4 febbraio 2014, ha ordinato alla banca di vendere il «BTP 01FB37 4%» con valore nominale pari a € 105.000,00.

Per quanto attiene all'operazione di sottoscrizione – che il ricorrente ritiene in connessione con il disinvestimento del «BTP 01FB37 4%», ancorché posto in essere anteriormente – il ricorrente medesimo si duole di aver ricevuto dalla banca una serie di inesatte ed errate informazioni che ne avrebbero condizionato la strategia d'investimento.

A tal riguardo va tuttavia osservato che il ricorrente non ha fornito alcuna prova circa le supposte informazioni inesatte, asseritamente fuorvianti, rilasciate dalla banca in sede di proposta dell'investimento *de quo*.

È anzi da rilevare che la banca ha fornito al ricorrente il documento KIID, nel quale sono specificate tutte le informazioni rilevanti sul prodotto finanziario acquistato, nonché i relativi rischi (quali, ad es. la possibilità per il fondo di investire in strumenti finanziari derivati o il rischio di cambio dovuto all'investimento in obbligazioni con valuta diversa dall'Euro): risulta, infatti, specificato che la classe di rischio presenta un valore pari a 4 su un massimo di 7; che la scadenza

del predetto fondo è stabilita al 28 febbraio 2019; che il fondo investe in strumenti finanziari di natura obbligazionaria e/o monetaria, in azioni, in depositi bancari e in valute diverse dall'Euro (con l'esplicitazione del relativo rischio di cambio); che il rimborso delle quote del fondo può essere richiesto in qualsiasi momento, senza alcuna necessità di preavviso; che è prevista una distribuzione dei ricavi ogni sei mesi. Sono altresì specificate commissioni di collocamento, la provvigione di gestione, nonché le spese di rimborso.

Peraltro, lo strumento finanziario acquistato è perfettamente in linea con il profilo di rischio del cliente in essere al momento dell'effettuazione dell'operazione contestata.

Invero, in data 1° febbraio 2014 — al momento della profilatura nuova (rispetto a quella relativa al *dossier* cointestato con altri soggetti), che correttamente la banca ha eseguito in occasione dell'apertura del nuovo *dossier* intestato al solo ricorrente — il medesimo ricorrente ha debitamente sottoscritto un nuovo questionario di analisi del profilo finanziario, nel quale dichiarava, fra l'altro, di avere conoscenza delle caratteristiche e dei rischi di prodotti finanziari, anche più complessi, quali *“Fondi Hedge, derivati quotati e titoli obbligazionari, o altri prodotti finanziari strutturati, il cui rendimento dipende in modo complesso e non intuitivo dall'andamento di indici finanziari anche poco conosciuti”*; di avere conoscenza specifica in ambito finanziario e, in particolare, di essere disponibile a mantenere in portafoglio per un periodo superiore a sette anni prodotti finanziari per un importo massimo di € 100.000,00, accettando un *“rischio rilevante”*, al fine di perseguire una *“crescita rilevante dei propri investimenti”*.

Alla luce di tali dichiarazioni, la banca ha quindi attribuito al ricorrente una propensione al rischio di tipo *“dinamico”*, ritenendo tale livello di rischio dell'intero portafogli adeguato alla propensione al rischio del ricorrente stesso, sia rispetto alla tipologia di prodotto finanziario acquistato sia alla composizione dell'intero portafoglio.

In particolare, giova ribadire che, a fronte di un rischio pari a 4 (su 7) indicato nel documento KIID del fondo, il ricorrente ha dichiarato nel questionario di analisi del profilo finanziario di essere disposto ad assumere un *“rischio rilevante”* in un orizzonte temporale di lungo periodo (sette anni, per un importo massimo di € 100.000,00).

Il che, come detto, appare in linea con l'operazione posta effettivamente in essere, come del resto risulta anche dalla lettera del 14 luglio 2014 da cui si deduce che, pure successivamente all'operazione in questione, il portafoglio del ricorrente presentava un livello di rischio *“moderato”*, che risultava in ogni caso adeguato alla sua propensione al rischio (*“dinamica”*).

Per quanto attiene, infine, all'ipotetica non veridicità delle firme apposte sulla documentazione contrattuale — che è oltretutto questione alla cui soluzione risultano preordinati mezzi giudiziali tipici apprestati dall'ordinamento — va detto che il ricorrente non ha fornito alcuna prova; 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 trovare accoglimento.

Stante quanto sopra esposto — e ritenuto che la banca ha agito in conformità a quanto previsto dalla normativa Mifid in materia di prestazione dei servizi di investimento — il Collegio respinge il ricorso.

5.4.5. Trading on-line – Inserimento ordini di acquisto – Mancata accettazione da parte della piattaforma informatica della banca – Presunta responsabilità della banca – Mancanza di idoneo riscontro probatorio – Domanda respinta

Nel caso in cui il sistema di trading della banca abbia ingiustificatamente rifiutato due ordini di vendita di titoli — il cui ricavato sarebbe dovuto servire per acquistare altri titoli —, deve essere affermata la responsabilità dell’intermediario, ma deve essere respinta la domanda con cui il ricorrente pretenda il risarcimento del lucro cessante (relativamente al mancato acquisto), là dove manchi un idoneo riscontro probatorio in ordine agli ulteriori presupposti della fattispecie risarcitoria (intenzione di comprare i titoli indicati nel ricorso, aumento di valore dei titoli oggetto dell’ipotetico futuro acquisto, etc.) (decisione del 14 dicembre 2015, ricorso n. 521/2015).

La ricorrente deduce che “nei giorni 25-26-27-28 maggio 2015, il sito di trading YOUWEB di (...) non accettava né ordini di acquisto né di vendita sul titolo (...)” e che “anche inserendo l’ordine col prezzo limite (es. € 2,00) compreso nella variazione stabilita d Borsa Italiana del 20% rispetto al prezzo di riferimento statico di € 1,923, appariva il codice di errore ZSTC651 x eccessivo scostamento dal prezzo di riferimento”.

Considerato che era sua intenzione “vendere gran parte delle azioni FCA (oltre 2.000 titoli) [in suo possesso] per compravendere (...)”, e che, a causa del suddetto disservizio, non le era stato possibile dare attuazione a tale strategia, la ricorrente chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere la somma di € 30.000,00 a titolo di risarcimento del danno subito.

La banca replica, deducendo:

- a) che (...) aveva promosso, nel periodo compreso tra il 25 maggio e l’8 giugno 2015, un’operazione di aumento di capitale le cui specifiche caratteristiche erano state comunicate da Borsa Italiana con l’Avviso n. 9353;
- b) che, ai sensi del citato avviso (noto alla ricorrente), per tutto il periodo dell’aumento di capitale, erano “inibite le immissioni di ordini senza limite di prezzo («al meglio») sia per le azioni ordinarie sia i diritti di opzione B(...)” e che “il limite di massimo di variazione del prezzo degli ordini rispetto al prezzo statico sulle azioni ordinarie è del 20,00% come pure per i diritti di opzione”;
- c) che, di conseguenza, tutti gli ordini di acquisto “al meglio” immessi dalla ricorrente nella giornata del 25 maggio 2015 sono stati rifiutati dal mercato;
- d) che, nella giornata in questione, il titolo (...) “non ha avuto alcuna trattazione in continua durante tutta la seduta borsistica e tutti gli scambi effettuati sono avvenuti solo a fine giornata di Borsa al prezzo d’asta di chiusura” e che “solo a partire da quel momento e per tutta la sessione serale denominata «After Hours» sono avvenuti gli effettivi scambi sul titolo”;
- e) che la ricorrente, nel tardo pomeriggio del 25 maggio 2015, ha inserito ordini di acquisto per 300 azioni e 30 diritti di opzione (...) i quali sono stati regolarmente eseguiti: il primo ordine al prezzo di € 2,23 nella sessione After Hours, il secondo al prezzo di € 6,14, durante l’asta di chiusura.
- f) che “le disposizioni trasmesse in data 25 maggio 2015 (compresi i due ordini ineseguiti) sono state disposte in acquisto e – a partire da tale data fino ad oggi – i titoli B(...) non hanno più raggiunto il valore espresso in tale giornata”.

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

Occorre premettere che la doglianza della ricorrente in merito al malfunzionamento della piattaforma di trading on-line nei giorni dal 25 al 28 maggio 2015, non trova pieno riscontro nella documentazione in atti.

Difatti, vero è che i documenti forniti dalla ricorrente dimostrano che i due ordini dalla medesima immessi nella mattinata del 25 maggio 2015 (ordine di acquisto di 300 azioni (...) al prezzo limite di € 2,1 e di 250 (...) al prezzo limite di € 1,9) sono stati ingiustificatamente rifiutati dal sistema per eccessivo scostamento del prezzo limite dal prezzo di riferimento.

Ma è altrettanto vero che la banca convenuta, nel contestarne le pretese, ha dimostrato che la ricorrente, nel tardo pomeriggio del 25 maggio 2015, ha immesso un ordine di acquisto di 300 azioni (...) al prezzo limite di € 2,24, che è stato regolarmente eseguito, nella fase di mercato After Hours, al prezzo di € 2,23.

Pertanto — in applicazione del principio in virtù del quale l’Ombudsman decide esclusivamente sulla base delle prove documentali in atti (cfr., ad esempio, la decisione del 14 novembre 2015, sul ric. n. 365/14) — occorre, anzitutto, limitare l’esame delle doglianze proposte dal ricorrente a quella inerente ai due ordini di cui si è detto, che sono stati ingiustificatamente rifiutati dal sistema per eccessivo scostamento del prezzo limite dal prezzo di riferimento.

Peraltro, anche con riferimento al suddetto capo del ricorso — pur dovendosi affermare la responsabilità dell’intermediario (i parametri di prezzo impostati dal ricorrente nei due ordini non accettati dalla banca, infatti, sono conformi alle indicazioni di cui al citato avviso di Borsa italiana n. 9353) — la domanda deve egualmente essere respinta per mancanza di idoneo riscontro probatorio in ordine agli ulteriori presupposti della fattispecie risarcitoria.

La ricorrente, infatti, non ha fornito alcuna documentazione a comprova del fatto che, nel periodo considerato, il suo portafoglio titoli fosse composto da “*oltre 2.000 titoli [FCA]*”, né, tantomeno, ha fornito alcun elemento a sostegno di quanto affermato in relazione alla presunta intenzione di “*vendere gran parte delle azioni FCA [...], per compravendere (...)*”; né, infine, in merito alla congruità della somma richiesta a titolo di risarcimento, stante l’alea che contraddistingue questa tipologia di operazioni.

Per completezza, giova, inoltre, osservare che nei giorni immediatamente successivi a quelli in cui il disservizio sarebbe terminato (28 maggio 2015), le quotazioni dei titoli che si sarebbero voluti acquistare (titoli (...)) e di quelli la cui ipotetica vendita avrebbe dovuto costituire la provvista per tale acquisto (titoli FCA), non hanno fatto registrare rilevanti variazioni: il loro rispettivo andamento avrebbe comunque consentito l’attuazione della strategia di investimento negli stessi termini descritti dalla ricorrente, con la produzione di effetti economici sostanzialmente analoghi (se non persino più favorevoli alla ricorrente medesima). Di qui, l’insussistenza, in ogni caso, di un pregiudizio risarcibile.

Alla luce di quanto sopra esposto, il Collegio respinge il ricorso.

5.4.6. *Sottoscrizione gestione patrimoniale – Successiva comunicazione della banca – Necessità di aggiornare il questionario Mifid - Asserita mancata ricezione della lettera raccomandata – Prova della spedizione fornita dalla banca – Presunzione di conoscenza – Legittimità del comportamento della banca nel variare la linea di gestione*

Nel caso in cui la banca abbia fornito idonea documentazione atta a comprovare la spedizione della lettera raccomandata inviata al ricorrente per avvisarlo in merito alla necessità di rinnovare il questionario Mifid e alle “relative conseguenze” — in particolare inviando la ricevuta di spedizione, trasmessa da Poste Italiane, che reca l’indicazione dei destinatari, del loro indirizzo e della data di imbustamento —, è da rigettare l’eccezione sollevata dal cliente, che sostenga di non

averla ricevuta, alla stregua del principio secondo il quale, risultando certa la spedizione della comunicazione, si deve presumere (salva prova contraria, nella specie non fornita) la conoscenza della comunicazione medesima ex art. 1335 c.c. (cfr. Cassazione Civile, sez II, 28 novembre 2013, n. 26708) (decisione del 23 giugno 2015, ricorso n. 35/2015).

I ricorrenti lamentano che il 22 maggio 2014, dopo solo 4 mesi dalla sottoscrizione del contratto, la SGR aveva modificato arbitrariamente la linea di gestione da “GP Dinamica” (livello di rischio 5) a “GP Serena” (livello di rischio 2), senza avere la loro autorizzazione scritta; chiedono il riconoscimento della differenza di rendimento tra la linea di gestione “Dinamica” e la linea “Serena” nel periodo dal 20 maggio al 3 settembre 2014, stante che a tale ultima data il patrimonio era stato nuovamente trasferito alla linea “Dinamica”.

La banca replica che la vicenda trae origine dal mancato aggiornamento del profilo dei clienti, con la conseguente riallocazione d’ufficio dell’investimento in gestione patrimoniale da una linea dinamica a maggior rischio ad una linea serena a rischio minimo; precisa, infatti, che il 21 marzo 2014 aveva inviato una lettera raccomandata ai clienti con la richiesta di aggiornamento del profilo finanziario, precisando che — se tale operazione non fosse stata eseguita — si sarebbe provveduto ad investire d’ufficio il patrimonio nella “GP Linea Serena” o “Linea GPF Monetaria”. La banca sottolinea, inoltre, che il questionario Mifid ha una validità di tre anni e la scadenza del precedente questionario (sottoscritto nel 2011) era stata peraltro già comunicata ai ricorrenti con lettere del 25 gennaio 2014 e 14 luglio 2014.

Poiché i ricorrenti non si erano recati in filiale per procedere all’aggiornamento del profilo, il patrimonio conferito nella linea “Dinamica” era stato trasferito nella linea “Serena”; tale variazione è stata comunicata ai ricorrenti con lettera della SGR del 21 maggio 2014. Infine, il 18 agosto 2014 i ricorrenti avevano compilato il nuovo questionario Mifid e la linea “Dinamica” era stata ripristinata.

La società di gestione replica che la profilatura della clientela era un’attività gestita dalla banca collocatrice; in ogni caso, stante il protrarsi del mancato aggiornamento del questionario Mifid, precisa che la linea “Dinamica” era stata convertita nella linea “Serena” ai sensi dell’art. 6, lett. f) del contratto di gestione patrimoniale.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva innanzitutto che il 22 gennaio 2014 i ricorrenti hanno sottoscritto il contratto di gestione di portafogli, optando per la linea “Dinamica” con livello di rischio pari a “5” (in una scala numerica che va da 1 a 7); il 7 febbraio 2011 avevano, invece, compilato il questionario Mifid, risultando con un profilo finanziario “conservativo”. In tale modulo, era indicato che il questionario aveva una validità temporale di tre anni e che, alla scadenza di tale periodo, sarebbe stato necessario effettuare nuovamente la profilatura. Tali linee di gestione sono emesse e gestite dalla “(...) Capital SGR” e collocate da (...).

Successivamente, il 25 gennaio 2014, la banca ha inviato ai ricorrenti una comunicazione relativa alla “coerenza del portafoglio” per rammentare, tra l’altro, che era necessario provvedere all’aggiornamento del profilo finanziario entro il 7 febbraio 2014; i ricorrenti sono stati, quindi, invitati a rivolgersi alla loro filiale per procedere al predetto aggiornamento. Il 21 marzo 2014, con apposita lettera raccomandata, la banca ha comunicato ai ricorrenti che, stante il mancato aggiornamento del questionario Mifid, si sarebbe provveduto, qualora non si fosse effettuata entro il 20 maggio 2014 una nuova profilatura, ad investire il patrimonio conferito nella gestione “Dinamica” in una linea monetaria (“Serena” o “Monetaria Euro”); infine, il 21 maggio 2014 la SGR ha inviato una lettera ai clienti informando che si era provveduto a modificare, con decorrenza 20 maggio 2014, la linea di gestione “Dinamica”, trasferendo il patrimonio ivi conferito nella linea “Serena”.

La condotta della banca appare il linea con quanto previsto dai principi normativi vigenti in materia e dalle clausole contrattuali; a tal riguardo è, in particolare, da rammentare che l'art. 6, lett. f), del contratto di gestione sottoscritto dai ricorrenti dispone che nel caso in cui *“le informazioni fornite dall'investitore risultino palesemente superate e la SGR non possa farvi affidamento al fine della valutazione di adeguatezza della linea di gestione, la SGR provvederà, anche per il tramite del soggetto distributore, a mezzo lettera raccomandata a/r, ad informare l'investitore della situazione di sopravvenuta inadeguatezza della linea di gestione prescelta e/o dell'impossibilità di fare affidamento sulle informazioni fornite ai fini della valutazione di adeguatezza della linea di gestione prescelta; la SGR provvederà inoltre a richiedere all'investitore – anche per il tramite del soggetto distributore – il rilascio di informazioni aggiornate ai fini di rendere la linea di gestione prescelta adeguata al nuovo profilo. In assenza delle predette informazioni e/o di istruzioni – che l'investitore dovrà rendere entro un termine congruo che gli sarà comunicato dalla SGR, anche tramite il soggetto distributore – l'investitore autorizza espressamente e sin d'ora la SGR a variare la linea di gestione prescelta con una linea di gestione di natura monetaria”*.

Né, in senso contrario, può assumere rilievo l'eccezione sollevata dai ricorrenti i quali sostengono di non aver ricevuto alcuna comunicazione da parte dell'intermediario in merito alla necessità di rinnovare il questionario Mifid e alle “relative conseguenze”.

Invero, la banca ha fornito idonea documentazione atta a comprovare la spedizione della lettera raccomandata inviata ai ricorrenti il 21 marzo 2014, in particolare inviando la ricevuta di spedizione, trasmessa da Poste Italiane, che reca l'indicazione dei destinatari, del loro indirizzo e della data di imbustamento.

Deve, pertanto, ritenersi che della spedizione di tale lettera vi sia prova certa; dal che è legittimo trarre — salva prova contraria, nella specie non fornita — la presunzione di conoscenza ex art. 1335 c.c. (cfr. Cassazione Civile, sez II, 28 novembre 2013, n. 26708).

In conclusione il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca e della SGR, dichiara il ricorso infondato.

5.5. Argomenti di prova

5.5.1. Offerta di scambio su obbligazioni bancarie – Asserita mancata comunicazione al cliente – Mancata specifica replica da parte della banca – Assenza di prove circa l'avvenuta informativa – Verosimiglianza della tesi sostenuta dal ricorrente

Qualora la doglianza del cliente sulla mancata informativa relativa all'offerta di scambio lanciata dalla banca su obbligazioni di propria emissione non sia stata oggetto di specifica contestazione da parte dell'intermediario — il quale anzi sembra ammettere tale circostanza (là dove afferma che “non vi è certezza che, nel caso avesse avuto contezza dell'operazione prima della scadenza la [ricorrente] avrebbe accettato l'offerta di scambio”) —, può presumersi, anche in considerazione della circostanza che la banca non ha fornito elementi probatori atti a dimostrare l'avvenuta comunicazione relativa all'operazione in questione, che quanto lamentato dal ricorrente si sia verosimilmente verificato (decisione del 23 marzo 2015, ricorso n. 615/2014).

La ricorrente espone:

1. che, all'inizio del mese di agosto 2013, erano custoditi nel suo deposito titoli a custodia e amministrazione presso la banca convenuta obbligazioni "INTESA SP 09/2019 FX 5 LT2 EUR" per un valore nominale pari ad € 100.000,00;
2. che (...), l'emittente i suddetti titoli, nel periodo compreso tra il 28 agosto ed 5 settembre 2013, ha promosso un'offerta di scambio delle obbligazioni in questione con i titoli "INTSANPAOLO 6.625% SE23 SUB TIER2 EUR";
3. di non aver ricevuto dalla banca convenuta alcuna comunicazione che l'informasse della suddetta operazione di scambio e di non avere, quindi, potuto aderire all'offerta;
4. di aver venduto, in data 17 marzo 2014, le obbligazioni in suo possesso al prezzo di € 108,3.

La ricorrente ritiene di aver subito un danno a causa della mancata comunicazione dell'offerta di scambio in questione; afferma, infatti, che avrebbe voluto aderire all'operazione in questione, ottenendo così in cambio nuovi titoli per un valore nominale pari ad € 103.000,00 (oltre a € 411,10 in contanti quale "Exchange Rounding Ammount").

Premesso che "anche il nuovo titolo offerto in scambio sarebbe stato venduto lo stesso giorno 17 marzo 2014, come avvenuto per quello esistente", e che il prezzo del medesimo alla suddetta data era pari ad € 114,68 – considerato anche che il nuovo titolo avrebbe reso l'1,625% in più rispetto al vecchio nel periodo intercorrente tra chiusura del periodo di offerta e la vendita dei titoli (188 giorni) – la ricorrente chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere la somma di € 11.193,60, che include anche l'importo di € 411,10 che le sarebbe stato corrisposto quale "Exchange Rounding Ammount", a titolo di risarcimento del danno patito.

La banca replica, deducendo:

- a) che non vi è certezza che, nel caso in cui "avesse avuto contezza dell'operazione prima della scadenza [la ricorrente] avrebbe accettato l'offerta di scambio e deciso di vendere i titoli nella data indicata, conseguendo il valore indicato nel reclamo";
- b) che la ricorrente "avrebbe potuto dare seguito alla sua manifesta volontà di convertire i titoli oggetto del ricorso in questione vendendo il titolo [in suo possesso] e acquistando contestualmente [la nuova obbligazione]", considerato anche il fatto che, alla data del 26 settembre 2013 (il 25 settembre la ricorrente era stata informata dell'impossibilità di aderire all'offerta in quanto il termine era ormai scaduto), i prezzi dei due titoli erano "rispettivamente di 101,73 e di 103,08";
- c) che l'intermediario ha tentato di comporre bonariamente la controversia, tramite un'offerta commerciale, ma che la ricorrente ha rifiutato.

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

Non solo la doglianza della ricorrente sulla mancata informativa riguardante l'offerta di scambio lanciata da (...) non è stata oggetto di specifica contestazione da parte dell'intermediario (il quale anzi sembra ammettere tale circostanza, là dove afferma che "non vi è certezza che, nel caso avesse avuto contezza dell'operazione prima della scadenza la [ricorrente] avrebbe accettato l'offerta di scambio") ma, altresì, la banca non ha fornito elementi probatori atti a dimostrare l'avvenuta comunicazione relativa all'operazione in questione.

Pertanto, può presumersi che la circostanza oggetto di doglianza da parte della ricorrente si sia verosimilmente verificata.

Ciò posto, il Collegio, considerato che l'art. 21 del TUF impone agli intermediari che prestano "servizi e attività di investimento e accessori" (tra cui, i sensi dell'art. 1, comma 6 del TUF, rientra anche il servizio di custodia e amministrazione titoli) di "comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti" nonché di "operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati", ritiene che la banca, non avendo fornito alla ricorrente adeguate e tempestive informazioni in merito ad una rilevante operazione di scambio

riguardante titoli custoditi presso la medesima, non abbia dato attuazione al principio di trasparenza sancito dalla normativa vigente e, pertanto, sia da considerarsi responsabile dei danni patiti dalla cliente.

Nel merito della richiesta di risarcimento, la banca sostiene che non vi possa essere certezza del fatto che la ricorrente, se avesse avuto tempestivamente notizia dell'offerta di scambio, avrebbe aderito all'operazione.

Al contrario, il Collegio ritiene verosimile che la ricorrente avrebbe effettuato lo scambio, posto che l'operazione si presentava vantaggiosa ove si consideri che la stessa sarebbe entrata in possesso di nuovi titoli per un valore nominale complessivo superiore rispetto al valore dei titoli scambiato (€ 103.000,00 a fronte di € 100.000,00) e che le nuove obbligazioni le avrebbero garantito un tasso di rendimento migliore rispetto a quello applicato precedentemente (6,625% a fronte del 5%); pertanto, sembra ragionevole ritenere che la ricorrente avrebbe acconsentito allo scambio.

Tanto premesso, occorre verificare la misura del danno subito dalla ricorrente a causa della mancata adesione all'offerta.

Al riguardo, la ricorrente lamenta: 1) di non aver potuto beneficiare, fino alla data del 17 marzo 2014 (data in cui la medesima sostiene avrebbe venduto i nuovi titoli, come ha liquidato quelli in suo possesso), del miglior tasso di rendimento garantito dalle obbligazioni offerte e quantifica il suddetto danno nella somma di € 862,10; 2) di non aver ricevuto la somma di 411,10 in contanti quale "Exchange Rounding Ammount"; 3) che dalla vendita dei nuovi titoli, date le condizioni di prezzo e il maggiore valore nominale complessivo dei titoli, avrebbe ottenuto un maggior guadagno, pari ad € 9.920,40, rispetto a quanto ricavato dalla liquidazione dei titoli in suo possesso; chiede, quindi, complessivamente la somma di € 11.193,60 a titolo di risarcimento del danno.

Per quanto attiene al *quantum*, il Collegio ritiene, tuttavia, di non poter accogliere la domanda nei termini indicati dalla ricorrente e di dovere, invece, procedere alla quantificazione del pregiudizio con valutazione di tipo equitativo, atteso che non è possibile stabilire con certezza la data di vendita, e tenuto conto del fatto che la ricorrente medesima avrebbe potuto acquistare comunque sul mercato i nuovi titoli anche dopo la scadenza dell'offerta, previa vendita delle obbligazioni in suo possesso.

Ciò posto, il Collegio, considerato il tasso di rendimento e l'andamento annuale delle obbligazioni in questione, dichiara la banca tenuta a corrispondere alla ricorrente la somma di € 8.000,00, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria.

5.5.2. Aumento del capitale sociale – Asserita mancata informativa al cliente – Dichiarazione incongruente del ricorrente contenuta nel reclamo – Presunzione di conoscenza dell'avvio dell'operazione societaria

Qualora il ricorrente, in sede di ricorso, abbia asserito di non essere stato informato circa l'avvio dell'operazione di aumento del capitale sociale promosso dalla banca della quale deteneva un pacchetto azionario mentre, in sede di presentazione del reclamo, abbia affermato di sapere quale fosse il primo giorno di negoziazione dei titoli oggetto della citata operazione societaria, si può legittimamente dedurre che il ricorrente stesso, sebbene sostenga di non essere stato avvisato dalla banca, fosse comunque, alla data di inizio della predetta operazione, già al corrente dell'aumento di capitale in questione (decisione del 23 marzo 2015, ricorso n. 892/2014).

Il ricorrente – titolare, all’epoca dei fatti oggetto di ricorso, di 160 azioni (...) – lamenta di essere stato informato dalla banca depositaria convenuta solo in data 10 giugno 2014 in merito all’operazione di aumento di capitale promossa dall’emittente a partire dal 9 giugno 2014 e, inoltre, che la banca ha provveduto a caricare i diritti di opzione (n. 160 titoli) “nella procedura del [...]suo DB Interactive” solo in data 11 giugno 2014.

Essendo stato “privato” per due giorni della possibilità di operare su tali titoli, venduti in data 11 giugno 2014 ad un prezzo inferiore (€ 17,22) rispetto a quello fatto registrare dai medesimi in data 9 giugno 2014 (€ 23,10), il ricorrente ritiene di aver subito un danno a causa del ritardo con cui i diritti sono stati caricati; chiede, pertanto, che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di versare la somma di € 940,80, “corrispondente alla somma persa nell’operazione specificata”, nonché la somma di € 250,00 “a titolo di lucro cessante”.

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

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

Preliminarmente, va escluso che la richiesta di risarcimento sia, anche solo in parte, conseguente al ritardo con cui la banca ha informato il ricorrente dell’aumento di capitale promosso da (...): tale considerazione sembra, infatti, trovare sostegno in quanto affermato dal ricorrente medesimo in occasione del reclamo del 5 agosto 2014, là dove dichiara che: “*In data 9 giugno 2014 primo giorno in cui si poteva trattare il titolo (...) (azioni) in seguito all’aumento di capitale, considerato il forte rialzo (20%), avevo deciso di vendere le azioni possedute*”. Da detta circostanza, infatti, si può dedurre che il ricorrente, sebbene sostenga di non essere stato avvisato dalla banca, fosse comunque, alla data di inizio dell’operazione, già al corrente dell’aumento di capitale in questione.

Quanto alla contestazione con cui il ricorrente lamenta che l’intermediario convenuto abbia solo in data 11 giugno 2014 provveduto a caricare “nella procedura del [...]suo DB Interactive” i diritti di opzione relativi alle azioni in suo possesso, il Collegio rileva che la banca, in sede di replica, ha prodotto una comunicazione interna tra uffici dell’intermediario medesimo (trattasi, più precisamente della conferma finale dell’avvenuto “carrellamento” dei diritti (...) – termine comunemente usato, in ambiente bancario, per definire il caricamenti dei titoli nel portale DB Interactive), il cui tenore consente di presumere che l’implementazione dei titoli in parola sulla piattaforma di trading on-line della banca sia stata perfezionata tempestivamente in data 9 giugno 2014.

Ciò posto, considerato che l’Ombudsman-Giurì Bancario giudica esclusivamente sulla base delle evidenze documentali prodotte dalle parti in causa, il ricorso deve essere respinto.

5.5.3. Acquisto obbligazioni della Repubblica Greca – Successiva operazione di swap – Asserita contrattazione politica concertata nel sistema bancario internazionale – Assenza di prove scritte – Mancanze di prove circa il coinvolgimento della banca – Infondatezza del ricorso

E’ da respingere il ricorso con cui si postuli la sussistenza di una presunta contrattazione politica, da cui avrebbe tratto origine l’offerta di scambio sulle obbligazioni emesse dallo Stato Greco - asseritamente concertata all’interno del sistema bancario internazionale e volta a sacrificare i piccoli investitori -, senza tuttavia fornire a sostegno alcuna prova documentale, e là dove non risulti peraltro, dalla documentazione agli atti, 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 23 aprile 2015, ricorso n. 178/2015).

Il ricorrente espone di aver acquistato obbligazioni emesse dal governo greco nel corso dell'anno 2010; lamenta, in merito, che la banca non lo aveva informato della estrema pericolosità di tali acquisti e della loro non adeguatezza al suo profilo di rischio.

Il ricorrente, inoltre, lamenta che lo swap del 2012 era stato condotto e concluso con una contrattazione politica alla quale avevano partecipato i soli investitori istituzionali, “in primis le banche che avevano potuto usufruire di appositi vantaggi quali prestiti della BCE al tasso dell'1% e di poter dedurre fiscalmente le perdite”; anche la BCE aveva avuto notevoli plusvalenze sui bond greci, “avendoli acquistati a prezzi stracciati sul mercato con la garanzia di rimborso al valore nominale”. Sottolinea, infine, che il sistema bancario aveva sacrificato i piccoli investitori “senza alcuna difesa né ristoro”.

Il ricorrente chiede, quindi, il rimborso del controvalore degli investimenti effettuati, oltre agli interessi legali maturati medio tempore.

Il Collegio, dall'esame della documentazione agli atti, rileva che il ricorrente ha acquistato, nel corso dell'anno 2010, obbligazioni emesse dalla Repubblica Ellenica; rileva, poi, che il ricorrente ha proposto reclamo presso l'ufficio reclami della banca in data 8 marzo 2014.

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; di conseguenza, per quanto attiene la lamentela riguardante la mancata informativa al momento della sottoscrizione dei titoli, il Collegio dichiara inammissibile tale capo del ricorso, essendo l'acquisto in contestazione antecedente al 17 febbraio 2012.

Per quanto riguarda, poi, la doglianza relativa alla presunta contrattazione politica, da cui avrebbe tratto origine l'offerta di scambio di marzo 2012, asseritamente concertata all'interno del sistema bancario internazionale e volta a sacrificare i piccoli investitori, è assorbente rilevare che il ricorrente non ha fornito alcuna prova a sostegno di quanto affermato. Peraltro, 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 infondato tale capo del ricorso.

Il Collegio respinge, quindi, il ricorso medesimo.

5.5.4. Deposito titoli – Decesso di un cointestatario – Necessità (asserita dalla banca) di accensione di un nuovo dossier a nome dell'altro cointestatario – Conferma da parte della banca di assenza di commissioni di intermediazione – Aspettativa del ricorrente alla non applicazione di ulteriori oneri – Legittimità – Ristoro del danno conseguente

Avendo la banca confermato al ricorrente, anche se in contrasto con quanto previsto nel contratto di deposito titoli, che l'accensione di un nuovo dossier titoli non avrebbe comportato commissioni di intermediazione (ma solo i costi relativi all'imposta di bollo), è da considerare legittima l'aspettativa riposta dal cliente — che era stato indotto a ritenere che l'accensione del nuovo deposito, in quanto dichiarata “necessaria” dalla banca, avrebbe operato in continuità con il precedente — nella circostanza che le condizioni del nuovo rapporto non sarebbero state dissimili da quelle pregresse e che non ci sarebbero stati ulteriori oneri aggiuntivi (decisione del 23 aprile 2015, ricorso n. 4/2015).

Il ricorrente espone:

- 1) di essere stato cointestatario insieme alla madre Sig.ra (...), nonché al Sig. (...), di un contratto per la prestazione di servizi di investimento e di un contratto di deposito titoli (n. 9340) stipulati con la Banca (...) (in seguito acquisita dalla Banca ...);
- 2) che, a seguito del decesso della madre intervenuto in data 1.1.2014, la banca ha aperto un nuovo contratto per la prestazione di servizi di investimento e di deposito titoli in data 13.1.2014 (n. 3668), intestato ai tre coeredi della *de cuius*, ossia ai signori (...), (...) e (...);
- 3) che — prima di girare i titoli, chiudere il vecchio dossier, e operare con il nuovo — il ricorrente instaurava il seguente dialogo con il funzionario della banca:
 - in data 12 febbraio 2014, il ricorrente chiedeva *«conferma che i dossier titoli non hanno costi, a parte il bollo»*;
 - in data 14 febbraio, dopo alcuni scambi di corrispondenza interlocutoria, il funzionario della banca gli confermava che il nuovo deposito in quanto tale *«genera come “costi” l’imposta di bollo nella misura dello 0,20% sul controvalore complessivo delle giacenze. Oltre a questo normalmente non ci sono ulteriori costi salvo che il deposito contenga titoli azionari particolari come ad esempio di società estere o titoli non dematerializzati»*;
 - al che il ricorrente, sempre in data 14 febbraio, rispondeva che nel vecchio dossier erano presenti titoli di stato e azioni, tra cui *«anche STM (credo sia estera), però ad oggi non mi sono state mai addebitate spese o commissioni»*, e ribadiva che voleva *«essere certo che le nuove “condizioni” non mi comportano spese di Dossier Titoli»*;
 - il funzionario, in data 17 febbraio, dichiarava: *«Signor (...) la tranquillizzo, le azioni della Stm essendo quotate sulla Borsa di Milano non vengono assimilate a titoli esteri e pertanto non le creeranno problemi di spese particolari»*;
- 4) che, nondimeno, dopo avere effettuato il “giro-titoli” — peraltro realizzato dalla banca con ritardo, in data 26 giugno 2014 — aveva ricevuto, nel mese di luglio 2014, una e-mail con cui la banca medesima gli addebitava spese per gestione custodia titoli per € 110 totali (cfr. il reclamo in data 3 settembre 2014);
- 5) che, inoltre, al momento della vendita di taluni titoli, disposta pochi giorni dopo tramite internet banking, gli erano state applicate commissioni di intermediazione pari al 2,5 per mille, senza tetto massimo, oltre spese fisse di 3 euro; con una differenza rispetto a quelle applicate in passato (pari all’1,90 per mille, con tetto massimo di 25 euro, oltre 2,25 euro di spese fisse) di complessivi euro 467,18;
- 6) che, successivamente, la banca gli ha addebitato ulteriori 90 euro di spese custodia titoli;
- 7) in conclusione, il ricorrente ritiene che la banca abbia illegittimamente applicato le commissioni per la custodia titoli nonché quelle di intermediazione, nella misura suddetta, e pertanto chiede che l’Ombudsman Giurì-Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di rimborsare le suddette commissioni addebitate nonché di corrispondere una somma pari ad € 500,00 “a titolo di risarcimento morale”.
La banca, nel replicare:
 - a) ha affermato che il nuovo *«conto corrente e relativo dossier il cui contratto è stato sottoscritto dagli eredi il 26/05/2014»*; che tale rapporto *«reca condizioni diverse»* rispetto a quello sottoscritto con la Banca (...); che le commissioni in questione sono state applicate nel pieno rispetto del suddetto contratto; che ha comunque provveduto, *pro bono pacis*, a rimborsare la somma di € 110,00 relativa alle spese di gestione titoli riferibili al primo semestre del 2014 (cfr. le controdeduzioni del 13 febbraio 2015);
 - b) successivamente ha precisato che il rapporto acceso il 26/05/2014 è cointesto soltanto ai signori (...) e (...), e sono lì *«confluite le quote degli attivi non oggetto di successione»*;

mentre il dossier titoli intestato a tutti gli eredi (... , ... e ...) è stato aperto a seguito della pratica successoria e contrassegnato dal numero 3668;

c) ha quindi concluso chiedendo che l'Ombudsman rigetti del ricorso;

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

Con riferimento alla contestata applicazione delle commissioni di custodia e amministrazione dei titoli, la problematica esposta dal ricorrente attiene all'attività svolta dalla banca quale depositaria ai sensi dell'art. 1838 cod. civ.

Considerato quindi che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente 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", in quanto contratti classificabili come "bancari", il Collegio dichiara l'inammissibilità del suddetto capo del ricorso.

In merito alla contestata applicazione delle commissioni di intermediazione in ragione di alcune operazioni su titoli, il Collegio rileva che a seguito del decesso in data 1 gennaio 2014 della madre del ricorrente, cointestataria del deposito titoli di cui si discute, la banca ha comunicato al ricorrente che era «*necessaria*» la «*accensione*» di un nuovo dossier titoli (cfr. la lettera della banca in data 10 novembre 2014).

Il nuovo rapporto è stato quindi acceso in data 13 gennaio 2014, quando i cointestatari del nuovo dossier (il ricorrente e gli altri due eredi) hanno sottoscritto il relativo contratto, contestualmente dichiarando di avere ricevuto la relativa documentazione informativa che, in effetti, contempla le commissioni di intermediazione applicate dalla banca.

Nondimeno, è da rammentare che prima di girare i titoli sul nuovo dossier, chiudere il vecchio dossier, e iniziare ad operare con il nuovo, il ricorrente aveva espressamente richiesto alla banca una conferma in merito alla circostanza che «*i dossier titoli non hanno costi, a parte il bollo*», e aveva ottenuto risposta affermativa; con la precisazione che «*oltre a questo normalmente non ci sono ulteriori costi*» salvo che il deposito contenga titoli esteri, ciò che nel suo caso era da escludere (cfr., la corrispondenza citata più diffusamente sopra, al punto n. 4).

Anche là dove alle predette dichiarazioni provenienti dalla banca non si voglia riconoscere un effetto derogatorio del contratto precedentemente sottoscritto (si veda in proposito anche l'art. 1342, c.c., secondo il quale le clausole aggiunte prevalgono su quelle, ancorché "non cancellate", dei moduli che disciplinano in maniera uniforme determinati rapporti contrattuali), certo è che le dichiarazioni medesime possano perlomeno avere ingenerato nel cliente l'aspettativa che le condizioni del nuovo rapporto — racchiuse peraltro in quasi cento pagine — non fossero dissimili, sotto il profilo qui considerato, da quelle pregresse e comunque non generassero gli oneri applicati.

Aspettativa legittima, ove si consideri, da un lato che il ricorrente era indotto a ritenere che l'accensione del nuovo deposito, in quanto dichiarata "necessaria" dalla banca, operasse in continuità con il precedente; dall'altro che il cliente ha pieno diritto di ottenere dalla banca, in qualsiasi momento del rapporto, informazioni e precisazioni relative ai contratti in essere (cfr. l'art. 17 delle condizioni generali relative al rapporto banca cliente, trasmesse dalla banca).

Venendo al pregiudizio da ristorare al ricorrente, il Collegio ritiene anzitutto di non poter liquidare il danno morale posto che il ricorrente non ha fornito alcun elemento di prova a sostegno di quanto affermato.

Quanto al rimborso delle commissioni, il Collegio — non essendo possibile stabilire con certezza quali sarebbero state le conseguenze, in mancanza della suddetta aspettativa —, ritiene di dover procedere ad una valutazione di tipo equitativo (art. 1226 c.c.), tenendo conto del parziale rimborso già effettuato dalla banca, e dell'ammontare delle commissioni praticate sia anteriormente alla morte della *de cuius*, sia successivamente, nonché dell'esecuzione di queste ultime in applicazione del nuovo contratto intestato ai tre eredi.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara la banca tenuta a corrispondere al ricorrente la somma di € 200,00, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria.

5.5.5. Trading on-line – Informazioni inesatte in sede precontrattuale – Irrilevanza degli argomenti della banca – Valutazione del comportamento del ricorrente – Responsabilità della banca – Risarcimento del danno

Risponde del danno provocato al cliente la banca che gli abbia fornito inesatte informazioni in sede precontrattuale a proposito del quantitativo massimo, di una determinata obbligazione, acquistabile tramite home banking, ove le commissioni di acquisto in filiale siano di gran lunga superiori a quelle previste per l'home banking.

Il ricorrente espone:

1. di aver trasferito, in data 19 gennaio 2015, una “consistente somma” (pari ad € 1.000.000,00) “per effettuare acquisti tramite home banking della [...] obbligazione Banco Popolare 6% [...] trattate sulla borsa lussemburghese”;
2. che, in merito all'operazione in questione, la filiale della banca convenuta lo informava “che i limiti giornalieri di operatività con canale home banking per tale obbligazione [...] era di € 50.000 max giornalieri” e che “tali limiti non erano assolutamente incrementabili, neppure su specifica eventuale richiesta del cliente”;
3. di avere, di conseguenza, deciso non effettuare il suddetto investimento;
4. di avere provato in data 26 gennaio 2015 — dopo aver appreso che il prezzo dell'obbligazione stava subendo un rapido incremento a seguito dell'operazione di cd. “quantitative easing” posta in essere dalla BCE — “ad inserire ordini sulla [...] obbligazione per importi crescenti e ben oltre i limiti indicati” (50.000 € giornalieri);
5. che i suddetti ordini, “con [sua] grande sorpresa, venivano prontamente e correttamente eseguiti”;
6. di aver, alla luce di ciò, proseguito ad inserire ordini “sino a raggiungere l'obiettivo complessivo di acquisto per nominali euro un milione”;
7. il ricorrente, pertanto, si duole di non essere stato correttamente informato dalla banca in merito ai limiti di operatività del titolo in questione, e chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di rimborsare la somma di € 25.000, corrispondente al maggior esborso sostenuto per acquistare il titolo in data 26 gennaio 2015 rispetto a quanto avrebbe versato se l'operazione fosse stata eseguita, ad un prezzo più conveniente, in data 19 gennaio 2015.

La banca replica deducendo che la filiale ha effettivamente fornito al ricorrente un'informazione non corretta riguardo al quantitativo massimo di obbligazioni “Banco Popolare 6%” acquistabile giornalmente tramite la piattaforma di trading on-line dell'intermediario.

Aggiunge, tuttavia, che si è trattato di un “errore veniale” che non ha, comunque, precluso al ricorrente la possibilità di operare sul titolo in questione e di impartire l'ordine di acquisto direttamente alla filiale (non essendo previsto, con riferimento a tale modalità, alcun limite quantitativo), come era stato proposto al cliente dal personale dell'agenzia.

Afferma, inoltre, che “se il ricorrente avesse effettivamente voluto acquistare il titolo il giorno 19 gennaio 2015 avrebbe inserito via web almeno un ordine per un quantitativo inferiore al limite indicatogli dalla filiale”; rileva, infatti, che il cliente non ha immesso alcun ordine fino al 26 gennaio 2015, quando, a seguito “delle notizie di stampa sul c.d. quantitative easing”, si è

determinato ad eseguire le operazioni in questione “*sulla scorta di informazioni non precedentemente note*”.

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

Anzitutto, occorre rilevare che — come ammesso anche dalla banca — il personale della filiale, in data 19 gennaio 2015, ha fornito al ricorrente un’informazione inesatta, in virtù della quale egli è stato indotto a credere che il titolo a cui era interessato poteva essere acquistato attraverso il portale di *trading on-line* della banca, solo entro il limite giornaliero di € 50.000,00 di valore nominale complessivo.

La banca sostiene che tuttavia il ricorrente non avrebbe subito alcun danno a causa del suddetto errore (che l’intermediario definisce “*veniale*”) dato che avrebbe potuto acquistare direttamente in filiale il quantitativo di titoli desiderato ovvero, tramite il portale di *trading on-line*, un quantitativo minore: il fatto che, per contro, il cliente non abbia effettuato alcuna delle suddette operazioni, evidenzerebbe, sostanzialmente, l’intenzione di non investire, in data 19 gennaio 2015, nel titolo in questione.

Tale argomentazione non appare condivisibile.

Invero, quanto all’acquisto in filiale, non è controverso che le commissioni in tal caso applicate dall’intermediario sono di importo nettamente superiore (€ 5.000,00) rispetto a quello previsto nel caso in cui i titoli siano acquistati tramite il servizio di *trading on-line* (€ 50,00): sicché, in questo quadro, la mancata esecuzione dell’operazione in filiale non può valere a dimostrare la volontà di non eseguire *tout court* l’investimento in questione;

Né rileva, come dedotto dall’intermediario, che il cliente non abbia chiesto eventuali “sconti” sulle commissioni applicate dalla medesima filiale, posto che ovviamente nessun onere in tal senso può mai ritenersi gravante sull’interessato.

Nemmeno può assumere rilievo — sempre ai fini dell’ipotetico disinteresse del ricorrente per il titolo di cui si discute — il mancato acquisto tramite il portale di *trading on-line* del titolo medesimo in una misura contenuta entro la soglia indicata dalla banca (€ 50.000), posto che ciò potrebbe essere dipeso da fattori non incompatibili con la volontà di eseguire un più consistente investimento; investimento che, infatti, è stato nella specie effettivamente posto in essere con l’acquisto di altri strumenti finanziari, viste le (erronee) informazioni fornite dalla banca in merito al quantitativo massimo acquistabile del titolo de quo.

Per quanto attiene, infine, all’eccezione della banca secondo la quale il ricorrente si sarebbe determinato ad eseguire le operazioni in questione solo successivamente al 19 gennaio 2015, “*sulla scorta di informazioni non precedentemente note*” ovvero a seguito della diffusione di alcune informazioni sui quotidiani del 26 gennaio 2015, è da dire che detta circostanza — ove pure rispondente al vero — non può in alcun modo portare ad escludere che il medesimo, in data 19 gennaio 2015, avesse comunque intenzione di effettuare l’investimento in parola. Ciò che sembra peraltro avvalorato proprio dal fatto che in quella stessa data (19 gennaio) il ricorrente aveva effettuato un ingente trasferimento di somme sul conto intrattenuto presso l’intermediario per effettuare, tramite home banking, l’acquisto di titoli al quale ha dichiarato di avere rinunciato a seguito delle errate informazioni che la banca ha confermato di avergli fornito.

Alla luce di quanto sopra esposto il Collegio ritiene che, nella vicenda in esame, la banca non abbia agito con la diligenza richiesta agli operatori specializzati del settore dall’art. 21, comma 1, lett. a), del TUF, il quale impone agli intermediari che prestano servizi e attività di investimento “*di comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti*”.

Ritiene, pertanto, la banca medesima responsabile del danno patito dal ricorrente da liquidare in via equitativa ai sensi dell’art. 1226, c.c., tenendo conto:

- del grado di plausibilità dell'operazione che il ricorrente ha dichiarato di voler compiere ovvero tenendo conto, da un lato, del fatto che il ricorrente ha chiesto alla banca (che ha tuttavia evaso la richiesta in modo inesatto) le informazioni necessarie per eseguire un investimento di rilevanti dimensioni; dall'altro, dell'effettiva esecuzione di un preventivo bonifico disposto dal ricorrente sul proprio conto corrente proprio per creare la provvista per l'investimento (che, a seguito delle errate informazioni ricevute, è stata poi utilizzata per acquistare altro titolo);

- dell'aleatorietà dell'operazione che, valutata *ex ante*, può mettere capo tanto ad un guadagno quanto ad una perdita; nonché della mancanza di elementi probatori idonei a dimostrare con precisione la congruità della somma richiesta a titolo di risarcimento.

Il Collegio dichiara, pertanto, la banca tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giuri Bancario di idonea documentazione probatoria — a corrispondere al ricorrente la somma di € 10.000,00.

5.6. Presunzioni

5.6.1. *Servizio di trading on-line - Malfunzionamento della piattaforma informatica – Ammissione da parte della banca – Produzione di prove documentali - Conferma presuntiva della prospettazione dei fatti operata dal ricorrente – Assenza di prove fornite dal ricorrente – Irrilevanza – Risarcimento del danno a carico della banca*

Qualora il malfunzionamento della piattaforma di trading on-line sia confermato dalle ammissioni della banca nonché dalla produzione documentale dalla stessa effettuata, si può ritenere presuntivamente confermata la prospettazione del ricorrente, il quale ha dedotto un malfunzionamento della piattaforma di trading on-line che gli ha impedito di immettere sul mercato un ordine di acquisto di diritti di opzione; tale ricostruzione dei fatti risulta altresì avvalorata dalla circostanza che il ricorrente ha tentato invano di eseguire l'operazione in questione anche telefonicamente, tramite l'help desk della banca, e che neppure gli operatori contattati sono riusciti ad eseguire l'ordine: sicché, verosimilmente, il malfunzionamento ha riguardato l'intero sistema informatico attraverso cui la banca opera e non solo la piattaforma informatica (decisione del 23 aprile 2015, ricorso n. 92/2015).

Il ricorrente espone:

1. di aver tentato di immettere – in data 23 giugno 2014, alle ore 9:00, sulla piattaforma di trading on-line della banca – un ordine di acquisto di 20.000 diritti di opzione della “Banca Popolare (...)”, “nel preciso istante in cui la quotazione del titolo medesimo presentava una performance negativa (-10,50%)”;
2. che l'ordine in questo non poteva essere immesso “per assenza del titolo nel paniere”;
3. di aver, quindi, contattato telefonicamente l'Help Desk della banca “tentando di far eseguire l'ordine agli operatori, i quali, pur interfacciandosi direttamente con la sala cambi della struttura, non hanno eseguito l'ordine in questione”;
4. che, “nel frattempo, il prezzo dei diritti recuperava e si attestava ad un – 2,62%”;
5. che le opzioni erano comparse nel paniere della piattaforma di trading on-line alle ore 14:58, “ma che ormai il titolo segnava un progresso dell'1,23% rendendo l'operazione antieconomica”.

Il ricorrente sostiene che, “in assenza di impedimenti tecnici avrebbe ragionevolmente ricevuto un eseguito «border line» sulla soglia della banda di sospensione (-10%) e da qui, quindi, la possibilità di rivendere tale diritto nei vari momenti della giornata borsistica in cui la risalita del prezzo risulta evidente”; ritenendo, dunque, di aver subito un danno a causa di detto malfunzionamento, chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere la somma di “€ 965, al lordo delle commissioni”, “che vada a coprire la perdita subita tra il prezzo di riferimento (0,671) e quello relativo alla prima banda di sospensione (0,604)”, a risarcimento, dunque, della “perdita relativa al mancato guadagno che si sarebbe potuto ottenere rivendendo il titolo in area 0,653”.

La banca replica, deducendo:

- a) che la piattaforma di trading on-line, in data 23 giugno 2014, è stata oggetto di un malfunzionamento, definitivamente risolto alle ore 14:52 del medesimo giorno, che ha impedito al ricorrente di effettuare, alle ore 9:00, l’acquisto di 20.000 diritti di opzione della Banca Popolare (...), al prezzo di € 0,61;
- b) che “la modalità d’acquisto utilizzata dal cliente non è che un o dei modi attraverso i quali è possibile effettuare quel tipo di operazioni, infatti, [il ricorrente] avrebbe potuto recarsi in filiale e lì effettuare una disposizione di [acquisto], modalità che tra l’altro avrebbe permesso di dimostrare concretamente la volontà di acquisto del cliente, attraverso la produzione di [...] un documento che oggi non si rinviene agli atti”;
- c) che il titolo in questione “ha poi raggiunto nuovamente il valore di € 0,60, nel momento in cui il servizio DN Interactive ha ricominciato a funzionare (ore 14:52), circostanza della quale il cliente era perfettamente a conoscenza”;
- d) che “il cliente non ha allegato prove che certifichino inequivocabilmente la volontà di acquistare a 0,61, inoltre, il disinteresse all’acquisto dopo poche ore a pari prezzo, dà adito quantomeno ad un interrogativo sulle ragioni alla base del ripensamento”.

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

Anzitutto, 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; ne consegue che il malfunzionamento della piattaforma, 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.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che la banca ha ammesso che, in data 23 giugno 2014, si è verificato un malfunzionamento della piattaforma di trading on-line “DB Interactive” e ha prodotto documentazione da cui risulta che la “soluzione del problema tecnico” è stata riparata soltanto alle ore 14:52; sicché “da questa ora in poi la compravendita funzionava”.

Alla luce di questi elementi, non appare conferente il richiamo operato dall’intermediario alla giurisprudenza dell’Ombudsman secondo la quale l’onere probatorio dovrebbe gravare sul ricorrente (che, nella specie, non lo avrebbe assolto): si tratta, infatti, di precedenti nei quali o lo svolgimento dei fatti, come ricostruiti in sede di ricorso, risultava *prima facie* smentito da documentazione esistente in atti (decisione del 25 settembre 2013, ric. n. 261/2013), o la fattispecie era comunque destinata a non trovare tutela da parte della normativa contrattuale (decisione del 25 settembre 2013, ric. n. 393/2013).

Nel caso in esame, invece, le ammissioni formulate dalla banca nonché la produzione documentale dalla stessa effettuata, consentono di confermare presuntivamente la prospettazione del ricorrente secondo la quale si è verificato un malfunzionamento della piattaforma di trading on-

line “DB Interactive” che gli ha impedito di immettere l’ordine di acquisto di 20.000 diritti di opzione della Banca Popolare (...).

Né vale obiettare, come dedotto dall’intermediario, che il ricorrente avrebbe potuto recarsi in filiale per effettuare l’operazione.

Risulta infatti pacifico che il ricorrente ha tentato invano di eseguire l’operazione in questione anche telefonicamente, tramite l’help desk della banca e che neppure gli operatori dell’help desk, contattati telefonicamente dal ricorrente, sono riusciti ad eseguire l’ordine: sicché, verosimilmente, il malfunzionamento ha riguardato l’intero sistema informatico attraverso cui la banca opera e non solo la piattaforma “DB Interactive”.

Alla luce delle suddette circostanze, e considerato che la banca non ha provato, e nemmeno allegato, alcuna causa che potesse giustificare il disservizio, il Collegio ritiene che la medesima sia da considerarsi responsabile del malfunzionamento del sistema informatico verificatosi nella giornata del 23 giugno 2014 e, dunque, sia tenuta risarcire il danno procurato al ricorrente.

A tal riguardo, il ricorrente sostiene che, se avesse potuto effettuare l’operazione di acquisto al prezzo fatto registrare all’apertura delle negoziazioni (circa € 0,61), avrebbe “rivenduto i titoli in area 0,653” e, di conseguenza, ritiene di aver patito un nocumento, in termini di mancato guadagno, pari ad “€ 965,00 al lordo delle commissioni”.

Il Collegio, tuttavia, non condivide la suddetta quantificazione posto che non vi è certezza che il ricorrente sarebbe riuscito ad acquistare e a vendere i titoli al prezzo desiderato.

Ritiene, dunque, che la stima del danno debba essere effettuata applicando il criterio equitativo di cui all’art. 1226, c.c., tenendo conto dell’andamento delle quotazioni del titolo nella giornata di riferimento nonché della circostanza che il titolo, poco dopo le ore 14:52, ha fatto registrare nuovamente il prezzo posseduto all’apertura delle negoziazioni (€ 0,61).

In conclusione, il Collegio dichiara la banca tenuta a corrispondere al ricorrente la somma di € 450,00, equitativamente determinata, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giuri Bancario di idonea documentazione probatoria.

5.6.2. Ordine di acquisto impartito alla banca – Asserito errore dell’intermediario – Esame delle risultanze scritte – Comportamenti presuntivi – Infondatezza del ricorso

E’ infondata la domanda con cui il ricorrente, a distanza di mesi, deduca che la banca avrebbe eseguito un’operazione in termini diversi da quelli concordati, là dove l’operazione medesima sia corrispondente a quella documentata nell’ordine scritto impartito dal cliente, il quale peraltro aveva la possibilità di evitare l’acquisto ipoteticamente indesiderato verificando preventivamente gli ordini di acquisto (decisione del 3 novembre 2015, ricorso n. 413/2015).

La ricorrente espone di essersi recata in banca, nel mese di agosto 2014, per effettuare un acquisto di obbligazioni della Banca Europea degli Investimenti, quotate in dollari statunitensi, investendo una parte del proprio capitale per circa € 200.000,00. In particolare, la richiesta avanzata all’addetto della banca sarebbe stata finalizzata all’acquisto di obbligazioni “EIB 12/15.12.2017 1% USD” per € 100.000,00 e “BEI 96/06.11.26 ZC USD” per ulteriori € 100.000,00.

Nel mese di gennaio 2015, la ricorrente si recava presso la banca per verificare l’andamento del proprio acquisto e per chiedere l’investimento di ulteriore liquidità, constatando una difformità tra le disposizioni fornite all’intermediario e l’operazione finanziaria effettivamente realizzata.

La ricorrente asserisce che tale circostanza sarebbe da attribuire a un errore della banca la quale, male interpretando le indicazioni fornite, avrebbe dato corso non già all’operazione richiesta

(acquisto di titoli per un valore nominale di € 200.000,00 totali), bensì all'acquisto di n. 200.000 titoli, per complessivi € 133.322,20, suddivisi in:

- 1) n. 100.000 obbligazioni "EIB 12/15.12.2017 1% USD", per un controvalore di € 56.863,93; e
- 2) n. 100.000 "BEI 96/06.11.26 ZC USD", per un controvalore di € 76.458,27.

A sostegno delle proprie affermazioni, la ricorrente deduce altresì che l'addetto all'Ufficio Titoli della banca avrebbe ammesso l'errore nell'effettuare la transazione e che, non essendo a conoscenza nel numero esatto di titoli acquistabili con la liquidità posseduta, la richiesta d'investimento poteva essere disposta solo nella maniera prospettata, ossia indicando esclusivamente il valore nominale delle obbligazioni desiderate.

La ricorrente, quindi, si duole del fatto che — a causa dell'incremento di valore del dollaro statunitense avvenuta nel frattempo — la negligente condotta della banca, consistita nel mancato investimento di parte della propria liquidità nei citati titoli, avrebbe causato un mancato guadagno di circa € 25.230 al 16 gennaio 2015 (data in cui è stata richiesta la quotazione dei titoli).

Sicché chiede — in via principale — il risarcimento di € 8.410,00, a titolo di danno, calcolato come differenza negativa tra i valori ipotetici di realizzo dell'investimento nel caso in cui la banca avesse ottemperato correttamente alle disposizioni ricevute; in subordine, chiede il rimborso del maggior valore dei titoli tra la data d'acquisto e la data di effettivo disinvestimento; e, in via ulteriormente subordinata, il rimborso del maggior valore dell'investimento in titoli tra la data d'acquisto e la data di ricezione della nota informativa dell'investimento (6 settembre 2014).

La banca, con una missiva del 10 marzo 2015 e per mezzo di controdeduzioni del 15 giugno 2015, replica che:

- la ricorrente aveva regolarmente sottoscritto gli ordini di acquisto dei titoli EIB 12/15.12.2017 1% USD e BEI 96/06.11.26 ZC USD, nei quali risultava chiaramente la valuta (dollaro USA) e l'indicazione del prezzo limite per l'acquisto;
- nei giorni seguenti all'operazione in questione, la banca aveva inviato presso il domicilio della ricorrente idonea documentazione atta a riepilogare le caratteristiche dell'investimento effettuato, in particolare il controvalore in Euro, il quale sarebbe stato comunque riscontrabile analizzando gli addebiti registrati in conto corrente;
- la valutazione di adeguatezza del profilo finanziario attribuisce alla ricorrente un profilo di investitore "mediamente esperto";
- la quantificazione del danno patito non sarebbe attuale, perché parametrata al valore dei titoli alla data in cui la ricorrente ne aveva richiesto la quotazione, mentre tali titoli risultavano presenti nel portafogli della ricorrente in data successiva (15 giugno 2015).

Pertanto, alla luce di tali motivazioni, la banca ritiene infondate le doglianze sollevate dalla ricorrente, non avendo quest'ultima fatto uso della normale diligenza nel controllare, sia prima della sottoscrizione che nei giorni successivi all'invio della documentazione riepilogativa dell'investimento, gli ordini di acquisto dei titoli *de quo*.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, rileva quanto segue.

La ricorrente, in data 29 agosto 2014, ha debitamente sottoscritto due ordini di acquisto relativi a n. 100.000 obbligazioni "EIB 12/15.12.2017 1% USD", al "prezzo limite" di 99,4000 e n. 100.000 obbligazioni "BEI 96/06.11.26 ZC USD", al "prezzo limite" di 78,0000; ambedue tali operazioni sono state effettuate in regime di ricezione e trasmissione di ordini.

Inoltre, in data 3 settembre 2014, la banca ha trasmesso, per posta raccomandata presso il domicilio della ricorrente, le schede riepilogative dell'investimento *de quo*, ove sono evidenziate in maniera chiara le caratteristiche dello stesso, tra cui:

- a) il controvalore in dollari statunitensi;

- b) il corrispondente controvalore in Euro addebitato sul conto corrente (pari a € 56.863,93 per il titolo “BEI 96/06.11.26 ZC USD” e € 76.458,27, per il titolo “EIB 12/15.12.2017 1% USD”);
- c) il prezzo unitario dei titoli acquistati.

Alla luce di tali evidenze documentali, appare smentita l’affermazione della ricorrente secondo la quale l’operazione eseguita dalla banca risulterebbe difforme rispetto all’ordine impartito, posto che l’intermediario ha attuato esattamente le istruzioni che risultano formalizzate nell’ordine ove, come detto, è chiaramente indicata, quale ammontare di titoli da acquistare, una quantità pari a n. 200.000 titoli, al prezzo unitario di 78,000 e 99,4000.

Non sembra, peraltro, potersi presumere che la ricorrente intendesse disporre una diversa operazione, dato che — pur essendo venuta a conoscenza della misura dell’importo addebitato pochi giorni dopo — ella ha manifestato alla banca le proprie doglianze a ben quattro mesi di distanza (gennaio 2015).

Comunque, anche se la ricorrente avesse avuto intenzione di procedere ad altra operazione, avrebbe ben potuto evitare di effettuare l’acquisto indesiderato verificando preventivamente gli ordini di acquisto.

Quanto poi alla presunta ammissione dell’errore da parte dell’addetto della banca, che avrebbe mal compreso le intenzioni della ricorrente, va osservato che trattasi di allegazione sfornita di riscontro probatorio che, quindi, non può essere presa in esame dal Collegio dell’Ombudsman il quale giudica esclusivamente sulla base delle prove documentali presenti in atti (cfr., di recente, decisione 9 settembre 2015, ric. 250/15).

Pertanto, il Collegio respinge il ricorso.

5.6.3. Gestione patrimoniale – Necessità di aggiornare il profilo Mifid – Comunicazione della banca – Asserita mancata ricezione – Documentazione in senso contrario – Infondatezza della domanda

L’affermazione del ricorrente di non aver mai ricevuto la comunicazione della banca in merito alla necessità di aggiornare il suo profilo Mifid deve reputarsi infondata qualora la banca abbia prodotto documentazione, proveniente da Poste italiane, da cui risulti l’indicazione del destinatario, del suo indirizzo (coincidente con quello indicato sul questionario MIFID) e della data di imbustamento, essendo tale documentazione pienamente idonea a comprovare la circostanza che la raccomandata in questione sia stata effettivamente spedita al cliente, nonché a fondare la conseguente presunzione di conoscenza ex art. 1335 c.c. (cfr. Cass., 28 novembre 2013, n. 26708) (decisione del 14 dicembre 2015, ricorso n. 616/2015).

I ricorrenti espongono:

1. di aver sottoscritto, in data 25 luglio 2014, su consiglio della banca convenuta collocatrice, una gestione patrimoniale denominata “GP Linea Strategia Valore”, conferendo un importo pari ad € 250.000,00, gestita dalla società Eurizon Capital SGR;
2. di aver appreso, in data 9 marzo 2015, che il “21 gennaio 2015 in via del tutto unilaterale e senza nessun preavviso che gli importi suindicati erano stati spostati su un’altra gestione patrimoniale denominata GP Linea Serena sempre gestita da Eurizon Capital SGR”;
3. di aver chiesto chiarimenti alla banca riguardo il suddetto cambio di gestione e di avere quindi appreso che “siccome era scaduto il profilo finanziario, la società di gestione di concerto con la banca avevano del tutto arbitrariamente spostato la cifra di cui sopra sulla nuova gestione patrimoniale in quanto linea più conservativa”.

I ricorrenti contestano di non aver mai ricevuto alcuna comunicazione da parte della banca volta ad informarli in merito alla necessità di aggiornare il profilo MIFID e, pertanto, ritengono la banca responsabile del danno subito a causa del cambio di gestione occorso; chiedono, dunque, che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare all'intermediario di corrispondere la somma di € 3.000,00 a titolo di risarcimento.

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l'inammissibilità del ricorso per carenza di legittimazione passiva (essendo la variazione della linea di investimento stata disposta dalla SGR che gestisce la posizione dei ricorrenti) e deducendo, nel merito, l'infondatezza delle contestazioni, posto che l'intermediario ha più volte avvisato i ricorrenti della necessità di aggiornare le informazioni relative al loro profilo MIFID (da ultimo con una lettera raccomandata inviata in data 21 novembre 2014).

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, ritiene assorbente rilevare l'infondatezza del ricorso.

Invero, l'intermediario ha inviato ai ricorrenti una comunicazione nella quale era chiaramente riportato l'avvertimento che *“il mancato aggiornamento del profilo finanziario da parte dei clienti impediva alla banca di condurre la valutazione di adeguatezza, precisando altresì che a fronte del protrarsi di tale situazione Eurizon Capital SGR «non avrebbe potuto proseguire la gestione secondo l'attuale linea di investimento» [e che] «in assenza di diverse indicazioni in merito alla modalità di investimento o alla destinazione del patrimonio in gestione [Eurizon Capital SGR avrebbe] provveduto a d investire il patrimonio in una delle due seguenti linee di natura monetaria: GP Linea Serena o Linea GPF Monetaria Euro»”*.

I ricorrenti, tuttavia, sostengono di non aver ricevuto la comunicazione dell'intermediario in merito alla necessità di aggiornare il loro profilo Mifid.

Ma la banca ha prodotto documentazione in senso contrario e, in particolare, la ricevuta di spedizione, trasmessa da Poste Italiane, che reca l'indicazione dei destinatari, del loro indirizzo, coincidente con quello indicato sul questionario MIFID, e della data di imbustamento.

Si tratta di documentazione probatoria che, come già stabilito dal Collegio, è da ritenersi pienamente idonea a comprovare la circostanza che la raccomandata in questione sia stata effettivamente spedita ai ricorrenti in data 21 novembre 2014 (cfr. la decisione del 23.6.2015, sul ricorso n. 35/15).

Dal che è legittimo trarre — salva prova contraria, nella specie non fornita — la presunzione di conoscenza ex art. 1335 c.c. (cfr. Cass., 28 novembre 2013, n. 26708).

In conclusione il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca, respinge il ricorso.

5.6.4. Trading on-line – Mancata accettazione degli ordini da parte del sistema – Insussistenza di un pregiudizio risarcibile – Rigetto della domanda

Posto che nei giorni immediatamente successivi a quelli in cui l'asserito disservizio del sistema di trading (mancata accettazione degli ordini) sarebbe terminato, le quotazioni dei titoli che il ricorrente avrebbe voluto acquistare e di quelli la cui ipotetica vendita avrebbe dovuto costituire la provvista per tale acquisto non hanno fatto registrare rilevanti variazioni – per cui il loro rispettivo andamento avrebbe comunque consentito l'attuazione della strategia di investimento negli stessi termini descritti dal ricorrente, con la produzione di effetti economici sostanzialmente analoghi (se non persino più favorevoli al cliente stesso) – deve ritenersi che non sussista alcun

pregiudizio risarcibile in favore dell'investitore (decisione del 14 dicembre 2015, ricorso n. 521/2015).

La ricorrente deduce che *“nei giorni 25-26-27-28 maggio 2015, il sito di trading YOUWEB di (...) non accettava né ordini di acquisto né di vendita sul titolo (...)”* e che *“anche inserendo l'ordine col prezzo limite (es. € 2,00) compreso nella variazione stabilita d Borsa Italiana del 20% rispetto al prezzo di riferimento statico di € 1,923, appariva il codice di errore ZSTC651 x eccessivo scostamento dal prezzo di riferimento”*.

Considerato che era sua intenzione *“vendere gran parte delle azioni FCA (oltre 2.000 titoli) [in suo possesso] per compravendere (...)”*, e che, a causa del suddetto disservizio, non le era stato possibile dare attuazione a tale strategia, la ricorrente chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere la somma di € 30.000,00 a titolo di risarcimento del danno subito.

La banca replica, deducendo:

- a) che (...) aveva promosso, nel periodo compreso tra il 25 maggio e l'8 giugno 2015, un'operazione di aumento di capitale le cui specifiche caratteristiche erano state comunicate da Borsa Italiana con l'Avviso n. 9353;
- b) che, ai sensi del citato avviso (noto alla ricorrente), per tutto il periodo dell'aumento di capitale, erano *“inibite le immissioni di ordini senza limite di prezzo («al meglio») sia per le azioni ordinarie sia i diritti di opzione B(...)”* e che *“il limite di massimo di variazione del prezzo degli ordini rispetto al prezzo statico sulle azioni ordinarie è del 20,00% come pure per i diritti di opzione”*;
- c) che, di conseguenza, tutti gli ordini di acquisto *“al meglio”* immessi dalla ricorrente nella giornata del 25 maggio 2015 sono stati rifiutati dal mercato;
- d) che, nella giornata in questione, il titolo (...) *“non ha avuto alcuna trattazione in continua durante tutta la seduta borsistica e tutti gli scambi effettuati sono avvenuti solo a fine giornata di Borsa al prezzo d'asta di chiusura”* e che *“solo a partire da quel momento e per tutta la sessione serale denominata «After Hours» sono avvenuti gli effettivi scambi sul titolo”*;
- e) che la ricorrente, nel tardo pomeriggio del 25 maggio 2015, ha inserito ordini di acquisto per 300 azioni e 30 diritti di opzione (...) i quali sono stati regolarmente eseguiti: il primo ordine al prezzo di € 2,23 nella sessione After Hours, il secondo al prezzo di € 6,14, durante l'asta di chiusura.
- f) che *“le disposizioni trasmesse in data 25 maggio 2015 (compresi i due ordini ineseguiti) sono state disposte in acquisto e – a partire da tale data fino ad oggi – i titoli B(...) non hanno più raggiunto il valore espresso in tale giornata”*.

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

Occorre premettere che la doglianza della ricorrente in merito al malfunzionamento della piattaforma di trading on-line nei giorni dal 25 al 28 maggio 2015, non trova pieno riscontro nella documentazione in atti.

Difatti, vero è che i documenti forniti dalla ricorrente dimostrano che i due ordini dalla medesima immessi nella mattinata del 25 maggio 2015 (ordine di acquisto di 300 azioni (...) al prezzo limite di € 2,1 e di 250 (...) al prezzo limite di € 1,9) sono stati ingiustificatamente rifiutati dal sistema per eccessivo scostamento del prezzo limite dal prezzo di riferimento.

Ma è altrettanto vero che la banca convenuta, nel contestarne le pretese, ha dimostrato che la ricorrente, nel tardo pomeriggio del 25 maggio 2015, ha immesso un ordine di acquisto di 300 azioni (...) al prezzo limite di € 2,24, che è stato regolarmente eseguito, nella fase di mercato After Hours, al prezzo di € 2,23.

Pertanto — in applicazione del principio in virtù del quale l’Ombudsman decide esclusivamente sulla base delle prove documentali in atti (cfr., ad esempio, la decisione del 14 novembre 2015, sul ric. n. 365/14) — occorre, anzitutto, limitare l’esame delle doglianze proposte dal ricorrente a quella inerente ai due ordini di cui si è detto, che sono stati ingiustificatamente rifiutati dal sistema per eccessivo scostamento del prezzo limite dal prezzo di riferimento.

Peraltro, anche con riferimento al suddetto capo del ricorso — pur dovendosi affermare la responsabilità dell’intermediario (i parametri di prezzo impostati dal ricorrente nei due ordini non accettati dalla banca, infatti, sono conformi alle indicazioni di cui al citato avviso di Borsa italiana n. 9353) — la domanda deve egualmente essere respinta per mancanza di idoneo riscontro probatorio in ordine agli ulteriori presupposti della fattispecie risarcitoria.

La ricorrente, infatti, non ha fornito alcuna documentazione a comprova del fatto che, nel periodo considerato, il suo portafoglio titoli fosse composto da “*oltre 2.000 titoli [FCA]*”, né, tantomeno, ha fornito alcun elemento a sostegno di quanto affermato in relazione alla presunta intenzione di “*vendere gran parte delle azioni FCA [...], per compravendere (...)*”; né, infine, in merito alla congruità della somma richiesta a titolo di risarcimento, stante l’alea che contraddistingue questa tipologia di operazioni.

Per completezza, giova, inoltre, osservare che nei giorni immediatamente successivi a quelli in cui il disservizio sarebbe terminato (28 maggio 2015), le quotazioni dei titoli che si sarebbero voluti acquistare (titoli (...)) e di quelli la cui ipotetica vendita avrebbe dovuto costituire la provvista per tale acquisto (titoli FCA), non hanno fatto registrare rilevanti variazioni: il loro rispettivo andamento avrebbe comunque consentito l’attuazione della strategia di investimento negli stessi termini descritti dalla ricorrente, con la produzione di effetti economici sostanzialmente analoghi (se non persino più favorevoli alla ricorrente medesima). Di qui, l’insussistenza, in ogni caso, di un pregiudizio risarcibile.

Alla luce di quanto sopra esposto, il Collegio respinge il ricorso.

6. QUESTIONI DI PROCEDURA

6.1. Pendenza del processo civile o della mediazione

6.1.1. ***Istanza di riesame – Precedente declaratoria di inammissibilità – Successiva sentenza del Giudice di Pace – Richiesta di risarcimento dei danni morali – Inammissibilità della domanda***

E’ in ogni caso precluso il riesame nel merito dell’istanza di riesame di un ricorso, precedentemente dichiarato inammissibile dal Collegio, là dove il ricorrente, dopo la pronuncia dell’Ombudsman, abbia adito il Giudice di Pace (ottenendo, la condanna della banca al risarcimento dei danni patrimoniali), posto che l’art. 7, comma 1, lett. b), dispone che il ricorso all’Ombudsman è inammissibile se la questione è stata precedentemente portata “all’esame dell’Autorità giudiziaria” (decisione del 23 febbraio 2015, ricorso n. 772/2014).

Il ricorrente avanza domanda di risarcimento dei danni morali con riferimento alla controversia di cui al ricorso n. 680/2009, proposto in data 15 dicembre 2008, già decisa dal

Collegio nella riunione del 5 maggio 2009, con pronuncia di inammissibilità in relazione ad un capo del ricorso (avente ad oggetto l'asserita violazione della normativa sulla privacy) e di cessazione della materia del contendere in relazione all'altro capo (avente ad oggetto il rimborso delle spese di copia di estratto conto, poi restituite al ricorrente).

Il ricorrente espone che dopo il rigetto del ricorso da parte dell'Ombudsman si sarebbe successivamente rivolto al Giudice di pace di Roma il quale, con sentenza depositata in data 12 agosto 2014, avrebbe "smentito" e "sanzionato" le argomentazioni addotte dall'ufficio reclami della banca nell'ambito del procedimento stragiudiziale e avrebbe condannato la BMP al risarcimento dei danni patrimoniali - ma non di quelli morali - da lui subiti a causa della condotta dell'intermediario (condotta, questa, non agevolmente comprensibile a causa della mancata allegazione della sentenza del Giudice di pace e della sintetica descrizione che se fa nel ricorso).

Alla luce di ciò, il ricorrente chiede al Collegio "*il riconoscimento da parte di (...) dei danni morali ed esistenziali avendo il tribunale riconosciuto quelli materiali subiti, al fine di chiudere definitivamente la questione*" e quantifica detto risarcimento nella somma simbolica di € 500.

Preliminarmente è da precisare che l'istanza di riesame (del 29 ottobre 2014) è stata presentata a distanza di oltre 5 anni dalla decisione (del 5 maggio 2009) e quindi ben al di là del termine annuale di cui all'art. 7, comma 1, lett. e, del regolamento (che stabilisce un termine perentorio per la presentazione dei ricorsi che non può certo essere più breve di quello entro cui - anche in ragione del loro carattere eccezionale - devono essere avanzate le richieste di revisione delle relative decisioni), nonché successivamente al termine triennale di cui all'art. 13 del regolamento stesso (che pone un limite temporale, a decorrere dalla decisione del Collegio, entro il quale il fascicolo del procedimento deve essere conservato).

Fermo restando quanto sopra, il Collegio ritiene assorbente rilevare che — ove pure l'odierna istanza fosse da considerare tempestiva nonché inquadrabile nell'ambito dell'art. 395, c.p.c., che individua i "casi di revocazione" nei quali, alla stregua della giurisprudenza dell'Ombudsman, è possibile la revisione delle decisioni del Collegio (cfr., ad esempio, la decisione in data 12 dicembre 2014, sul ricorso n. 845/2014) — ne sarebbe comunque precluso l'esame nel merito, posto che l'art. 7, comma 1, lett. b), dispone che il ricorso all'Ombudsman è inammissibile se la questione è stata precedentemente portata "*all'esame dell'Autorità giudiziaria*".

Stante quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.2. Instaurazione del contraddittorio fra le parti e rispetto dei termini

6.2.1. Richiesta di vendita di titoli azionari – Tardività del ricorso rispetto al reclamo – Inammissibilità del ricorso

Posto 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", va dichiarato inammissibile il ricorso (avente ad oggetto la richiesta di vendita di titoli azionari) proposto dopo oltre un anno dalla presentazione del reclamo all'Ufficio Reclami della banca (decisione del 14 gennaio 2015, ricorso n. 814/2014).

La ricorrente chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di vendere le azioni della banca medesima in suo possesso e di accreditare la somma di € 5.000,00 sul proprio conto corrente nonché di provvedere alla chiusura del conto corrente "n. 565516" e di corrispondere la somma di € 2.000,00 a titolo di risarcimento del danno subito.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la ricorrente ha proposto reclamo all'Ufficio Reclami dell'intermediario in data 6 maggio 2013 e ricorso all'Ombudsman-Giuri Bancario in data 12 novembre 2014.

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 il ricorso inammissibile.

6.2.2. Richiesta iscrizione sul libro soci della banca – Cancellazione eseguita antecedentemente al 1994 – Tardività del reclamo – Inammissibilità del ricorso

Deve dichiararsi inammissibile il ricorso con il quale si richiede la registrazione nel libro soci della banca, ove la cancellazione da tale libro - così come eccipito dall'intermediario - debba presumersi eseguita antecedentemente ai due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo (art. 7, comma 1, del Regolamento) (decisione del 9 febbraio 2015, ricorso n. 737/2014).

La ricorrente espone di essere titolare di n. 250 azioni della C.R.A. di ... (oggi ... Credito Cooperativo), "come da certificato nominativo del 23 marzo 1972"; posto che l'intermediario convenuto ha affermato che nel libro dei soci non compare alcuna registrazione a suo nome, la ricorrente chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca di "determinare il valore delle azioni [da lei] possedute" e di "liquidare e tramutare ovvero vendere le 250 azioni nominative possedute" o comunque di "reintegrar[la] nella compagine sociale, non risultando negli anni alcuna esclusione o disposizione in tal senso".

La banca replica deducendo che "la verifica della qualità di socia della ricorrente dipende necessariamente dalla verifica del Libro Soci dello scrivente Istituto (frutto di quattro fusioni), che ha dato esito negativo"; aggiunge che "si è ulteriormente approfondita l'analisi estendendo la ricerca al Libro Soci dell'allora Cassa Rurale ed Artigiana di ... (fusa con C.R.A. di ... in data 21 dicembre 1994), dal quale è emersa l'annotazione di cancellazione dalla posizione di socio, con contestuale fuoriuscita dalla compagine sociale, della sig.ra (...) senza ulteriori indicazioni o causali".

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, ritiene che due ordini di fattori ostino alla definizione del ricorso nel merito.

Invero, sotto un primo profilo, il Collegio osserva che la questione oggetto di ricorso riguarda l'attività della banca convenuta posta in essere non nella qualità di esercente attività di intermediazione finanziaria ma quale soggetto subentrato ad altra società che, in precedenza, aveva emesso le azioni di cui è causa; rileva, inoltre, che detta questione è sottoposta dalla ricorrente all'esame dell'Ombudsman-Giuri Bancario non in qualità di cliente, bensì di soggetto presunto titolare di diritti di partecipazione al capitale sociale della banca; la vertenza risulta quindi inquadrabile nell'ambito dei rapporti societari, in quanto tali non rientranti nella competenza dell'Ombudsman-Giuri Bancario.

Aggiungasi, per altro verso, che la cancellazione dal libro dei soci della C.R.A. di (...), eccipita dalla banca, si presume sia stata eseguita antecedentemente all'anno 1994 (anno in cui è avvenuta la fusione con la C.R.A. di ...) e la contestuale costituzione della nuova società Banca di

Credito Cooperativo ...) e che la ricorrente ha presentato reclamo alla banca convenuta nel corso dell'anno 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".

Per i motivi suindicati, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.2.3. Trading on-line – Malfunzionamenti della piattaforma informatica – Mancato acquisto di titoli di stato – Richiesta di risarcimento – Ricorso presentato dopo oltre un anno dal primo reclamo – Secondo reclamo reiterativo del precedente – Inammissibilità della domanda

Il termine di cui all'art. 7, comma 1, lett. e) del Regolamento, secondo cui "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", deve essere riferito — ove il ricorrente abbia presentato più reclami che non modifichino i termini della doglianza — al primo reclamo; sicché, ove tra la proposizione di questo e la presentazione del ricorso il predetto termine sia già spirato, il ricorso deve essere dichiarato inammissibile (decisione del 9 marzo 2015, ricorso n. 893/2014).

La ricorrente espone:

- 1) di aver inserito sulla piattaforma di trading on-line della banca, in data 27 settembre 2013, 4 ordini di acquisto di un certo quantitativo di BTP;
- 2) che, in data 30 settembre 2013, tutti i titoli "oggetto di ordine d'acquisto hanno aperto le contrattazioni con prezzi più bassi di quelli impostati e hanno scambiato su valori inferiori per tutta la giornata";
- 3) di aver riscontrato, in data 3 ottobre 2013, che i suddetti ordini risultavano "ineseguiti nella giornata del 27 settembre 2013" nonostante si trattasse di disposizioni "con scadenza nei giorni successivi";
- 4) di aver appreso, in seguito, che "in data 27 settembre 2013" erano stati effettuati degli aggiornamenti tecnici che avevano comportato la cancellazione degli ordini".

La ricorrente lamenta di non aver "avuto nessuna comunicazione preventiva del possibile disguido né nella specifica sezione comunicazioni presente nel sistema web [...] né in altre forme"; chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di caricare sul proprio dossier titoli i BTP oggetto di controversia "ai prezzi di acquisto inseriti nei relativi ordini del 27 settembre 2013" o, in alternativa, di accreditare "il differenziale di prezzo per l'eventuale carico ai valori correnti".

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

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la ricorrente ha presentato reclamo all'Ufficio Reclami della banca in data 11 ottobre 2013 e successivamente – reiterando le proprie richieste – in data 17 febbraio 2014; ha poi presentato ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario in data 4 dicembre 2014.

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" e ritenuto che il secondo reclamo con cui la ricorrente (in data 17

febbraio 2014) ha replicato alla risposta fornita dalla banca (in data 17 dicembre 2013) al primo reclamo (dell'11 ottobre 2013) non modifica i termini della doglianza – posto che il secondo reclamo appare meramente reiterativo della richiesta già precedentemente formulata (inserimento nel portafoglio della ricorrente dei titoli il cui ordine era andato cancellato) –, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.2.4. Presentazione del ricorso da parte di un delegato – Asserito difetto di procura – Approvazione del testo del ricorso da parte del ricorrente – Rigetto dell'eccezione

E' da rigettare l'eccezione pregiudizialmente sollevata dalla banca in ordine al difetto di procura, alla luce della circostanza che il ricorso risulta sottoscritto, oltre che dal delegato, anche dal titolare della polizza in contestazione, il quale ha apposto la sua firma "per autorizzazione e piena approvazione" del testo del ricorso redatto dal predetto delegato; ciò che risulta sufficiente a garantire appieno la provenienza del ricorso dal titolare del diritto in contestazione (decisione del 7 ottobre 2015, ricorso n. 331/2015).

Il ricorrente espone:

1. di essersi recato, in data 7 luglio 2014, nella filiale di riferimento della banca convenuta per consultarsi con il personale dell'intermediario al fine di investire parte del capitale (€ 49.000,00) derivante dalla liquidazione di una polizza vita intestata al fratello (deceduto) di cui egli era beneficiario;
2. di aver prestato il suo consenso alla sottoscrizione, su proposta dell'intermediario, della polizza vita "Intesa Sanpaolo Vita Base Sicura", versando un premio pari ad € 30.000,00;
3. che il regolamento della polizza in questione prevede la possibilità di riscattare, totalmente o parzialmente, il capitale investito solo dopo che sia trascorso un anno dalla sottoscrizione.

Il ricorrente lamenta l'inadeguatezza dell'investimento in questione, ritenendo che la sottoscrizione, effettuata su suggerimento della banca, di una polizza con scadenza nel lungo periodo e con riscatto bloccato per un anno (che, qualora esercitato allo spirare di tale lasso di tempo, "potrebbe avvenire senza alcun utile") non sia confacente al suo profilo di investitore, considerata l'età avanzata, il suo stato di salute nonché quello economico e familiare le sue esigenze; sostiene che sarebbe stato, invece, più idoneo alle sue caratteristiche "un deposito di somma che avesse consentito, sia pure modestamente, di utilizzare nei tempi immediati o brevi, eventuali interessi anche di modesta entità ma indispensabili in considerazione della sua modesta pensione"; chiede, pertanto, l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l'inammissibilità del ricorso per "difetto di procura", in quanto la suddetta delega concessa al Sig. Martino Nadalini (che ha redatto il ricorso in questione) "non comprende affatto la possibilità di ricorrere in giudizio, né il potere di proporre ricorsi arbitrari davanti ad Ombudsman o ABF".

Nel merito, la banca deduce:

- a) che, in occasione della visita del ricorrente presso la filiale di riferimento in data 7 luglio 2014, il "gestore della posizione riteneva congruo, rispetto all'età del cliente, alle precedenti esperienze, alle precedenti esperienze di investimento e alla disponibilità finanziaria presso la filiale, proporre al [ricorrente] la possibilità di sottoscrivere una polizza analoga a quella liquidata, sempre di ramo primo, tenendo conto del fatto che reinvestendo le somme provenienti da analoga forma di impiego sarebbe stato possibile

evitare il pagamento delle commissioni di ingresso sarebbe stato possibile evitare il pagamento delle commissioni di ingresso (€ 450,00)”;

- b) che il ricorrente, nella suddetta circostanza, non faceva riferimento a particolari esigenze di sottoscrivere un investimento facilmente liquidabili né, tantomeno, che distribuisse cedole periodiche;
- c) che il ricorrente accettava, dunque, la proposta del funzionario della banca e sottoscriveva la suddetta polizza, *“optando, in particolare, per le seguenti opzioni: 1) investimento di € 30.000,00 iniziali, 2) scelta di non attivare l’opzione Riscatto programmato (che avrebbe consentito di programmare dei prelievi periodici annuali di importo pari ad una percentuale dell’investimento, a scelta del cliente); 3) possibilità di «disporre parzialmente o totalmente del proprio capitale» decorso un anno dalla sottoscrizione, con liquidazione dei rendimenti al netto dei costi di gestione”;*
- d) che *“il cliente confermava poi di aver ricevuto e di accettare tutta la documentazione a corredo della polizza (Scheda Sintetica, Nota Informativa, Condizioni di Assicurazione, Regolamento della Gestione Separata)”.*

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

L’eccezione pregiudizialmente sollevata dalla banca in ordine al difetto di procura, è da rigettare alla luce della circostanza che il ricorso in questione risulta sottoscritto, oltre che dal delegato, Sig. Martino Nadalini, anche dal titolare della polizza in contestazione, Sig. Gastone Paparella, il quale ha apposto la sua firma *“per autorizzazione e piena approvazione”* del testo del ricorso redatto dal Sig. Nadalini. Il che garantisce appieno la provenienza del ricorso dal titolare del diritto in contestazione.

Sempre in via pregiudiziale, il Collegio riscontra la carenza di legittimazione passiva della compagnia assicurativa convenuta *“Intesa Sanpaolo Vita”* in quanto le doglianze formulate dal ricorrente hanno per oggetto esclusivamente la condotta tenuta dall’intermediario collocatore *“Cassa di Risparmio del Veneto”* in occasione della sottoscrizione della polizza; dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile nei confronti di *“Intesa Sanpaolo Vita”*.

Nel merito, il Collegio rileva anzitutto che dall’esame del materiale probatorio in atti non risulta alcun elemento da cui desumere che il ricorrente abbia rappresentato al funzionario della banca, in occasione della visita del 7 luglio 2014, l’esigenza di effettuare un investimento che avesse determinate caratteristiche (pronta liquidabilità, distribuzione di cedole periodiche, etc).

Inoltre, dall’esame del questionario compilato dal ricorrente anteriormente alla sottoscrizione della polizza, emerge la volontà del cliente medesimo di effettuare un investimento finalizzato al *“risparmio/accumulo di capitale con garanzia di restituzione del capitale investito in caso di riscatto”*, con un orizzonte temporale *“uguale o superiore a 5 anni”*.

Ciò appare in linea con la polizza *“Base Sicura”*, consigliata dalla banca e sottoscritta dal ricorrente, la quale è un contratto di assicurazione sulla vita a capitale garantito che prevede che l’importo dovuto, in caso di decesso dell’assicurato, debba essere liquidato al beneficiario o, in caso contrario, trascorso un anno dalla sottoscrizione della polizza, possa essere riscattato dal contraente (totalmente o parzialmente). Ciò che si è appunto verificato nel caso di specie, nel quale il ricorrente, in data 5 agosto 2015, ha riscattato totalmente la polizza in questione, ottenendo la somma di € 30.026,26.

In altri termini, l’investimento in questione risulta adeguato alle caratteristiche del ricorrente sia per quanto riguarda gli obiettivi di investimento del medesimo (conservare il capitale impiegato senza subire perdite) sia con riferimento all’orizzonte temporale prospettato nel questionario (uguale o superiore a 5 anni).

Ad ulteriore conferma dell’adeguatezza dello strumento, giova rilevare che: 1) l’eventuale sottoscrizione di prodotti più esposti al rischio di oscillazione dei mercati avrebbe portato ad una

composizione del portafoglio incongrua rispetto alle dichiarazioni rese dal ricorrente nel suddetto questionario; 2) lo stesso termine annuale (allo scadere del quale è possibile riscattare totalmente o parzialmente la polizza) risulta congruo sia rispetto al suddetto orizzonte temporale sia rispetto all'età del ricorrente che, seppur avanzata (77 anni di età), non appare inconciliabile con un investimento la cui non monetizzabilità è circoscritta solo al primo anno.

Né, infine, appaiono fondate le considerazioni formulate dall'estensore del ricorso (Sig. Martino Nadalini) circa la presunta incapacità del ricorrente (Sig. Gastone Paparella) di “*capire come ha maturato l'idea per la stipulazione della polizza*” (il cui consenso all'investimento, sempre a detta del Nadalini, sarebbe stato carpito dalla banca “*con una evidente spregiudicatezza*”): si tratta, infatti, di mere asserzioni non sorrette da alcun elemento probatorio idoneo a sostenere la dimostrazione dell'assunto. Sicché, in presenza dell'apposizione della sottoscrizione del cliente — peraltro da questi non contestata — in calce alla dichiarazione “*di aver ricevuto, letto attentamente, compreso e di accettare in ogni loro parte: la Scheda sintetica, la Nota Informativa, le Condizioni di assicurazione*”, il Collegio non può che ritenere che la volontà del ricorrente di sottoscrivere la polizza si sia espressa liberamente e in piena consapevolezza.

In conclusione, il Collegio respinge il ricorso.

6.2.5. Contestazione mancata informativa in sede precontrattuale – Presentazione molteplici reclami – Rappresentazione della contestazione solo nell'ultimo reclamo – Decorso di oltre due anni – Inammissibilità del ricorso

Al fine di verificare se il ricorrente abbia presentato nei termini stabiliti nel Regolamento il ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario, deve farsi riferimento, in caso di presentazione di molteplici reclami, al primo reclamo in cui viene contestato il fatto dedotto nel ricorso stesso; qualora risulti che tale reclamo sia stato presentato oltre i due anni dal fatto in contestazione, il ricorso va dichiarato inammissibile (decisione del 3 novembre 2015, ricorso n. 377/2015).

Il ricorrente deduce di aver acquistato n. 1.690 azioni “Veneto Banca” il 12 novembre 2012 e che la banca, al momento della sottoscrizione, gli aveva fornito informazioni ingannevoli e non veritiere in merito ai suddetti titoli; aggiunge, inoltre, che il 5 maggio 2014 aveva richiesto la vendita delle azioni in argomento e che tale ordine non aveva trovato esecuzione.

Il ricorrente chiede, quindi, la restituzione della somma investita, oltre agli interessi legali maturati su tale importo.

La banca replica che la contestazione circa l'inesatta informativa ricevuta in sede precontrattuale era stata contestata per la prima volta solo in data 19 marzo 2015, vale a dire a distanza di oltre due anni rispetto alla data di sottoscrizione dell'acquisto dei titoli; chiede, quindi, che sia dichiarato inammissibile tale capo del ricorso *ratione temporis*.

In relazione alla mancata esecuzione dell'ordine di vendita, la banca eccepisce l'inammissibilità *ratione materiae* del relativo tale capo del ricorso.

Ciò posto, il Collegio rileva quanto segue.

1) Quanto al primo capo del ricorso, è da rammentare che il ricorrente ha dedotto di avere ricevuto una erronea informativa al momento in cui ha acquistato, in data 12 novembre 2012, le 1.690 azioni “Veneto Banca” di cui trattasi.

Di qui, l'eccezione di tardività sollevata dall'intermediario il quale ha rilevato che la relativa questione è stata contestata per la prima volta solo in data 19 marzo 2015, ossia oltre il termine biennale di cui all'art. 7, comma 1, lettera a), del Regolamento.

A seguito di comunicazione della suddetta eccezione al ricorrente, da parte della Segreteria tecnica, quest'ultimo ha invece sostenuto che *“i fatti oggetto del ricorso”* sono stati contestati, nel corso del 2014, con una serie di reclami di cui *“il primo in ordine di tempo risalente al 5 giugno 2014”* e l'ultimo al 28 agosto 2014 (cfr. la lettera del 2 ottobre 2015).

Tuttavia, dall'esame degli atti, risulta che i reclami menzionati dal ricorrente (dal 5 giugno al 28 agosto 2014) riguardano esclusivamente la questione — cui è dedicato il secondo capo del ricorso — relativa alla mancata esecuzione dell'ordine di vendita impartito il 5 maggio 2014.

Il primo reclamo in cui viene contestata l'informativa resa dalla banca in sede di sottoscrizione (il reclamo proposto tramite l'Avvocato Margherita Pirelli) è datato 19 marzo 2015; pertanto, poiché ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del Regolamento, la clientela degli intermediari aderenti può rivolgersi all'Ombudsman-Giuri Bancario per questioni relative a servizi e attività di investimento, purché relativi a fatti posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo, il Collegio dichiara inammissibile tale capo del ricorso, essendo il contratto di sottoscrizione in contestazione antecedente al 19 marzo 2013.

2) Per quanto attiene poi alla mancata esecuzione dell'ordine di vendita di n. 1.690 azioni *“Veneto Banca”* — sottoscritto il 5 maggio 2014, e quindi ricadente nel biennio di cui all'art. 7, comma 1, lett. a), cit. — è nondimeno da rilevare che la domanda è stata presentata dal ricorrente in qualità di *“socio/azionista”* della banca ed è stata indirizzata al Consiglio di Amministrazione della stessa; infatti, a tale organo, come già rilevato dal Collegio (cfr. la decisione, assunta sul ric. n. 285/15, nella riunione del 9 settembre 2015), lo Statuto sociale riserva la facoltà di deliberare il riacquisto di azioni proprie entro i limiti delle risorse all'uopo disponibili (in particolare, quelle di cui al fondo acquisto azioni proprie).

Il Collegio rileva, pertanto, che il ricorso — proposto dall'interessato non in qualità di cliente della banca, ma in quella di socio o azionista della medesima, e diretto nei confronti dell'intermediario non quale erogatore di servizi di investimento, ma quale società emittente delle azioni in questione — si riferisce ad operazioni societarie che, in quanto tali, non rientrano nella competenza dell'Ombudsman-Giuri Bancario, con conseguente inammissibilità del relativo capo del ricorso.

6.2.6. Trasferimento titoli obbligazionari – Contestazione sulle conseguenze di carattere fiscale – Presentazione di reclami reiterativi – Rilevanza del reclamo più risalente nel tempo – Ricorso dopo oltre un anno dal reclamo – Inammissibilità del ricorso

Considerato quanto disposto nel Regolamento – ai sensi del quale 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 – qualora il ricorrente abbia presentato una serie di reclami reiterativi, meramente riproductivi del primo, deve farsi riferimento al più risalente nel tempo onde verificare il rispetto dei predetti termini; sicché, ove il ricorso sia stato presentato dopo oltre un anno dal primo reclamo, in rispetto alla citata norma regolamentare, il ricorso stesso deve essere dichiarato inammissibile (decisione del 14 maggio 2015, ricorso n. 269/2015).

Il ricorrente lamenta di non essere stato correttamente informato dalla banca circa gli effetti fiscali che si producono in caso di trasferimento di titoli tra dossier diversamente intestati; ritenendo di aver subito un pregiudizio a causa della condotta dell'intermediario, chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giuri Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva che il ricorrente ha presentato il primo reclamo all'intermediario in data 2 settembre 2013 e, successivamente, ha varie volte reiterato la medesima richiesta; ha poi proposto ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario in data 16 aprile 2015.

Tale ricorso si appalesa inammissibile, anzitutto, in quanto vertendosi in ambito di trasferimento di obbligazioni – questione afferente all'amministrazione dei titoli ovvero all'attività svolta dalla banca in ragione del contratto di custodia e amministrazione titoli – la materia esula dalla competenza dell'Ombudsman il quale può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie.

Il ricorso è altresì inammissibile ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. e) del Regolamento, secondo cui *“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”*.

Né può rilevare, in senso contrario, la circostanza che gli ultimi reclami presentati risalgono a meno di un anno dalla proposizione del ricorso, posto che – in caso di reclami reiterativi, meramente riproductivi del primo – è solo al più risalente che occorre fare riferimento onde verificare il rispetto della citata norma regolamentare (cfr. decisioni del 23.2.2015, ric. n. 936/2014, e del 9 marzo 2015, ric. n. 105/2014 e n. 893/2014).

6.2.7. Ricorso presentato direttamente all'Ombudsman - Tardività di un eventuale reclamo - Fatti contestati risalenti a circa dieci prima della presentazione del ricorso - Invio del ricorso da parte della Segreteria Tecnica all'Ufficio Reclami - Inapplicabilità - Inammissibilità del ricorso

Qualora i fatti contestati con il ricorso risalgano ad oltre dieci anni prima della proposizione dello stesso e il ricorrente abbia omissis di esperire il reclamo nei confronti della banca convenuta, non può trovare applicazione la procedura sanante prevista dal Regolamento — che prevede l'invio del ricorso, da parte della Segreteria tecnica, all'Ufficio reclami dell'intermediario onde consentirgli di fornire risposta al cliente con facoltà, successivamente concessa a quest'ultimo, di decidere di tenere comunque fermo il ricorso — atteso che tale procedura può essere praticata solo nell'ipotesi in cui non sussista nessuna delle altre cause di inammissibilità tipizzate dal medesimo Regolamento; mentre, ove i fatti siano stati posti in essere oltre il termine dei due precedenti il giorno di presentazione del reclamo (art. 7, comma 1, lett. a), cui debesi nella specie considerare equipollente la proposizione del ricorso (art. 7, comma 3), il ricorso medesimo deve essere immediatamente dichiarato inammissibile in ragione dei generali principi di concentrazione ed economicità dei mezzi (decisione del 26 maggio 2015, ricorso n. 179/2015).

I ricorrenti – premesso che, a loro dire, la banca aveva convinto la Sig.ra (...), madre dei Sig.ri (...), ad investire nella polizza “Intesa Obiettivo Serie III”, proponendolo quale prodotto “tranquillo” e che invece, nel corso del tempo, il capitale investito si era ridotto – chiedono il rimborso “dell'intera somma del capitale iniziale”, stante il “trattamento non adeguato, poco chiaro e controproducente” che la banca avrebbe riservato alla predetta intestataria, “consigliata male e raggirata a parole” al momento della sottoscrizione.

Il Collegio rileva che i ricorrenti hanno del tutto omissis la fase preventiva alla proposizione del ricorso: non risulta infatti essere stato esperito – nei confronti della banca convenuta – il reclamo di cui all'art. 7, comma 1, lett. d), del Regolamento.

Peraltro, ove pure fosse proposto, il reclamo risulterebbe oggi tardivo, posto che i fatti contestati risalgono al momento della sottoscrizione dell'investimento che i ricorrenti prospettano essere intervenuta nel gennaio 2005. Infatti, 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 riguardante fatti posti in essere entro i due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo.

Per le ragioni sopra esposte, è da ritenere che nemmeno possa trovare applicazione la procedura di cui al successivo comma 3, dell'art. 7, cit. (secondo cui, ove il cliente si sia rivolto direttamente all'Ombudsman, la Segreteria tecnica lo trasmette all'Ufficio reclami dell'intermediario), atteso che, in ragione dei generali principi di concentrazione ed economicità dei mezzi, tale procedura, volta a sanare l'omessa proposizione del reclamo, può essere praticata solo nell'ipotesi – che, come detto, nella specie non ricorre – in cui non sussista nessuna delle altre cause di inammissibilità tipizzate dal medesimo art. 7, comma 1, cit.

Alla luce di quanto sopra esposto, il Collegio dichiara inammissibile il ricorso.

6.3. Incompetenza per materia

6.3.1. Tassazione delle operazioni in titoli

6.3.1.1. *Sottoscrizione strumenti finanziari – Addebito a titolo di capital gain – Contestazione – Inammissibilità del ricorso*

La contestazione circa gli addebiti applicati dalla banca depositaria a titolo di capital gain riguarda una questione che attiene ad adempimenti ai quali la banca medesima è tenuta ai sensi dell'art. 1838 cod. civ., connessi con la gestione e amministrazione dei depositi titoli; pertanto — considerato che i relativi contratti sono qualificabili come contratti bancari e che l'Ombudsman-Giurì Bancario è competente a pronunciarsi esclusivamente sulle controversie in materia di investimenti ed operazioni finanziarie — il ricorso deve essere dichiarato inammissibile (decisione del 14 gennaio 2015, ricorso n. 365/2014).

Il ricorrente chiede che la banca gli restituisca la somma di € 14.830,65, “pari alle perdite subite per investimenti non ordinati, non voluti e non attinenti agli obiettivi di investimento” da lui dichiarati nel questionario Mifid; chiede, inoltre, la restituzione di € 470,07, “pari al capital gain pagato, in quanto avrebbe potuto compensarsi con le notevoli e variegate perdite subite”. Infine, chiede la refusione delle spese legali, pari ad € 1.500,00.

Con lettera del 25 novembre 2014, il ricorrente ha, poi, precisato di “disconoscere tutte le firme apposte sugli ordini di acquisto, ad eccezione di quella fatta sull'ordine di acquisto datato 5 aprile 2012”; il ricorrente sottolinea di “riservarsi ogni azione civile e penale, volta al perseguimento di tali fatti gravi”.

La banca replica che sia le vendite che gli acquisti dei titoli oggetto di ricorso erano stati disposti su specifica richiesta del ricorrente; precisa, inoltre, di aver rappresentato le quotazioni di tali titoli al momento in cui il cliente ne aveva disposto la vendita, sconsigliandolo di procedere in tal senso e di attendere la scadenza naturale degli strumenti interessati.

A comprova di quanto asserito, la banca afferma che vi era stata una fitta corrispondenza via e-mail con il ricorrente, dalla quale si evinceva che il dipendente addetto aveva sconsigliato la vendita dei titoli in contestazione; del resto, anche le schede di valutazione sottoscritte dal ricorrente al momento degli acquisti e delle vendite riportavano la dicitura “su iniziativa cliente”. Infine, sottolinea che la perdita lamentata dal ricorrente era conseguenza diretta non degli acquisti e della loro natura rischiosa, bensì della vendita anticipata dei titoli, decisa dal ricorrente su sua libera autodeterminazione.

La banca precisa, poi, che i contestati addebiti di capital gain si riferivano a movimenti di vendita che avevano prodotto plusvalenze non suscettibili di essere compensate con le minusvalenze prodottesi in date successive.

Il Collegio prende innanzitutto atto che il ricorrente ha dichiarato di “riconoscere come propria la sola firma apposta sull’ordine di acquisto datato 5 aprile 2012”, lamentando in merito di “non aver ricevuto nessuna informazione sul tipo di strumento finanziario che gli veniva proposto (...), informativa ancor più necessaria, stante la non rispondenza di tale strumento finanziario agli obiettivi di investimento” da lui dichiarati nel questionario Mifid; tale operazione riguarda l’acquisto del titolo “Az. Freeport Mcmoran” e, a tal riguardo, il Collegio rileva che, sul modulo di acquisto, è riportato, in alto nella prima pagina, la dicitura “Valutazione su iniziativa cliente”. Sempre nello stesso modulo, è indicato che: “la presente operazione non è stata oggetto di consulenza da parte della banca; sulla base delle informazioni riteniamo che il servizio/prodotto di cui alla presente operazione non sia per lei appropriato in quanto lei non possiede il livello di conoscenza ed esperienza necessario per comprendere i rischi connessi; (...) il cliente dichiara che la banca non gli ha prestato alcuna consulenza in materia di investimenti e prende atto delle comunicazioni di cui sopra e dichiara che la banca gli ha fornito informazioni riguardo le caratteristiche ed i rischi del tipo di prodotto oggetto dell’operazione; (...) nel caso in cui il controllo non sia superato, l’operazione non è appropriata e la disposizione dell’operazione stessa viene intesa come conferma espressa della propria volontà di porla comunque in essere”. Tali affermazioni sono state sottoscritte dal ricorrente.

Il Collegio, in considerazione di quanto sopra esposto, non rileva irregolarità nel comportamento della banca in relazione alla sottoscrizione del predetto titolo e, ritenendo, quindi, infondata la doglianza del ricorrente in merito a tale operazione, respinge tale capo del ricorso.

In relazione alle altre operazioni di sottoscrizione, il Collegio prende atto che il ricorrente, con lettera del 25 novembre 2014, ha specificato di disconoscere “tutte le firme apposte sugli ordini di acquisto”, nonché quelle riportate “sulle schede prodotto e sulla raccomandazione di investimento del 30 luglio 2013”; il ricorrente ha, altresì, precisato di riservarsi “ogni azione civile e penale, volta al perseguimento di tali gravi fatti”.

Ciò premesso, il Collegio rileva che gli acquisti in contestazione sono i seguenti: 1) “ETF Amundi Commodities S&P GSCI Agric. Eur” del 12 luglio 2012 e del 17 ottobre 2012; 2) “Rabobank Nederland 10.02.2014 TF 2,15%” del 12 luglio 2012 e del 9 dicembre 2013; 3) “Az. Freeport Mcmoran” del 9 dicembre 2013; 4) “BEI USD 3,00% 08.04.2014” del 12 luglio 2012; 5) “BEI NZD 6,50% ST 14” del 9 dicembre 2013; 6) “BEI 28.11.2017 TF 5,50% series 1979/0100 TRY” del 30 maggio 2013 e del 9 dicembre 2013; 7) “BEI AUD 5,375% 20.05.2014” del 9 dicembre 2013 e del 25 giugno 2012; 8) “ETF ETFX DAXGLOBAL G Old mining fund A Dist” del 9 dicembre 2013 e del 30 luglio 2013; 9) “Medioba TV 03 13 Inf” del 13 marzo 2012.

A tal riguardo, è da rilevare, innanzitutto, che il ricorrente 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 trovare accoglimento e, pertanto, respinge tale capo del ricorso.

In merito alla richiesta di restituzione di somme addebitate a titolo di *capital gain*, il Collegio osserva che la problematica esposta dal ricorrente attiene ad adempimenti (addebiti relativi al *capital gain*) ai quali la depositaria è tenuta ai sensi dell'art. 1838 cod. civ. Considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giuri 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 l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

In relazione, infine, alla richiesta di refusione delle spese legali, 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". In conseguenza, ritiene infondato tale capo del ricorso.

Stante quanto sopra, il Collegio respinge il ricorso.

6.3.1.2. Operazioni su fondi comuni di investimento – Omesso rilascio della certificazione delle minusvalenze – Inammissibilità del ricorso

Considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, il ricorso che ha per oggetto una questione (omesso rilascio delle certificazioni delle minusvalenze) afferente all'attività di amministrazione titoli, svolta dall'intermediario nella sua qualità di depositario (art. 1838, cod. civ.) deve essere dichiarato inammissibile ratione materiae, stante che il contratto di deposito titoli è qualificabile come "contratto bancario" (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 794/2014).

Il ricorrente espone di aver richiesto all'intermediario convenuto, nel mese di settembre 2013, la certificazione delle minusvalenze prodottesi a seguito di alcune operazioni eseguite "su fondi Templeton".

Posto che la suddetta richiesta non è stata eseguita, il ricorrente chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all'intermediario di corrispondere la somma di € 171,84 a titolo di risarcimento per il danno derivante dal non aver potuto compensare alcune plusvalenze maturate a seguito di operazioni eseguite presso un altro intermediario.

Il Collegio - esaminata la documentazione in 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 (omesso rilascio delle certificazioni delle minusvalenze) afferente all'attività di amministrazione titoli, svolta dall'intermediario nella sua qualità di depositario (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 il ricorso inammissibile.

6.3.1.3. Fondi comuni di investimento – Liquidazione del controvalore - Addebito del capital gain - Contestazione sui prezzi fiscali – Inammissibilità del ricorso

La contestazione relativa al calcolo del prezzo fiscale di fondi comuni di investimento esula dalla competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario, posto che quest'ultimo può pronunciarsi solo in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, mentre la problematica in oggetto attiene ad adempimenti ai quali la depositaria è tenuta ai sensi dell'art. 1838, cod. civ., ovvero aspetti gestionali e amministrativi del "deposito titoli" (decisione del 23 marzo 2015, ricorso n. 37/2015).

I ricorrenti lamentano di aver venduto fondi comuni di investimento nel settembre 2014 e di aver riscontrato che il controvalore loro accreditato era diverso da quello "da screenshot"; stante che tale differenza poteva dipendere dal costo medio ponderato dei titoli – il che avrebbe generato "maggiori tasse di capital gain con la vendita dei fondi" – chiedono l'intervento dell'Ombudsman a tutela delle loro ragioni.

La banca replica che la contestazione dei ricorrenti dipendeva dalle modalità di calcolo del prezzo di carico e del prezzo fiscale e, comunque, conferma la correttezza del controvalore accreditato.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva che il ricorso ha ad oggetto l'asserito errato controvalore accreditato per liquidazione di fondi comuni di investimento; tale erroneo accredito dipenderebbe, secondo i ricorrenti, da un probabile non corretto calcolo del prezzo di carico in sede di acquisto, con conseguente maggior esborso in termini di capital gain.

La banca conferma la correttezza del controvalore accreditato, spiegando, con lettera del 9 febbraio 2015, le modalità di calcolo del prezzo di carico, del prezzo medio di carico e del prezzo fiscale.

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva che la problematica esposta dai ricorrenti attiene ad adempimenti — indicazione e calcolo del prezzo fiscale dei titoli — ai quali la 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", il Collegio dichiara l'inammissibilità del ricorso.

6.3.1.4. Ordine di vendita di azioni bancarie – Assenza di controparti – Contestazione del pagamento dell'imposta di bollo - Inammissibilità del ricorso

La doglianza circa il pagamento dell'imposta di bollo collegata al possesso di azioni bancarie – rimaste invendute, nonostante la richiesta di cessione del cliente – non può essere esaminata dall'Ombudsman, posto che tale problematica attiene ad adempimenti (determinazione e applicazione dell'imposta di bollo) ai quali l'intermediario è tenuto in ragione del rapporto di deposito titoli instaurato con il ricorrente; infatti, esulano dall'ambito di competenza dell'Organismo adito — il quale può pronunciarsi solo in materia di investimenti ed operazioni finanziarie — le controversie sorte nell'ambito di un rapporto di "deposito titoli", essendo il relativo contratto classificabile quale "contratto bancario" (decisione del 23 aprile 2015, ricorso n. 100/2015).

Il ricorrente lamenta la mancata vendita di titoli azionari emessi dalla banca convenuta; chiede, quindi, l'immediata vendita di n. 7.432 di tali azioni, oltre al rimborso del danno patrimoniale subito, pari ad € 9.290,00.

Il ricorrente chiede, inoltre, la restituzione dell'imposta di bollo pagata sui titoli per i quali non era stata eseguita la vendita (€ 911,90).

Il ricorrente, poi, lamenta di non essere stato informato dell'aumento di capitale sociale avvenuto nel 2014; tale operazione, infatti, gli avrebbe consentito di acquistare azioni “ (...) Banca” ad un prezzo scontato, realizzando un guadagno di € 2.787,00 (precisa, comunque, che non avrebbe potuto far valere i propri diritti “non avendo liquidità” per poter aderire a tale operazione societaria).

Infine, il ricorrente chiede il risarcimento del danno biologico per € 12.000,00.

La banca replica, quanto al primo aspetto (mancata vendita dei titoli) 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 le richieste di vendita del ricorrente pervenute nel 2014 non avevano trovato esecuzione per mancanza di controparti.

Per quanto riguarda l'aumento del capitale sociale, la banca – premesso che aveva inviato una specifica comunicazione a tutti i soci azionisti in merito a tale operazione societaria – sottolinea che lo stesso ricorrente aveva affermato che non sarebbe stato comunque in grado di esercitare i diritti di opzione al medesimo assegnati a seguito della citata operazione straordinaria, non avendo liquidità a disposizione per l'investimento.

In relazione al pagamento dell'imposta di bollo, la banca precisa che l'addebito contestato era stato correttamente e legittimamente effettuato nella misura stabilita dalla normativa fiscale pro tempore vigente.

Per quanto concerne, infine, la richiesta del danno biologico, la banca evidenzia l'assoluta assenza di elementi idonei a provare il nesso di causalità esistente tra i danni che il ricorrente asserisce di aver subito – di cui non viene peraltro fornito alcun elemento oggettivo al fine della sua quantificazione – e la condotta della banca stessa.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti, rileva che il ricorrente, nel corso del 2014, ha presentato domanda di cessione per un complessivo numero di 7.432 azioni “ (...) Banca”; prende atto che l'ordine di vendita 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.

Pertanto, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca, conclude per l'infondatezza di tale capo del ricorso.

Per quanto concerne il capo relativo all'aumento di capitale sociale, il Collegio rileva che il ricorrente ha lamentato di non essere stato informato circa l'avvio della citata operazione. Tuttavia, contrariamente a quanto sostenuto dal ricorrente, è da rilevare che nel giugno 2014 la banca ha provveduto ad informare tutti i propri azionisti circa le condizioni e la tempistica di tale operazione societaria. Per di più, il ricorrente, come da lui stesso dichiarato, non avrebbe comunque potuto aderire all'operazione societaria in questione per mancanza di liquidità. Il Collegio, quindi, conclude per l'infondatezza di tale capo del ricorso.

In relazione poi alla lamentela circa il pagamento dell'imposta di bollo collegata al possesso delle azioni “ (...) Banca” – rimaste invendute, nonostante la richiesta di cessione nel corso del 2014 – il Collegio rileva che tale problematica attiene ad adempimenti (determinazione e applicazione dell'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, inammissibile tale capo del ricorso.

Infine, in relazione al capo del ricorso attinente la richiesta di risarcimento del danno biologico conseguente alle asserite inadempienze della banca, è assorbente rilevare che il ricorrente non ha fornito alcun elemento di prova a sostegno delle proprie dichiarazioni; pertanto, il Collegio ritiene infondato tale capo del ricorso.

In conclusione, il Collegio respinge il ricorso.

6.3.1.5. Contratto di deposito titoli – Contestazione applicazione imposta di bollo- Inammissibilità della domanda

E’ inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione sull’applicazione dell’imposta di bollo, in quanto, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, mentre la predetta questione riguarda aspetti gestionali e amministrativi relativi ad un contratto di “deposito titoli” ex art. 1838 c.c., qualificabile come “contratto bancario” (decisione del 19 ottobre 2015, ricorso n. 386/2015)

La ricorrente, in sede di reclamo inviato alla banca in data 11 settembre 2014, espone di aver più volte sollecitato la banca al fine di ricevere il rimborso di complessivi € 70,00 per i seguenti importi:

1. € 30,00 a titolo di rimborso dell’imposta di bollo (€ 22,82) e delle spese di amministrazione titoli (€ 8,70) — versate con riferimento ad un contratto di deposito titoli stipulato con un altro intermediario — promesso dalla banca convenuta in ragione dell’apertura di un nuovo dossier titoli presso la medesima;
2. € 10,00, a titolo di rimborso delle spese erroneamente addebitate dalla banca in occasione dell’operazione di riduzione del capitale posta in essere dalla società Maire Tecnimont;
3. € 10,00, a titolo di rimborso delle spese erroneamente addebitate dalla banca in occasione dell’operazione di assegnazione gratuita di azioni effettuata dalla società Mondo TV;
4. € 10,00, a titolo di rimborso delle spese erroneamente addebitate dalla banca in occasione dell’operazione di raggruppamento azionario posto in essere dalla società Gabetti;
5. € 10,00 a titolo di rimborso delle spese sostenute per riacquistare diritti di opzione della società Gabetti, posto che la banca convenuta aveva provveduto, senza il consenso della cliente, a vendere i medesimi diritti depositati nel suo dossier;

Successivamente, il ricorrente proponeva ricorso presso l’Ombudsman-Giurì Bancario, chiedendo una somma complessiva di € 90,00, rimandando ogni motivazione a quanto già dedotto in sede di reclamo.

La banca replica, deducendo l’infondatezza delle domande di rimborso presentate della ricorrente e, in particolare, affermando, con riferimento ai diritti di opzione della Gabetti, che *“le uniche operazioni di vendita dei predetti titoli di cui vi è traccia nella procedura informatica della banca sono ordini inseriti direttamente dal cliente tramite piattaforma web [...]”*.

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

Ferma restando l’incongruenza tra quanto chiesto in sede di reclamo (€ 70) e quanto domandato nel ricorso (€ 90), il ricorso si appalesa in parte inammissibile e in parte infondato.

Il capo di cui al punto **1)**, è inammissibile in quanto, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed

operazioni finanziarie; sicché — originando il credito della ricorrente da un asserito accordo commerciale concluso tra lei e la banca — la questione esula dall'ambito di competenza *ratione materiae* dell'Organismo adito.

Anche i capi di cui ai punti **2)**, **3)** e **4)**, sono inammissibili in quanto le contestazioni in questione riguardano aspetti gestionali e amministrativi relativi ad un contratto di “deposito titoli” ex art. 1838 c.c., qualificabile come “contratto bancario”.

Quanto al capo di cui al punto **5)**, la ricorrente deduce che a causa di una indebita vendita, da parte della banca, dei diritti di opzione relativi al titolo “Gabetti”, ella sarebbe stata obbligata a riacquistare i suddetti titoli, sostenendo la spesa di € 10,00. La censura è infondata in quanto la ricorrente non ha fornito alcuna prova a sostegno di quanto asserito, mentre la banca ha fornito documentazione idonea a dimostrare che le uniche vendite relative alle opzioni in questione sono state disposte dalla ricorrente medesima tramite la piattaforma di trading on-line della banca.

In conclusione, il Collegio in parte dichiara inammissibile e in parte respinge il ricorso.

6.3.1.6. Fondi comuni di investimento – Asserito erroneo prezzo di carico – Inammissibilità del ricorso

Qualora il ricorso attenga ad adempimenti (calcolo del prezzo di carico fiscale e delle plus/minusvalenze relativi a fondi comuni d'investimento) ai quali la banca depositaria è tenuta in ragione del rapporto di deposito titoli (art. 1838 cod. civ.), la domanda dev'essere dichiarata inammissibile posto che l'Ombudsman-Giuri Bancario può pronunciarsi solo 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” (decisione del 9 giugno 2015, ricorso n. 194/2015).

I ricorrenti espongono che, nell'agosto del 2014, erano venuti a conoscenza che il prezzo di carico assegnato ai loro fondi comuni di investimento (che, al riscatto, determineranno eventuali plus/minusvalenze) era stato calcolato senza tener conto delle minusvalenze maturate fino al 30 giugno 2011; ne deducono che – stante un asserito rialzo del valore delle quote – al momento del riscatto, oltre alla “perdita cospicua”, dovranno pagare anche “tassazioni per plusvalenze”. Chiedono, pertanto, il riconoscimento delle minusvalenze maturate sulle loro quote di fondi prima dell'entrata in vigore del DL 225/11.

Il Collegio osserva che la problematica esposta dai ricorrenti attiene ad adempimenti (calcolo del prezzo di carico fiscale e delle plus/minusvalenze relativi a fondi comuni d'investimento) ai quali la banca depositaria è tenuta in ragione del rapporto di deposito titoli (art. 1838 cod. civ.).

Considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giuri 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 il ricorso inammissibile.

6.3.1.7. Vendita di titoli obbligazionari – Applicazione del capital gain – Contestazione – Inammissibilità del ricorso

Deve dichiararsi inammissibile il ricorso riguardante l'applicazione del capital gain in occasione della vendita di titoli obbligazionari, posto che l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie; nel caso di specie, invece, si tratta di esaminare una questione afferente all'attività di amministrazione titoli, svolta dalla banca nella sua qualità di depositaria (art. 1838, cod. civ.), considerato che il contratto di deposito titoli è qualificabile come "contratto bancario" (decisione del 9 giugno 2015, ricorso n. 315/2015).

I ricorrenti contestano l'applicazione del trattamento fiscale (*capital gain*) effettuato dalla banca in occasione della vendita, eseguita in data 30 giugno 2014, delle obbligazioni "RBS FR 03/15"; chiedono l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Il Collegio — esaminata la documentazione in 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 della tassazione sul *capital gain*) 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 il ricorso inammissibile.

6.3.1.8. Liquidazione fondo comune di investimento – Compensazione plusvalenze/minusvalenze – Contestazione – Inammissibilità della domanda

La contestazione avente ad oggetto la compensazione delle plusvalenze/minusvalenze in occasione della liquidazione delle quote di un fondo comune è una problematica che attiene ad adempimenti ai quali l'intermediario è tenuto 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 esclusivamente in materia di investimenti e operazioni finanziarie e che esulano quindi dalla sua competenza le questioni riguardanti gli adempimenti a carico dell'intermediario nella sua qualità custode e amministratore dei titoli della clientela, la domanda del ricorrente deve dichiararsi inammissibile (decisione del 23 giugno 2015, ricorso n. 108/2015).

La ricorrente espone di aver impartito alla banca convenuta, in data 31 luglio 2014, l'ordine di liquidare n. 2.950,762 quote del fondo "(...) Azioni Asia Nuove Economie" in suo possesso e che detta disposizione è stata eseguita, in data 1° agosto 2014 ad un NAV pari ad € 12,176.

La ricorrente lamenta di aver constatato, dopo la vendita, "una macroscopica discrepanza tra quanto [si] attendeva di incassare e quanto è stato liquidato dovuta tanto alla valorizzazione delle quote che alla tassazione della (errata) plusvalenza".

In particolare la ricorrente contesta il mancato costante aggiornamento sul sito della banca convenuta del NAV relativo al fondo in questione, che "induce i clienti a prendere decisioni ragionate che appaiono corrette sulla base dei dati che [la banca] mette a disposizione, ma che sono sbagliate perché i dati di partenza sono sbagliati e quasi casuali"; contesta, inoltre, il prelievo fiscale di € 823,13 eseguito sulla "presunta" plusvalenza di € 3.658,94 prodottasi con la liquidazione delle quote in questione e non compensata con minusvalenze già accantonate in precedenza.

La ricorrente, pertanto, chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare agli intermediari convenuti: 1) di corrispondere, "per gli errori e ritardi degli aggiornamenti del valore della quota" sul sito della banca, la somma di € 578,35, corrispondente al "delta quota di un giorno

tra i valori delle quote che sono state liquidate (12,176) e quella di 12,372 che invece la banca ha pubblicato in relazione alla data del 1° agosto”; 2) “la corretta applicazione della minusvalenza di € 1.189,795 a parziale compensazione della plusvalenza di € 3.658,94”.

I soggetti convenuti replicano, deducendo quanto segue:

- A)** la Cassa di Risparmio del (...) eccepisce, in via pregiudiziale, l’inammissibilità del ricorso *ratione materiae* in quanto “la ricorrente non contesta la qualità, la natura, l’informativa degli strumenti finanziari da lei acquistati e venduti, bensì la loro valorizzazione indicata nel sito della banca che concerne la gestione della piattaforma internet e, come secondo motivo di lamentela, la trattenuta applicata per il capital gain, cioè una questione che rientra nella materia fiscale”; nel merito, deduce:
- a) che “come indicato nella documentazione informativa di cui, avendo sottoscritto le quote tramite internet, la ricorrente ha obbligatoriamente preso visione, rendendo dichiarazione in tal senso, le uniche fonti ufficiali per la valorizzazione delle quote sono individuate ne «Il Sole 24 Ore» e nel sito istituzionale [della SGR che gestisce il fondo in questione]”;
 - b) che la ricorrente era “perfettamente a conoscenza” di quali sono le “fonti ufficiali di valorizzazione delle quote” “in quanto, nel suo stesso ricorso, riconosce al sito di (...) Capital S.p.A. di riportare «tutti i valori datati e ufficiali»”;
 - c) che, dunque, la ricorrente non poteva ignorare che “il valore riportato sul sito della banca è un valore informativo di carattere indicativo” e, pertanto, non ufficiale”;
 - d) che, con riferimento al secondo motivo di contestazione, non risultano irregolarità nell’applicazione del trattamento fiscale alla somma ricavata dalla liquidazione delle quote, effettuato nel pieno rispetto della normativa vigente in materia;
- B)** (...) Capital SGR replica, deducendo:
1. che “l’operazione di rimborso di n. 2.950,762 quote del fondo (...) Azioni Asia Nuove Economie è stata correttamente regolata in data 4 agosto 2014 nel rispetto delle norme previste dal Regolamento di Gestione del Fondo, con l’attribuzione del valore unitario della quota relativo al giorno 1° agosto 2014 (pari ad € 12,176), ovvero la data in cui è prevenuto presso la nostra SGR il flusso informatico, inoltrato da parte della filiale di Cassa di Risparmio del (...), contenente l’istruzione di rimborso conforme all’ordine sottoscritto dalla cliente in data 31 luglio 2014”;
 2. che, “come indicato in tutta la documentazione d’offerta relativa ai fondi comuni d’investimento, il valore unitario della quota dei fondi [NAV] è pubblicato giornalmente sul quotidiano «Il Sole 24 Ore», con indicazione della relativa data di riferimento, oltre che sul sito internet ufficiale della SGR”;
 3. che, con riferimento al contestato prelievo, la normativa fiscale è stata applicata correttamente.

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

Va pregiudizialmente esaminata l’eccezione di incompetenza *ratione materiae* sollevata dalla Cassa di Risparmio del (...) con riferimento ad ambedue i capi di ricorso.

Essa è fondata rispetto al capo di ricorso avente ad oggetto la compensazione delle plusvalenze/minusvalenze in funzione del trattamento fiscale applicato in occasione della liquidazione delle quote.

Tale problematica, infatti, attiene ad adempimenti ai quali l’intermediario è tenuto in ragione del servizio di custodia e amministrazione titoli erogato al cliente; pertanto, considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giuri Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti e operazioni finanziarie e che esulano quindi dalla sua competenza le questioni riguardanti gli adempimenti a carico dell’intermediario nella sua qualità custode e amministratore dei titoli della clientela, il Collegio dichiara inammissibile il capo del ricorso in questione.

La medesima eccezione della banca, non appare invece fondata con riferimento al capo di ricorso avente ad oggetto le presunte incomplete e non veritiere informazioni circa il NAV del fondo pubblicate sul sito della banca convenuta.

Trattasi, infatti di una questione attinente all'effetto che le menzionate informazioni, che si assumono carenti o inesatte, possono avere prodotto sulla decisione della cliente di effettuare il disinvestimento; fattispecie, questa, che rientra a pieno titolo nell'ambito di competenza dell'Organismo adito.

Venendo al merito del suddetto capo del ricorso, dall'esame della documentazione prodotta dalla banca convenuta risulta che la ricorrente ha sottoscritto quote del fondo "Nextra Azioni Asia" (ora "(...) Asia Nuove Economie") nel corso dell'anno 2007 tramite la piattaforma di trading-on line di (...). Risulta inoltre che la procedura informatica seguita dalla ricorrente per acquistare le quote del fondo contempla, ai fini del perfezionamento dell'operazione, un passaggio nel quale si richiede di dichiarare — "flaggando" apposite caselle — di "prendere atto e di accettare che la sottoscrizione viene fatta in base e in conformità al vigente Prospetto Informativo della Sicav e allo Statuto"; documentazione, questa, che viene "presentata a video" e risulta così consultabile dall'utente.

Detto prospetto informativo, nella parte I, capitolo E), par. 15, riporta le seguenti affermazioni: *"Il valore unitario della quota è pubblicato giornalmente sul quotidiano «Il Sole 24 Ore», con l'indicazione della relativa data di riferimento. Il valore unitario della quota dei fondi può essere altresì rilevato sul sito internet della SGR [...]"*.

E' quindi da ritenere che la ricorrente fosse a conoscenza del fatto che le uniche fonti ufficiali da consultare per conoscere il NAV del fondo fossero il sito della SGR e il citato quotidiano. D'altronde, ella stessa sembra confermare tale assunto allorquando, nel testo del ricorso, afferma: *"il valore della quota [riportato sul sito della banca convenuta] non essendo aggiornato in modo sistematico salta da un valore all'altro senza riportare tutti i valori intermedi datati ed ufficiali disponibili su [www\(...\).capital.it](http://www(...).capital.it), correttamente riportati dalla società di investimento"*.

Va aggiunto, per completezza, che la normativa contrattuale prevede che il rimborso delle quote sia effettuato dalla SGR sulla base del NAV del giorno di ricezione della domanda da parte della società e che le domande si considerano *"convenzionalmente ricevute il primo giorno successivo a quello di arrivo delle domande stesse presso la sede stessa [della SGR]"* (cfr. il Regolamento Unico). Ne deriva che, in ogni caso, l'importo del NAV visualizzato al momento della disposizione — si tratti del valore ufficiale ovvero, a fortiori, di quello non ufficiale — non può che assumere un valore indicativo, essendo destinato a trovare applicazione all'operazione l'importo del giorno successivo il quale non è a priori conoscibile quando si perfeziona l'ordine. Con l'ulteriore conseguenza che può utilmente invocarsi il legittimo affidamento nei menzionati valori (tanto più, ove non ufficiali) posseduti dalla quota al momento dell'immissione dell'ordine.

Alla luce delle considerazioni sopra riportate, il Collegio ritiene infondata la doglianza della ricorrente con riferimento al suddetto capo di ricorso.

In conclusione, dichiara il ricorso non meritevole di accoglimento.

6.3.1.9. Deposito titoli – Addebito imposta di bollo – Contestazione – Inammissibilità del ricorso

Il ricorso avente ad oggetto la contestazione circa la determinazione e l'applicazione dell'imposta di bollo su un deposito bancario dev'essere dichiarato inammissibile, considerato che si tratta di adempimenti ai quali l'intermediario è tenuto in ragione del rapporto di custodia ed amministrazione titoli instaurato con il cliente ed in qualità di sostituto d'imposta (art. 1838.c.c.); difatti, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in

materia di investimenti ed operazioni finanziarie, esulando dal suo ambito di competenza le controversie relative alla gestione ed amministrazione di un rapporto di deposito titoli, essendo il relativo contratto qualificabile quale “contratto bancario (decisione del 23 giugno 2015, ricorso n. 288/2015)

Il ricorrente contesta gli addebiti a titolo di imposta di bollo per l'anno 2013 con riferimento al deposito titoli a lui intestato, chiedendo il rimborso di € 33,20, con riserva di adire le vie legali qualora non venga applicata in maniera corretta la normativa vigente.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la questione dedotta con il ricorso attiene ad adempimenti (determinazione e applicazione della imposta di bollo) ai quali l'intermediario è tenuto in ragione del rapporto di custodia ed amministrazione titoli instaurato con il cliente ed in qualità di sostituto d'imposta (art. 1838.c.c.).

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 relative alla gestione ed amministrazione di un rapporto di deposito titoli, essendo il relativo contratto classificabile quale “contratto bancario”; dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

6.3.1.10. Estinzione dossier titoli – Asserita mancata consegna della certificazione di minus/plusvalenze – Inammissibilità del ricorso

E' da dichiarare inammissibile il ricorso avente ad oggetto la doglianza riguardante la mancata consegna da parte della banca, in occasione dell'estinzione di alcuni dossier titoli, delle certificazioni relative alle plus/minusvalenze maturate, atteso che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, esulando dalla sua sfera di competenza la domanda avente ad oggetto una questione (mancata consegna delle certificazioni delle plus/minus valenze) afferente all'attività di amministrazione titoli, svolta dalla banca nella sua qualità di depositaria (art. 1838, cod. civ.) (decisione del 9 luglio 2015, ricorso n. 359/2015).

I ricorrenti lamentano la mancata consegna da parte della banca, in occasione dell'estinzione di alcuni dossier titoli, delle certificazioni relative alle plus/minusvalenze maturate.

Il Collegio — esaminata la documentazione in 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 consegna delle certificazioni delle plus/minus valenze) 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 il ricorso inammissibile.

6.3.2. Questioni societarie

6.3.2.1. Azioni emesse dalla banca – Richiesta di cessione – Riacquisto da parte dell’intermediario – Delibera del Consiglio di Amministrazione – Rapporti societari – Inammissibilità della domanda

Atteso che il riacquisto da parte della banca di azioni di propria emissione deve considerarsi una modalità operativa che si prospetta come facilitazione aggiuntiva, e facoltativa, riconducibile ad un rapporto diretto tra la banca e la propria compagine sociale — sicché la condotta della banca deve considerarsi posta in essere non nella qualità di esercente attività di intermediazione finanziaria, bensì di società emittente delle azioni, e per di più nei confronti di un soggetto che agisce non nella qualità di cliente bensì di azionista della società — va dichiarato inammissibile il ricorso con cui ci si dolga di tale mancato riacquisto, essendo la relativa operazione inquadrabile nell’ambito dei rapporti societari, non rientranti nella competenza ratione materiae dell’Ombudsman (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 822/2014).

La ricorrente, azionista della banca convenuta, espone di aver richiesto all’intermediario, in più occasioni a partire dal giorno 8 aprile 2014, la vendita delle azioni dell’intermediario in suo possesso.

Non avendo la banca ancora eseguito la suddetta operazione, la ricorrente chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all’intermediario di provvedere, senza indugio, alla vendita dei titoli.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la banca, nella replica al reclamo presentato dalla ricorrente, ha affermato che “le azioni della [banca] possono essere cedute sia tramite trasferimento diretto tra parti contraenti che attraverso compravendita in contropartita diretta con la banca” [...] “per quest’ultima modalità, l’iter operativo, nel rispetto di quanto previsto nello Statuto Sociale, al solo fine di agevolare lo scambio delle azioni tra soci, prevede che tutte le richieste di cessione, previo esame e valutazione del Comitato Soci, vengano sottoposte per la delibera, appena possibile, al Consiglio di Amministrazione” [...] e “se approvate vengano quindi liquidate”.

A tal riguardo, il Collegio rileva che tale ultima modalità operativa sembra prospettarsi come facilitazione aggiuntiva, e facoltativa, riconducibile ad un rapporto diretto tra la banca e la propria compagine sociale, e risulta, dunque, posta in essere dall’intermediario non nella qualità di esercente attività di intermediazione finanziaria, bensì di società emittente delle azioni, nei confronti di un soggetto che agisce non nella qualità di cliente bensì di azionista della società; l’operazione 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.

6.3.2.2. Titolarità di azioni emesse dalla banca – Richiesta registrazione nel libro soci – Banca non in qualità di esercente attività di intermediazione finanziaria – Ricorrente in qualità di socio – Inammissibilità del ricorso

Deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di registrazione nel libro dei soci della banca, posto che tale questione riguarda l’attività della banca convenuta non nella qualità di esercente attività di intermediazione finanziaria ma quale soggetto emittente le

azioni di cui è causa; tanto più, ove si consideri che il ricorrente agisce non in qualità di cliente, bensì di soggetto presunto titolare di diritti di partecipazione al capitale sociale della banca: la vertenza risulta, quindi, inquadrabile nell'ambito dei rapporti societari, in quanto tali non rientranti nella competenza dell'Organismo adito (decisione del 9 febbraio 2015, ricorso n. 737/2014).

La ricorrente espone di essere titolare di n. 250 azioni della C.R.A. di ... (oggi ... Credito Cooperativo), “come da certificato nominativo del 23 marzo 1972”; posto che l’intermediario convenuto ha affermato che nel libro dei soci non compare alcuna registrazione a suo nome, la ricorrente chiede che l’Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca di “determinare il valore delle azioni [da lei] possedute” e di “liquidare e tramutare ovvero vendere le 250 azioni nominative possedute” o comunque di “reintegrar[la] nella compagine sociale, non risultando negli anni alcuna esclusione o disposizione in tal senso”.

La banca replica deducendo che “la verifica della qualità di socia della ricorrente dipende necessariamente dalla verifica del Libro Soci dello scrivente Istituto (frutto di quattro fusioni), che ha dato esito negativo”; aggiunge che “si è ulteriormente approfondita l’analisi estendendo la ricerca al Libro Soci dell’allora Cassa Rurale ed Artigiana di ... (fusa con C.R.A. di ... in data 21 dicembre 1994), dal quale è emersa l’annotazione di cancellazione dalla posizione di socio, con contestuale fuoriuscita dalla compagine sociale, della sig.ra (...) senza ulteriori indicazioni o causali”.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, ritiene che due ordini di fattori ostino alla definizione del ricorso nel merito.

Invero, sotto un primo profilo, il Collegio osserva che la questione oggetto di ricorso riguarda l’attività della banca convenuta posta in essere non nella qualità di esercente attività di intermediazione finanziaria ma quale soggetto subentrato ad altra società che, in precedenza, aveva emesso le azioni di cui è causa; rileva, inoltre, che detta questione è sottoposta dalla ricorrente all’esame dell’Ombudsman-Giuri Bancario non in qualità di cliente, bensì di soggetto presunto titolare di diritti di partecipazione al capitale sociale della banca; la vertenza risulta quindi inquadrabile nell’ambito dei rapporti societari, in quanto tali non rientranti nella competenza dell’Ombudsman-Giuri Bancario.

Aggiungasi, per altro verso, che la cancellazione dal libro dei soci della C.R.A. di (...), eccipita dalla banca, si presume sia stata eseguita antecedentemente all’anno 1994 (anno in cui è avvenuta la fusione con la C.R.A. di (...) e la contestuale costituzione della nuova società Banca di Credito Cooperativo ...) e che la ricorrente ha presentato reclamo alla banca convenuta nel corso dell’anno 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”.

Per i motivi suindicati, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.2.3. Richiesta di riacquisto di titoli azionari – Decisione rimessa all’Assemblea dei soci Operazioni societarie – Inammissibilità del ricorso

Deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di riacquisto di azioni emesse dalla banca convenuta, considerato che il ricorrente — deducendo che nelle ultime assemblee dei soci non era mai stata inserita all’ordine del giorno una delibera che autorizzasse

tale riacquisto — ha sostanzialmente presentato il ricorso non in qualità di cliente dell'intermediario, ma in quella di socio o azionista della banca medesima (chiamata in giudizio, non quale erogatore di servizi di investimento, ma quale società emittente le azioni in questione) (decisione del 3 novembre 2015, ricorso n. 375/2015).

I ricorrenti espongono di aver richiesto lo smobilizzo di tutte le azioni “CR Umbria” a loro cointestate e che tale ordine non era stato eseguito; chiedono, pertanto, la liquidazione di tali titoli per “impellenti esigenze personali con la massima urgenza”.

I ricorrenti precisano poi che, dal 2013, si erano tenute tre assemblee degli azionisti e che all'ordine del giorno non era stata mai inserita la previsione circa la fissazione del prezzo di acquisto e vendita delle azioni in contestazione.

La banca replica di non disporre della necessaria autorizzazione da parte dell'assemblea dei soci finalizzata alla negoziazione delle azioni in argomento le quali, tra l'altro, non sono quotate in nessun mercato borsistico; eccepisce, inoltre che la materia è estranea alla competenza dell'Ombudsman, trattandosi di valutare la regolarità dell'operato della banca stessa rispetto a norme di diritto societario. Rileva, in particolare, che le contestazioni sollevate investono la banca stessa non già in qualità di intermediario che presta i servizi di investimento, quanto piuttosto in qualità di società emittente dei titoli azionari.

Precisa, infine, che la vendita delle azioni era stata richiesta dai ricorrenti in modo irrituale e informale (lettera raccomandata del 6 febbraio 2015 inviata alla Direzione Generale) e che, del resto, una modulistica ad hoc non era nemmeno disponibile, posto che le azioni in questione non possono essere negoziate; pertanto, è da escludere che la disposizione impartita dai ricorrenti possa essere qualificata alla stregua di un effettivo ordine di negoziazione a valere sulle azioni in argomento.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva che i ricorrenti, in data 6 febbraio 2015, hanno richiesto lo smobilizzo di tutte le azioni “CR Umbria” a loro cointestate; in tale lettera, inviata alla Direzione Generale delle Casse di Risparmio dell'Umbria, i ricorrenti hanno fatto esplicito richiamo all'art. 2357 del codice civile per chiedere all'intermediario convenuto il riacquisto delle azioni dallo stesso emesse. Inoltre, nel ricorso hanno dedotto che nelle ultime tre assemblee dei soci non era mai stata inserita all'ordine del giorno una delibera che autorizzasse tale riacquisto. La banca ha confermato tale assunto, rilevando che — fin dal momento della sua costituzione — l'assemblea dei soci non ha mai adottato una delibera di autorizzazione del riacquisto di azioni proprie; di conseguenza, il Consiglio di amministrazione non ha mai fissato il relativo prezzo di negoziazione.

Da quanto sopra esposto, emerge che, come correttamente rilevato dalla banca, il ricorso — proposto dagli interessati non in qualità di clienti, ma in quella di soci o azionisti della banca medesima, e diretto nei confronti dell'intermediario non quale erogatore di servizi di investimento, ma quale società emittente le azioni in questione — si riferisce ad operazioni societarie che, in quanto tali, non rientrano nella competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario.

Il Collegio dichiara, quindi, il ricorso inammissibile.

6.3.2.4. Richiesta di riacquisto azioni bancarie – Intermediario in Amministrazione Straordinaria – Operazioni societarie – Ricorso inammissibile

Deve ritenersi inammissibile la domanda di riacquisto di azioni emesse dalla banca convenuta — che la banca medesima ha peraltro respinto, essendo attualmente assoggettata alla procedura di Amministrazione Straordinaria — in quanto il ricorso dell'interessato è

sostanzialmente diretto a far valere non la propria qualità di cliente della banca, ma quella di socio o azionista della medesima, ed è diretto nei confronti dell'intermediario non quale erogatore di servizi di investimento, ma quale società emittente le azioni in questione, riferendosi, pertanto, ad operazioni societarie che, in quanto tali, non rientrano nella competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario (decisione del 3 novembre 2015, ricorso n. 445/2015).

Il ricorrente espone di aver richiesto la vendita di azioni emesse dalla banca convenuta e di aver ricevuto “*motivazioni di diniego assolutamente illegittime e pretestuose*”; chiede l'intervento dell'Ombudsman a tutela delle proprie ragioni.

La banca replica di trovarsi attualmente in amministrazione straordinaria, per cui non è possibile dare seguito alla richiesta del ricorrente.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, rileva che il ricorrente, in data 13 novembre 2013, ha inviato al Consiglio di Amministrazione della banca convenuta la richiesta di recesso in merito a “*tre quote sottoscritte (...) per un totale di € 1.500,00*”; osserva, infatti, che l'art. 35 dello Statuto sociale della banca prevede che al Consiglio di Amministrazione sono riservate le decisioni concernenti il recesso dei soci.

La banca ha dedotto in merito che, ai sensi dell'art. 15 dello Statuto Sociale, “*il socio receduto (...) ha diritto al rimborso del valore nominale delle azioni; (...) il pagamento deve essere eseguito entro 180 giorni dall'approvazione del bilancio*”; ha, inoltre, dedotto che, trovandosi in stato di amministrazione straordinaria, deve trovare applicazione l'art. 75 del Testo Unico Bancario, ai sensi del quale “*la chiusura dell'esercizio in corso all'inizio dell'amministrazione straordinaria è protratta a ogni effetto di legge fino al termine della procedura*”. Di conseguenza, non è possibile procedere ad evadere la richiesta avanzata dal ricorrente.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che il ricorso — proposto dall'interessato non in qualità di cliente della banca, ma in quella di socio o azionista della medesima, e diretto nei confronti dell'intermediario non quale erogatore di servizi di investimento, ma quale società emittente delle azioni in questione — si riferisce ad operazioni societarie che, in quanto tali, non rientrano nella competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario.

Il Collegio dichiara, quindi, il ricorso inammissibile.

6.3.2.5. Azioni della banca – Domanda di cessione – Richiesta al CdA – Ricorrente in qualità di socio – Inammissibilità del ricorso

Nel caso in cui il ricorrente abbia sottoscritto la domanda di cessione di azioni emesse dalla banca convenuta e tale richiesta sia stata presentata nei confronti del Consiglio di Amministrazione dell'intermediario stesso — posto che la questione riguarda la banca non quale esercente attività di intermediazione finanziaria, ma quale società emittente delle azioni — il ricorso va dichiarato inammissibile, trattandosi di controversia attinente ad operazioni societarie che, in quanto tali, non rientrano nella competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario (decisione del 9 giugno 2015, ricorso n. 301/2015).

Il ricorrente espone di aver sottoscritto, in data 20 febbraio 2014, la domanda di cessione con la quale chiedeva la vendita di n. 700 azioni in suo possesso emesse dalla banca convenuta; lamenta, in merito, che tale disposizione non era stata eseguita, nonostante la banca avesse la possibilità di eseguire l'operazione di cessione richiesta.

Il ricorrente chiede, quindi, l'intervento dell'Ombudsman al fine di poter ottenere la vendita delle predette azioni al valore registrato in data 20 febbraio 2014.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dal ricorrente, rileva che quest'ultimo, in data 20 febbraio 2014, ha sottoscritto la domanda di "cessione" di n. 700 azioni emesse dalla "Banca Popolare di (...)"; tale richiesta è stata presentata nei confronti del Consiglio di Amministrazione della banca stessa.

Tale questione — riguardante la banca non quale esercente attività di intermediazione finanziaria, ma quale società emittente delle azioni — si riferisce ad operazioni societarie che, in quanto tali, non rientrano nella competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario.

Il Collegio dichiara, quindi, il ricorso inammissibile.

6.3.3. Trasferimento titoli

6.3.3.1. Richiesta di trasferimento titoli presso altro intermediario – Inammissibilità della domanda

Atteso che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, il ricorso avente ad oggetto una questione (esecuzione di un'operazione di trasferimento titoli) afferente all'attività di amministrazione titoli, svolta dalla banca nella sua qualità di depositaria (art. 1838, cod. civ.) deve essere dichiarato inammissibile, posto che il contratto di deposito titoli deve essere qualificato come "contratto bancario" (decisione del 14 gennaio 2015, ricorso n. 840/2014).

La ricorrente chiede il trasferimento presso un altro intermediario dei propri titoli custoditi dalla banca convenuta.

Il Collegio - esaminata la documentazione in 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 (esecuzione di un'operazione di trasferimento titoli) 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 il ricorso inammissibile.

6.3.3.2. Deposito titoli intestato al de cuius – Richiesta di trasferimento da parte degli eredi – Asseriti errori e ritardi – Inammissibilità della domanda

Qualora la problematica esposta dai ricorrenti attenga ad adempimenti (errori e ritardi nel trasferimento titoli) ai quali la banca depositaria è tenuta ai sensi dell'art. 1838 cod. civ., il ricorso deve essere dichiarato inammissibile 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" (decisione del 23 febbraio 2015, ricorso n. 829/2014).

I ricorrenti chiedono che l'Ombudsman-Giurì Bancario verifichi la correttezza delle seguenti operazioni, eseguite “per dare corso alla successione seguente al decesso del marito” della Sig.ra (...): 1) oneri fiscali addebitati; 2) trasferimento di titoli.

L'intermediario replica che la successione in questione era stata definita il 12 maggio 2014 e che i titoli intestati al de cuius erano stati divisi per le quote parti di spettanza degli eredi.

I ricorrenti controreplicano che l'intermediario aveva commesso degli errori nel trasferimento dei titoli della de cuius e che tale fatto aveva “comportato l'assoggettamento a tassazione di trasferimento di titoli già di proprietà” degli eredi.

Il Collegio rileva anzitutto che la Segreteria Tecnica dell'Ombudsman Bancario, con lettera-fax del 21 novembre 2014, ha comunicato, sia alla ricorrente che all'Ufficio Reclami delle Poste Italiane quanto segue: “poiché l'Ombudsman Bancario è stato interessato prima della scadenza del termine entro il quale l'intermediario in indirizzo avrebbe dovuto rispondere, restiamo in attesa di ricevere - entro il termine di cui all'art. 2, comma 4, del regolamento - copia dell'esito del ricorso che sarà comunicato dall'intermediario 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 di invio del reclamo”.

Il Collegio rileva che il 4 febbraio 2015 l'intermediario ha inviato copia della risposta fornita ai ricorrenti (lettera del 1° dicembre 2014), mentre questi ultimi, con lettera del 12 febbraio 2015, hanno dichiarato di non aver ricevuto alcun riscontro da parte di Poste Italiane; di conseguenza, il 13 febbraio 2015 la Segreteria Tecnica ha trasmesso ai ricorrenti, via e-mail, la predetta lettera di Poste Italiane del 1° dicembre 2014, chiedendo se la vertenza potesse ritenersi definita, ovvero a precisare i motivi dell'insoddisfazione.

I ricorrenti, con comunicazione del 17 febbraio 2015, hanno dichiarato la loro “totale insoddisfazione per quanto comunicato da Poste Italiane nella nota del 1° dicembre 2014, peraltro pervenuta solo ora con la trasmissione” da parte della Segreteria Tecnica.

Ciò premesso, il Collegio osserva che la problematica esposta dai ricorrenti attiene ad adempimenti (trasferimento e tassazione titoli) ai quali la 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 l'inammissibilità del ricorso.

6.3.3.3. Richiesta trasferimento titoli – Evasione parziale dell'operazione – Contestazione – Inammissibilità del ricorso

Posto che la contestazione relativa al trasferimento titoli presso altro intermediario attiene all'amministrazione del relativo dossier, e che tale attività è svolta dalla banca in ragione del contratto di custodia e amministrazione titoli stipulato con il ricorrente (art. 1838 c.c.), deve essere dichiarato inammissibile il ricorso col quale si lamentano eventuali inadempienze all'ordine di trasferimento (nella specie, il trasferimento solo parziale di titoli presso altro intermediario); infatti, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie ed 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” (decisione del 14 maggio 2015, ricorso n. 137/2015)

Il ricorrente espone di aver richiesto il trasferimento di titoli presso altro intermediario e che tale operazione era stata eseguita solo in parte; chiede l'intervento dell'Ombudsman al fine di poter concludere la procedura avviata.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva anzitutto che il ricorso ha per oggetto una questione (trasferimento titoli presso altro intermediario) 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 (art. 1838 c.c.).

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 il ricorso inammissibile.

6.3.4. Richiesta di documentazione

6.3.4.1. Successione ereditaria – Richiesta degli estratti conto del de cuius – Inammissibilità del ricorso

Premesso che la consegna di documentazione alla clientela costituisce un adempimento al quale la banca è tenuta ai sensi dell'art. 119 del Testo Unico Bancario, è da ritenersi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta, avanzata dagli eredi, di avere copia degli estratti conto del de cuius: a norma di Regolamento, infatti, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie; sicché esulano dalla sua competenza per materia, le controversie sorte in merito all'esecuzione di contratti di natura “bancaria”, quali sono quelli di conto corrente e di custodia e amministrazione titoli (decisione del 14 gennaio 2015, ricorso n. 783/2014).

Il ricorrente, erede del Sig. (...) (titolare di conti correnti e depositi amministrati in essere presso la banca convenuta), chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all'intermediario di produrre “gli estratti conto del *de cuius* a decorrere da dieci anni dalla apertura della successione”.

Esaminata la documentazione in atti, il Collegio rileva che la consegna di documentazione alla clientela costituisce un adempimento al quale la banca è tenuta ai sensi dell'art. 119 del Testo Unico Bancario.

Considerato 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 contratti di natura “bancaria”, quali sono quelli di conto corrente e di custodia e amministrazione titoli, il Collegio dichiara l'inammissibilità del ricorso.

6.3.4.2. Richiesta di documentazione attestante tutti i rapporti in essere – Domanda avanzata dall’erede del de cuius – Inammissibilità del ricorso

Posto che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman Bancario può pronunciarsi solo 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 contratti bancari e finanziari, deve dichiararsi inammissibile il ricorso con il quale venga richiesta dall’erede copia di documentazione attestante l’esistenza di tutti i rapporti esistenti (certificati obbligazionari, libretti di risparmio, cassette di sicurezza) intestati al de cuius (decisione del 16 novembre 2015, ricorso n. 612/2015).

La ricorrente, in qualità di erede del fratello, chiede copia di documentazione attestante l’esistenza di tutti i rapporti esistenti (certificati obbligazionari, libretti di risparmio, cassette di sicurezza) intestati al *de cuius*.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la questione attiene ad adempimenti (consegna della documentazione attestante le operazioni effettuate e i rapporti in essere) 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 solo 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 come “contratti bancari” — dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.5. Attività di gestione ed amministrazione

6.3.5.1. Applicazione di commissioni di custodia e amministrazione titoli – Aspetti gestionali e amministrativi del deposito titoli – Contratto bancario – Inammissibilità del ricorso

Deve ritenersi inammissibile la contestazione dell’applicazione delle commissioni di custodia e amministrazione dei titoli, posto che tale problematica attiene all’attività svolta dalla banca quale depositaria ai sensi dell’art. 1838 cod. civ.; infatti, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, mentre esulano dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli aspetti gestionali e amministrativi dei “depositi titoli”, in quanto contratti classificabili come “bancari” (decisione del 23 aprile 2015, ricorso n. 4/2015).

Il ricorrente espone:

1. di essere stato cointestatario insieme alla madre Sig.ra (...), nonché al Sig. (...), di un contratto per la prestazione di servizi di investimento e di un contratto di deposito titoli (n. 9340) stipulati con la Banca (...) (in seguito acquisita dalla Banca ...);
2. che, a seguito del decesso della madre intervenuto in data 1.1.2014, la banca ha aperto un nuovo contratto per la prestazione di servizi di investimento e di deposito titoli in data 13.1.2014 (n. 3668), intestato ai tre coeredi della *de cuius*, ossia ai signori (...), (...) e (...);

3. che — prima di girare i titoli, chiudere il vecchio dossier, e operare con il nuovo — il ricorrente instaurava il seguente dialogo con il funzionario della banca:
 - in data 12 febbraio 2014, il ricorrente chiedeva *«conferma che i dossier titoli non hanno costi, a parte il bollo»*;
 - in data 14 febbraio, dopo alcuni scambi di corrispondenza interlocutoria, il funzionario della banca gli confermava che il nuovo deposito in quanto tale *«genera come “costi” l’imposta di bollo nella misura dello 0,20% sul controvalore complessivo delle giacenze. Oltre a questo normalmente non ci sono ulteriori costi salvo che il deposito contenga titoli azionari particolari come ad esempio di società estere o titoli non dematerializzati»*;
 - al che il ricorrente, sempre in data 14 febbraio, rispondeva che nel vecchio dossier erano presenti titoli di stato e azioni, tra cui *«anche STM (credo sia estera), però ad oggi non mi sono state mai addebitate spese o commissioni»*, e ribadiva che voleva *«essere certo che le nuove “condizioni” non mi comportano spese di Dossier Titoli»*;
 - il funzionario, in data 17 febbraio, dichiarava: *«Signor (...) la tranquillizzo, le azioni della Stm essendo quotate sulla Borsa di Milano non vengono assimilate a titoli esteri e pertanto non le creeranno problemi di spese particolari»*;
4. che, nondimeno, dopo avere effettuato il “giro-titoli” — peraltro realizzato dalla banca con ritardo, in data 26 giugno 2014 — aveva ricevuto, nel mese di luglio 2014, una e-mail con cui la banca medesima gli addebitava spese per gestione custodia titoli per € 110 totali (cfr. il reclamo in data 3 settembre 2014);
5. che, inoltre, al momento della vendita di taluni titoli, disposta pochi giorni dopo tramite internet banking, gli erano state applicate commissioni di intermediazione pari al 2,5 per mille, senza tetto massimo, oltre spese fisse di 3 euro; con una differenza rispetto a quelle applicate in passato (pari all’1,90 per mille, con tetto massimo di 25 euro, oltre 2,25 euro di spese fisse) di complessivi euro 467,18;
6. che, successivamente, la banca gli ha addebitato ulteriori 90 euro di spese custodia titoli;
7. in conclusione, il ricorrente ritiene che la banca abbia illegittimamente applicato le commissioni per la custodia titoli nonché quelle di intermediazione, nella misura suddetta, e pertanto chiede che l’Ombudsman Giurì-Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di rimborsare le suddette commissioni addebitate nonché di corrispondere una somma pari ad € 500,00 “a titolo di risarcimento morale”.

La banca, nel replicare:

- a) ha affermato che il nuovo *«conto corrente e relativo dossier il cui contratto è stato sottoscritto dagli eredi il 26/05/2014»*; che tale rapporto *«reca condizioni diverse»* rispetto a quello sottoscritto con la Banca (...); che le commissioni in questione sono state applicate nel pieno rispetto del suddetto contratto; che ha comunque provveduto, *pro bono pacis*, a rimborsare la somma di € 110,00 relativa alle spese di gestione titoli riferibili al primo semestre del 2014 (cfr. le controdeduzioni del 13 febbraio 2015);
- b) successivamente ha precisato che il rapporto acceso il 26/05/2014 è cointestato soltanto ai signori (...) e (...), e sono lì *«confluite le quote degli attivi non oggetto di successione»*; mentre il dossier titoli intestato a tutti gli eredi (... , ... e ...) è stato aperto a seguito della pratica successoria e contrassegnato dal numero 3668;
- c) ha quindi concluso chiedendo che l’Ombudsman rigetti del ricorso;

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

Con riferimento alla contestata applicazione delle commissioni di custodia e amministrazione dei titoli, la problematica esposta dal ricorrente attiene all’attività svolta dalla banca quale depositaria ai sensi dell’art. 1838 cod. civ.

Considerato quindi che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente 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", in quanto contratti classificabili come "bancari", il Collegio dichiara l'inammissibilità del suddetto capo del ricorso.

In merito alla contestata applicazione delle commissioni di intermediazione in ragione di alcune operazioni su titoli, il Collegio rileva che a seguito del decesso in data 1 gennaio 2014 della madre del ricorrente, cointestatario del deposito titoli di cui si discute, la banca ha comunicato al ricorrente che era «necessaria» la «accensione» di un nuovo dossier titoli (cfr. la lettera della banca in data 10 novembre 2014).

Il nuovo rapporto è stato quindi acceso in data 13 gennaio 2014, quando i cointestatari del nuovo dossier (il ricorrente e gli altri due eredi) hanno sottoscritto il relativo contratto, contestualmente dichiarando di avere ricevuto la relativa documentazione informativa che, in effetti, contempla le commissioni di intermediazione applicate dalla banca.

Nondimeno, è da rammentare che prima di girare i titoli sul nuovo dossier, chiudere il vecchio dossier, e iniziare ad operare con il nuovo, il ricorrente aveva espressamente richiesto alla banca una conferma in merito alla circostanza che «i dossier titoli non hanno costi, a parte il bollo», e aveva ottenuto risposta affermativa; con la precisazione che «oltre a questo normalmente non ci sono ulteriori costi» salvo che il deposito contenga titoli esteri, ciò che nel suo caso era da escludere (cfr., la corrispondenza citata più diffusamente sopra, al punto n. 4).

Anche là dove alle predette dichiarazioni provenienti dalla banca non si voglia riconoscere un effetto derogatorio del contratto precedentemente sottoscritto (si veda in proposito anche l'art. 1342, c.c., secondo il quale le clausole aggiunte prevalgono su quelle, ancorché "non cancellate", dei moduli che disciplinano in maniera uniforme determinati rapporti contrattuali), certo è che le dichiarazioni medesime possano perlomeno avere ingenerato nel cliente l'aspettativa che le condizioni del nuovo rapporto — racchiuse peraltro in quasi cento pagine — non fossero dissimili, sotto il profilo qui considerato, da quelle pregresse e comunque non generassero gli oneri applicati.

Aspettativa legittima, ove si consideri, da un lato che il ricorrente era indotto a ritenere che l'accensione del nuovo deposito, in quanto dichiarata "necessaria" dalla banca, operasse in continuità con il precedente; dall'altro che il cliente ha pieno diritto di ottenere dalla banca, in qualsiasi momento del rapporto, informazioni e precisazioni relative ai contratti in essere (cfr. l'art. 17 delle condizioni generali relative al rapporto banca cliente, trasmesse dalla banca).

Venendo al pregiudizio da ristorare al ricorrente, il Collegio ritiene anzitutto di non poter liquidare il danno morale posto che il ricorrente non ha fornito alcun elemento di prova a sostegno di quanto affermato.

Quanto al rimborso delle commissioni, il Collegio — non essendo possibile stabilire con certezza quali sarebbero state le conseguenze, in mancanza della suddetta aspettativa —, ritiene di dover procedere ad una valutazione di tipo equitativo (art. 1226 c.c.), tenendo conto del parziale rimborso già effettuato dalla banca, e dell'ammontare delle commissioni praticate sia anteriormente alla morte della *de cuius*, sia successivamente, nonché dell'esecuzione di queste ultime in applicazione del nuovo contratto intestato ai tre eredi.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara la banca tenuta a corrispondere al ricorrente la somma di € 200,00, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria.

6.3.5.2. Richiesta estinzione deposito titoli – Titoli privi di valore – Questione attinente al deposito titoli – Attività della banca nel ruolo di depositaria – Inammissibilità del ricorso

Considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, il ricorso avente ad oggetto questioni (estinzione del deposito titoli e spossessamento dei titoli privi di valore) afferenti all’attività di gestione e amministrazione titoli, svolta dalla banca nella sua qualità di depositaria (art. 1838, cod. civ.) deve essere dichiarato inammissibile, posto che il contratto di deposito titoli è qualificabile come “contratto bancario” (decisione del 26 maggio 2015, ricorso n. 223/2015).

La ricorrente chiede l’estinzione del deposito titoli a lei intestato, “con spossessamento dei titoli privi di valore”, non apparendo equo, in presenza di titoli che da anni hanno perso valore, dover sopportare costi derivanti da “mancata organizzazione da parte della banca nella gestione di titoli della specie (senza valore)”. Chiede, pertanto, l’intervento dell’Ombudsman Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Il Collegio — esaminata la documentazione in 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 questioni (estinzione del deposito titoli e spossessamento dei titoli privi di valore) afferenti all’attività di gestione e 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 le questioni in oggetto esulano dalla propria competenza *ratione materiae* e, pertanto, dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.5.3. Sottoscrizione fondo comune di investimento – Richiesta di documentazione – Inammissibilità del ricorso

*Dev’essere dichiarato inammissibile il ricorso all’Ombudsman avente ad oggetto adempimenti ai quali la banca è tenuta nell’espletamento di un’attività gestionale amministrativa (rilascio copia della documentazione relativa alla sottoscrizione di un fondo comune di investimento) relativa ad un investimento finanziario effettuato dal cliente, atteso che l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in merito a controversie che abbiano ad oggetto l’espletamento di investimenti e di operazioni finanziarie, e che esulano quindi dal suo ambito di competenza *ratione materiae* le questioni riguardanti gli aspetti gestionali e amministrativi relativi ad investimenti finanziari (decisione del 9 giugno 2015, ricorso n. 267/2015).*

Il ricorrente chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di “esibire copia conforme della documentazione bancaria attestante la sottoscrizione delle quote” del fondo Olinda.

Il Collegio rileva che la problematica sottoposta dal ricorrente all’esame dell’Ombudsman-Giurì Bancario attiene ad adempimenti ai quali la banca è tenuta nell’espletamento di un’attività gestionale amministrativa (rilascio copia della documentazione relativa alla sottoscrizione di un fondo comune di investimento) relativa ad un investimento finanziario effettuato dal cliente (art. 1838, c.c.).

Il Collegio — considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in merito a controversie che abbiano ad oggetto l’espletamento di investimenti e di operazioni finanziarie, e che esulano quindi dal suo ambito di competenza *ratione*

materiae le questioni riguardanti gli aspetti gestionali e amministrativi relativi ad investimenti finanziari — dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.6. Buoni Fruttiferi Postali - Libretti

6.3.6.1. Liquidazione di Buoni Fruttiferi Postali – Contestazione sul controvalore – Inammissibilità del ricorso

*Posto 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”, e che le istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia giungono alla conclusione 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, va dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto il rimborso dei buoni fruttiferi postali, esulando dalla competenza dell'Ombudsman *ratione materiae* (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 904/2014).*

La ricorrente, intestataria di un buono fruttifero postale del valore di £ 1.000.000,00 sottoscritto nell'anno 1984, espone che, in occasione del rimborso del titolo eseguito in data 6 dicembre 2014, l'intermediario ha liquidato una somma inferiore (€ 8.163,03) rispetto a quella che sarebbe dovuta essere riconosciuta tenendo conto del tasso di interesse indicato sulla tabella presente sul titolo stesso (€ 18.448,80).

Ritenendo che nella suddetta vicenda l'intermediario non abbia agito correttamente, la ricorrente chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all'intermediario convenuto di corrispondere la somma di € 10.285,77, pari alla differenza tra quanto avrebbe dovuto ricevere se il controvalore fosse stato calcolato secondo i tassi di interessi indicati sul titolo e quanto effettivamente rimborsato.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva che il ricorso riguarda una questione afferente “Buoni Fruttiferi Postali”.

Il Collegio osserva, in merito, 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 “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.

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 al rimborso dei buoni fruttiferi postali da parte dell'intermediario convenuto esulino dalla propria competenza *ratione materiae* e, pertanto, dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.6.2. Libretto postale – Contestazione sul tasso di interesse – Inammissibilità del ricorso

Considerato che il TUF stabilisce che “non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari” e che le istruzioni di vigilanza della Banca d’Italia stabiliscono che a “libretti di risparmio postale e buoni fruttiferi assistiti dalla garanzia dello Stato”, non si applica la disciplina del TUF, ma quella relativa alla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari, deve dichiararsi inammissibile il ricorso relativo ad un libretto postale, posto che la competenza dell’Ombudsman-Giurì Bancario è limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento (decisione del 7 ottobre 2015, ricorso n. 486/2015).

Il ricorrente espone di aver acceso un libretto postale ordinario in data 15 settembre 2014, successivamente modificato in “libretto smart” al fine di ottenere un tasso d’interesse più favorevole; precisa che, essendo tale modifica soggetta all’attivazione di una tessera elettronica, si era recato più volte in filiale per sollecitare la spedizione presso la sua abitazione del relativo codice; che, a seguito ad ulteriore richiesta, in data 20 giugno 2015, l’operatore di Poste Italiane comunicava che la tessera collegata al libretto postale era stata estinta e, pertanto, il libretto postale era da considerarsi di tipo ordinario.

Il ricorrente chiede l’accredito sul proprio conto corrente postale del tasso d’interesse pattuito, domandando altresì se l’Ombudsman sia competente ai fini della controversia *de qua*.

Il Collegio rileva 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*”; inoltre, le istruzioni di vigilanza della Banca d’Italia stabiliscono che a “*libretti di risparmio postale e buoni fruttiferi assistiti dalla garanzia dello Stato*”, non si applica la disciplina del Testo Unico della Finanza, ma quella relativa alla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari ovvero quella posta con D.M. del Ministro delle Finanze (cfr. il § 1 delle nuove istruzioni sulla “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*” del 15 luglio 2015).

Pertanto, posto che la competenza dell’Ombudsman-Giurì Bancario è limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento, il Collegio ritiene che la vertenza in questione esuli dal proprio ambito di competenza.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.6.3. Buoni Fruttiferi postali rimborsati parzialmente - Richiesta di restituzione totale – Inammissibilità della domanda

Stante il disposto delle Istruzioni di vigilanza di Banca s’Italia e dell’art. 1, comma 1, lettera u), del TUF – ai sensi del quale “non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari”, deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto il rimborso di Buoni Fruttiferi Postali, esulando tale materia dalla competenza dell’Ombudsman-Giurì Bancario (decisione del 14 maggio 2015, n. 145/2015).

La ricorrente chiede la restituzione del valore nominale dei Buoni Fruttiferi Postali “BFPinsieme”, emessi il 1° febbraio 2012 e rimborsati in modo parziale.

Il Collegio rileva 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*”; inoltre, 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.

Ritiene pertanto che il ricorso debba essere dichiarato inammissibile in quanto avente ad oggetto la restituzione di un Buono Fruttifero Postale da parte dell’intermediario convenuto; materia questa che esula dalla competenza dell’Ombudsman-Giurì Bancario la quale è limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.7. Contratti bancari

6.3.7.1. Conto deposito - Contestazione applicazione imposta di bollo – Inammissibilità del ricorso

Considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, deve essere dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto una questione (applicazione dell’imposta di bollo con riferimento ad un contratto di conto corrente bancario) afferente ad un contratto qualificabile come “contratto bancario”, qual è quello di conto corrente bancario (decisione del 14 gennaio 2015, ricorso n. 764/2014).

La ricorrente contesta l’addebito effettuato dalla banca, a titolo di applicazione dell’imposta di bollo, con riferimento al “Conto Deposito Conto (...)”, di cui la stessa era titolare.

Il Collegio - esaminata la documentazione in 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 dell’imposta di bollo con riferimento ad un contratto di conto corrente bancario) afferente ad un contratto qualificabile come “contratto bancario”, qual è quello di conto corrente bancario; rilevato che tale materia esula dalla propria competenza *ratione materiae*, dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.7.2. Contestazione applicazione interessi anatocistici – Contestazione addebiti su carta di credito – Inammissibilità del ricorso

Considerato che la competenza dell’Ombudsman-Giurì Bancario è limitata alle vertenze, insorte tra intermediari finanziari e loro clienti, riguardanti i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettati – ai sensi dell’art. 23, comma 4, del Testo unico della finanza – al titolo VI del Testo unico bancario, va dichiarato inammissibile il ricorso relativo a controversia avente ad oggetto operazioni e servizi bancari e finanziari (nella specie: “interessi anatocistici” e carta di credito) (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 695/2014).

Il ricorrente lamenta che la banca gli aveva applicato interessi usurari ed addebitato importi a titolo di commissione di massimo scoperto; lamenta, poi, un addebito sulla “Carta Libra” da lui non autorizzato. Precisa di aver subito un danno economico di € 3.000,00.

La banca replica con lettera del 16 ottobre 2014, chiedendo che il ricorso venga respinto in considerazione della genericità della contestazione formulata dal ricorrente.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva innanzitutto che la competenza dell’Ombudsman-Giurì Bancario è limitata alle vertenze, insorte tra intermediari finanziari e loro clienti, riguardanti i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettati – ai sensi dell’art. 23, comma 4, del Testo unico della finanza – al titolo VI del Testo unico bancario; stante che la doglianza del ricorrente (come emerso dalla documentazione integrativa inviata il 15 ottobre 2014) riguarda esclusivamente contestazioni circa “interessi anotocistici” ed una “Carta Libra” - per cui trattasi di controversia avente ad oggetto operazioni e servizi bancari e finanziari, che esulano dalla competenza dell’Ombudsman-Giurì Bancario – il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.7.3. Conto corrente – Contestazione del tasso creditore applicato – Inammissibilità del ricorso

Il ricorso avente per oggetto una questione afferente un rapporto di conto corrente intercorso tra i ricorrenti e la banca deve dichiararsi inammissibile, considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che detto contratto di conto corrente è qualificabile come “contratto bancario”, esulando pertanto dalla competenza ratione materiae del menzionato Organismo (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 905/2014).

I ricorrenti espongono di aver aperto presso la banca convenuta, in data 1° agosto 2012, un conto corrente denominato “Deposito certo”, che garantiva un tasso di interesse pari al 5%; aggiungono che, nel mese di luglio 2014, in vista della scadenza di detto deposito (31 agosto 2014), avevano contattato il direttore della filiale di riferimento della banca per discutere l’eventuale rinnovo del deposito e che quest’ultimo aveva suggerito di rinviare la discussione ai primi giorni di settembre 2014, assicurandoli che, successivamente alla scadenza, per un “periodo di comporto” di 10 giorni, la banca avrebbe continuato ad applicare ai fondi depositati il tasso di interesse del 5%.

I ricorrenti lamentano di aver appreso, in data 11 settembre 2014, che il direttore della filiale aveva commesso un errore affermando che il tasso di interesse durante il detto periodo di comporto sarebbe rimasto invariato e che, in realtà, il tasso applicato nel suddetto lasso di tempo era stato pari allo 0,5%.

Ritenendo di aver subito un danno a causa della condotta della banca, i ricorrenti chiedono che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all’intermediario di corrispondere la somma di € 213,50 a titolo di risarcimento.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva che il ricorso ha per oggetto una questione afferente un rapporto di conto corrente intercorso tra i ricorrenti e la banca.

A tal riguardo - considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che il contratto di conto corrente è qualificabile come “contratto bancario” - il Collegio osserva che tale materia esula dalla propria competenza *ratione materiae* e, pertanto, dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.7.4. *Asserito indebito incasso di certificati di deposito – Categoria non rientrante negli strumenti finanziari – Inammissibilità del ricorso*

Considerato che il TUF stabilisce che “non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari” e che le istruzioni di vigilanza della Banca d’Italia giungono alla conclusione 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, va dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto le contestazioni relative a certificati di deposito (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 850/2014).

La ricorrente ritiene che la sorella Sig.ra (...) si sia illegittimamente impossessata e abbia incassato alcuni certificati di deposito al portatore sottoscritti dalla madre; chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva che il ricorso riguarda una questione afferente “certificati di deposito al portatore”.

Il Collegio osserva, in merito, 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 “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.

Posto che la competenza dell’Ombudsman-Giurì bancario è limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento, il Collegio ritiene che la vertenza in esame esuli dalla propria competenza *ratione materiae* e, pertanto, dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.7.5. *Libretto di risparmio – Richiesta di liquidazione delle somme depositate – Incompetenza per materia - Inammissibilità della domanda*

Poiché 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 e non quella di cui al Testo Unico della Finanza, è da ritenere che il ricorso avente ad oggetto la liquidazione di libretti di risparmio da parte dell’intermediario convenuto sia inammissibile, posto che la materia del contendere esula dalla competenza dell’Ombudsman stesso, essendo la stessa limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento (decisione del 13 aprile 2015, ricorso n. 78/2015).

I ricorrenti chiedono che la banca liquidi a loro favore la somma attualmente depositata sul libretto di risparmio ordinario acceso a nome della Sig.ra (...), deceduta il 4 settembre 2013; chiedono, altresì, la liquidazione “degli interessi maturati e maturandi in base alla disciplina del rapporto, ovvero di quelli legali”.

Il Collegio rileva 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” 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.

Ritiene pertanto che il ricorso abbia ad oggetto la liquidazione di libretti di risparmio da parte dell’intermediario convenuto e quindi una materia che esula dalla competenza dell’Ombudsman-Giurì Bancario la quale è limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.7.6. Disinvestimento di prodotti finanziari – Impossibilità di disporre del ricavato accreditato in conto corrente tramite home banking – Inammissibilità del ricorso

La doglianza circa l’impossibilità di disporre tramite la piattaforma di home banking delle somme accreditate in seguito al disinvestimento di un prodotto finanziario, riguarda la gestione del contratto di conto corrente stipulato dal cliente con la banca; pertanto, considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi solo in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, e che esulano quindi dalla sua competenza le questioni riguardanti il rapporto di conto corrente, essendo il relativo contratto qualificabile quale “contratto bancario”, il Collegio dichiara inammissibile il ricorso (decisione del 13 aprile 2015, ricorso n. 842/2014).

Il ricorrente espone di aver sottoscritto, in data 7 luglio 2014, il prodotto finanziario “Cedola Attiva Più 07/2019”, conferendo la somma di € 22.000,00, e di avere disposto, in data 22 dicembre 2014, il disinvestimento del medesimo prodotto, per un controvalore pari ad € 21.717,54.

Il ricorrente deduce di non aver mai sottoscritto il questionario Mifid di profilatura dell’investitore, nonché di aver verificato, accedendo alla propria pagina della piattaforma di home banking, che le risposte riportate sul suddetto questionario non corrispondevano a quelle fornite all’addetto della banca; ritiene, inoltre, che il prodotto in questione, collocato dalla banca e sottoscritto dietro consulenza di quest’ultima, non fosse adeguato al suo profilo di rischio

Il ricorrente, residente stabilmente all’estero, lamenta, infine, di non poter disporre, attraverso la piattaforma di home banking, della somma liquidata a seguito del disinvestimento e chiede, quindi, l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

La banca replica, deducendo:

1. che il ricorrente, in data 26 giugno 2014, ha regolarmente apposto la sua firma in calce sia al questionario Mifid che al contratto quadro per la prestazione dei servizi di investimento;
2. che il prodotto finanziario in questione risulta adeguato alla propensione al rischio “moderata” rilevata a seguito della compilazione del suddetto questionario;
3. che l’impossibilità di disporre, tramite internet, della somma liquidata è determinata dal fatto che il contratto di home banking stipulato dal ricorrente è stato “abilitato esclusivamente alle funzionalità rendicontative”;
4. che l’intermediario, in data 26 gennaio 2015, ha provveduto ad accreditare al cliente la somma di € 150,00, a titolo di liberalità.

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

In merito alla contestazione del ricorrente relativa alla mancata sottoscrizione e alla autenticità delle risposte del questionario Mifid, il Collegio rileva che l’intermediario convenuto, in

sede di replica, ha allegato il suddetto documento, il quale reca, in calce, la sottoscrizione del ricorrente e la data del 26 giugno 2014.

Considerato che l'Ombudsman-Giurì Bancario giudica esclusivamente in base alle prove documentali prodotte dalle parti, il Collegio, alla luce dell'evidenza probatoria fornita dalla banca, non può che ritenere infondata la doglianza del ricorrente, anche per quanto attiene alla contestata veridicità delle informazioni riportate sul questionario.

Per quanto riguarda la contestata inadeguatezza dell'investimento, anzitutto il Collegio osserva che il questionario Mifid evidenzia una propensione al rischio "moderata" del ricorrente (su una scala che contempla 4 livelli: conservativo, moderato, dinamico e attivo).

Considerato che il "profilo di rischio" del prodotto "Eurizon Cedola attiva Più 7/2019", riportato nel Kiid del prodotto, è indicato con il valore di 4 su una scala che va da 1 a 7, il Collegio ritiene che il prodotto in questione risulti adeguato alle esigenze ed alle caratteristiche del ricorrente e, pertanto, respinge il suddetto capo del ricorso.

Venendo, infine, all'ultima contestazione del ricorrente, che denuncia l'impossibilità di disporre tramite la piattaforma di home banking delle somme accreditate in seguito al disinvestimento del prodotto, il Collegio rileva che la questione riguarda la gestione del contratto di conto corrente stipulato dal cliente con la banca.

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 il rapporto di conto corrente, essendo il relativo contratto qualificabile quale "contratto bancario" – il Collegio dichiara inammissibile tale capo del ricorso.

6.3.7.7. Libretto nominativo - Versamento di assegno circolare – Contestazione sulla data valuta – Inammissibilità del ricorso

Posto che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di servizi e di attività di investimento e che esulano quindi dal suo ambito di competenza ratione materiae le questioni riguardanti gli assegni circolari, deve essere dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione della data valuta riconosciuta dall'intermediario all'operazione di versamento di un assegno circolare su un libretto nominativo (decisione del 9 giugno 2015, ricorso n. 314/2015).

La ricorrente espone di aver versato — in data 7 maggio 2012, in occasione dell'apertura di un libretto (...) nominativo ordinario — un assegno circolare a lei intestato; si duole del fatto che mentre la data dell'operazione di accredito corrisponde a quella del giorno successivo al versamento dell'assegno, la data valuta riportata risulta essere quella del 17 maggio 2012.

Sostenendo che "la legge 102/2009 Tremonti Ter stabilisce massimo un giorno di valuta per gli assegni circolari", la ricorrente chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all'intermediario convenuto "di rimborsare l'interesse non maturato a causa degli 11 gg. di valuta e la differenza dell'imposta di bollo pagata in più" nonché una somma determinata equitativamente per "i danni patiti e patienti".

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che il ricorso in esame riguarda l'accredito di un assegno circolare versato dalla ricorrente.

Pertanto — considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di servizi e di attività di investimento e che esulano quindi

dal suo ambito di competenza *ratione materiae* le questioni riguardanti il versamento di un assegno circolare — il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.7.8. Certificato di deposito – Scadenza – Contestazione della somma accreditata – Inammissibilità della domanda

Deve ritenersi inammissibile la contestazione circa la congruità della somma accreditata dalla banca convenuta in occasione della scadenza di un certificato di deposito sottoscritto con l'intermediario, considerato che il TUF stabilisce che “non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari”; il ricorso esula, quindi, dalla competenza dell'Ombudsman-Giurì Bancario, la quale è limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento (decisione del 9 luglio 2015, ricorso n. 357/2015).

Il ricorrente contesta la congruità della somma accreditata dalla banca convenuta in occasione della scadenza di un certificato di deposito sottoscritto con l'intermediario.

Il Collegio rileva 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”; inoltre, 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.

Ritiene pertanto che il ricorso debba essere dichiarato inammissibile in quanto avente ad oggetto il rimborso di un certificato di deposito da parte dell'intermediario convenuto; materia questa che esula dalla competenza dell'Ombudsman-Giurì Bancario la quale è limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.8. Richiesta di pareri e informazioni

6.3.8.1. Richiesta di pareri e consigli – Eventuale presentazione di ricorso su questioni relative ad azioni bancarie – Inammissibilità della domanda

Deve ritenersi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di consigli in merito alla possibilità di presentare un ricorso riguardante azioni emesse dalla banca convenuta, posto che l'Ombudsman non può fornire pareri o consulenze su aspetti connessi a controversie oggetto di esame (decisione del 13 aprile 2015, ricorso n. 193/2015).

E' pervenuta all'Ombudsman notizia che la Cassa di Risparmio di Ferrara (Carife), non ha adempiuto alla propria decisione del 23 luglio 2014 (ric. n. 1031/13), con cui il collegio ha dichiarato la banca tenuta a rimborsare al ricorrente, previa consegna da parte di questi dei titoli acquisiti aderendo all'operazione di aumento di capitale della banca medesima, la somma investita nell'operazione oltre agli interessi.

In particolare, lo stesso intermediario, nella lettera pervenuta in data 20 febbraio 2015 ha affermato di non poter adempiere alla suddetta decisione perché ciò contrasterebbe con l'intervenuto consolidamento della delibera di aumento di capitale nonché con la propria sottoposizione al regime di amministrazione straordinaria.

In precedenza, la Cassa aveva già rilevato l'incompatibilità delle attività da porre in essere al fine di ottemperare alla decisione dell'Ombudsman entro il termine di 30 giorni, ad essa assegnato dalla predetta decisione, che, a suo giudizio, doveva essere emendata sia per le ragioni già esposte sia perché avrebbe errato nel ritenere illiquido il prodotto sottoscritto dal ricorrente e nel considerare conseguentemente operanti i principi informativi in materia di titoli illiquidi, non rispettati nella specie dall'intermediario (cfr. lettera pervenuta il 29 settembre 2014).

A fronte della posizione assunta dalla banca, il ricorrente – dopo avere chiesto all'Ombudsman un “consiglio” in merito alla possibilità di presentare un ulteriore reclamo relativo ad altre azioni Carife acquistate anteriormente all'aumento di capitale del 2011 (v. la lettera pervenuta il 24 settembre 2014) – ha, di recente, sollecitato l'adempimento della decisione dello stesso Ombudsman (cfr. la lettera pervenuta il 9 marzo 2015, nella quale si ribadisce la richiesta di parere in relazione ad azioni precedentemente acquistate da sua moglie).

In proposito, il Collegio osserva quanto segue.

1) Quanto alle deduzioni mediante le quali l'intermediario segnala che la decisione assunta dall'Ombudsman dovrebbe essere emendata, 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, da ultimo, le decisioni del 23 febbraio 2015, ric. n. 912/14 e 772/14), ammissibile, pertanto, soltanto nelle ipotesi espressamente previste (ad es.: errore di fatto, prove false; etc.).

Una tale evenienza non si verifica nel caso in esame nel quale la Cassa ha sostanzialmente dedotto, quali motivi a sostegno della richiesta di riesame:

- circostanze attinenti al merito della controversia – insistendosi, da parte dell'intermediario, nel sostenere di avere correttamente informato il cliente dell'operazione in contestazione –, sulle quali il Collegio già si è pronunciato con la decisione del 23 luglio 2014;

- nonché circostanze che involgono aspetti di carattere strettamente esecutivo – là dove, in particolare, si sostiene che l'esecuzione della decisione e il riacquisto delle azioni proprie sarebbe incompatibile con l'intervenuto consolidamento della delibera di aumento di capitale e con la propria sottoposizione al regime di amministrazione straordinaria, disposta con DM del 27 maggio 2013 – le quali circostanze peraltro non erano state nemmeno prospettate con le controdeduzioni del 19 dicembre 2013, ove la Cassa si limitava a ribadire la piena legittimità del proprio operato: sicché – indipendentemente dall'incidenza di tali circostanze sull'esecuzione della decisione Ombudsman (cfr. paragrafo 3) – la loro odierna prospettazione *sub specie* di mezzo di gravame si appalesa comunque del tutto irrituale.

Comunque, a titolo di completezza, è da osservare che, contrariamente a quanto dedotto dalla banca, la precedente decisione del 23 luglio 2014: a) non viola il disposto di cui all'art. 2379-ter, c.c., il quale si limita a disporre che non può essere invalidata la delibera di aumento di capitale (su cui il Collegio non ha assunto alcuna determinazione), non il successivo negozio di acquisto delle azioni da parte del singolo socio (sul quale il Collegio si è appunto pronunciato con la decisione in oggetto); b) ha correttamente stabilito che il titolo sottoscritto dal ricorrente era di natura illiquida, come risulta dalla documentazione in atti.

Il Collegio pertanto dichiara inammissibile la domanda in questione.

2) Quanto ai consigli e ai pareri richiesti all'Ombudsman dal ricorrente, in merito alla possibilità di presentare ulteriori ricorsi in relazione ad altre azioni Carife acquistate anteriormente all'aumento di capitale del 2011 – fermo restando che la presentazione di un reclamo avente ad oggetto fatti anteriori al 2011 risulterebbe in contrasto con l'art. 7, comma 1, lett. a), a mente del quale il reclamo non può avere ad oggetto fatti anteriori di più due anni – è da rammentare che la giurisprudenza dell'Ombudsman è orientata nel senso che l'Organismo “*non può fornire pareri o consulenze su aspetti connessi a controversie oggetto di esame*” (decisione del 9 luglio 2014, ricorso n. 106/2014; in termini: decisione del 27 ottobre 2014, ricorso n. 801/2013).

Il Collegio, pertanto, dichiara inammissibile la richiesta avanzata sul punto dal ricorrente.

3) Per quanto attiene, infine, alla questione inerente all'adempimento della decisione precedentemente assunta – adempimento che il ricorrente sollecita e che la Cassa dichiara di non poter eseguire – va osservato che ai sensi del Regolamento, la decisione dell'Ombudsman è vincolante per l'intermediario (art. 10, comma 1).

Tenuto peraltro conto che, nella specie, la Cassa è sottoposta a procedura di amministrazione straordinaria, il Collegio dichiara la Cassa medesima tenuta a dare esecuzione alla decisione dell'Ombudsman del 23 luglio 2014 (ric. n. 1031/13), con le modalità ed entro i limiti previsti dalla legge per tale procedura. Fermo restando che, comunque, il cliente conserva il diritto di investire della controversia, in qualunque momento, anche successivo alla decisione, l'Autorità giudiziaria, un organismo conciliativo, ovvero, ove previsto, un collegio arbitrale (art. 15).

6.3.8.2. Buono fruttifero postale – Contestazione computo interessi – Richiesta di un parere – Inammissibilità del ricorso

Poiché l'Ombudsman non può fornire pareri o consulenze su aspetti connessi a controversie oggetto di esame, tanto più nei casi in cui la questione sottopostagli esuli dal suo ambito di competenza ratione materiae, come accade in tema di buoni fruttiferi postali, il relativo ricorso deve dichiararsi inammissibile (decisione del 23 settembre 2015, ricorso n. 417/2015).

Il Collegio — presa in esame la documentazione in atti — rileva che il ricorrente chiede all'Ombudsman un parere in merito all'esatto computo degli interessi che l'intermediario è obbligato a versare alla scadenza di Buono Fruttifero Postale trentennale.

A tal riguardo, è da rammentare che la giurisprudenza dell'Ombudsman è orientata nel senso che l'Organismo “*non può fornire pareri o consulenze su aspetti connessi a controversie oggetto di esame*” (cfr. decisione del 13 aprile 2015, ric. n. 193/2015; decisione del 27 ottobre 2014, ric. n. 801/2013; decisione del 9 luglio 2014, ric. n. 106/2014), tanto più nei casi in cui la questione sottopostagli esuli dal suo ambito di competenza *ratione materiae*, come accade in tema di buoni fruttiferi postali (cfr. decisione del 14 maggio 2015, ric. n. 145/2015).

Dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

6.3.9. Richiesta di assunzione di provvedimenti

6.3.9.1. *Mutuo fondiario – Richiesta di esperire un tentativo di conciliazione – Inammissibilità della domanda*

La richiesta di ammissione ad una procedura di mediaconciliazione — tanto più là dove, come nella specie, si verta in ambito di un mutuo fondiario, ovvero un contratto bancario — deve essere dichiarata inammissibile ratione materiae, posto che l’Ombudsman Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie (decisione del 23 aprile 2015, ricorso n. 30/2015).

Il ricorrente chiede che venga invitata la banca convenuta “a controdedurre e, audite le parti, esperire il tentativo di conciliazione diretto ad evitare il ricorso all’autorità giudiziaria”; precisa che la materia del contendere riguardava un rapporto di mutuo fondiario.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che con il ricorso in esame si chiede all’Ombudsman di esperire un tentativo di conciliazione tra le parti in merito ad una questione relativa ad un mutuo fondiario.

A riguardo, è da osservare che, come rilevato già in altra occasione, la richiesta di ammissione ad una procedura di mediaconciliazione — tanto più là dove, come nella specie, si verta in ambito di contratto bancario — deve essere dichiarata inammissibile *ratione materiae*, posto che l’Ombudsman Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie (decisione del 9 luglio 2014, ric. n. 420/2014).

Il Collegio, pertanto, dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.10. Contratto accessorio

6.3.10.1. *Stipulazione mutuo bancario – Pegno su titoli in garanzia – Richiesta estinzione anticipata del mutuo e contestuale vendita delle azioni – Contratto di pegno accessorio e collegato al principale contratto di mutuo – Criterio della prevalenza della finalità – Inammissibilità del ricorso*

In applicazione del criterio di “prevalenza della finalità” (stabilito dalle disposizioni di vigilanza della Banca d’Italia), deve considerarsi inammissibile la richiesta di liquidazione di prodotti finanziari dati in pegno a garanzia di un mutuo bancario (accompagnata dalla conseguente domanda di estinzione del mutuo stesso), in quanto il contratto di pegno su titoli costituisce un elemento di un complesso assetto negoziale realizzato dalle parti (banca e cliente) che ha il suo fulcro nel mutuo, ovvero un contratto di natura bancaria, che costituisce il “contratto principale” al quale è funzionalmente subordinato il contratto di pegno (“contratto accessorio”) (decisione del 3 novembre 2015, ricorso n. 365/2015).

Il ricorrente espone:

1. di aver stipulato con la banca convenuta, in data 18 luglio 2012, un mutuo chirografario per un importo pari ad € 300.000,00, garantendo il suddetto prestito con un pegno consistente in 10.000 azioni del medesimo intermediario;
2. di aver ordinato alla banca, in data 1 agosto 2013, di poter estinguere anticipatamente il mutuo in questione tramite la vendita delle azioni offerte in pegno;
3. che, tuttavia, la banca *“non ha mai provveduto a dar corso a tale ordine di vendita nonostante i numerosi solleciti e, pertanto, non è stato possibile procedere all’estinzione del mutuo”*.

Il ricorrente — ritenendo che la banca non abbia, nella vicenda in questione, agito correttamente — chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all’intermediario di corrispondere, a titolo di risarcimento del danno, la somma di € 62.200,00 di cui € 49.000,00, *“per la perdita di valore subita dalle azioni dal momento in cui è stato impartito l’ordine rimasto ineseguito”*, ed € 15.400, *“per gli interessi addebitati dal 1 agosto 2013 per il ritardo nell’estinzione del mutuo”*.

La banca replica eccependo, in via preliminare, l’inammissibilità del ricorso, e deducendo, nel merito, l’infondatezza della domanda.

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

Il contratto di pegno sui titoli che il ricorrente ha stipulato con la banca costituisce un elemento di un complesso assetto negoziale realizzato dalle parti che ha il suo fulcro nel mutuo bancario concesso al ricorrente medesimo; tale contratto è, dunque, collegato al principale contratto di mutuo, del quale costituisce un accessorio ed al quale è funzionalmente subordinato.

Le disposizioni di vigilanza pubblicate nel corso dell’anno 2015 dalla Banca d’Italia in materia di *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”*, 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.)”* (cfr. la Sezione I, paragrafo 1.1).

Pertanto, facendo applicazione del suddetto criterio di *“prevalenza della finalità”*, già adottato dalla giurisprudenza dell’Ombudsman (cfr., ad esempio, sotto l’impero dell’analogia regola posta dalle Istruzioni di vigilanza del 2009, la decisione del 25 marzo 2014 assunta in merito al ricorso n. 122/2014), il Collegio — considerato che la domanda della ricorrente riguarda una operazione (liquidazione dei prodotti finanziari dati in pegno e conseguente estinzione del mutuo in questione) che accede ad un contratto di natura bancaria (mutuo), rientrante nella competenza *ratione materiae* di altra giurisdizione alternativa — dichiara il ricorso inammissibile.

6.4. Incompetenza per valore

6.4.1. Richiesta di restituzione di somma oltre 100.000 euro – Superamento della competenza per valore dell’Ombudsman – Inammissibilità della domanda

Considerato che, ai sensi dell’art. 1, comma 7, lett. c) del Regolamento, la doglianza “rientra nella competenza dell’Ombudsman se l’importo richiesto non supera € 100.000,00”, deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di restituzione di € 250.000,00, superando tale importo il predetto limiti di competenza per valore dell’Organismo adito (decisione del 14 gennaio 2015, ricorso n. 606/2014).

La ricorrente espone di aver sottoscritto n. 5 certificati nominativi obbligazionari presso la propria residenza; a tal riguardo, lamenta la mancata consegna dei prospetti informativi e la “totale assenza di trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti”, in violazione degli obblighi di correttezza e diligenza stabiliti a carico dell’intermediario finanziario.

La ricorrente chiede, quindi, il rimborso anticipato dei certificati nominativi in questione, per un importo pari ad € 250.000,00, oltre agli interessi cedolari maturati; chiede, inoltre, il pagamento delle spese legali pari ad € 5.000,00.

La società replica che le obbligazioni in oggetto erano state emesse nei limiti e secondo quanto stabilito dalle norme del codice civile e in rispetto delle disposizioni del CICR; precisa che l’emissione di un prestito obbligazionario non rientrava tra le attività tipiche delle società finanziarie – tra le quali la stessa rientrava - e dunque doveva far riferimento alle normative del codice civile e non del Testo Unico Bancario o del Testo Unico della Finanza. Il ricorso deve, pertanto, ritenersi privo dei requisiti di base per essere trattato.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che la somma, di cui la ricorrente chiede la restituzione, ammonta ad € 250.000,00; 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”, rileva che la controversia in esame esula dal proprio ambito di competenza per valore, per cui dichiara il ricorso inammissibile.

6.4.2. Contestazione investimento inadeguato – Domanda di risarcimento del danno – Autolimitazione della somma richiesta – Inammissibilità della domanda

Qualora il ricorrente abbia limitato la domanda di risarcimento richiesta per investimento asseritamente non adeguato, il ricorso deve essere dichiarato inammissibile posto che, ai sensi del Regolamento, “non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest’ultima nella competenza per valore dell’Ombudsman” (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 316/2014).

Il ricorrente – delegato, in data 27 gennaio 2014, dal Sig. (...) alla gestione del deposito titoli, e del conto corrente collegato, a quest’ultimo intestato – lamenta l’inadeguatezza degli investimenti, di rilevante valore, consigliati dalla banca convenuta al Sig. (...) (84 anni), eccessivamente concentrati sulla sottoscrizione di strumenti finanziari, con scadenza decennale, emessi dall’intermediario medesimo o da società a questo collegate ed il cui rendimento “è per la quasi totalità indicizzato all’Euribor 3 mesi [...]”; nondimeno, si dichiara disposto ad accettare la somma di € 50.000,00 a titolo di risarcimento del danno, pur sottolineando che “a conti fatti il danno potrebbe ammontare a circa il doppio della cifra riportata”.

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l’inammissibilità del ricorso e deducendo, nel merito, l’infondatezza della domanda del ricorrente.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la richiesta economica del ricorrente è relativa ad investimenti – di cui si deduce l’inadeguatezza – che nel loro complesso superano il valore previsto dall’art. 7, comma 1, lett. c) del Regolamento (cfr. doc. 1 allegato al reclamo).

Né in senso contrario giova al ricorrente aver limitato la domanda di risarcimento alla somma di € 50.000,00 posto che, ai sensi della medesima disposizione regolamentare, “non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest’ultima nella competenza per valore dell’Ombudsman”.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.4.3. Richiesta di vendita di titoli azionari – Controvalore superiore alla competenza per valore dell'Ombudsman – Domanda di accertamento – Infondatezza – Inammissibilità della domanda

Non potendosi qualificare quale domanda volta all'accertamento di diritti quella con la quale si chiede di procedere alla vendita di titoli azionari con la conseguente corresponsione della somma riveniente dalla liquidazione, il ricorso va dichiarato inammissibile ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. c), là dove detto controvalore ammonti ad un importo notevolmente superiore ad € 100.000,00 (decisione del 9 febbraio 2015, ricorso n. 938/2014).

Il Collegio prende in esame la documentazione prodotta dalla ricorrente unitamente al ricorso, con cui si chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario “voglia ordinare alla suddetta banca” di “dare esecuzione al mandato conferito e procedere alla vendita delle azioni possedute dalla signora Da Re Giannina, e conseguentemente corrispondere alla signora Da Re Giannina il controvalore delle azioni” in questione pari a complessivi € 639.775,00.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva che la domanda esula dalla competenza per valore dell'Ombudsman, posto 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”.

Né appare corretto obiettare che nella specie il ricorso avrebbe ad oggetto:

a) “l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà dell'assistita” (cfr. pag. 3 del ricorso); ciò che renderebbe ammissibile la domanda “indipendentemente dal valore” (cfr. sempre l'art. 7, comma 1, lett. c, del Regolamento);

b) una domanda di “valore di € 19.605,00 (per differenza di valore dei titoli tra la data dell'ordine di vendita ed il valore attuale delle azioni)”.

Difatti, come appare chiaro dal suo stesso tenore testuale, con il ricorso viene anzitutto chiesto di “ordinare” alla banca di vendere le azioni di cui la ricorrente è titolare.

Tale domanda – che di certo non è inquadrabile tra quelle di accertamento – non può quindi in alcun modo rendere operante l'eccezione implicitamente evocata nel ricorso (cfr. sopra, lett. a); fermo restando, peraltro, che la richiesta di vedere le azioni, data la stretta connessione che la lega alla richiesta economica, consente di ritenere l'intera pretesa azionata dalla ricorrente, nel suo complesso considerata, soggetta al limite di valore di cui al menzionato art. 7, comma 1, lett. c).

Né risulta condivisibile l'assunto secondo cui il valore della pretesa economica ammonterebbe soltanto ad € 19.605,00, pari alla differenza di valore dei titoli tra la data dell'ordine di vendita ed il valore attuale delle azioni (cfr. sopra, lett. b).

E' invero da rilevare che la suddetta “differenza” di valore non è oggetto di specifica richiesta, avendo per contro la ricorrente richiesto, in sede di domanda principale, il controvalore dei titoli alla data dell'ordine di vendita (€ 639.775,00; con l'aggiunta, peraltro di una “espressa riserva” di agire per ogni altro “danno”) e, in sede di domanda subordinata, il controvalore delle azioni “all'attuale valore” (€ 620.150,00). Domande queste, come si vede, che rientrano a pieno titolo nel divieto di cui al citato art. 7, comma 1, lett. c), posto che, con esse, si richiede appunto un importo superiore ad € 100.000.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara pertanto il ricorso inammissibile.

6.4.4. Azioni emesse dalla banca – Richiesta di vendita – Mancata esecuzione – Superamento della competenza per valore – Inammissibilità del ricorso

Posto che le domande diverse da quelle di accertamento, soggiacciono al limite di valore di cui all'art. 7, comma 1, lett. c), del Regolamento (a mente del quale la relativa questione “rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00”), deve ritenersi che anche alle domande di condanna ad un “facere” sia applicabile tale principio (salvo che si tratti di domande indeterminabili, nel senso che non presentino idonei elementi di stima); di conseguenza, la richiesta di vendere un pacchetto azionario del controvalore complessivo di € 142.437,00 deve considerarsi inammissibile in quanto superiore alla competenza per valore sopra detta (decisione del 7 ottobre 2015, ricorso n. 406/2015).

La ricorrente lamenta che il 2 dicembre 2014 aveva richiesto la vendita di n. 3.606 azioni della banca convenuta e che tale ordine non era stato eseguito; precisa, poi, che non aveva mai ricevuto alcuna informativa in merito alla illiquidità dei titoli acquistati e che tale “informativa non poteva ritenersi assolta con quella generale riferita ai titoli azionari non quotati”.

La ricorrente chiede, quindi, di dare corso alla vendita dei titoli al prezzo di € 39,50 per azione, per un controvalore totale di € 142.437,00.

La banca eccepisce l'inammissibilità del ricorso, considerato che l'operazione di vendita ammonta, nel suo complesso, ad un importo superiore alla competenza per valore dell'Ombudsman Giurì Bancario.

L'eccezione della banca è fondata.

Le domande diverse da quelle di accertamento, soggiacciono al limite di valore di cui all'art. 7, comma 1, lett. c), del Regolamento, a mente del quale la relativa questione “rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00”.

Tale principio va ritenuto applicabile anche alle domande di condanna ad un “facere”, le quali debbono considerarsi indeterminabili soltanto ove manchino idonei elementi di stima.

Nella specie sussistono, invece, elementi idonei alla precisa quantificazione della pretesa, posto che la ricorrente ha richiesto la vendita di n. 3.606 azioni “Veneto Banca” al valore unitario di € 39,50, per un controvalore complessivo di € 142.437,00 (valore che supera il limite di cui al menzionato art. 1, comma 7, lett. c), del Regolamento).

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.4.5. Trading on-line – Operatività in marginazione – mancata esecuzione dell'ordine di stop loss a prezzo impostato – Richiesta di risarcimento del danno – Autoriduzione della pretesa – Inammissibilità del ricorso

Premesso che l'art. 7, comma 1, lett. c), del Regolamento dispone che “non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman”, deve essere dichiarato inammissibile il ricorso nel quale il cliente, nel calcolare il danno subito, faccia riferimento ad una perdita economica ipotetica ed arbitrariamente individuata specificando, peraltro, che tale quantificazione costituirebbe solo la “soglia minima” del danno occorso (decisione del 16 novembre 2015, ricorso n. 455/2015).

Il ricorrente contesta la mancata esecuzione da parte della banca convenuta, in data 15 gennaio 2015, dell'ordine di stop loss al prezzo preimpostato di 1,196532 con riferimento ad una “posizione long [in marginazione] sul cross EUR/CHF (cambio Euro/Franco Svizzero) per un

nozionale di 620.000". Nonostante, infatti, l'annuncio (avvenuto alle ore 10:30) della Banca Centrale Svizzera con cui comunicava la "rimozione del floor fissato a 1.2000 EUR/CHF", "è pacifico che nei secondi successivi al superamento della soglia di 1.2000 (10:30:47) il mercato abbia continuato a funzionare regolarmente" e che, quindi, la mancata esecuzione dell'ordine di stop loss al prezzo preimpostato sia dipesa dal malfunzionamento dei sistemi di trading della banca — ritornati operativi "con estremo e intollerabile ritardo" — che hanno eseguito il suddetto ordine di chiusura "32 minuti e 10 secondi più tardi, al cambio di 1,011110, provocando la perdita dell'enorme somma di € 120.705,78".

Ritenendo la banca responsabile del danno subito, il ricorrente chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all'intermediario di "risarcire il ricorrente dell'importo di € 100.000,00".

La banca replica, eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità del ricorso, per valore, e deducendo, nel merito, l'infondatezza della domanda.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva l'inammissibilità del ricorso ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. c), del Regolamento, per le ragioni che seguono.

1) Invero, nel ricorso si afferma che l'indebita chiusura della posizione al prezzo di 1,011110, ha procurato una perdita di € 120.705,78; mentre se la banca avesse eseguito l'ordine di stop loss al prezzo preimpostato di 1,196532, la perdita medesima sarebbe stata pari ad € 2.832,07.

Da ciò deriva che il danno effettivamente dedotto dal ricorrente — stando alla sua stessa prospettazione — è pari ad € 117.873,71 (= 120.705,78 - 2.832,07); importo, questo, superiore al limite di competenza dell'Ombudsman, fissato in € 100.000 dalla disposizione sopra richiamata.

2) Né può giovare al ricorrente la autoriduzione della pretesa, operata nel ricorso, mediante la richiesta dell'inferiore somma di € 97.192,95 (=120.705,78 - 23.512,82).

Il suddetto importo è stato ottenuto dal ricorrente scontando, dalla perdita effettiva (€ 120.705,78), non la minore perdita che si sarebbe verificata ove la banca avesse tenuto una condotta corretta (€ 2.832,07), ma la ipotetica perdita (€ 23.512,82), che si sarebbe prodotta nella eventualità in cui l'esecuzione dell'ordine di chiusura della posizione fosse avvenuta "al peggior valore compravenduto da JP Morgan nei 10.000 millisecondi successivi al superamento del valore di stop loss [preimpostato] (intervallo di tempo comunque superiore a qualsiasi aspettativa razionale del mercato del trading sul forex)".

Si tratta però di valori ipotetici e arbitrariamente individuati — che si verrebbero, peraltro, a produrre in una eventualità della quale lo stesso ricorrente esclude la possibilità di realizzo — e che non sono suscettibili di alterare il calcolo del pregiudizio, come sopra determinato, astrattamente subito dal ricorrente (€ 120.705,78).

Ciò trova conferma nel ricorso, ove difatti si precisa che il menzionato importo di € 97.192,95 costituirebbe solo la "soglia minima" del danno occorso; tant'è che, al momento della formulazione della conclusiva richiesta di risarcimento, si ritiene "ragionevole" procedere ad aumentare nuovamente la pretesa, ma soltanto sino al tetto massimo di competenza dell'Ombudsman.

Il che va escluso in ossequio alla regola, contenuta sempre nel citato 7, comma 1, lett. c), secondo cui "non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman".

Pertanto, il Collegio dichiara inammissibile il ricorso.

6.4.6. Negoziazioni su valori mobiliari – Asserite violazioni di obblighi – Richiesta di risarcimento superiore alla competenza dell'Ombudsman – Inammissibilità della domanda

Nel caso in cui la somma di cui il ricorrente chiede il riconoscimento ammonti ad un importo superiore a quello stabilito in relazione alla competenza per valore dell'Ombudsman (nel caso di specie, € 9.962.150,14), il ricorso deve essere dichiarato inammissibile ai sensi dell'art. 1, comma 7, lett. c) del Regolamento (decisione del 26 maggio 2015, ricorso n. 166/2015).

I ricorrenti, in qualità di eredi legittimi della *de cuius* Sig.ra (.....), deducono la responsabilità dell'intermediario per errate negoziazioni su valori mobiliari, nonché per violazione degli obblighi sanciti a suo carico dalla normativa Consob in materia di investimenti finanziari; chiedono quindi il risarcimento della somma di € 9.962.150,14, di cui € 5.962.150,14, con riferimento all' "ammontare creditizio"; € 4.000.000,00, per il "danno patrimoniale".

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che la somma, di cui i ricorrenti chiedono il riconoscimento, ammonta a complessivi € 9.962.150,14; pertanto — 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*" — rileva che la controversia in esame esula dal proprio ambito di competenza per valore; dichiara, quindi, il ricorso inammissibile.

6.4.7. Vendita BTP – Asserita mancata autorizzazione alla banca – Richiesta di reintegro dei titoli – Valore superiore alla competenza dell'Ombudsman – Richiesta di un importo minore – Inammissibilità del ricorso

E' inammissibile la domanda di revisione di una decisione dell'Ombudsman con cui è stato dichiarato inammissibile un ricorso a causa del superamento della soglia di euro 100.000, di cui all'art. 7, comma 1, lett. c), del Regolamento, là dove l'istante — affermando che l'originaria domanda "non era stata quantificata" — stia sostanzialmente formulando una censura di merito, postulando nella specie che il Collegio avrebbe errato nel non ritenerla di valore indeterminato e/o, comunque, inferiore alla predetta soglia di € 100.000,00; né rileva la richiesta con cui i ricorrenti, (solo) in occasione della richiesta di riesame, abbiano limitato le proprie pretese ad un importo contenuto entro detta soglia, posto che in base alla citata disposizione "non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman" (decisione del 9 giugno 2015, ricorso n. 165/2015).

Con il ricorso originario, i ricorrenti lamentavano che la banca aveva effettuato due vendite di BTP per complessivi € 142.000,00, da loro mai ordinate; chiedevano, quindi, il "reintegro" dei BTP venduti dalla banca senza la loro autorizzazione, oltre al pagamento delle cedole dei BTP nel frattempo scadute ed il rimborso del *capital gain* loro addebitato.

Il Collegio, esaminato il ricorso nella riunione del 9 febbraio 2015, lo dichiarava inammissibile ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. c), del Regolamento, posto che la domanda formulata dai ricorrenti superava, per valore, il limite di € 100.000,00, posto che il controvalore dei predetti titoli di cui si chiedeva il reintegro era pari, da solo, ad € 142.000,00.

A seguito della comunicazione di tale decisione, i ricorrenti hanno scritto nuovamente all'Ombudsman deducendo che "la cifra" richiesta con il ricorso "non era stata [da loro] quantificata" e, pertanto, "al fine di risolvere la controversia definitivamente", chiedevano il rimborso di € 39.214,78; precisavano inoltre: "la determinazione del nostro danno è considerando la vendita alla data odierna, con il riconoscimento delle cedole che avremmo nel frattempo maturato, dedotti gli interessi che la banca ci ha riconosciuto sul conto corrente nel frangente, dedotto il *capital gain* che avremmo dovuto pagare vendendo oggi".

Al riguardo, il Collegio rileva anzitutto che il Regolamento dell'Ombudsman-Giurì Bancario non contempla alcuna forma di revisione 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 vedano, tra le più recenti, le decisioni del 14 maggio 2015, ric. n. 249/15, e del 23 marzo 2015, ric. nn. 906/15), ammissibile, pertanto, soltanto nelle ipotesi espressamente previste (ad es.: errore di fatto, prove false; etc.).

Una tale evenienza non si verifica nel caso in esame ove i ricorrenti hanno prospettato l'erroneità della decisione per motivi attinenti esclusivamente al merito della vertenza là dove — osservando che la loro domanda “non era stata quantificata” — hanno sostanzialmente postulato che il Collegio avrebbe errato nel non ritenerla di valore indeterminato e/o, comunque, inferiore alla predetta soglia di € 100.000,00.

Censura, questa, che in definitiva si traduce nella richiesta di rinnovare la valutazione dell'originaria domanda, la cui interpretazione spetta al Collegio, il quale — avendo già esercitato il relativo potere — l'ha ritenuta, peraltro correttamente, di importo corrispondente al valore dei titoli al momento delle vendite (€ 142.000,00) e l'ha quindi dichiarata inammissibile nei sensi di cui si è detto.

Appare peraltro irrilevante la richiesta con cui i ricorrenti, (solo) in occasione della richiesta di riesame, hanno limitato le proprie pretese — “al fine di risolvere la controversia definitivamente” — al minor importo di € 39.214,78.

Difatti, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. c), del Regolamento, “non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman”.

Di qui, l'inammissibilità in ogni caso dell'istanza di riesame posto che l'esito del suo scrutinio nel merito non potrebbe in alcun modo alterare la decisione - che sarebbe comunque destinata a rimanere di segno negativo - sull'ammissibilità della domanda originaria, stante l'oggettivo e irrimediabile superamento, da parte della domanda medesima, della soglia di cui si è detto.

In conclusione, il Collegio dichiara l'istanza inammissibile.

6.5. Difetto di legittimazione attiva

6.5.1. Deposito titoli – Titoli azionari in giacenza - Aumento del capitale sociale – Asserita carente informativa – Assenza di delega ad operare del ricorrente – Inammissibilità della domanda

Qualora il ricorrente, dall'esame dei documenti presentati, non risulti titolare di alcuna delega ad operare in relazione al rapporto di deposito per il quale è stato proposto ricorso, non può considerarsi legittimato ad adire l'Ombudsman-Giurì Bancario in merito a controversie che abbiano per oggetto operazioni eseguite a valere su detto deposito titoli; il ricorso, pertanto, deve dichiararsi inammissibile per difetto di legittimazione attiva (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 668/2014).

Il ricorrente espone:

1. di aver acquistato, tramite banca multicanale, 100 diritti di opzione “(...)” “a valere sul deposito titoli [...] intestato a (...) e (...)” e altri 100 diritti “a valere sul deposito titoli [...] intestato a (...) e (...)”, investendo la somma complessiva di € 3.873,24;
2. di aver eseguito le suddette operazioni in data 20 giugno 2014, ossia “nell’ultimo giorno di negoziazione dei diritti, al fine di procedere all’aumento di capitale (...)”;
3. che “il giorno 27 giugno, non essendo stato fatto nulla per optare l’aumento, i diritti venivano scaricati” dalla banca convenuta, con conseguente integrale perdita della somma investita.

Il ricorrente lamenta di non essere stato informato dalla banca in merito alle “ulteriori azioni necessarie all’esercizio dei diritti entro l’ultimo giorno di esercizio (26 giugno)”; ritenendo che la banca “avrebbe dovuto avvisar[lo] della necessità di sottoscrivere l’aumento di capitale entro la data ultima del 26 giugno visto che questa operazione non sarebbe avvenuta in automatico come [egli intendeva] e come il termine «diritto» sottende”, chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca di rimborsare la somma di € 3.873,24.

La banca replica, deducendo che “i clienti di entrambe le posizioni titoli, sino al 20 giugno 2014 (ultimo giorno di negoziazione dei diritti [...]) non erano titolari di azioni (...)” e, di conseguenza, “la banca non ha potuto indirizzare, agli intestatari dei depositi oggetto del presente ricorso, le consuete informative previste sulle caratteristiche dell’operazione, sulla tempistica e sulle modalità di adesione all’aumento di capitale tramite conversione dei diritti di opzione assegnati”; aggiunge, inoltre, di aver provveduto, in data 18 giugno 2014, “ad inserire all’interno della sezione «Comunicazioni» del servizio Banca Multicanale la «News» circa l’aumento di capitale (...) ed in particolare sulla necessità di contattare l’agenzia per l’eventuale adesione agli aumenti di capitale”, sottolineando che “tale informativa era disponibile per tutti i clienti aderenti al servizio Banca Multicanale” compreso, quindi, il ricorrente.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva che il ricorrente risulta essere delegato ad operare sul deposito intestato ai signori Mario (...) e Maria (...) nonché cointestatario, insieme alla Sig.ra (...), del contratto relativo al “Servizio di Banca Multicanale” collegato al suddetto deposito.

Ciò posto, il Collegio preliminarmente rileva che il ricorrente - non risultando, dall’esame dei documenti presentati, titolare di alcuna delega ad operare in relazione al rapporto di deposito intestato alle signore Martina (...) e Maria (...), non può considerarsi legittimato ad adire l’Ombudsman-Giurì Bancario in merito a controversie che abbiano per oggetto operazioni eseguite a valere su detto deposito; dichiara, pertanto, inammissibile, per difetto di legittimazione attiva, il ricorso nella parte relativa alle contestazioni formulate con riferimento ai titoli acquistati e custoditi nel deposito intestato alle signore (...) e (...).

In merito, invece, all’operazione di sottoscrizione dei diritti di opzione a valere sul deposito titoli intestato ai signori Mario (...) e Maria (...), il ricorrente lamenta di non essere stato informato dalla banca circa i termini per aderire all’aumento di capitale e le modalità di esercizio dei titoli; l’intermediario, invece, ritiene di avere, nella vicenda in esame, operato correttamente, avendo provveduto, in data 18 giugno 2014 (8 giorni prima del termine ultimo per aderire all’aumento di capitale), ad inserire all’interno della sezione “Comunicazioni” del portale relativo al servizio “Banca Multicanale”, l’avviso con il quale si invitava la clientela a contattare un’agenzia per l’eventuale adesione all’operazione in questione.

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva che l’art. 1838 del codice civile impone alla banca depositaria, nel caso in cui il depositante sia titolare di diritti di opzione, di chiedere in tempo utile a quest’ultimo istruzioni in merito all’esercizio degli stessi.

A tal riguardo, il Collegio rileva che la banca, a seguito dell’acquisto dei diritti di opzione da parte del ricorrente (20 giugno 2014), non ha ottemperato a quanto previsto dalla citata

disposizione; infatti, nonostante il termine ultimo per aderire all'aumento di capitale fosse il 26 giugno 2014 (ossia sei giorni dopo l'acquisto dei diritti), l'intermediario non ha richiesto al cliente istruzioni con riferimento alle opzioni possedute.

Non giova, d'altronde, ad escludere la responsabilità della banca neanche la "News" inserita da quest'ultima nella sezione "Comunicazioni" del portale, posto che tale avviso è stato pubblicato due giorni prima che il ricorrente acquistasse le opzioni e, soprattutto, non indicava né il termine ultimo per aderire all'aumento di capitale né le istruzioni a cui attenersi per esercitare i diritti, limitandosi, invece, ad invitare la clientela a contattare l'agenzia di riferimento.

Il Collegio ritiene, dunque, che la banca, nella vicenda oggetto di ricorso, non abbia adempiuto correttamente agli obblighi informativi a suo carico nei confronti del ricorrente e, dunque, sia da considerarsi responsabile del danno subito da quest'ultimo (il quale aveva presumibilmente acquistato le opzioni di cui si discute nell'ultimo giorno utile di negoziazione, ossia il 20 giugno 2014, onde poterle ritualmente esercitare entro il termine all'uopo stabilito). Pertanto, in accoglimento del ricorso, 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 la somma di € 1.936,62, corrispondente all'importo versato per acquistare 100 diritti "(...)", maggiorata degli interessi legali calcolati dalla data del 20 giugno 2014 fino a quella dell'effettivo pagamento.

6.5.2. Sottoscrizione investimenti – Lamentata carente rendicontazione – Esame del contratto di deposito titoli – Operatività su investimenti delegata ad altra società di gestione – Adempimenti informativi a carico della Sim – carenza di legittimazione passiva della banca

Stante la disposizione contenuta nel contratto di custodia ed amministrazione titoli — che prevede la delega ad operare sul deposito titoli a favore di un determinato intermediario finanziario (Sim), diverso dalla banca depositaria — il cliente non può contestare a quest'ultima la carente rendicontazione circa investimenti da lui effettuati con la predetta Sim, sulla quale ricadono invece gli adempimenti di informativa precontrattuale e contrattuale nei confronti dell'investitore; pertanto, l'Ombudsman dichiara inammissibile il ricorso in quanto la banca convenuta non risulta essere legittimata passiva rispetto alle richieste avanzate dal ricorrente (decisione del 23 marzo 2015, ricorso n. 927/2014).

La ricorrente chiede il rimborso immediato di € 12.654,67, somma "omnicomprensiva di spese di gestione, commissioni di performance e componenti di prezzo e fiscali penalizzanti"; lamenta, inoltre, la carente rendicontazione in merito ai suoi investimenti. Chiede, quindi, l'intervento dell'Ombudsman a tutela delle proprie ragioni.

La banca replica che il reclamo era stato rivolto alla Marzotto SIM ed alla stessa inviato solo "per conoscenza"; infatti, la ricorrente aveva sottoscritto con la banca un contratto relativo ai soli servizi di conto corrente e di custodia ed amministrazione titoli e servizi di pagamento, funzionali al compimento di operazioni connesse con la prestazione di servizi di investimento forniti dal gestore patrimoniale esterno (Financial Intermediary, detto "FIM") che, nel caso di specie, era la Marzotto SIM. Con tale società, la ricorrente aveva invece sottoscritto un contratto per la prestazione dei servizi di investimento.

La banca, quindi, eccepisce la carenza di legittimazione passiva nei suoi confronti, facendo presente che anche i rendiconti in contestazione erano quelli inviati dal FIM.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che la ricorrente ha inviato, in data 21 ottobre 2014, un reclamo alla Marzotto SIM S.p.A.; tale reclamo è stato inviato alla banca convenuta solo "per conoscenza". Il 25 novembre 2014 la predetta società ha inviato una lettera di risposta alla ricorrente, la quale ha proposto poi ricorso nei confronti di entrambi i predetti intermediari.

Ciò premesso, il 9 agosto 2012 la ricorrente ha sottoscritto con la banca il contratto relativo alla "Richiesta di attivazione servizio di conto corrente di corrispondenza, servizio di custodia ed amministrazione titoli e servizio di pagamento"; in pari data, ha anche sottoscritto il contratto relativo ai "Conti funzionali al compimento di operazioni connesse con la prestazione di servizi di investimento forniti da terzi al cliente".

Nel secondo contratto, è contenuta una delega ad operare sul deposito titoli a favore dell'intermediario finanziario (Marzotto SIM) che *"effettua tutte le operazioni di acquisto/vendita di strumenti e/o prodotti finanziari, dispone conversioni a aumenti di capitale, ed in generale effettua qualsiasi altra operazione sugli strumenti e/o prodotti finanziari depositati nel deposito titoli intendendosi tali operazioni autorizzate dal cliente"*. Nello stesso contratto, è previsto che *"nessuna responsabilità potrà essere imputata alla banca, essendo le stesse operazioni riferibili unicamente al contratto avente per oggetto il servizio di investimento stipulato dal cliente con il medesimo intermediario finanziario. (...) tutti gli obblighi di legge – sia in materia di adempimenti di carattere fiscale, sia in materia di informativa precontrattuale e contrattuale nei confronti del cliente, ricadono esclusivamente sull'intermediario finanziario e sono di esclusiva cura ed onere di quest'ultimo"*.

Ne consegue che la banca non risulta essere legittimata passiva rispetto alle richieste avanzate dal ricorrente, sicché il Collegio dichiara inammissibile il ricorso contro UBS Italia.

Per quanto attiene alle doglianze proposte nei confronti di Marzotto SIM S.p.A., il Collegio dichiara, sotto altro profilo, inammissibile il ricorso, posto che detto intermediario non aderisce all'Ombudsman-Giurì Bancario.

6.6. Difetto di legittimazione passiva

6.6.1. Fondi comuni di investimento – Liquidazione – Contestazione sulle ritenute fiscali – Competenza di SGR non aderente – Inammissibilità del ricorso

Qualora le contestate ritenute fiscali - applicate in occasione della liquidazione di fondi comuni di investimento - siano state effettuate da una SGR non aderente all'Ombudsman-Giurì Bancario, il ricorso va dichiarato inammissibile per difetto di legittimazione passiva del suddetto intermediario (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 774/2014)

Il ricorrente contesta la legittimità delle ritenute fiscali eseguite dalla ARCA SGR in occasione della vendita di alcune quote dei fondi "ARCA 27 – Azioni Estere" e "ARCA Azioni Europa" di cui era titolare.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che le contestate ritenute sono state effettuate dalla ARCA SGR e non dal Banco di Sardegna; riscontrando, dunque, il difetto di legittimazione passiva con riferimento al suddetto istituto di credito, dichiara inammissibile il ricorso nei confronti del Banco di Sardegna.

Il Collegio osserva, inoltre, che ARCA SGR non aderisce all'Ombudsman-Giurì Bancario e, di conseguenza, dichiara inammissibile il ricorso anche nei confronti di quest'ultima.

6.6.2. Titoli obbligazionari – Ordine di vendita “al meglio” – Contestazione del controvalore accreditato – Ricorso verso la banca emittente – Carenza di legittimazione passiva – Inammissibilità del ricorso

Il ricorso avente ad oggetto l'esecuzione di un ordine di vendita di titoli obbligazionari deve essere presentato nei confronti della banca depositaria e negoziatrice dei titoli, e non dalla banca emittente le obbligazioni, dovendo altrimenti dichiararsene l'inammissibilità in ragione della carenza di legittimazione passiva della banca convocata (decisione del 9 febbraio 2015, ricorso n. 720/2014).

I ricorrenti espongono che l'8 maggio 2014 avevano chiesto il trasferimento di tutti i titoli loro intestati presso la (...) e che il 19 giugno 2014, dopo aver controllato l'andamento delle obbligazioni “(...) Sub TV 08/18”, avevano impartito l'ordine di vendita “al meglio”; ricevuto dopo alcuni giorni il fissato bollato inviato dalla (...), avevano riscontrato che il prezzo di eseguito (€ 87,50) era inferiore rispetto a quello che era stato da loro rilevato pochi minuti dopo la vendita.

Atteso che tale differenza non era spiegabile, i ricorrenti chiedono che la Banca (...) gli corrisponda la somma di € 8.910,00, rettificando il prezzo di vendita ad € 94,5; i ricorrenti precisano, inoltre, che contestavano “la modalità in cui è stato determinato il prezzo di vendita che si è discostato fortemente dal prezzo di vendita riscontrabile in quel momento nel mercato interno (...) capital services”.

La Banca (...) replica che i titoli erano stati regolarmente trasferiti alla (...) e che l'operazione di vendita era stata eseguita presso tale intermediario; precisa, inoltre, la banca che l'ordine era stato impartito fuori mercato e senza limite di prezzo. Pertanto, non era valido il riferimento al regolamento e ai prezzi registrati sul mercato regolamentato “Deal Done Trading”, né si poteva chiedere una rettifica di prezzo al soggetto acquirente dopo aver inoltrato volutamente un ordine senza limitarne il prezzo di eseguito, ma affidandosi completamente alla discrezionalità dell'intermediario.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 19 giugno 2014 i ricorrenti hanno impartito alla (...) l'ordine di vendita di obbligazioni “B(...) Sub TV 08/18” con la clausola “al meglio”, ovvero senza limite di prezzo.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che l'ordine in questione è stato eseguito dalla (...) (quale banca depositaria e negoziatrice del titolo in questione) e non dalla banca convenuta (quale emittente il titolo stesso); pertanto, stante la carenza di legittimazione passiva della Banca (...), il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.6.3. Stipulazione polizza assicurativa – Richiesta di riscatto parziale – Diniego della compagnia assicurativa – Carenza di legittimazione passiva della banca – Inammissibilità del ricorso

In caso di diniego della richiesta di riscatto parziale di una polizza assicurativa, deve essere dichiarato inammissibile il ricorso presentato nei confronti della banca collocatrice, posto che la legittimazione passiva rispetto alla pretesa avanzata dal ricorrente è configurabile non in capo alla banca convenuta bensì alla predetta compagnia assicurativa (decisione del 16 novembre 2015, ricorso n. 614/2015).

Il ricorrente espone che la moglie aveva stipulato, nel mese di febbraio 2002, una polizza denominata “Progetto Crescita Previdenza” e che aveva richiesto alla banca, nel mese di marzo 2015, un riscatto parziale della predetta polizza; dopo essersi recata presso la sua filiale di riferimento, apprendeva del diniego opposto da parte della CNP Unicredit Vita (compagnia assicurativa contraente).

Alla luce di tale circostanza, il ricorrente chiede di ottenere il riscatto della polizza senza l’applicazione di alcuna penale.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la legittimazione passiva rispetto alla pretesa avanzata con il ricorso è configurabile non in capo alla banca convenuta bensì alla compagnia assicurativa CNP Unicredit Vita; considerato che tale compagnia non aderisce all’Ombudsman-Giurì Bancario, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.6.4. Ordine di vendita di azioni bancarie – Mancata esecuzione – Contestazione – Presentazione dell’ordine alla banca depositaria/negoziatrice – Ricorso verso la banca emittente - Carenza di legittimazione passiva – Inammissibilità del ricorso

Qualora il cliente deduca la mancata esecuzione di un ordine di vendita di titoli azionari bancari, egli è tenuto a presentare il ricorso non verso la banca emittente, bensì nei confronti della banca depositaria, in quanto destinataria dell’ordine di negoziazione impartito dal ricorrente (decisione del 14 maggio, ricorso n. 167/2015)

La ricorrente lamenta di aver inoltrato, in data 9 luglio 2014, all’Ufficio Capitale Sociale della (...) Banca l’ordine di vendita delle azioni emesse dallo stesso intermediario e che tale disposizione non era stata tuttora eseguita; precisa che i titoli erano depositati presso la (...). Attesa la mancata esecuzione dell’ordine di vendita, la ricorrente chiede l’intervento dell’Ombudsman a tutela delle proprie ragioni.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalla parte ricorrente, rileva che quest’ultima, in data 9 luglio 2014, ha impartito alla (...) l’ordine di vendere n. 1.090 azioni “(...) Banca”; tale ordine, come affermato dalla ricorrente, è stato trasmesso all’Ufficio Capitale Sociale della (...) Banca.

Ciò premesso, il Collegio osserva che destinataria dell’ordine impartito dalla ricorrente risulta essere la (...), in qualità di banca negoziatrice, mentre la (...) Banca risulta essere la società emittente le azioni in contestazione. Di conseguenza, legittimata passiva del ricorso risulta essere la (...) (che risponde dell’esecuzione della disposizione impartita dalla ricorrente) e non la (...) Banca.

Il Collegio, pertanto, rilevata la carenza di legittimazione passiva della banca convenuta ((...) Banca), dichiara il ricorso inammissibile.

6.6.5. Disinvestimento quote di un fondo comune – Contestazione circa la valorizzazione – Competenza della SGR – Ricorso contro la banca collocatrice – Carenza di legittimazione passiva – Inammissibilità della domanda

La contestazione relativa al disinvestimento di un fondo comune di investimento – in particolare, circa la valorizzazione delle quote all’atto del rimborso – deve essere presentata nei confronti della SGR emittente il prodotto finanziario, competendo esclusivamente a tale società la

gestione del fondo; pertanto, deve ritenersi inammissibile il ricorso proposto contro la banca collocatrice, stante la carenza di legittimazione passiva dell'intermediario convenuto (decisione del 23 giugno 2015, ricorso n. 181/2015).

Il ricorrente, ex titolare di 174,088 quote del fondo “DWS Turkei” e di 994,21 quote del fondo “Fidelity China Focus A”, lamenta che - in occasione del rimborso dei titoli, disposto rispettivamente in data 10 febbraio e 6 febbraio 2015 – la banca si sarebbe “appropriata indebitamente di € 455,17” (€ 184,34 con riferimento al rimborso dei titoli “DWS Turkei” e 270,83 con riferimento ai titoli “Fidelity China Focus A”); chiede che l’Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere la suddetta somma.

La banca replica, affermando, con riferimento all’operazione di disinvestimento dei titoli “DWS Turkei”, di aver rilevato un’anomalia, “ad oggi risolta”, nella “sezione informativa dedicata ai fondi comuni di investimento / SICAV” del portale della banca e, pertanto, di aver deciso di rimborsare al ricorrente, in data 5 maggio 2015, la somma di € 184,34; in merito, invece, all’operazione relativa ai titoli “Fidelity China Focus A”, deduce l’infondatezza del ricorso in quanto, quale mero collocatore, essa “si è attenuta alle disposizioni impartite dalla Sicav per il tramite della banca corrispondente”.

Il Collegio - esaminata la documentazione in atti, ed in particolare la comunicazione del 12 maggio 2015 – osserva che il ricorrente, con riferimento al rimborso eseguito dalla banca in data 5 maggio 2015, ha affermato che l’intermediario “ha finalmente restituito il maltolto relativamente alle quote DWS Turkei”; ciò posto, dichiara cessata la materia del contendere per quanto attiene a detto capo del ricorso.

In merito alla contestazione relativa al disinvestimento dei titoli “Fidelity China Focus A”, il Collegio osserva che la valorizzazione in occasione del rimborso delle quote di un fondo è un’attività che compete esclusivamente alla società che gestisce il fondo medesimo, ovvero ad altro soggetto da quest’ultima delegato, e non alla banca convenuta che, nel caso di specie, si è limitata a collocare i titoli in questione.

Considerato quanto sopra, il Collegio, rilevando la carenza di legittimazione passiva dell’intermediario convenuto, dichiara il ricorso inammissibile.

6.7. Dichiarazione di competenza

6.7.1. Obblighi informativi a carico della banca – Asseriti errori e inadempimenti – Eccezione di incompetenza sollevata dall’intermediario – Rigetto – Informazioni rilevanti ai fini di scelte di investimento/disinvestimento

L’eccezione di incompetenza ratione materiae sollevata dalla banca – secondo la quale “presunti errori/inadempimenti nella gestione amministrativa dei titoli esulano dal perimetro decisionale riservato all’Ombudsman (in quanto il contratto che regola tali profili, ovvero il contratto di deposito, è un contratto qualificabile come «bancario»)” – deve essere rigettata, là dove la doglianza del ricorrente abbia ad oggetto l’adempimento di obblighi informativi nei confronti della clientela che, ai sensi dell’art. 21 del TUF, gravano su tutti gli intermediari che prestano servizi di investimento e si tratti di informazioni di tale rilevanza da essere idonee a influenzare le scelte di investimento/disinvestimento del cliente (decisione del 13 aprile 2015, ricorso n. 908/2014).

Il ricorrente espone:

1. di aver acquistato sul mercato NYSE, in data 27 gennaio 2011, tramite la piattaforma di trading on-line della banca convenuta, n. 2.000 azioni “Eastman Kodak”, impiegando, al lordo dei costi, la somma di € 5.618,42;
2. che, nel corso del tempo, la quotazione del titolo aveva subito “repentine quanto pesanti perdite, in ragione delle difficoltà della società emittente”;
3. di aver appreso, nel mese di settembre 2013, esaminando il proprio dossier titoli, che il titolo in questione era stato cancellato dal listino NYSE, ed era, ormai, “trattato unicamente in modalità over the counter”;
4. che, successivamente, la banca aveva eliminato le azioni dal proprio dossier titoli.

Il ricorrente contesta il fatto che la banca abbia provveduto a “scaricare” i titoli in questione, “anziché limitarsi a lasciarli nel dossier, anche semplicemente a costo zero: un titolo a costo zero, ossia deprivato di qualsiasi valore di mercato, conserva infatti, indirettamente un suo valore, rappresentato dal valore delle perdite fiscali che possono essere fatte valere, e dunque scontate, in occasione del realizzo di una plusvalenza finanziaria”.

Il ricorrente lamenta, inoltre, di non aver ricevuto dalla banca alcuna informazione in merito alle vicende che avevano, in modo così negativo, interessato il titolo in questione; a tal riguardo ritiene che “una tempestiva informazione da parte [della banca] avrebbe, se non altro, permesso di approntare una qualche soluzione per recuperare, se non il valore patrimoniale del titolo [...], almeno il valore fiscale della minusvalenza” in quanto il medesimo avrebbe potuto “cedere [i titoli] ad un terzo per un prezzo del tutto simbolico, realizzando la condizione base prevista dalla nostra normativa per il riconoscimento fiscale della minusvalenza”.

Ciò posto, il ricorrente, ritenendo di aver subito un danno a causa della condotta tenuta dalla banca nella vicenda in esame, chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all’intermediario di versare la somma di € 1.610,93, a titolo di risarcimento per non aver potuto beneficiare, dal punto di vista fiscale, delle minusvalenze prodottesi a causa dell’investimento in esame, nonché una somma, equitativamente determinata dall’Organismo adito, a titolo di risarcimento dei danni morali patiti.

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l’incompetenza *ratione materiae* dell’Organismo adito, sostenendo che “deve ritenersi che presunti errori/inadempimenti della banca nella gestione amministrativa dei titoli esulino dal perimetro decisionale riservato all’Ombudsman”, in quanto il contratto che regola tali profili (contratto di deposito titoli) è un contratto qualificabile come “bancario”.

Nel merito, la banca deduce:

- a) che “la società emittente, tra la fine del 2011 e l’inizio del 2012, ha presentato il ricorso al Chapter 11 e, per effetto del piano di ristrutturazione approvato, i titoli azionari sono diventati privi di valore (la cancellazione dal listino NYSE è avvenuta in data 19 gennaio 2012, quella dal circuito OTC il 2 settembre 2013)”;
- b) che, per quanto attiene alla contestazione circa la mancata contabilizzazione delle minusvalenze a causa dello scarico dei titoli dal dossier del ricorrente, “non sussistevano, nel caso di specie, i presupposti di legge per riconoscere al cliente l’invocata agevolazione fiscale”: “a norma dell’67 del TUIR, infatti, costituiscono elementi che concorrono alla formazione della base imponibile (solo) le plusvalenze, così come le minusvalenze, che derivano dalla cessione a titolo oneroso ovvero dal rimborso dei titoli”;
- c) che, per quanto riguarda la presunta carenza di informazioni che la banca avrebbe dovuto fornire al ricorrente in ordine alle vicende societarie che stavano interessando l’emittente, non sussisteva a carico dell’intermediario alcun obbligo di fornire dette informazioni, posto

che “le azioni Eastman Kodak [erano state] infatti acquistate [dal ricorrente], di propria iniziativa, attraverso il canale internet messo a sua disposizione dalla banca”.

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

Con riferimento alla contestazione del ricorrente circa il presunto illegittimo “scarico” delle azioni da parte della banca, il Collegio ritiene assorbente rilevare che non sussistono, nel caso di specie, irregolarità nella condotta tenuta dall’intermediario il quale, scaricando le azioni, altro non ha fatto che adeguare il dossier titoli del ricorrente alla situazione in essere a seguito dell’annullamento delle azioni medesime.

Pertanto, il Collegio respinge tale capo del ricorso.

Per quanto attiene all’altra contestazione del ricorrente (mancata informativa in merito alle vicende societarie che hanno interessato la società Eastman Kodak), il Collegio ritiene invece di dover anzitutto rigettare l’eccezione di incompetenza avanzata dall’intermediario.

La suddetta doglianza, infatti, non ha per oggetto l’attività di amministrazione titoli posta in essere dalla banca nella sua qualità di depositaria – che, come indicato anche nelle decisioni dell’Ombudsman-Giurì Bancario citate dalla convenuta in sede di replica, non rientra nell’ambito di competenza *ratione materiae* dell’Organismo – bensì l’adempimento degli obblighi informativi nei confronti della clientela che, ai sensi dell’art. 21 TUF, gravano su tutti gli intermediari che prestano servizi di investimento. Ciò posto, e considerato anche che le informazioni di cui al caso in esame erano di tale rilevanza da essere idonee a influenzare le scelte di investimento/disinvestimento del cliente, il Collegio ritiene di dover esaminare nel merito il suddetto capo del ricorso.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che:

- la società “Eastman Kodak”, di cui il ricorrente era azionista, a partire dalla fine dell’anno 2011, è stata sottoposta, a causa della situazione di grave dissesto finanziario in cui versava, alla procedura concorsuale prevista dal diritto statunitense (cd. “Chapter 11”);
- a seguito dell’avvio di detta procedura, le azioni della società sono state cancellate dal listino NYSE in data 19 gennaio 2012 e potevano essere negoziate esclusivamente sul circuito “*over the counter*”;
- a seguito dell’approvazione, nel mese di agosto 2013, del piano di ristrutturazione aziendale, le azioni in circolazione, in data 3 settembre 2013, sono state annullate;
- la banca convenuta, in data 11 settembre 2013, ha scaricato i suddetti titoli dal dossier del ricorrente.

Ciò posto, il Collegio, considerato che il citato art. 21 del TUF impone agli intermediari di “operare in modo che [i clienti] siano sempre adeguatamente informati”, ritiene che la banca avesse l’obbligo di informare il ricorrente del fatto che la società emittente le azioni delle quali quest’ultimo era titolare aveva avviato una procedura concorsuale e che, data la situazione di dissesto economico, il titolo era stato delistato dal NYSE e risultava negoziabile solo “*over the counter*”. La comunicazione delle suddette informazioni, infatti, avrebbe consentito al ricorrente di avere tempestiva contezza dei rischi derivanti dal possesso dei suddetti titoli e di individuare – e, se possibile porre in essere – eventuali iniziative per tentare di limitare i danni conseguenti al verificarsi di dette circostanze.

Ritenendo la banca responsabile dei suddetti danni, il Collegio rileva che il ricorrente chiede a titolo di risarcimento: 1) la somma di € 1.610,93, corrispondente al risparmio fiscale che avrebbe ottenuto se avesse potuto compensare le minusvalenze realizzate attraverso la vendita, “ad un prezzo del tutto simbolico”, dei titoli in questione con le plusvalenze accantonate; 2) una somma, equitativamente determinata dall’Organismo adito, a indennizzo dei danni morali patiti.

Considerato che il ricorrente non ha fornito alcuna evidenza idonea a dimostrare di aver subito dei danni “moralì” a causa della condotta tenuta dalla banca, il Collegio ritiene che il relativo capo della domanda di risarcimento debba essere rigettato.

Quanto al danno patrimoniale, il Collegio – ritenuta la sussistenza del danno medesimo – non condivide la quantificazione operata dal ricorrente, posto che non vi è alcuna certezza che quest’ultimo sarebbe riuscito a vendere i titoli (che avevano perso quasi integralmente il loro valore) e, di conseguenza, a compensare la minusvalenza auspicata.

Ritiene, dunque, che la stima del danno debba essere effettuata applicando il criterio equitativo di cui all’art. 1226, c.c., tenendo conto del valore dell’investimento in questione, del prezzo di carico dei titoli, delle chances di vendita dei titoli medesimi perdute a causa della condotta dell’intermediario e, infine, del relativo possibile prezzo.

In conclusione, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giuri Bancario di idonea documentazione probatoria – a corrispondere al ricorrente la somma di € 800,00, come sopra determinata.

6.7.2. Acquisto obbligazioni – Applicazioni di commissioni di deposito – Eccezione di incompetenza sollevata dalla banca – Rigetto – Mancata informativa in fase precontrattuale – Competenza dell’Ombudsman

E’ da rigettare l’eccezione di incompetenza ratione materiae sollevata dalla banca convenuta in merito al ricorso riguardante la contestazione di commissioni di deposito applicate in sede di acquisto di titoli obbligazionari, là dove il ricorrente si dolga non già dell’applicazione delle commissioni operate in ragione del contratto di deposito, bensì della mancata informativa, nella fase antecedente alla sottoscrizione, circa una caratteristica del titolo in questione (la sua qualità di titolo “estero”, che ha comportato l’addebito delle citate commissioni); problematica, quest’ultima, che deve considerarsi pacificamente rientrante nell’ambito di competenza per materia dell’Organismo adito (decisione del 23 aprile 2015, ricorso n. 911/2014).

Il ricorrente espone:

1. di aver acquistato, nel mese di maggio 2013, tramite la piattaforma di trading on-line della banca convenuta, l’obbligazione “(...) 2/2015 3,875” per un valore nominale pari ad € 6.000,00;
2. di aver appreso, in seguito, che la banca considerava “estero” il suddetto strumento finanziario e, quindi, aveva addebitato le commissioni di gestione e amministrazione previste per questa tipologia di titoli;
3. di aver venduto i suddetti titoli nel mese di maggio 2014.

Il ricorrente lamenta di non essere stato informato dalla banca convenuta del fatto che le suddette obbligazioni, emesse da un intermediario italiano, erano considerate “estere” ai fini dell’applicazione delle commissioni sul dossier titoli; afferma, inoltre, che, nel caso in cui avesse ricevuto una completa informativa, non “avrebbe mai acquistato detto titolo” posto che “il rendimento del 3,87% lordo annuo [...] sarebbe stato completamente assorbito dalle maggiori spese di gestione del deposito titoli”.

Il ricorrente, pertanto, chiede che l’Ombudsman Giuri-Bancario voglia ordinare alla banca di rimborsare la somma, “equitativamente” quantificata, di “circa € 200,00”, “corrispondente alla retrocessione completa delle maggiori commissioni applicate [dalla banca] per il possesso dei titoli esteri, e ad una retrocessione almeno parziale delle commissioni applicate sull’acquisto e sulla successiva rivendita del bond in oggetto”.

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l’inammissibilità del ricorso *ratione materiae*, posto che “la problematica [...] esposta dal ricorrente attiene ad adempimenti

(comunicazioni delle commissioni di deposito applicate all'obbligazione acquistata) ai quali è tenuta la banca ai sensi dell'art. 1838 c.c. e, quindi, trattandosi di questione che attiene agli aspetti gestionali e amministrativi, la materia esula alla competenza attribuita" all'Organismo adito.

Per quanto riguarda il merito del ricorso, la banca deduce:

- a) che l'obbligazione acquistata dal ricorrente, "pur emessa da una società italiana, aveva come depositaria una banca estera e, come tale, subiva l'applicazione delle relative commissioni [...]";
- b) che l'isin del titolo in questione riporta come prefisso le lettere "XS", "che rappresenta i titoli considerati esteri (quelli italiani iniziano con IT)";
- c) che "la stessa documentazione prodotta dal ricorrente (scheda informativa) evidenzia come questa sia una sintesi obbligatoria e completa, in base alla normativa vigente, delle caratteristiche dello strumento finanziario che il risparmiatore esaminava per l'acquisto";
- d) che il ricorrente "opera esclusivamente in proprio tramite la piattaforma di internet banking" e, pertanto, può essere considerato "un investitore esperto che ritiene di poter agire consapevolmente sulla base delle informative ufficiali e senza approfondimenti consulenziali".

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

Anzitutto, è da rigettare l'eccezione di incompetenza *ratione materiae* sollevata dalla banca convenuta.

Difatti, il ricorrente si duole non già dell'applicazione delle commissioni operate dalla banca in ragione del contratto di deposito, bensì della mancata informativa, nella fase antecedente alla sottoscrizione, circa una caratteristica del titolo in questione (la sua qualità di titolo "estero"); problematica, quest'ultima, che deve considerarsi pacificamente rientrante nell'ambito di competenza per materia dell'Organismo adito.

Venendo al merito del ricorso, il Collegio anzitutto ricorda che l'art. 21 del TUF impone agli intermediari che prestano "servizi e attività di investimento e accessori" (tra cui, i sensi dell'art. 1, comma 6 del TUF, rientra anche il servizio di custodia e amministrazione titoli) di "comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti" nonché di "operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati".

Pertanto, nell'ambito dell'informativa che, ai sensi della citata disposizione, l'intermediario era tenuto a fornire al ricorrente rientra anche quella relativa alla natura estera del titolo in questione. E ciò, soprattutto ove si consideri, da un lato, che il titolo stesso, per le sue caratteristiche (riportate anche nella lettera della banca del 31 dicembre 2015; *recte*: 2014), non appare linearmente riconducibile alla nozione di titolo estero desumibile dalla normativa contrattuale; dall'altro, che – anche in considerazione della misura non particolarmente rilevante dell'investimento in questione – le predette commissioni hanno assunto in concreto una incidenza rilevante.

Al riguardo, la banca convenuta, in sede di replica, ha sostenuto di aver correttamente adempiuto agli obblighi informativi relativi all'obbligazione in questione, fornendo al ricorrente, prima che quest'ultimo immettesse l'ordine di acquisto dei titoli, una scheda informativa contenente le "informazioni ritenute più rilevanti per la comprensione dello strumento finanziario trattato"; aggiunge, inoltre, che il ricorrente avrebbe potuto desumere la natura "estera" del titolo dal fatto che l'isin del medesimo riporta come suffisso le lettere "XS".

Ciò posto, il Collegio rileva che la suddetta scheda informativa non contiene alcun elemento dal quale sia possibile dedurre la natura "estera" del titolo in questione; non appare, inoltre, rilevante, ai fini di una corretta informativa, la circostanza evidenziata dalla banca circa l'isin del titolo riportato sulla scheda in questione, dato che si tratta di un codice il cui significato, per chi non è particolarmente addentro la materia finanziaria, può senza dubbio sfuggire.

Pertanto, il Collegio - non avendo la banca, nella vicenda in esame, correttamente ottemperato agli obblighi stabiliti dal citato art. 21 del TUF – ritiene quest’ultima responsabile dei danni subiti dal ricorrente.

Venendo alla quantificazione del danno, il Collegio ritiene di dover procedere – come peraltro espressamente richiesto dal ricorrente – ad una valutazione di tipo equitativo ai sensi dell’art. 1226 c.c., non essendo possibile stabilire con certezza quali sarebbero state le scelte di investimento del cliente nel caso in cui avesse ricevuto una completa informativa riguardo al titolo in questione.

Ciò posto, il Collegio – tenuto conto dell’ammontare dell’investimento e delle commissioni applicate –, dichiara la banca tenuta a corrispondere al ricorrente la somma di € 150,00, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giuri Bancario di idonea documentazione probatoria.

6.7.3. Obbligazioni estere – Operazioni di vendita – Richiesta di accertamento da parte del cliente – Asserita incompetenza dell’Ombudsman - Infondatezza

Deve essere respinta l’eccezione sollevata dall’intermediario in ordine all’inammissibilità della domanda con cui il ricorrente ha chiesto di accertare se i fatti allegati possano costituire un illecito imputabile alla banca e condannare quest’ultima al risarcimento del danno patito: tale domanda, infatti, contrariamente all’assunto della banca, non implica alcun approfondimento “di natura manifestamente consulenziale/peritale” ed è, anzi, precipuamente diretta ad attivare la tipica funzione decisoria — quella volta appunto a “dirimere le controversie” aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento — che il Regolamento attribuisce al Collegio dell’Ombudsman (art. 4, Regolamento) (decisione del 9 settembre 2015, ricorso n. 202/2015).

Il ricorrente contesta gli importi rivenienti da alcune operazioni di vendita del titolo “8.28 ARG&DIS 33 USD” in suo possesso.

In particolare, deduce che:

1. a seguito della vendita dei titoli, eseguita in data 10 settembre 2012, per un valore nominale pari a 40.000 USD, la banca gli avrebbe accreditato un importo inferiore di € 8.905,24;
2. a seguito della vendita dei titoli, eseguita in data 30 novembre 2013, per un valore nominale pari a 7.436,00 USD, la banca gli avrebbe accreditato un importo inferiore di € 2.181,72;
3. a seguito della vendita dei titoli, eseguita in data 14 gennaio 2014, per un valore nominale pari a 10.000,00 USD, la banca gli avrebbe accreditato un importo inferiore di € 2.597,05.

Il ricorrente chiede, pertanto, che l’Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di rimborsare la somma complessiva di € 13.684,01 (8.905,24 + 2.181,72 + 2.597,05), erroneamente non accreditata a seguito delle compravendite sopra riportate.

La banca replica, eccependo, in via preliminare, l’inammissibilità del ricorso: 1) “*perché postula un approfondimento peritale, pretendendo così un’attività di natura manifestamente consulenziale, inibita, ma, più che altro, non rientrante tra le funzioni dell’Organismo adito*”; 2) perché “*la gran parte delle somme controverse [fanno] riferimento ad operazioni di disinvestimento risalenti a più di due anni di distanza dalla vertenza in esame, a spregio di quanto stabilito – sul punto – dal Regolamento disciplinante la procedura di ricorso all’Ombudsman-Giuri Bancario*”.

Nel merito, deduce l’infondatezza del ricorso, in quanto il controvalore dei titoli rendicontato nella “Posizione dei titoli in deposito”, il cui valore è utilizzato dal ricorrente al fine di dimostrare le proprie ragioni, rappresenta “*un dato statico*” sul quale non è possibile “*fare*

affidamento a distanza di giorni, trattandosi notoriamente, nei casi come quello in questione, di quotazioni che intrinsecamente sono caratterizzate dalla volatilità tipica del mercato sul quale queste valorizzazioni sono indicizzate"; aggiunge, inoltre, che *"le note di eseguito accluse all'atto introduttivo del procedimento de quo inficiano sic et simpliciter le affermazioni di parte ricorrente, posto che si può notare facilmente l'assenza di qualsivoglia discrasia rispetto al valore ufficiale dello strumento finanziario (dato notorio reperibile presso ogni sito istituzionale), al momento in cui si sono perfezionate le vendite apparentemente controverse"*.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, ritiene infondate le eccezioni sollevate dalla banca in ordine all'ammissibilità del ricorso.

La prima, in quanto il ricorrente, con il ricorso in esame, chiede all'Ombudsman-Giuri Bancario di accertare se i fatti allegati costituiscano un illecito imputabile alla banca e condannare quest'ultima al risarcimento del danno patito. La richiesta, pertanto, non implica alcun approfondimento *"di natura manifestamente consulenziale/peritale"*: al contrario, essa è precipuamente diretta ad attivare la tipica funzione decisoria — quella volta appunto a *"dirimere le controversie"* aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento — che il Regolamento attribuisce al Collegio dell'Ombudsman (art. 4, Regolamento).

Anche l'altra eccezione (inammissibilità *ratione temporis*) è infondata: invero, la prima operazione di compravendita oggetto di contestazione (10 settembre 2012), risale a meno di due anni rispetto alla data di presentazione del reclamo all'intermediario (27 marzo 2014); non risulta, dunque, violato quanto stabilito in proposito dall'art.7, comma 1, lett. a), del Regolamento.

Nel merito, il ricorrente sostiene che, in occasione delle operazioni di vendita del titolo in oggetto (il 10 settembre 2012 per nominali \$ 40.000,00; il 27 novembre 2013 per nominali \$ 7.436,00; il 14 gennaio 2014 per nominali \$ 10.000,00), gli importi accreditati (rispettivamente € 30.476,37, € 6.050,04 ed € 7.148,53, al lordo delle trattenute) sarebbero inferiori rispetto a quelli effettivamente dovutigli.

La differenza di valori deriverebbe, a suo dire, da un errore compiuto dalla banca in occasione della regolamentazione delle suddette operazioni, che consisterebbe o nel mancato conteggio del c.d. *"principal factor"* (che è un coefficiente di rettifica del valore nominale di un titolo quale il *"8.28 ARG&DIS 33 USD"*) ovvero nell'errata applicazione del tasso di cambio al prezzo del titolo.

La riprova starebbe nel raffronto tra i valori, ritenuti errati, riportati nelle note di eseguito delle operazioni di vendita (€ 30.476,37, quale controvalore di un valore nominale del titolo di \$ 40.000; € 6.050,04, quale controvalore di un valore nominale del titolo di \$ 7.436,00; € 7.148,53, quale controvalore di un valore nominale del titolo di \$ 10.000,00) e quelli, assunti invece come corretti, riportati negli estratti di cui alle *"Posizioni dei titoli in deposito"* precedentemente inviatigli dalla banca in data 31 agosto 2012, 27 novembre 2013 e 31 dicembre 2013 (ossia, rispettivamente, € 57.819,35, quale controvalore di un valore nominale del titolo pari a \$ 57.436,00; € 20.256,07, quale controvalore di un valore nominale del titolo pari a \$ 17.436,00; € 10.979,65, quale controvalore di un valore nominale del titolo pari a \$ 10.000,00).

Da tale raffronto, il ricorrente — tenuto conto che il prezzo di vendita del titolo ed il tasso di cambio USD/EUR non hanno subito significative variazioni nel periodo compreso tra le date di emissione dei menzionati estratti e le date di esecuzione delle operazioni in questione — ritiene che dalla prima vendita avrebbe dovuto ricavare € 40.266,97 ($57.819 \times 40.000 : 57.436$), con una differenza a suo sfavore di € 8.905,24 (recte: $9.790 = 40.266,97 - 30.476,36$, già ricevuti); dalla seconda vendita avrebbe dovuto ricavare € 8.638,68 ($20.256,07 \times 7.436,00 : 17.436,00$), con una differenza a suo sfavore di € 2.181,72 (recte: $\text{€ } 2.588,64 = 8.638,68 - 6.050,04$, già ricevuti); dalla terza vendita avrebbe dovuto ricavare € 10.979,65 ($10.979,65 \times 10.000,00 : 10.000,00$), con una differenza a suo sfavore di € 2.597,05 (recte: $\text{€ } 3.831,12 = 10.979,65 - 7.148,53$, già ricevuti).

E' innegabile che, come affermato dal ricorrente, il raffronto tra i valori recati dagli estratti e quelli delle successive vendite dei titoli presenti delle incongruenze.

Si tratta però di incongruenze che non inficiano l'operato della banca nella questione controversa.

Al riguardo, giova anzitutto rammentare che, a seguito delle richieste di chiarimenti avanzate dalla Segreteria tecnica, la banca ha specificato quali siano i criteri da adottare al fine eseguire correttamente i calcoli in questione e ha confermato che, come già comunicato al ricorrente, il controvalore in Euro dei titoli in questione si computa moltiplicando il valore nominale degli stessi per il loro prezzo in USD, dividendo il prodotto per 100, moltiplicando il risultato per il coefficiente chiamato "*principal factor*" e, infine, applicando il tasso di cambio USD/EUR.

Considerata, quindi, la suddetta formula e verificata l'esattezza dei valori del prezzo in USD, del cd. "*principal factor*" e del tasso di cambio USD/EUR, così come riportati nelle note di eseguito delle singole vendite, è stato possibile riscontrare che le somme accreditate al ricorrente, in occasione delle suddette operazioni, risultano correttamente calcolate.

Non appare, invece, esatta la valorizzazione dei titoli riportata negli estratti comunicati in precedenza al cliente.

Invero, effettuando le medesime verifiche rispetto ai valori riportati negli estratti, si è potuto osservare che il prezzo in USD del titolo ivi indicato non risulta conforme al prezzo fatto registrare dall'obbligazione nelle date di emissione dei documenti medesimi (ad esempio, nella "Posizione dei titoli al 31 agosto 2012" il prezzo è indicato in \$ 94,00, mentre, nel report "Bloomberg" allegato dalla banca, nella medesima data, esso si attesta intorno al valore di \$ 69); con la conseguenza che il controvalore in Euro indicato nei suddetti documenti appare sovrastimato.

Ciò sembrerebbe essere stato determinato da errori (verificatisi in sede di valorizzazione del titolo nell'estratto) di segno contrario rispetto a quelli indicati nel ricorso (ove si ipotizzava che l'incongruenza riguardasse la successiva vendita) e consistenti o nella doppia applicazione del "*principal factor*" già applicato (non già nel suo mancato computo) ovvero nella mancata applicazione del tasso di cambio (non già nel suo duplice conteggio).

Tuttavia, indipendentemente dalla natura di tali errori, quel che in questa sede rileva è che, come detto, gli importi rivenienti dalla vendita del titolo sono stati correttamente calcolati, seguendo la formula precedentemente esposta. Sicché il Collegio — pur ritenendo che la banca, nel predisporre l'estratto delle "Posizioni dei titoli in deposito", non abbia agito con la dovuta diligenza — osserva che, per quanto attiene alla questione oggetto di contestazione, le somme accreditate al ricorrente in occasione della vendita dei predetti titoli risultano corrette nel loro ammontare. Pertanto, il Collegio respinge in ricorso.

6.7.4. Trading on-line - Acquisto azioni – Impossibile successiva vendita – Asseriti disservizi della piattaforma informatica – Richiesta di accertamenti ed eventuale condanna – Lamentata incompetenza dell'Ombudsman – Infondatezza – Esame nel merito

Qualora il ricorrente chieda all'Ombudsman-Giurì Bancario di accertare se il fatto dedotto in ricorso costituisca un illecito imputabile alla banca e, eventualmente, di condannare quest'ultima al risarcimento del danno patito, la controversia - non essendo stata richiesta un'attività che postula un approfondimento "di natura manifestamente consulenziale/peritale", ma un giudizio che costituisce la tipica funzione attribuita dal Regolamento al Collegio decidente - deve reputarsi di competenza dell'Ombudsman (decisione del 9 settembre 2015, ricorso n. 306/2015).

Il ricorrente espone:

1. di aver acquistato — in data 4 novembre 2014, tramite la piattaforma di trading on-line della banca — 8.000 azioni “ENI” al prezzo di € 16,55, per un controvalore complessivo pari ad € 132.414;
2. di aver verificato, in data 6 novembre 2014, che il prezzo del suddetto titolo era salito fino a raggiungere il valore di € 16,80 e, quindi, di aver deciso di vendere il pacchetto azionario in suo possesso;
3. di non aver potuto, tuttavia, eseguire la vendita in quanto le azioni in questione, a causa di un malfunzionamento del sistema (che si sarebbe protratto fino al giorno 7 novembre 2014), non risultavano caricate sul proprio dossier;
4. di avere, infine, venduto i titoli in data 21 novembre 2014, al prezzo di € 16,78;
5. sicché — ritenendo di aver subito un danno a causa del problema tecnico che ha interessato la piattaforma di trading on-line della banca — il ricorrente chiede che l’Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare all’intermediario convenuto di corrispondere la somma di € 4.000,00, a titolo di risarcimento per il mancato guadagno.

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l’inammissibilità del ricorso *ratione materiae*, in quanto “*afferente al corretto funzionamento del servizio bancario di home banking*”, nonché per il “*fatto che la vertenza de qua postula un approfondimento, in capo al Collegio, di natura manifestamente consulenziale/peritale [...] non rientrante tra le funzioni dell’Organismo adito*” e, infine, perché il “*controvalore della controversia*” risulta essere superiore al valore di € 100.000,00, previsto dal Regolamento quale limite oltre il quale non è consentito proporre ricorso all’Ombudsman-Giuri Bancario; nel merito, deducendo l’infondatezza della domanda presentata dal ricorrente.

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

In via pregiudiziale, non ritiene fondate le eccezioni sollevate dalla banca posto che: **1)** la gestione di un sistema informatico attraverso il quale la clientela può impartire ordini di investimento/disinvestimento costituisce una modalità di erogazione, da parte degli intermediari, dei servizi di investimento e, quindi, rientra a pieno titolo nell’ambito di competenza *ratione materiae* dell’Organismo adito; **2)** il ricorrente, con il ricorso in esame, chiede all’Ombudsman-Giuri Bancario di accertare se il fatto dedotto costituisca un illecito imputabile alla banca e, eventualmente, di condannare quest’ultima al risarcimento del danno patito; tale attività non postula quindi alcun approfondimento “*di natura manifestamente consulenziale/peritale*”, costituendo la tipica funzione attribuita dal Regolamento al Collegio decidente; **3)** l’art. 7, comma 1, lett. c), del Regolamento, stabilisce che “*la questione rientra nella competenza dell’Ombudsman se l’importo richiesto non supera € 100.000,00*”: ne deriva che il ricorrente — avendo richiesto la somma di € 4.000,00 a titolo di risarcimento — non risulta certamente aver superato il limite imposto dalla suddetta disposizione.

Nel merito, il Collegio osserva, anzitutto, che la banca, nella lettera di risposta al reclamo presentato dal ricorrente (datata 19 dicembre 2014), ha riconosciuto che “*in data 4 novembre 2014 un problema tecnico con la SIM di riferimento (Intermonte) ed indipendente dalle procedure della banca ha causato problemi sulla corretta valuta di addebito/accredito degli ordini titoli, oltre che alla visibilità in dossier degli stessi*” e che “*il problema è stato affrontato tempestivamente dai [...] tecnici [...] purtroppo con alcuni strascichi dal punto di vista informatico, che hanno impedito la regolare visualizzazione dei titoli fino al giorno 7 novembre 2014*”.

Alla luce di quanto sopra, e considerato che gli intermediari che erogano il servizio di trading on-line hanno l’obbligo, entro i limiti previsti dall’ordinamento, di garantire lo stabile e corretto funzionamento del portale informatico a ciò dedicato, il Collegio ritiene che la banca convenuta sia responsabile per il disservizio che ha impedito al ricorrente, nei giorni compresi tra il

4 ed il 7 novembre 2014, di effettuare operazioni sui titoli in questione e debba, di conseguenza, risarcire al cliente i danni subiti.

Nondimeno, non essendo possibile stabilire con certezza quali sarebbero state le scelte di investimento del ricorrente se il contestato disservizio non si fosse verificato, il Collegio ritiene di dover procedere alla quantificazione del pregiudizio con valutazione equitativa (art. 1226, c.c.):

a) tenendo conto — per quanto attiene al danno da impossibilità di vendere le 8.000 azioni in suo possesso al prezzo raggiunto dal titolo nella giornata dal 6 novembre 2014 (€ 16,80) — del (pur minore) ricavato realizzato con la vendita del successivo 21 novembre (€ 16,78);

b) tenendo conto altresì — con riferimento al dedotto danno consistente nell'impossibilità di riacquistare il titolo ad un prezzo vantaggioso (€ 16,40), al fine di rivenderlo successivamente — della mancanza di elementi probatori idonei a dimostrare con precisione la congruità della somma richiesta a titolo di risarcimento e, ancor prima, del grado di plausibilità, in siffatto contesto, dell'operazione prospettata nonché, in ogni caso, della sua aleatorietà.

In conclusione, il Collegio dichiara la banca tenuta a corrispondere al ricorrente la somma di € 1.000,00, equitativamente determinata, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria, e ad inviare all'Ombudsman-Giurì Bancario la documentazione idonea a dimostrare l'intervenuto adempimento.

6.7.5. *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 23 giugno 2015, ricorso n. 208/2015).

La ricorrente contesta la legittimità degli addebiti eseguiti dalla banca (in data 7 luglio 2014 per un importo pari ad € 278,41, ed in data 27 febbraio 2015 per un importo pari ad € 446,94), a titolo di versamento dell'imposta di *capital gain*, in occasione dei parziali rimborsi del capitale investito in obbligazioni “Lehman Bros” di cui è titolare; chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca di rimborsare le somme prelevate in ragione del suddetto trattamento fiscale, maggiorate dei “relativi interessi”.

La banca replica, precisando “che, dal momento che il controvalore del titolo Lehman rimborsato [alla ricorrente] era da considerarsi, ai fini fiscali, come «reddito diverso», il predetto controvalore veniva assoggettato ad imposta sostitutiva ai sensi dell'art. 6 del titolo II del [D.lgs n. 461/97]” e deducendo, quindi, l'infondatezza del ricorso in questione.

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 il 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 inteso effettuare a titolo di ritenuta fiscale.

Tale qualificazione giuridica della fattispecie non è condivisibile.

E' infatti da considerare, sulla scorta di quanto già rilevato in altre occasioni (cfr. le decisioni del 14 maggio 2015, ric. n. 139/2015; del 23 marzo 2015, ric. n. 883/2014; del 19 febbraio 2014, ric. 793/2013; e del 26 novembre 2014, ric. 665/2014), che non è il mero rimborso del capitale ad essere oggetto dell'imposta in questione, bensì l'eventuale plusvalenza realizzata all'atto del rimborso e derivante da investimenti di natura finanziaria.

Evenienza questa che non si verifica nel caso di specie, ove gli importi sui quali è stata effettuata la trattenuta in contestazione costituiscono rimborsi di parte della somma conferita in un investimento che ha prodotto consistenti minusvalenze, e non possono quindi rappresentare "guadagni da capitale".

Di conseguenza, non appaiono giustificate le trattenute che la banca ha reputato di dover effettuare a titolo di ritenuta fiscale.

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 rimborsare alla ricorrente le somme (€ 278,41 e € 446,94) indebitamente prelevate a titolo di ritenuta fiscale in occasione dei rimborsi effettuati in relazione ai titoli "Lehman Bros" (i quali rimborsi non possono considerarsi reddito né, quindi, oggetto della ritenuta eseguita dalla banca quale sostituto di imposta), oltre agli interessi legali maturati sui vari importi prelevati, dalla data delle ritenute fino a quella del soddisfo.

6.8. Ne bis in idem

6.8.1. Istanza di riesame – Asserita erronea applicazione del principio del ne bis in idem – Valutazione da parte del Collegio – Rigetto dell'istanza

In ossequio al principio generale, applicabile anche ai procedimenti innanzi all'Ombudsman, secondo il quale il petitum della richiesta "va determinato con riferimento a quello che viene domandato sia in via principale che in via subordinata" (Cass. civ., Sez. III, n. 13552 del 13.6.2014), è da considerare corretta la decisione dell'organismo adito secondo cui l'istanza reiterativa di una domanda proposta in via subordinata, già dichiarata inammissibile, va a sua volta dichiarata inammissibile in applicazione del principio del ne bis in idem (decisione del 23 febbraio 2015, ricorso n. 912/2014).

Con le comunicazioni (...), il ricorrente ha chiesto all'Ombudsman di "aprire una nuova pratica di ricorso" in relazione ad una questione rispetto alla quale sono già intervenute:

1) una prima declaratoria di cessazione della materia del contendere, per mancata tempestiva risposta alla richiesta, avanzata dalla Segreteria tecnica al ricorrente, di dimostrare e quantificare il danno lamentato (cfr. la decisione del 27 maggio 2014, sul ricorso n. 798/2013);

2) una seconda declaratoria – in ossequio al principio del *ne bis in idem* – di inammissibilità di un successivo ricorso presentato dallo stesso ricorrente contro il medesimo intermediario, in relazione ad una sola delle due questioni già dedotte con il primo ricorso (cfr. la decisione del 23 luglio 2014, sul ricorso n. 485/2014).

Nel terzo e ultimo ricorso, oggi all'esame del Collegio, il ricorrente:

a) conviene sulla circostanza che il primo ricorso (n. 798/2013) ha ad oggetto n. 2 asseriti difetti del sito internet della banca, denominati come “difetto 1” e “difetto 2”;

b) conviene altresì sulla circostanza che il secondo ricorso (n. 485/2014) riguarda soltanto il “difetto 2” che consisterebbe nel fatto che il sito della banca consentirebbe di conoscere il risultato economico proveniente dagli ETF non normalizzati solo per gli anni trascorsi (nella specie: dal 2007 al 2012) ma non per l’anno in corso (nella specie: il 2013); informazione, questa, che sarebbe indispensabile per decidere se e cosa vendere, entro la fine dell’anno, in funzione della posizione reddituale (cfr., sul punto, il secondo ricorso in data 20 giugno – 7 luglio 2014, allegato e richiamato nell’attuale terzo ricorso del 1-4 settembre 2014);

c) nondimeno, sostiene che la questione sollevata con la seconda istanza del 7 luglio 2014 (ric. n. 485/2014) non si potrebbe considerare alla stregua di una semplice reiterazione (parziale) di quanto già dedotto nel primo ricorso (ric. n. 798/2013).

Difatti, a suo dire, con il secondo ricorso — così come integrato dalla successiva comunicazione del 29 luglio 2014 —, sarebbe stata avanzata una pretesa nuova, ossia proprio il menzionato diritto al risarcimento dei danni conseguenti alla mancata eliminazione, da parte della banca, del “difetto 2”.

Mentre in precedenza — per lo stesso titolo (“difetto 2”) — non sarebbe mai stato chiesto un analogo ristoro pecuniario, ma “*solo ripetute diffide a correggere la situazione, con riserva di eventuale richiesta di danni*” (si veda, in proposito, il terzo ricorso del 1-4 settembre 2014).

Con l’ulteriore conseguenza che, sempre secondo il ricorrente, nel decidere il secondo ricorso il Collegio avrebbe fatto erroneamente applicazione del principio del *ne bis in idem*, dato che prima di allora la richiesta risarcitoria non era stata ancora presentata.

Il Collegio rileva che — ove pure l’istanza di riesame della seconda decisione del Collegio fosse inquadrabile nell’ambito dell’art. 395, c.p.c., che individua i “casi di revocazione” nei quali, alla stregua della giurisprudenza dell’Ombudsman, è possibile la revisione delle decisioni medesime (cfr., ad esempio, la decisione in data 12 dicembre 2014, sul ricorso n. 845/2014) — l’assunto del ricorrente non sarebbe comunque fondato.

Difatti, diversamente da quanto dedotto dall’istante, la domanda risarcitoria relativa al “problema 2” non è stata avanzata per la prima volta in sede di secondo ricorso (del 21 giugno - 7 luglio 2014) ovvero nell’ambito del successivo atto di integrazione (del 29 luglio 2014), il quale peraltro è da giudicare tardivo in quanto intervenuto solo dopo la decisione di tale secondo ricorso (del 23 luglio 2014).

La domanda risarcitoria, per contro, risale al primo ricorso presentato in data 2 ottobre 2013: già qui il ricorrente — subordinatamente alla “*immediata correzione, che da tempo chiedo inutilmente, dei malfunzionamenti sul sito web*” (cfr. la “sintesi” delle richieste a pag. 1 del terzo ricorso), tra i quali anche quello definito come “problema 2” (cfr. il § 3.2 del terzo ricorso) — chiedeva infatti che “*in difetto di ciò*” gli fosse riconosciuto “*il rimborso dei danni ulteriori e rapidamente crescenti che mi troverò ineluttabilmente a subire*” (cfr. sempre la “sintesi” delle richieste a pag. 1 del terzo ricorso).

Sicché — dovendosi ritenere che pure nei procedimenti innanzi all’Ombudsman trovi applicazione la regola vigente per le domande giudiziali, che risponde ad un generale principio logico-giuridico, secondo la quale il *petitum* della richiesta “*va determinato con riferimento a quello che viene domandato sia in via principale che in via subordinata*” (Cass. civ., Sez. III, n. 13552 del 13.6.2014) — ne deriva che, una volta rilevata la reiterazione della suddetta domanda risarcitoria mediante il secondo ricorso, correttamente il Collegio lo ha dichiarato inammissibile in ossequio al principio del *ne bis in idem*.

Solo a titolo di completezza, è inoltre da rilevare che anche la decisione di cessazione della materia del contendere relativa al primo ricorso (decisione del 27 maggio 2014), è del tutto corretta.

Non è infatti contestato che — nell’ambito del procedimento originato dal suddetto ricorso — la Segreteria tecnica, con lettera del 1° aprile 2014, ha chiesto al ricorrente, per la seconda volta, di fornire la documentazione atta a dimostrare il danno economico lamentato, all’uopo espressamente assegnando il termine di 10 giorni e avvertendo il ricorrente dell’effetto che la mancata tempestiva risposta avrebbe comportato (cessazione della materia del contendere).

A quanto risulta dagli atti, il ricorrente ha ritualmente ricevuto tale comunicazione: il motivo per cui non ha risposto alla richiesta di prova e di quantificazione del danno è dipeso dalla circostanza che, a suo giudizio, “*si tratta di qualcosa di molto difficile da documentare se non per sommi capi*” (cfr. la lettera del ricorrente del 7 luglio 2014).

Sicché, come detto, in mancanza di qualsiasi risposta — che, per sua libera scelta, il ricorrente non ha inteso fornire — il Collegio ha correttamente dichiarato cessata la materia del contendere.

In conclusione, il Collegio dichiara inammissibile l’istanza di revisione di cui trattasi.

6.8.2. Contratto deposito titoli – Contestazione commissioni per l’intermediazione – precedente decisione dell’Ombudsman – Conferma delle conclusioni già adottate

Qualora il ricorrente sia titolare pro quota di un rapporto finanziario rispetto al quale uno dei cointestatari abbia già presentato ricorso all’Ombudsman, il ricorso successivo non può avere esito diverso dal precedente, soprattutto là dove la banca convenuta, in sede di replica, non abbia prospettato elementi idonei a determinare una diversa soluzione della questione (decisione del 23 settembre 2015, ricorso n. 387 e 453/2015).

In via preliminare, il Collegio stabilisce di procedere alla trattazione congiunta dei ricorsi proposti dai Sig.ri (.....), che sono connessi posto che i ricorrenti — quali eredi della madre (...) — risultano essere contitolari del rapporto controverso unitamente al fratello (...).

Quest’ultimo, peraltro, ha già proposto un ricorso nei confronti della banca convenuta (ric. n. 4/2015), rilevando — analogamente a quanto dedotto dagli odierni ricorrenti — che nella specie la banca medesima ha preteso l’apertura di un nuovo dossier cointestato agli eredi e ha illegittimamente applicato, su tale nuovo rapporto, commissioni per la custodia dei titoli e per l’attività di intermediazione e, pertanto, ha chiesto all’Ombudsman Giuri-Bancario di ordinare all’intermediario il rimborso delle suddette commissioni nonché la corresponsione di una somma pari ad € 500,00 “a titolo di risarcimento morale”.

Detto ricorso, con riferimento alla domanda relativa alle commissioni di intermediazioni, è stato accolto dal Collegio con decisione del 23 aprile 2015 in ragione dell’affidamento riposto dagli intestatari del nuovo dossier sul fatto che le condizioni di tale rapporto non fossero dissimili, sotto il profilo qui considerato, da quelle precedentemente applicate al *de cuius* e comunque non generassero gli oneri applicati. Ha pertanto liquidato il danno, mediante valutazione equitativa, riconoscendo al ricorrente la somma di € 200,00.

La domanda di (...) relativa al danno morale è stata respinta per mancanza di prova; quella relativa al rimborso delle commissioni di custodia dei titoli, è stata invece dichiarata inammissibile, dato che — riguardando aspetti gestionali e amministrativi relativi al contratto di “deposito titoli”, qualificabile come contratto “bancario” — la questione non rientrava nella competenza *ratione materiae* dell’Organismo adito.

Ne deriva che, siccome gli attuali ricorrenti hanno proposto una questione identica, connessa a quella già decisa dal Collegio e siccome la banca convenuta, in sede di replica, pur deducendo

l'infondatezza del ricorso, non ha prospettato elementi idonei a determinare una diversa soluzione della questione, non possono che confermarsi in questa sede le conclusioni già adottate dall'Organo decidente nella pronuncia del 23 aprile 2015.

Pertanto, il Collegio dichiara la banca tenuta a corrispondere la somma di € 200,00 a ciascuno dei ricorrenti, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria.

6.8.3. Richiesta di riesame di una decisione – Presentazione nuovo ricorso – *Questione identica* – Inammissibilità della domanda

Nel caso in cui il ricorrente manifesti la sua insoddisfazione per una precedente decisione dell'Ombudsman Giurì Bancario, chiedendo “una risposta definitiva” alla domanda che sottopone nuovamente - negli stessi termini di quella già rigettata – al medesimo organismo di giudizio, il Collegio, riscontrato che il ricorso in oggetto ripropone una questione identica a quella già sollevata nei confronti della stessa banca con il precedente ricorso, dichiara inammissibile la domanda (decisione del 16 novembre 2015, ricorso n. 496/2015).

Il Collegio prende in esame la documentazione fornita dal ricorrente unitamente al ricorso e rileva quanto segue:

- il ricorrente, con il precedente ricorso n. 269/2015, deduceva di non essere stato correttamente informato dalla banca circa gli effetti fiscali del trasferimento di titoli tra dossier diversamente intestati;
- il Collegio, con decisione assunta nella riunione del 14 maggio 2015, dichiarava il suddetto ricorso inammissibile per incompetenza *ratione materiae* dell'Organismo adito, nonché per tardività ex art. 7, comma 1, lett. e), del Regolamento, stante il tempo trascorso (oltre un anno) tra la presentazione del reclamo all'intermediario e la proposizione del ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario;
- con l'attuale ricorso, il ricorrente manifesta la sua insoddisfazione per la suddetta decisione e chiede “una risposta definitiva” alla domanda che sottopone nuovamente — negli stessi termini di quella già rigettata — all'esame dell'Ombudsman-Giurì Bancario.

Ciò premesso, il Collegio, riscontrato che il ricorso in oggetto ripropone una questione identica a quella già sollevata nei confronti della stessa banca con il precedente ricorso n. 269/2015, dichiara inammissibile il ricorso.

6.9. Rimessione in termini

6.9.1. *Decisione di inammissibilità su un ricorso tardivamente presentato – Istanza di rimessione in termini – Valutazione della richiesta – Lettera di risposta al reclamo priva di riferimenti all’Ombudsman – Indicazione dell’ABF quale organismo competente – Attivazione del procedimento innanzi a tale Arbitro – Declaratoria di inammissibilità – Accoglimento della richiesta di riesame*

Qualora il ricorrente abbia attivato il procedimento innanzi all’Arbitro Bancario Finanziario concluso con la declaratoria di inammissibilità dell’istanza ratione materiae e, per la medesima questione, abbia successivamente presentato ricorso all’Ombudsman – il quale lo abbia dichiarato inammissibile per tardività – l’istanza di rimessione in termini presentata dal cliente deve essere ritenuta meritevole di accoglimento ove si consideri, da un lato, il principio generale secondo cui, ove l’atto di rigetto non indichi il termine e l’autorità cui è possibile ricorrere, non si producono eventuali decadenze; dall’altro, che escludendo dal computo il periodo di svolgimento del procedimento innanzi all’Arbitro, il ricorso Ombudsman sarebbe stato comunque tempestivo (nel caso di specie, si è osservato che la suddetta conclusione appare a fortiori corretta ove si consideri che qui — anche se il contratto a suo tempo sottoscritto dal dante causa del ricorrente prevedeva che, in caso di rigetto di reclami relativi al prodotto finanziario collocato, l’eventuale rimedio da esperire in sede stragiudiziale sarebbe stato il ricorso all’Ombudsman ex art. 14 delle condizioni generali di contratto — l’intermediario, comunicando successivamente al ricorrente, nella lettera di risposta al reclamo, che qualora non avesse ritenuto soddisfacente la risposta medesima avrebbe potuto “sottoporre la controversia all’Arbitro Bancario Finanziario per una soluzione stragiudiziale”, aveva ingenerato la convinzione, nel ricorrente medesimo, che l’unico rimedio esperibile in sede stragiudiziale fosse l’esperienza del ricorso innanzi al predetto Arbitro il quale però, nella parte che qui interessa, lo aveva dichiarato inammissibile ratione materiae) (decisione del 23 aprile 2015, ricorso n. 896/2014).

Con il ricorso originario, il ricorrente — erede legittimo del Sig. (...), titolare, quest’ultimo, di n. 6 polizze assicurative sulla vita — lamentava di aver ricevuto dalla banca convenuta, collocatrice delle polizze, informazioni non corrette che avevano causato un ritardo nell’esecuzione della liquidazione dei suddetti contratti; chiedeva, pertanto, il risarcimento del danno patito a causa della condotta della banca.

Il Collegio, esaminato il ricorso nella riunione del 12 novembre 2014, lo dichiarava inammissibile ai sensi dell’art. 7, comma 1, lett. e) del Regolamento, in considerazione del fatto che era stato proposto più di un anno dopo la presentazione del reclamo all’intermediario (4 febbraio 2013).

A seguito della comunicazione di tale decisione, il ricorrente ha scritto nuovamente all’Ombudsman facendo presente che il suo “ultimo reclamo all’Ufficio Reclami dell’intermediario risale al 3 luglio 2013” e che, pertanto, “al 20 giugno 2014 (data di presentazione del ricorso) non era trascorso più di un anno dalla presentazione dell’ultimo reclamo all’intermediario”. Aggiunge, inoltre, che, in data 16 settembre 2013, aveva presentato ricorso all’ABF e che l’organismo in questione aveva emesso la propria decisione solo in data 9 giugno 2014. Chiede, pertanto, che l’Ombudsman Giurì Bancario si pronunci nel merito delle contestazioni formulate nel ricorso originario.

L’istanza è fondata.

Invero, anche se 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, la giurisprudenza dello stesso Ombudsman ha ritenuto esperibile il rimedio della revocazione di cui all'art. 395, c.p.c. (si veda, da ultimo, le decisioni del 23 febbraio 2015, ric. nn. 912/14 e 772/14), nelle ipotesi ivi espressamente previste (errore di fatto, prove false; etc.).

Nella specie, il ricorrente deduce che la decisione del 20 giugno 2014 ha fatto erroneamente riferimento — onde verificare il rispetto dell'art. 7, comma 1, lett. e) del Regolamento — al reclamo del 4 febbraio 2013, senza avvedersi del successivo reclamo del 3 luglio 2013, la cui valutazione avrebbe dovuto indurre a ritenere tempestivo il ricorso proposto entro l'anno, in data 20 giugno 2014.

Vero è che il Collegio ha correttamente proceduto nel senso indicato in quanto il reclamo più recente (3 luglio 2013) è sostanzialmente reiterativo di quello più risalente (4 febbraio 2013); sicché è solo a quest'ultimo che, in linea di principio, occorre fare riferimento onde verificare il rispetto dell'art. 7, comma 1, lett. e), del Regolamento (cfr. decisioni del 23.2.2015, ric. n. 936/2014, e del 9 marzo 2015, ric. n. 105/2014 e n. 893/2014).

Nondimeno, va considerato che, come osservato nell'istanza di riesame, poco dopo la proposizione dell'ultimo reclamo all'intermediario, il ricorrente — seguendo le indicazioni all'uopo fornite dalla banca nelle lettere di risposta ai reclami — ha attivato, in data 16 settembre 2013, il procedimento innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario il quale, con decisione del 9 giugno 2014, ne ha in parte dichiarato l'accoglimento; in parte la cessazione della materia del contendere; e, nella parte che qui interessa, ne ha dichiarato l'inammissibilità *ratione materiae*.

Sicché l'odierna richiesta del ricorrente, se pure interpretata come istanza di rimessione in termini, può essere ritenuta meritevole di accoglimento ove si consideri, da un lato, il principio generale, desumibile peraltro dall'art. 3 della L. n. 241/1990 (di cui l'art. 12 del Regolamento costituisce attuazione), secondo cui ove l'atto di rigetto non indichi il termine e l'autorità cui è possibile ricorrere, non si producono eventuali decadenze; dall'altro, che escludendo dal computo il periodo di svolgimento del procedimento innanzi all'Arbitro, il ricorso Ombudsman sarebbe comunque tempestivo anche a voler considerare come *dies a quo* la proposizione del primo reclamo.

Tale conclusione appare peraltro a fortiori corretta ove si consideri che nel caso in esame — anche se il contratto a suo tempo sottoscritto dal dante causa del ricorrente prevedeva che, in caso di rigetto di reclami relativi al prodotto finanziario collocato, l'eventuale rimedio da esperire in sede stragiudiziale era il ricorso all'Ombudsman (cfr. l'art. 14 delle condizioni generali di contratto) — l'intermediario aveva, nondimeno, successivamente comunicato al ricorrente, nelle lettere di risposta ai reclami, che qualora non avesse ritenuto soddisfacente la risposta medesima avrebbe potuto “sottoporre la controversia all'Arbitro Bancario Finanziario per una soluzione stragiudiziale” (cfr. le lettere di risposta ai reclami). Ciò che può avere ingenerato la convinzione, nel ricorrente medesimo, che l'unico rimedio esperibile in sede stragiudiziale fosse l'perimento del ricorso innanzi al predetto Arbitro il quale però, come s'è detto, nella parte che qui interessa lo ha invece dichiarato inammissibile *ratione materiae*.

Venendo al merito, il ricorrente si duole del fatto che a fronte della sua comunicazione in filiale del decesso dell'assicurato risalente al maggio 2012 e finalizzata alla liquidazione delle polizze assicurative in questione, la banca — dopo avergli contestualmente comunicato che sarebbe stato all'uopo sufficiente la dichiarazione di successione — ha tardivamente predisposto lo stato di consistenza (in data 5 ottobre 2012) e non ha poi trasmesso la menzionata dichiarazione di successione depositata in filiale dal ricorrente unitamente alla relativa richiesta di liquidazione (in data 23 novembre 2012), ritardando così la liquidazione polizze (per € 140.000 totali) che è stata effettuata solo in data 8 marzo 2013.

Il Collegio rileva che la ricostruzione del ricorrente trova conferma nella successiva e-mail di Cavita che, contattata direttamente dallo stesso ricorrente, ha affermato di non aver potuto procedere alla liquidazione in quanto la filiale, pur già sollecitata in tal senso, non aveva ancora provveduto a trasmettere la documentazione mancante (cfr. l'e-mail di Cavita del 24 gennaio 2014). Documentazione che, peraltro, veniva individuata dall'emittente nell'atto di notorietà e non già nella dichiarazione di successione, richiesta invece al ricorrente dalla filiale (cfr. l'e-mail della banca del 24 gennaio 2013, nella quale la banca insiste ancora nel chiedere a Cavita — che ha rifiutato — se, onde “sveltire la liquidazione delle polizze”, fosse possibile la “presentazione della successione all'Ufficio delle Entrate” da parte degli eredi interessati).

Né giova alla banca obiettare che al momento della richiesta di liquidazione, in data 23 novembre 2012, la filiale informò il ricorrente che era necessario presentare l'atto notorio (cfr. le controdeduzioni in data 3 settembre 2014).

Resta anzitutto fermo che tale affermazione è contraddetta dalla e-mail del 24 gennaio sopramenzionata e che comunque la risposta del 23 novembre 2012 appare in ogni caso tardiva rispetto alla data di deposito in filiale della dichiarazione di successione, intervenuto nel maggio 2012 (cfr. la lettera della banca del 20 giugno 2014).

Inoltre, dalla relativa documentazione emerge che, unitamente alla domanda di liquidazione delle polizze, l'interessato ebbe a depositare “... 3. *Originale dell'atto di notorietà...*”. Sicché, ove si volesse seguire la ricostruzione operata dalla banca, l'inesatto adempimento risulterebbe ancor meno spiegabile, risultando arduo comprendere per quale ragione due mesi dopo la banca convenuta non aveva ancora trasmesso all'emittente la documentazione — per ipotesi regolarmente acquisita — che avrebbe sbloccato la liquidazione delle polizze.

Venendo alla quantificazione del pregiudizio ristorabile al ricorrente — non essendo possibile stabilire con certezza quali sarebbero state le conseguenze nel caso in cui l'intermediario avesse adeguatamente operato — il Collegio ritiene di dover procedere ad una valutazione di tipo equitativo (art. 1226 c.c.), tenendo conto dell'ammontare delle polizze (intestate al de cuius, di cui il ricorrente è erede unitamente alla madre e alla sorella), delle date di richiesta ed effettiva liquidazione delle stesse, e del tasso d'interesse all'epoca vigente.

Ciò posto, il Collegio dichiara la banca tenuta a corrispondere al ricorrente la somma di € 400,00, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria.

6.10. Cessazione della materia del contendere

6.10.1. *Contestazioni circa investimenti non adeguati – Insoddisfazione per il servizio di consulenza – Replica della banca – Successiva comunicazione della Segreteria Tecnica – Mancato riscontro della ricorrente – Cessazione della materia del contendere*

Qualora la banca abbia evaso il ricorso della ricorrente e la Segreteria Tecnica abbia quindi inviato alla stessa una lettera chiedendo di “comunicare entro 10 giorni dalla ricezione della presente, se la vertenza può dirsi definitiva, ovvero a precisare i motivi dell'insoddisfazione”, in caso di mancato riscontro a tale comunicazione entro il termine indicato in missiva di dieci giorni, va dichiarata cessata la materia del contendere (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 427/2014).

La ricorrente lamenta che non aveva ricevuto un'adeguata prestazione di consulenza da parte del personale della banca; in particolare, le erano state fornite informazioni carenti e fuorvianti in merito a possibili investimenti in prodotti finanziari.

La ricorrente precisa, inoltre, di aver effettuato alcuni disinvestimenti per poter reinvestire nel titolo “EuroStoxx Select Dividendo 30” e che la banca non le aveva comunicato tempestivamente la data entro la quale avrebbe dovuto procedere alla sottoscrizione, perdendo, in tal modo, la possibilità di investire in detto certificato, con conseguente relativo danno economico. Infine, sottolinea che, a seguito della nomina del nuovo direttore della sua filiale, aveva potuto “riporre di nuovo la fiducia” nel personale della banca e “quindi reinvestire il suo capitale” nel citato intermediario.

La banca, con lettera del 13 agosto 2014, replica che la ricorrente si era presentata in filiale chiedendo di poter sottoscrivere il certificato sopra menzionato e che il personale le aveva immediatamente segnalato l'impossibilità di prendere in carico tale eventuale disposizione dal momento che il collocamento del titolo era stato chiuso anticipatamente; sottolinea che la cliente non aveva fornito alcuna prova in merito ad un presunto conferimento di una disposizione operativa avente ad oggetto la sottoscrizione di tale strumento finanziario.

Per quanto concerne poi la generica insoddisfazione per il servizio di consulenza fornito dalla filiale, la banca precisa che il personale dell'agenzia aveva ripetutamente manifestato alla cliente la disponibilità ad effettuare degli incontri per prospettare soluzioni che potessero rispondere alle sue esigenze di investimento; infine, sottolinea che la ricorrente aveva trasferito i suoi rapporti presso altra filiale e che la cliente stessa aveva apprezzato le doti professionali del direttore, decidendo di riporre di nuovo la fiducia nella banca stessa.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva innanzi tutto che la ricorrente ha presentato un reclamo all'ufficio reclami della banca in data 15 febbraio 2014 e che la banca ha risposto a tale lettera con apposita comunicazione del 13 agosto 2014, successivamente alla presentazione del ricorso, effettuata il 18 giugno 2014.

Il Collegio rileva che la Segreteria Tecnica, stante la lettera di evasione del reclamo del 13 agosto 2014, ha inviato alla ricorrente una lettera datata 13 novembre 2014, chiedendo di “comunicare entro 10 giorni dalla ricezione della presente, se la vertenza può dirsi definita, ovvero a precisare i motivi dell'insoddisfazione”; ha precisato, inoltre, che “qualora non dovesse pervenire quanto richiesto, trascorso il termine di cui sopra, verrà dichiarata cessata la materia del contendere”

Atteso che, ad oggi, la ricorrente non ha provveduto a rispondere alla predetta lettera della Segreteria Tecnica, il Collegio dichiara cessata la materia del contendere.

6.10.2. Trading on-line – Asserite errate informazioni – Esecuzione operazione di investimento – Accordo transattivo – Cessazione della materia del contendere

La sottoscrizione di un accordo transattivo tra le parti, ponendo fine in via bonaria alla vertenza presentata dal ricorrente, comporta la declaratoria di cessazione della materia del contendere (nella specie, il cliente aveva dedotto di aver ricevuto informazioni errate e fuorvianti dalla banca prima di effettuare operazioni di trading on-line) (decisione del 23 settembre 2015, ricorso n. 129/2015).

Il ricorrente espone:

1. che, alla data del 12 febbraio 2015, aveva una “posizione” aperta sul titolo “Gazprom 8,625%” per un valore nominale complessivo pari ad \$ 60.000,00;

2. che, nella medesima data, la “colonna P&L [profit & loss]” del portale di trading on-line della banca riportava, in caso di vendita dei titoli, l’indicazione di un guadagno pari ad € 1.200,00;
3. di aver verificato, contattando telefonicamente il servizio clienti della banca, che il suddetto dato pubblicato sul portale della banca fosse corretto e di aver, quindi, impartito l’ordine di vendere tutti i titoli in questione;
4. che, nonostante la previsione favorevole, l’esecuzione dell’operazione di vendita aveva comportato una perdita di rilevante entità.

Il ricorrente lamenta di aver ricevuto dalla banca informazioni “errate” e “fuorvianti” che lo hanno indotto ad eseguire un’operazione nella convinzione che il suo perfezionamento avrebbe generato un profitto di almeno € 1.200,00; ritendo, dunque di aver subito un pregiudizio a causa della condotta della banca, chiede che l’Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca di corrispondere la somma di € 7.500,00 “per i danni subiti, le spese sostenute e il mancato guadagno”.

Il Collegio – esaminata la documentazione in atti, ed in particolare la comunicazione della banca del 5 agosto 2015 – prende atto che l’intermediario ed il ricorrente, in data 4 agosto 2015, hanno sottoscritto un accordo transattivo, che pone fine, in via bonaria, alla vertenza in esame; dichiara, pertanto, cessata la materia del contendere.

6.10.3. Gestione patrimoniale – Richiesta di documentazione e di informazioni – Accordo tra le parti – Cessazione della materia del contendere

Va dichiarata la cessazione della materia del contendere qualora in corso di istruttoria il ricorrente comunichi che è stato raggiunto un accordo con la banca in merito al ricorso da lui proposto e relativo ad una gestione patrimoniale (decisione del 14 maggio 2015, ricorso n. 106/2015).

Il ricorrente, titolare di una gestione patrimoniale sottoscritta con l’intermediario convenuto, chiede che l’Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare al medesimo intermediario di “fornire tutte le informazioni necessarie a comprovare l’effettiva perdita pari ad € 3.863,51 sofferta dalla gestione nelle prime 3 settimane dell’ottobre 2014” ovvero di versare gli importi non corrisposti per un totale di € 3.863,51, “qualora le informazioni di cui sopra non risultassero idonee a convalidare la tesi della banca [...] circa la perdita sofferta dalla gestione nel mese di ottobre 2014”.

L’intermediario replica, deducendo l’infondatezza del ricorso in questione.

Il Collegio – esaminata la documentazione in atti e, in particolare, la comunicazione del ricorrente del 21 aprile 2015 – prende atto che il ricorrente medesimo ha dichiarato “che è stato raggiunto un accordo con la Banca (...)”.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara cessata la materia del contendere.

6.10.4. Richiesta di storno di obbligazioni – Riscontro della banca – Asserito accoglimento del reclamo – Lettera interlocutoria della Segreteria Tecnica – Fissazione di un termine per una risposta – Mancato riscontro – Cessazione della materia del contendere

Qualora la segreteria tecnica abbia invitato il ricorrente a comunicare, entro dieci giorni dal ricevimento della lettera speditagli, se la vertenza possa dirsi definita, ovvero a precisare i motivi dell’insoddisfazione (con la precisazione che, in caso di mancato riscontro entro il termine indicato, verrebbe dichiarata la cessazione della materia del contendere), il Collegio, in caso di

mancata risposta da parte del cliente, considerato che la banca ha affermato di aver provveduto allo storno delle obbligazioni – così come richiesto nella lettera di ricorso - dichiara la cessazione della materia del contendere (decisione del 9 luglio 2015, ricorso n. 820/2014).

Nella riunione del 23 marzo 2015, fissata per la decisione del ricorso in questione – esaminata la documentazione in atti – il Collegio:

- A) rilevava che il ricorrente si doleva della mancata esecuzione di un ordine di trasferimento di titoli; di una disposizione di bonifico ed estinzione rapporti; dell'esecuzione di operazioni su titoli da lui non disposte;
- B) rilevava che la banca, depositava controdeduzioni in data 25 febbraio 2015, cui richiamava peraltro la propria nota di riscontro del 26 gennaio 2015 ove affermava di avere soddisfatto le richieste del ricorrente ad eccezione dello storno dell'operazione di sottoscrizione di obbligazioni (...) Banca;
- C) rilevava che tuttavia il ricorrente, con successiva lettera del 27 febbraio 2015, pervenuta il 6 marzo 2015, ribadiva le richieste già avanzate con il ricorso;
- D) stabiliva, pertanto, di rinviare l'esame del ricorso per approfondimenti istruttori.

La suddetta decisione interlocutoria è stata comunicata ad ambedue le parti con lettera del 30 marzo 2015, cui la banca ha risposto in data 22 aprile 2015, comunicando — sia al ricorrente che alla Segreteria Tecnica — di aver accolto tutte le richieste del cliente.

Ciò posto, la Segreteria Tecnica, con lettera del 27 aprile 2015, ha invitato il ricorrente a comunicare, entro dieci giorni dal ricevimento della medesima missiva, se la vertenza potesse dirsi definitiva, ovvero a precisare i motivi dell'insoddisfazione; con la precisazione che, in caso di mancato riscontro entro il termine indicato, sarebbe stata dichiarata la cessazione della materia del contendere.

Il Collegio rileva che il ricorrente non ha provveduto a riscontrare la comunicazione del 27 aprile 2015; pertanto, dichiara la cessazione della materia del contendere.

6.11. Archiviazione del ricorso

6.11.1. *Sottoscrizione fondi – Successiva contestazione sull'andamento dell'investimento – Chiarimenti forniti dalla banca – Mancata replica del cliente – Archiviazione del ricorso*

Qualora il ricorrente abbia presentato il reclamo direttamente all'Ombudsman Giurì Bancario, e quest'ultimo abbia trasmesso al cliente una comunicazione invitandolo a riscontrare la risposta nel termine di trenta giorni, a seguito del mancato riscontro di tale lettera, va disposta l'archiviazione del ricorso (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 784/2014).

Il ricorrente lamenta che aveva sottoscritto il contratto di investimento “Top Managers Funds” su proposta della banca che, al momento dell'acquisto, gli aveva garantito un lauto guadagno; verificato successivamente che l'andamento dell'investimento non era quello inizialmente prospettato, aveva richiesto alla banca la copia di tutti i contratti sottoscritti.

Il ricorrente chiede il risarcimento dei danni subiti e subendi da quantificarsi nel corso del procedimento, “laddove dovesse accertarsi l'irregolarità formale e sostanziale delle operazioni svolte da parte della banca”.

La banca replica fornendo al ricorrente i richiesti chiarimenti in merito agli investimenti dallo stesso effettuati.

Il Collegio rileva anzitutto che la Segreteria Tecnica dell'Ombudsman Bancario, con lettera-fax del 10 novembre 2014, ha comunicato, sia alla ricorrente 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 a questa 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”*.

Rileva inoltre che la banca ha risposto al ricorrente con lettera del 14 novembre 2014, mentre quest'ultimo non ha dato seguito a quanto richiesto con la predetta lettera della Segreteria Tecnica entro il già menzionato termine di 30 giorni.

Per quanto sopra, il Collegio dispone l'archiviazione del ricorso.

6.11.2. Ordine di liquidazione polizze finanziarie – Mancata esecuzione – Spiegazioni fornite dalla banca – Mancata replica del cliente – Archiviazione del ricorso

Qualora la banca abbia inviato le proprie controdeduzioni in merito alla mancata esecuzione dell'ordine di liquidazione di due polizze finanziarie e il ricorrente — benché invitato da parte della Segreteria Tecnica a comunicare se intenda ottenere comunque la decisione dell'Ombudsman — non abbia dato seguito a tale richiesta, si provvede a disporre l'archiviazione del ricorso (decisione del 16 novembre 2015, ricorso n. 353/2015).

Il ricorrente deduce la mancata esecuzione dell'ordine — rivolto sia all'intermediario che alla compagnia assicuratrice emittente i prodotti in questione — di liquidare le polizze “Unigarantito Plus” e “New Unidiamond Plus” al medesimo intestate, e collocate dalla banca convenuta.

La banca replica affermando di aver comunicato al ricorrente che per richiedere la liquidazione delle suddette polizze egli si sarebbe dovuto recare in banca per compilare e sottoscrivere la relativa modulistica ovvero avrebbe dovuto contattare direttamente la compagnia assicurativa.

Inoltre, dato che il ricorrente ha deciso di presentare la propria istanza direttamente alla compagnia assicuratrice, la banca declina comunque la propria responsabilità per eventuali ritardi accumulatisi nell'evasione della suddetta richiesta.

Considerato che il ricorrente ha presentato il ricorso contestualmente all'Ombudsman-Giuri Bancario e alla banca convenuta, la Segreteria Tecnica, con lettera datata 22 maggio 2015, ha comunicato al ricorrente e 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 a questa 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”*.

A seguito dell'invio delle controdeduzioni dal parte della banca, in data 19 giugno 2015, la Segreteria Tecnica ha appreso che l'intermediario medesimo aveva risposto al reclamo del cliente in data 15 maggio 2015; considerata la suddetta replica della banca, la Segreteria, con lettera del 28 luglio 2015, ha nuovamente invitato il ricorrente a comunicare, entro il termine indicato nella precedente missiva del 22 maggio 2015, se intendesse comunque ottenere la decisione dell'Ombudsman-Giurì Bancario.

Il ricorrente non ha, ad oggi, dato seguito alla richiesta, sicché — essendo trascorso il termine di 30 giorni assegnato dalla Segreteria tecnica — il Collegio dispone l'archiviazione del ricorso.

6.11.3. Richiesta documentazione afferente polizze assicurative – Replica della banca – Mancato riscontro da parte del ricorrente entro il termine assegnato dalla Segreteria Tecnica – Archiviazione del ricorso

Va disposta l'archiviazione del ricorso qualora la banca affermi di aver inviato al ricorrente la documentazione da lui richiesta in merito a due polizze assicurative, in caso di mancato riscontro a tale comunicazione dell'intermediario entro il termine assegnato dalla Segreteria Tecnica al ricorrente (decisione del 26 maggio 2015, ricorso n. 96/2015).

Il ricorrente chiede, al fine di tutelare i propri interessi, di avere copia dei movimenti di versamento e prelievo della polizza “Uniplan Bonus” e della polizza “Univalore”; chiede, in merito, l'intervento dell'Ombudsman Giurì Bancario, stanti le gravissime anomalie nella gestione del suo portafoglio titoli.

La banca replica di aver inviato al ricorrente, in data 20 marzo 2015, la documentazione da lui richiesta.

Il Collegio riscontra innanzi tutto che la Segreteria Tecnica dell'Ombudsman Bancario, con lettera del 23 febbraio 2015, ha comunicato, sia al ricorrente 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 a questa 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 al ricorrente con lettera del 20 marzo 2015, 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 termine di 30 giorni.

6.11.4. Richiesta di vendita di Sicav – Mancato riscontro da parte della banca – Assenza di comunicazioni da parte del ricorrente – Decorso del termine assegnato dalla Segreteria Tecnica – Archiviazione del ricorso

In caso di richiesta di vendita di Sicav, qualora non pervenga alcuna risposta della banca al ricorso (nel termine di 90 giorni assegnato dalla Segreteria Tecnica) ed il ricorrente non abbia riscontrato le richieste della stessa Segreteria (nel termine di 120 giorni), va disposta

l'archiviazione del ricorso, essendo trascorsi i predetti termini in assenza di qualsiasi comunicazione delle parti in causa (decisione del 26 maggio 2015, ricorso n. 924/2014).

La ricorrente chiede che la banca provveda “alla vendita di tutte le sicav in essere sul deposito n. [...] della sicav Blackrock Global Funds, in particolare del comparto World Mining Fund Eur E [a lei] intestato” nonché “alla revoca dell’autorizzazione di addebito sul comparto World Mining Fund E con effetto immediato” e ad accreditare immediatamente “sul conto corrente di Banca (...) anche i versamenti del piano di accumulo che risultano esse s.b.f. e a rimborsare tutti gli investimenti attivi presso [la banca convenuta]”.

Il Collegio riscontra innanzi tutto che la Segreteria Tecnica dell’Ombudsman Bancario, con lettera del 23 dicembre 2014, ha comunicato, sia al ricorrente 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 a questa 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 non risulta pervenuta all’Ombudsman-Giurì Bancario alcuna risposta della banca al ricorso in esame (nel termine di 90 giorni) e atteso che la ricorrente non ha dato seguito a quanto richiesto con la predetta lettera della Segreteria Tecnica (nell’ulteriore termine di 30 giorni), dispone l’archiviazione del ricorso, essendo trascorso il termine di 120 giorni dalla data della citata missiva.

6.12. Revocazione – Richiesta di riesame

6.12.1. Precedente decisione – Declaratoria di inammissibilità per decorso dei termini – Istanza di riesame – Valutazione dei presupposti per la revocazione – Assenza degli estremi – fatti già esaminati – Inammissibilità della domanda

Ove, in sede di richiesta di riesame, l’istante ha prospettato l’erroneità della pronuncia del Collegio per motivi attinenti esclusivamente al merito della vertenza, là dove ha dedotto che la decisione avrebbe sbagliato nell’individuare la “causalità che ha creato il problema al cliente”, ovvero la causa del danno (e, conseguentemente, il momento temporale del suo verificarsi; ciò che, appunto costituisce questione squisitamente di merito, per di più, inerente a fatti già esaminati dal Collegio), deve dichiararsi l’inammissibilità della menzionata istanza di riesame posto che tale doglianza esula dallo schema tipico delle censure deducibili ai sensi dell’art. 395 c.p.c.; unica disposizione in virtù della quale è ammissibile, alle condizioni ivi previste, il riesame delle decisioni del Collegio per le quali è precluso un giudizio di secondo grado (decisione del 14 gennaio 2015, ricorso n. 871/2014)

Ricorso (...), presentato dal Sig. (...) nei confronti della Cassa (...), con lettera del 25 novembre 2014.

Con la menzionata istanza, è stato chiesto di riesaminare la decisione assunta nella riunione del 27 ottobre 2014, in merito al ricorso *inter partes* n. 659/2014, con cui il ricorrente si doleva di non avere ricevuto adeguate informazioni e documentazione in merito al rischio di un investimento – polizza assicurativa sulla vita sottoscritta nell’anno 2007 – e chiedeva, di conseguenza “*la restituzione dell’intero capitale versato di € 25.000,00 nominali eventualmente comprensivi degli interessi maturati ma non corrisposti dalla data della scadenza di tale polizza (6 aprile 2013) ad oggi*” in ragione dell’insolvenza dell’emittente la polizza.

Con la suddetta decisione del 27 ottobre 2014, il Collegio – preso atto del lasso di tempo intercorrente tra i fatti dai quali trarrebbe origine la responsabilità della banca (2007) e la data di presentazione del reclamo (20.3.2014) – dichiarava il ricorso inammissibile ai sensi dell’art. 7, comma 1, lett. a), del Regolamento, a mente del quale “*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*”.

A seguito della comunicazione della decisione di cui trattasi, il ricorrente – ritenendo che, ai fini della declaratoria di inammissibilità, la menzionata decisione dell’Ombudsman abbia erroneamente preso in considerazione, quale causa del pregiudizio, la data di sottoscrizione del prodotto (2007) anziché quella della mancata erogazione del capitale e degli interessi maturati (20.3.2014) – ha quindi espressamente chiesto “*alla commissione decidente sul ricorso di cui sopra di poter riaprire il medesimo*” (cfr. la lettera del 25 novembre 2014).

A tal riguardo, è da rilevare che il Regolamento dell’Ombudsman - Giurì Bancario non contempla alcuna forma di impugnazione o di revisione 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).

Tuttavia, di tale istituto non ricorrono gli estremi nel caso di specie posto che il ricorrente ha prospettato l’erroneità della pronuncia del Collegio per motivi attinenti esclusivamente al merito della vertenza, là dove ha dedotto che la decisione avrebbe sbagliato nell’individuare la “*causalità che ha creato il problema al cliente*”, ovvero la causa del danno – e conseguentemente il momento temporale del suo verificarsi –; ciò che, appunto costituisce questione squisitamente di merito. Una questione, per di più, inerente a fatti già esaminati dal Collegio, il quale ha avuto contezza, come risulta dal tenore testuale della decisione di cui si chiede il riesame, sia della data dell’evento (2013) sia di quella della condotta asseritamente illecita (2007), e ha attribuito rilievo, ai fini della declaratoria di inammissibilità, proprio a quest’ultima data, come previsto dalla disposizione regolamentare sopra richiamata.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara pertanto il ricorso inammissibile.

6.12.2. Richiesta di riesame di precedente decisione – Asserite nuove prove documentali – Valutazione ai fini della revocazione – Assenza dei presupposti – Inammissibilità del ricorso

La presentazione di nuove prove documentali non assume rilievo ai fini della revisione di una decisione precedentemente assunta dall’Ombudsman, là dove i documenti medesimi non preesistevano alla decisione revocanda ma siano stati formati successivamente alla stessa ovvero,

pur essendo anteriori alla stessa e pur nella disponibilità del ricorrente, non siano stati prodotti nel relativo procedimento. (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 934/2014).

E' pervenuta all'Ombudsman-Giuri Bancario richiesta di riesame della decisione assunta nella riunione del 23 luglio 2014, in merito al ricorso n. 1067/2013 proposto dal Sig. (...) nei confronti della (...) (avente ad oggetto richiesta risarcitoria per mancata esecuzione di un ordine di vendita di titoli), con la quale il Collegio ha dichiarato la domanda del ricorrente non meritevole di accoglimento.

A seguito della comunicazione della predetta decisione, il ricorrente, sulla base delle argomentazioni presentate e "delle nuove prove e documenti che di fatto vanno a correggere il percorso logico-giuridico" della decisione precedentemente emessa, chiede all'Ombudsman-Giuri Bancario di esaminare nuovamente il ricorso presentato in data 23 luglio 2014, decidendo in suo favore la controversia con la banca convenuta e di ordinare all'intermediario di rimborsare la somma di € 2.404,40 quale ingiusto danno economico subito.

A tal riguardo, è da rilevare che il Regolamento dell'Ombudsman - Giuri Bancario non contempla alcuna forma di revisione 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 previste (ad es.: errore di fatto, prove false; etc.).

Tuttavia, di tale istituto non ricorrono gli estremi nel caso di specie posto che il ricorrente:

a) prospetta l'erroneità della pronuncia del Collegio per motivi attinenti esclusivamente al merito della vertenza, là dove contesta ovvero postula una diversa interpretazione dei fatti (dichiarati peraltro dalla banca) menzionati al "*punto b*" (cfr. § 1 del ricorso in data 16 settembre 2014), al "*punto i*" (cfr. § 2 del ricorso cit.), al "*punto c*" (cfr. § 4 del ricorso cit.), nonché ai "*punti g, h, i*" (cfr. § 6, e § 7 del ricorso cit.), della precedente decisione in data 23 luglio 2014;

b) allega "*nuove prove e documenti*" (cfr. pag. 4) che, a suo parere, dovrebbero dimostrare l'erroneità della precedente decisione, ma che tuttavia non valgono ad integrare la fattispecie di cui al già menzionato art. 395, c.p.c.; in particolare, si tratta di documenti che (oltre a non rilevare ai sensi dei nn. 1, 2, 5 e 6, di tale articolo – riguardanti le ipotesi di dolo della parte o del giudice, prove false, contrarietà a giudicato – di cui, nel caso in esame, palesemente non ricorrono i presupposti):

b1) non rilevano ai sensi della disposizione di cui al n. 3 dell'art. 395, cit. (riguardante l'ipotesi in cui dopo la decisione siano stati "trovati" documenti "decisivi" che la parte non aveva potuto produrre "per causa di forza maggiore o per fatto dell'avversario"), dato che:

- la documentazione in questione, in parte, è successiva alla decisione del 23 luglio 2014 (cfr. la richiesta in data 11.8.2014 del file della registrazione della telefonata al servizio clienti di cui al documento n. 1, menzionato al § 3, del nuovo ricorso; la dichiarazione scritta in data 10.9.2014 di un testimone che avrebbe assistito ai fatti, di cui al documento n. 4, di cui si fa menzione al § 6, del nuovo ricorso), e quindi è a priori estromessa dalla sfera applicativa della disposizione richiamata la quale presuppone che il nuovo documento preesista alla decisione medesima (cfr. Cass. civ., Sez. I, n. 1838 del 8.3.1990);
- mentre, là dove è anteriore alla decisione del 23 luglio 2014, detta documentazione deve considerarsi rientrante nella disponibilità del ricorrente sin da epoca pressoché coincidente con quella della sua formazione (cfr. il contratto di trading on line di cui il ricorrente è firmatario, allegato sub n. 2, e menzionato ai §§ 4, 5 e 7, del nuovo ricorso; la ricevuta del pagamento

effettuato dal ricorrente per l'abbonamento al servizio di quotazioni di borsa, allegato sub n. 3, e menzionato al § 6 del ricorso cit.; la lettera riepilogativa del 1.4.2014, di cui il ricorrente è firmatario, allegata sub n. 5, e menzionata al § 8 del ricorso cit.); sicché ben si sarebbe potuta e dovuta produrre nell'ambito del procedimento originariamente attivato dal ricorrente (il quale peraltro nemmeno allega eventuali impedimenti ostativi a tale produzione);

b2) né rilevano ai sensi della disposizione di cui al n. 4 dell'art. 395, cit. (riguardante l'ipotesi in cui la decisione sia frutto di errore di percezione), posto che nessuno dei documenti allegati al ricorso del 17 settembre 2014, oggi all'esame del Collegio, era stato anteriormente allegato al ricorso del 23 dicembre 2013: con conseguente inapplicabilità della richiamata disposizione codicistica, non potendo l'organo decidente percepire erroneamente quanto attestato in un documento che non sia versato in atti (cfr. Cass. Civ., 7452 del 31.3.2014).

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.12.3. Richiesta di riesame di precedente decisione – Contestazione sulla declaratoria di tardività del ricorso – Infondatezza della domanda – Inammissibilità della revocatoria

Il Regolamento dell'Ombudsman - Giurì Bancario non contempla alcuna forma di revisione delle decisioni del Collegio che sia finalizzata ad ottenere un rinnovato giudizio di merito; tuttavia, 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., ammissibile, pertanto, soltanto nelle ipotesi espressamente previste (ad es.: errore di fatto, prove false; etc.): tale fattispecie non ricorre là dove, anche ove il reclamo non fosse considerato tardivo (in ragione della sua presentazione oltre il termine di due anni dai fatti oggetto di doglianza), il ricorso risulterebbe, comunque, presentato dopo oltre un anno di presentazione del reclamo, rendendo pertanto la domanda del ricorrente, in ogni caso, inammissibile per carenza di interesse (decisione del 9 febbraio 2015, ricorso n. 939/2014).

Il ricorrente contesta la decisione assunta dal Collegio nella riunione del 12 novembre 2014, con cui il suo precedente ricorso dichiarato inammissibile ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. a), del regolamento dell'Ombudsman (secondo il quale il ricorso è ammissibile se “il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo”); precisa, in proposito, che il contenzioso con la banca ha avuto inizio con il reclamo del 22 novembre 2011 (e non del 25 marzo 2014).

Alla luce di quanto precede il ricorrente chiede, come detto, che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia “rivedere le decisioni” in merito al ricorso n. 349/2014.

A tal riguardo, è anzitutto da rilevare che il Regolamento dell'Ombudsman - Giurì Bancario non contempla alcuna forma di revisione 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 previste (ad es.: errore di fatto, prove false; etc.).

Nel caso in esame, tuttavia, pur ammesso che l'istanza di revisione sia fondata e che la data del reclamo debba coincidere con quella del 22 novembre 2011 (e non del 25 marzo 2014), ciò non potrebbe in alcun modo alterare la delibazione – che sarebbe comunque destinata a rimanere di

segno negativo – in merito all’ammissibilità del ricorso originario stante, in ogni caso, la tardività dello stesso (cfr., in termini, la decisione assunta in data 26.11.2014, sul ricorso n. 765/2014).

Difatti non risulta controverso che il ricorso all’Ombudsman-Giurì Bancario è stato presentato in data 19 maggio 2014, ossia dopo più di due anni dalla data di reclamo indicata nella stessa istanza di riesame; 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, come s’è visto, stando alla prospettazione dell’odierna istanza di riesame, non può dunque considerarsi verificata.

Il Collegio pertanto respinge l’istanza di riesame, confermando la declaratoria di inammissibilità del ricorso originario.

6.12.4. *Precedente decisione dichiarata inammissibile per tardività – Richiesta di revisione – Ricorso comunque tardivo rispetto ai fatti in contestazione – Conferma della decisione già assunta*

L’istanza di revisione di una decisione precedentemente assunta - con la quale il ricorso era stato dichiarato inammissibile per tardività - deve essere dichiarata a sua volta inammissibile posto che, ove pure fondata, non avrebbe comunque l’effetto di alterare la deliberazione - che sarebbe comunque destinata a rimanere di segno negativo - in merito all’ammissibilità del ricorso originario (decisione del 9 febbraio 2015, ricorso n. 15/2015).

Il ricorrente contesta la decisione assunta dal Collegio nella riunione del 27 ottobre 2014, precisando che “le e-mail di reclamo del 2011, sono state inserite e raccontate per evidenziare tutte le irregolarità” (cfr. punto n. 2 del ricorso in data 9 gennaio 2015), ma sussisterebbe comunque in atti un reclamo “in data 13 novembre 2013” ovvero in data “25 ottobre 2013”, sicché il ricorso del 2014 sarebbe stato “presentato nei termini dell’art. 7, comma 1, lett. e) del Regolamento dell’Ombudsman” (cfr. punto n. 1 del ricorso in data 9 gennaio 2015).

Con la conseguenza che – superata, nei termini di cui s’è detto, la questione di carattere temporale – l’originario ricorso del 2014 andrebbe “rivisto” e accolto con riferimento:

- a) agli ammanchi (€ 80.000) su conto corrente e dossier titoli di cui i ricorrenti chiedono la restituzione (cfr. punto n. 3 del ricorso del 2015, ove si rinvia al “Fascicolo 3” allegato al ricorso del 2014);
- b) al danno (€ 4.500) lamentato con riferimento alla carta di credito di titolarità dei ricorrenti e da essi restituita alla banca sin dal 18 novembre 2013 (cfr. punto n. 4 del ricorso del 2015, ove si rinvia al “Fascicolo 5” allegato al ricorso del 2014);
- c) alla restituzione del danaro perso (€ 11.621) con riferimento a polizza vita recante sottoscrizioni dei ricorrenti che, tuttavia, gli stessi definiscono “false e difformi” (cfr. punto n. 5 del ricorso del 2015, ove si rinvia al “Fascicolo 2 e fascicolo 4” allegato al ricorso del 2014).

A tal riguardo, il Collegio osserva quanto segue.

E’ anzitutto da rammentare che il Regolamento dell’Ombudsman - Giurì Bancario non contempla alcuna forma di revisione 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 previste (ad es.: errore di fatto, prove false; etc.).

Nel caso in esame, tuttavia, pur ammesso che l'istanza di revisione sia fondata e che il reclamo sia stato presentato ad ottobre/novembre 2013 e non nei mesi di aprile/maggio 2011, ciò non potrebbe in alcun modo alterare la delibazione – che sarebbe comunque destinata a rimanere di segno negativo – in merito all'ammissibilità del ricorso originario, sia pure sotto profili diversi da quello originariamente considerato (cfr., in termini, la decisione assunta in data 26.11.2014, sul ricorso n. 765/2014).

Difatti, l'art. 7, comma 1, lett. a), del Regolamento, stabilisce che il ricorso è inammissibile ove siano trascorsi più di due anni tra i fatti da cui trae origine la doglianza e la proposizione del reclamo all'intermediario.

Condizione, questa, che alla stregua della stessa prospettazione dell'odierna istanza di riesame, non può comunque considerarsi verificata con riferimento ai fatti indicati:

- nella precedente lett. a), posto che tutta la documentazione inserita nel “fascicolo 3” allegato al ricorso 2014, è relativa al periodo 2009/2010;
- nella precedente lett. c), posto che i “questionari” e il “modulo di proposta” di cui si assume la falsità della sottoscrizione (cfr. la e-mail del 25 ottobre 2013, inserita nel fascicolo n. 2, allegato al ricorso 2014), sono datati rispettivamente 11 marzo 2010 e 20 settembre 2010.

Quanto poi alla doglianza di cui alla precedente lett. b), è assorbente rilevante che in ogni caso le questioni inerenti a presunti danni relativi a carte di credito – riguardano contratti qualificabili come bancari – sfuggono alla competenza *ratione materiae* dell'Ombudsman il quale può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie.

Il Collegio pertanto respinge l'istanza di riesame, confermando la declaratoria di inammissibilità del ricorso originario.

6.12.5. Precedente decisione – Declaratoria di inammissibilità – Successivo giudizio ordinario – Condanna della banca – Richiesta risarcimento dei danni morali – Istanza tardiva – Inammissibilità della richiesta

Qualora il ricorrente chieda il risarcimento dei danni morali in relazione ad una fattispecie nella quale ha già ottenuto nel 2008 una declaratoria di inammissibilità da parte dell'Ombudsman e, successivamente, una pronuncia di condanna della banca convenuta al risarcimento del danno patrimoniale da parte del Giudice di Pace, cui si era successivamente rivolto, la richiesta, da qualificare come istanza di riesame della prima decisione dell'Ombudsman, va dichiarata inammissibile se proposta oltre il termine annuale, analogicamente operante, previsto per la presentazione del ricorso introduttivo e decorrente dalla decisione revocanda (decisione del 23 febbraio 2015, ricorso n. 772/2014).

Il ricorrente avanza domanda di risarcimento dei danni morali con riferimento alla controversia di cui al ricorso n. 680/2009, proposto in data 15 dicembre 2008, già decisa dal Collegio nella riunione del 5 maggio 2009, con pronuncia di inammissibilità in relazione ad un capo del ricorso (avente ad oggetto l'asserita violazione della normativa sulla privacy) e di cessazione della materia del contendere in relazione all'altro capo (avente ad oggetto il rimborso delle spese di copia di estratto conto, poi restituite al ricorrente).

Il ricorrente espone che dopo il rigetto del ricorso da parte dell'Ombudsman si sarebbe successivamente rivolto al Giudice di pace di Roma il quale, con sentenza depositata in data 12 agosto 2014, avrebbe “smentito” e “sanzionato” le argomentazioni addotte dall'ufficio reclami della

banca nell'ambito del procedimento stragiudiziale e avrebbe condannato la BMP al risarcimento dei danni patrimoniali - ma non di quelli morali - da lui subiti a causa della condotta dell'intermediario (condotta, questa, non agevolmente comprensibile a causa della mancata allegazione della sentenza del Giudice di pace e della sintetica descrizione che se fa nel ricorso).

Alla luce di ciò, il ricorrente chiede al Collegio *“il riconoscimento da parte di (...) dei danni morali ed esistenziali avendo il tribunale riconosciuto quelli materiali subiti, al fine di chiudere definitivamente la questione”* e quantifica detto risarcimento nella somma simbolica di € 500.

Preliminarmente è da precisare che l'istanza di riesame (del 29 ottobre 2014) è stata presentata a distanza di oltre 5 anni dalla decisione (del 5 maggio 2009) e quindi ben al di là del termine annuale di cui all'art. 7, comma 1, lett. e, del regolamento (che stabilisce un termine perentorio per la presentazione dei ricorsi che non può certo essere più breve di quello entro cui - anche in ragione del loro carattere eccezionale - devono essere avanzate le richieste di revisione delle relative decisioni), nonché successivamente al termine triennale di cui all'art. 13 del regolamento stesso (che pone un limite temporale, a decorrere dalla decisione del Collegio, entro il quale il fascicolo del procedimento deve essere conservato).

Fermo restando quanto sopra, il Collegio ritiene assorbente rilevare che — ove pure l'odierna istanza fosse da considerare tempestiva nonché inquadrabile nell'ambito dell'art. 395, c.p.c., che individua i “casi di revocazione” nei quali, alla stregua della giurisprudenza dell'Ombudsman, è possibile la revisione delle decisioni del Collegio (cfr., ad esempio, la decisione in data 12 dicembre 2014, sul ricorso n. 845/2014) — ne sarebbe comunque precluso l'esame nel merito, posto che l'art. 7, comma 1, lett. b), dispone che il ricorso all'Ombudsman è inammissibile se la questione è stata precedentemente portata *“all'esame dell'Autorità giudiziaria”*.

Stante quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.12.6. Switch tra fondi – Contestazione delle commissioni – Inammissibilità del ricorso – Richiesta di revisione – Declaratoria di inammissibilità – Nuova richiesta di riesame – Inammissibilità della domanda

Stante il principio secondo cui non può essere sottoposta a riesame la decisione pronunciata all'esito di un procedimento di riesame già precedentemente esperito (art. 304, comma 1, c.p.c.), l'Ombudsman Giurì Bancario dichiara inammissibile l'istanza di riesame presentata nei confronti di una propria decisione con la quale è stata già dichiarata inammissibile la richiesta di revisione di una decisione ancora precedente: il principio richiamato, infatti, costituisce espressione di un canone di rilevanza costituzionale, quale è quello di assicurare certezza e stabilità ai rapporti giuridici entro un tempo ragionevole e definito (artt. 3, 24 e 111, Cost.) che, pertanto, risulta a fortiori destinato ad operare in un procedimento, come quello in esame, che appare caratterizzato dalla sussistenza di “termini brevi tra la presentazione del reclamo all'organo e l'adozione della decisione” (decisione del 13 aprile 2015, ricorso n. 255/2015).

Il ricorrente fa “appello” al Collegio avverso la decisione del 23 febbraio 2015 (ric. n. 936/14), con cui è stata dichiarata inammissibile la sua richiesta di revisione della precedente decisione del 26 novembre 2014 (ric. n. 670/14), la quale aveva a sua volta dichiarato inammissibile — per tardività, quanto alla domanda avanzata nei confronti di (...), e per estraneità dell'intermediario al sistema Ombudsman, quanto alla domanda proposta nei confronti di (....) — l'originario ricorso con cui il ricorrente aveva chiesto il rimborso di € 30 per commissioni, a suo

dire indebitamente applicate, su operazioni di switch “*operate dalla SGR in tutta autonomia*” ossia da lui “*mai disposte né autorizzate*”.

Secondo la consolidata giurisprudenza dell’Ombudsman, le decisioni del Collegio sono passibili di revisione nei limiti di cui all’art. 395, c.p.c. (si veda, da ultimo, la decisione del 23 marzo 2015, ric. n. 6/15), che codifica l’istituto della revocazione la quale è pertanto ammissibile soltanto nelle ipotesi espressamente previste (ad es.: errore di fatto, prove false; etc.), e può operare entro il limite della compatibilità con le regole vigenti nell’ambito del procedimento che si svolge innanzi all’Ombudsman.

Ne deriva che risulta applicabile anche a detto procedimento la disposizione secondo la quale non può essere, a sua volta, sottoposta a riesame la decisione pronunciata all’esito di un procedimento di riesame già precedentemente esperito (art. 304, comma 1, c.p.c.).

Si tratta infatti di una disposizione che costituisce espressione di un canone di rilevanza costituzionale, quale è quello di assicurare certezza e stabilità ai rapporti giuridici entro un tempo ragionevole e definito (artt. 3, 24 e 111, Cost.). Una canone che, pertanto, risulta *a fortiori* destinato ad operare in un procedimento, come quello in esame, che — in linea peraltro con i principi risalenti alla Raccomandazione della Commissione del 30 marzo 1998, n. 98/257/CE —, appare caratterizzato dalla sussistenza di “*termini brevi tra la presentazione del reclamo all’organo e l’adozione della decisione*” (cfr. il § IV della menzionata Raccomandazione).

Alla stregua delle considerazioni che precedono, il Collegio dichiara pertanto inammissibile l’istanza di riesame.

6.12.7. Conto corrente – Richiesta del saldo in sede di chiusura – Contratto bancario – Inammissibilità del ricorso – Richiesta di riesame – Inammissibilità della revocazione

Posto che il Regolamento non contempla alcuna forma di revisione delle decisioni del Collegio che sia finalizzata ad ottenere un rinnovato giudizio di merito, il rimedio della “revocazione” di una decisione del Collegio — ritenuto ammissibile, in talune specifiche fattispecie, dalla giurisprudenza dell’Ombudsman, ove ricorrano i presupposti, di cui all’art. 395, c.p.c — non può essere considerato ammissibile là dove l’istante chieda la revisione sulla base di un presunto “errore di diritto” compiuto dal Collegio nell’applicazione delle norme regolamentari che disciplinano l’ambito di competenza per materia dell’Ombudsman-Giurì Bancario (decisione del 14 maggio 2015, ricorso n. 249/2015).

Con il ricorso originario, il ricorrente chiedeva la restituzione, da parte della banca convenuta, del “saldo dovuto” a seguito della chiusura del proprio conto corrente.

Il Collegio, esaminato il ricorso nella riunione del 9 marzo 2015, lo dichiarava in inammissibile in quanto la questione sottoposta al suo esame, relativa ad un contratto “bancario” qual è quello di conto corrente, non rientrava nell’ambito di competenza *ratione materiae* dell’Organismo adito.

Il ricorrente - a seguito della comunicazione della Segreteria Tecnica del 3 aprile 2015, inviata in risposta alla sua missiva del 2 aprile 2015 - ritenendo che l’oggetto dell’originario ricorso rientri nell’ambito di competenza dell’Ombudsman-Giurì Bancario, chiede il “riesame” della suddetta decisione.

A tal riguardo, il Collegio, anzitutto, rileva che il Regolamento dell’Ombudsman-Giurì Bancario non contempla alcuna forma di revisione 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, da ultimo, le decisioni del 23 febbraio 2015, ric. nn. 912/14 e 772/14), ammissibile, pertanto, soltanto nelle ipotesi espressamente previste (ad es.: errore di fatto, prove false; etc.).

Una tale evenienza non si verifica, tuttavia, nel caso in esame, posto che la censura del ricorrente alla decisione del 9 marzo 2015 riguarda un presunto “errore di diritto” compiuto dal Collegio nell'applicazione delle norme regolamentari che disciplinano l'ambito di competenza per materia dell'Ombudsman-Giurì Bancario.

Non rientrando, pertanto, la doglianza in questione nelle ipotesi per le quali è consentita la proposizione della domanda di revocazione, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.12.8. Presentazione all'incasso di assegni circolari – Mancata disponibilità immediata delle somme – Impossibilità di acquistare titoli azionari – Rigetto – Richiesta di riesame – Assenza di presupposti – Inammissibilità del ricorso

Posto che il Regolamento non contempla alcuna forma di revisione delle decisioni del Collegio che sia finalizzata ad ottenere un rinnovato giudizio di merito, il rimedio della “revocazione” di una decisione del Collegio — ritenuto ammissibile, in talune specifiche fattispecie, dalla giurisprudenza dell'Ombudsman, ove ricorrano i presupposti, di cui all'art. 395, c.p.c — non può essere considerato ammissibile là dove l'istante prospetti l'erroneità della pronuncia del Collegio per motivi attinenti esclusivamente al merito della vertenza, contestando la valutazione dei fatti oggetto del ricorso effettuata nella precedente decisione, con particolare riguardo ad una ipotetica vessatorietà di talune clausole contrattuali (peraltro mai previamente dedotta), ovvero allegando nuova documentazione probatoria che avrebbe dovuto contribuire a dimostrare l'erroneità della precedente decisione (decisione del 9 giugno 2015, ricorso n. 278/2015).

Con il ricorso originario, il ricorrente chiedeva la somma di € 20.000,00 a titolo di risarcimento del danno subito per non aver potuto effettuare un'operazione di acquisto di titoli “Crude Oil” a causa dell'impossibilità di poter immediatamente disporre delle somme versate sul proprio conto corrente tramite la presentazione per l'incasso allo sportello della banca di cinque assegni circolari, emessi, secondo il ricorrente medesimo, dallo stesso intermediario.

Il Collegio, esaminato il ricorso nella riunione del 27 ottobre 2014, lo respingeva, non avendo rilevato irregolarità nella condotta tenuta dalla banca; la decisione veniva comunicata al ricorrente in data 10 novembre 2014.

A seguito della ulteriore missiva del ricorrente in data 2 febbraio 2015 e della conseguente risposta della Segreteria Tecnica del 2 aprile 2015, il ricorrente medesimo ha presentato istanza di riesame del ricorso originario; ha all'uopo prodotto nuova documentazione a sostegno della propria domanda.

Il Collegio rileva anzitutto che il Regolamento dell'Ombudsman-Giurì Bancario non contempla alcuna forma di revisione 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, di recente, le decisioni del 14 maggio 2015, ric. n. 249/15, e 23 marzo 2015, ric. n. 906/15), ammissibile, pertanto, soltanto nelle ipotesi espressamente previste (ad es.: errore di fatto, prove false; etc.).

Tuttavia, di tale istituto non ricorrono gli estremi nel caso di specie posto che il ricorrente:

a) ha prospettato l'erroneità della pronuncia del Collegio per motivi attinenti esclusivamente al merito della vertenza, là dove ha contestato la valutazione dei fatti oggetto del ricorso effettuata dal Collegio nella precedente decisione del 27 ottobre 2014, con particolare riguardo ad una ipotetica vessatorietà di talune clausole contrattuali (peraltro mai previamente dedotta);

b) ha allegato nuova documentazione probatoria che dovrebbe contribuire a dimostrare l'erroneità della precedente decisione e che però, come già deciso in altra occasione dal Collegio, non può valere ad integrare la fattispecie di cui al menzionato art. 395, c.p.c. (cfr. decisione del 29 gennaio 2015, ric. n. 934/2014).

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.