

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. 7
1.3. Aumenti di capitale e offerte pubbliche di acquisto/vendita	pag. 10
2. Servizio di investimenti finanziari	pag. 12
2.1. Gestioni patrimoniali	pag. 12
2.2. Fondi comuni di investimento	pag. 15
2.3. Prodotti assicurativi	pag. 27
2.4. Prestiti obbligazionari	pag. 30
2.5. Prodotti finanziari illiquidi	pag. 39
2.6. Titoli di Stato	pag. 46
2.7. Sicav	pag. 50
2.8. Certificates	pag. 52
3. Servizio di negoziazione titoli	pag. 54
3.1. Prestazione dei servizi di investimento	pag. 54
3.2. Obblighi informativi	pag. 62
3.3. Valutazione di appropriatezza/adeguatezza	pag. 73
3.4. Esecuzione degli ordini	pag. 81

3.5. Liquidazione delle operazioni	<i>pag. 84</i>
3.6. Trading on-line	<i>pag. 86</i>
3.6.1. Prestazione del servizio	<i>pag. 86</i>
3.6.2. Disservizi vari	<i>pag. 94</i>
3.6.3. Operatività in marginazione	<i>pag. 98</i>
3.6.4. Tasso di cambio	<i>pag. 106</i>
3.6.5. Mercato Forex	<i>pag. 108</i>
3.7. Negoziazione azioni della banca	<i>pag. 111</i>
3.8. Informativa successiva all'investimento	<i>pag. 118</i>
3.9. Promotore finanziario	<i>pag. 125</i>
4. Risarcimento del danno	<i>pag. 128</i>
4.1. Determinazione del danno	<i>pag. 128</i>
4.2. Valutazione equitativa del danno	<i>pag. 134</i>
4.3. Liquidazione del danno	<i>pag. 143</i>
4.4. Danni non risarcibili	<i>pag. 146</i>
5. Assunzione dei mezzi di prova	<i>pag. 148</i>
5.1. Onere a carico della parte ricorrente	<i>pag. 148</i>
5.2. Onere a carico della banca	<i>pag. 156</i>
5.3. Prove documentali	<i>pag. 158</i>
5.4. Prova testimoniale	<i>pag. 167</i>
5.5. Dichiarazioni delle parti	<i>pag. 171</i>
5.6. Argomenti di prova	<i>pag. 173</i>

6. Questioni di procedura	pag. 176
6.1. Pendenza del processo civile o della mediazione	pag. 176
6.2. Instaurazione del contraddittorio	pag. 180
6.3. Incompetenza per materia	pag. 186
6.3.1. Tassazione delle operazioni in titoli	pag. 186
6.3.2. Questioni societarie	pag. 190
6.3.3. Trasferimento titoli	pag. 194
6.3.4. Richiesta di documentazione	pag. 195
6.3.5. Attività di gestione ed amministrazione	pag. 196
6.3.6. Buoni Fruttiferi Postali - Libretti	pag. 198
6.3.7. Contratti bancari	pag. 200
6.3.8. Certificato di deposito	pag. 206
6.3.9. Autonomia imprenditoriale della banca	pag. 207
6.4. Incompetenza per valore	pag. 208
6.5. Difetto di legittimazione passiva	pag. 214
6.6. Ne bis in idem	pag. 217
6.7. Cessazione della materia del contendere	pag. 217
6.8. Archiviazione del ricorso	pag. 218
6.9. Revocazione - Richiesta di riesame	pag. 221

1. SERVIZIO DI CUSTODIA E AMMINISTRAZIONE TITOLI

1.1. Condizioni generali di servizio

1.1.1. *Aumento del capitale sociale – Esercizio diritti di opzione – Comunicazione della banca – Invio nella casella postale scelta dal cliente – Corretta modalità di recapito*

L'obbligo della banca di chiedere al cliente le istruzioni per l'esercizio dei diritti d'opzione derivanti da un'operazione di aumento del capitale sociale, può essere assolto anche mediante invio della richiesta presso la casella di posta prescelta dal cliente medesimo, ove tale modalità di comunicazione sia stata preventivamente pattuita (decisione del 29 febbraio 2016, ricorso n. 726/2015).

Il ricorrente espone:

1. di aver appreso, in data 6 giugno 2015, che Banca (...) S.p.A., di cui possedeva 8.000 azioni depositate presso la banca convenuta, avrebbe effettuato un'operazione di aumento di capitale che si sarebbe conclusa il 25 giugno 2015;
2. l'operazione prevedeva l'assegnazione di 7 azioni ogni azione posseduta, al prezzo di € 1,17; le opzioni erano esercitabili entro le ore 15.30 del 25 giugno 2015 e negoziabili fino al 19 giugno 2015;
3. di aver deciso, in data 22 giugno 2015, di sottoscrivere l'aumento di capitale, esercitando le opzioni assegnategli;
4. di non aver potuto eseguire la suddetta operazione in quanto le opzioni a lui assegnate erano state vendute dalla banca convenuta in data 19 giugno 2015.

Ritenendo illegittima la vendita in quanto disposta dalla banca senza la sua autorizzazione, il ricorrente chiede la somma di € 12.907,05 a titolo di risarcimento del danno subito, corrispondente alla differenza tra il controvalore (€ 98.560,00) delle 56.000 azioni che avrebbe sottoscritto - calcolato alla data del 26 giugno 2015 (primo giorno di trattazione dei titoli successivo alla chiusura dell'operazione di aumento di capitale), al prezzo medio di € 1,76 - e l'importo di 1) € 65.520,00 corrispondente alla spesa che avrebbe sostenuto per aderire all'aumento di capitale; 2) € 20.132,25, corrispondente alla somma ricavata dalla vendita delle opzioni.

La banca replica, deducendo:

- a. che, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 1, comma 2 del contratto di deposito e custodia titoli sottoscritto dal ricorrente (che prevede che *“nel caso di esercizio del diritto di opzione [...], la banca chiede istruzioni al cliente e provvede all'esecuzione dell'operazione soltanto a seguito di ordine scritto [...]”* e che *“in mancanza di istruzioni in tempo utile la banca cura la vendita dei diritti di opzione per conto del cliente”*), l'intermediario aveva provveduto ad informare il ricorrente circa le caratteristiche e le tempistiche relative all'operazione societaria in questione, chiedendogli, altresì, di comunicare alla banca, entro il 18 giugno 2015, se avesse intenzione di esercitare i diritti di opzione e avvertendolo, che in mancanza di istruzioni, esso avrebbe provveduto, in data 19 giugno 2015, a vendere i titoli sul mercato;
- b. che la suddetta informativa era riportata in un comunicazione che era stata inserita, *“alcuni giorni prima del 18 giugno 2015”*, nella casella postale n. 195 presso la filiale di Milano n. 390, *“in virtù di apposita scrittura con la quale, tempo addietro, [il ricorrente] aveva dato*

disposizione di recapitare tutta la corrispondenza a lui indirizzata – ivi compresa, dunque, quella relativa al deposito titoli a custodia – presso la casella postale ed esonerato l’istituto di credito da ogni responsabilità «a qualsiasi titolo e causa», così assumendo su di sé ogni rischio connesso al mancato ritiro della posta”;

- c. che - non avendo ricevuto dal ricorrente, in tempo utile, alcuna istruzione in merito alle opzioni in questione - aveva correttamente provveduto, in data 19 giugno 2015, a vendere i titoli sul mercato, accreditando il ricavato sul conto corrente del cliente.

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

Il ricorrente deduce che la vendita dei diritti di opzione è stata effettuata “*senza alcuna autorizzazione del titolare*”.

Sul punto, la banca sostiene, invece, di aver correttamente informato il ricorrente (in ottemperanza a quanto previsto dall’art. 1, comma 2 del contratto di deposito titoli) della necessità di fornire istruzioni all’intermediario circa le opzioni in suo possesso entro il giorno 18 giugno 2015, inserendo la relativa comunicazione nella casella postale n. 195, presso la filiale di Milano n. 390. Evidenza, infatti, che tale modalità di recapito delle comunicazioni era stata espressamente richiesta dal ricorrente, con la sottoscrizione di una “*apposita scrittura*”, esonerando così “*l’istituto di credito da ogni responsabilità «a qualsiasi titolo e causa», così assumendo su di sé ogni rischio connesso al mancato ritiro della posta*”.

La banca convenuta, tuttavia, non ha fornito documentazione atta a dimostrare l’inserimento della comunicazione in questione nella casella postale; chiede, pertanto, di poter articolare sul punto una “*prova testimoniale*”.

Tale richiesta deve essere ritenuta inammissibile in quanto l’istruttoria del procedimento innanzi all’Ombudsman non prevede, quale mezzo di prova, l’acquisizione di testimonianze di terzi (art. 10, del Regolamento).

Ne consegue che non vi è dimostrazione dei fatti allegati dalla banca la quale, pertanto, è da ritenere inadempiente rispetto agli obblighi di cui all’art. 1, comma 2, del contratto di deposito titoli secondo cui “*nel caso di esercizio del diritto di opzione [...], la banca chiede istruzioni al cliente [...]*” e, di conseguenza, responsabile del danno subito dal ricorrente a causa della vendita delle opzioni eseguita dall’intermediario in data 19 giugno 2015.

Non essendo possibile stabilire con certezza se ed entro quali limiti, in caso di osservanza da parte dell’intermediario degli obblighi informativi a suo carico, il ricorrente avrebbe aderito all’operazione di aumento di capitale, il Collegio ritiene che il danno subito dal ricorrente debba identificarsi con la perdita della possibilità di sottoscrivere le nuove azioni della banca, e debba essere quantificato mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell’art. 1226 c.c., tenendo conto della circostanza che — a parte la quotazione indicata dal ricorrente nella giornata immediatamente successiva alla chiusura dell’operazione di aumento di capitale (1,76, al 26 giugno 2015) — nei giorni successivi, l’andamento del titolo ha fatto registrare un andamento discontinuo con rilevanti picchi negati (ad esempio: 1,62 al 29 giugno 2015, e 1,49 al 7 luglio).

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 al ricorrente la somma di € 1.500,00, come sopra determinata.

1.1.2. Offerta di scambio lanciata dall'emittente – Obbligo di informativa ai depositanti – Condotta in linea con la normativa sui servizi di investimento

In caso di un'offerta di scambio di azioni lanciata dall'emittente, l'intermediario depositario, pur non essendo tenuto a chiedere istruzioni ai depositanti interessati, ha l'obbligo di informare i clienti dell'avvio di tale operazione societaria, posto che l'art. 21 del TUF impone alle banche che prestano servizi di investimento “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”, al fine di consentire alla clientela di poter valutare le possibili conseguenze e decidere, in piena consapevolezza, la strategia ritenuta più opportuna (decisione del 13 maggio 2016, ricorso n. 16/2016).

La ricorrente espone:

1. che, nel suo dossier titoli, erano depositate 4.000 azioni UBS AG;
2. che, nel mese di agosto 2015, l'emittente aveva promosso un'operazione di conversione dei suddetti strumenti finanziari in titoli UBS Group AG;
3. che, in virtù dell'operazione in questione, si era prodotta una plusvalenza su cui era stata applicata l'imposta sul capital gain, per un esborso pari ad € 6.359,00.

La ricorrente sostiene che la banca, in quanto depositaria dei titoli convertiti, avrebbe dovuto provvedere, in ottemperanza alle norme contrattuali che regolano il servizio, a chiederle istruzioni in merito all'adesione all'operazione in questione o, comunque, ad informarla dell'operazione.

Si duole del fatto che, in mancanza di tale informativa non ha potuto provvedere “*alle necessarie operazioni a tutela dei [suoi] interessi*”, perdendo, ad esempio, la possibilità di compensare le suddette plusvalenze con minusvalenze che avrebbe potuto far emergere mediante la vendita di altri titoli presenti nel suo portafoglio.

Chiede, quindi, il risarcimento del pregiudizio subito, a suo giudizio corrispondente alla somma di € 6.359,00.

La banca replica, deducendo che l'operazione in questione “*non era rivolta al mercato italiano in quanto il medesimo emittente non ha richiesto alla CONSOB l'approvazione del prospetto relativo alla stessa. Per tale ragione [l'intermediario] non era autorizzato a sollecitare tale operazione alla clientela retail che avrebbe potuto aderirvi esclusivamente di propria iniziativa. In conseguenza della sopra citata operazione societaria, cui l'odierna ricorrente non ha aderito, il Tribunale commerciale del Cantone di Zurigo, in data 27 agosto 2015, ha autorizzato UBS AG all'annullamento delle azioni degli azionisti di minoranza con contemporanea assegnazione agli stessi azionisti di azioni UBS Group AG di pari importo*”.

“*Sulla scorta di quanto sopra precisato, [l'intermediario], in qualità di mero depositario delle predette azioni non era tenuto a richiedere alcuna istruzione al depositante in quanto allo stesso non era concessa, per volontà dell'emittente, alcuna scelta discrezionale*”.

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

Quanto alla doglianza secondo cui — in mancanza della richiesta di istruzioni al cliente — l'operazione in questione non sarebbe legittima, la stessa non è fondata alla stregua delle “*Norme che regolano i depositi di titoli a custodia ed amministrazione*”, richiamate anche da parte ricorrente.

Invero, l'art. 1 delle citate disposizioni contrattuali stabilisce che “*nel caso di esercizio del diritto di opzione, conversione dei titoli o versamento dei decimi, la Banca chiede istruzioni al*

Depositante e provvede all'esecuzione dell'operazione soltanto a seguito di ordine scritto e previo versamento dei fondi occorrenti".

L'operazione di cui trattasi non rientra nella fattispecie testé richiamata: difatti, contrariamente a quanto dedotto nel ricorso, non si può qualificare come un'operazione di conversione titoli; trattasi, invece, un'offerta di scambio di azioni, come si desume dalla documentazione informativa relativa all'operazione medesima. Sicché, rispetto ad essa, non sussiste in capo alla banca depositaria l'obbligo di chiedere istruzioni ai depositanti interessati.

Il ricorso è invece fondato nella parte in cui si postula la sussistenza dell'obbligo della banca depositaria — nella specie non assolto — di informare i clienti in merito alle operazioni rilevanti promosse dagli emittenti degli strumenti finanziari di cui i medesimi sono titolari.

Difatti, in base a quanto previsto dall'art. 21, TUF — che impone agli intermediari che prestano servizi di investimento “*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 convenuta aveva l'obbligo informare la ricorrente dell'offerta promossa dall'emittente, al fine di consentire alla cliente medesima di poter valutare le possibili conseguenze e decidere, in piena consapevolezza, la strategia ritenuta più opportuna.

Il Collegio ritiene, pertanto, la banca responsabile dei danni subiti dal ricorrente a causa della sua condotta, la cui quantificazione deve essere compiuta mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., tenendo conto della misura della plusvalenza determinatasi (che ha determinato un esborso, per la cliente, di € 6.359,00), della perdita della possibilità di compensare tale plusvalenza con eventuali minusvalenze, nonché 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 (compensazione minus-plusvalenze) la quale operazione, peraltro, presenta sensibili profili di aleatorietà.

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 alla ricorrente l'importo di € 2.500,00, stimato secondo i parametri sopra indicati.

1.2. Esercizio dei diritti d'opzione

1.2.1. Acquisto diritti di opzione – Vendita d'ufficio – Mancato preventivo assenso del cliente – Mancato adempimento obblighi informativi – Responsabilità del danno subito dal ricorrente

Qualora le norme contrattuali prevedano a carico della banca il preciso obbligo di richiedere espressamente alla clientela istruzioni in merito ai diritti di opzione posseduti – stabilendo che, soltanto in caso di assenza di indicazioni, la banca possa procedere d'ufficio alla vendita dei titoli – l'intermediario che non fornisca elementi probatori idoneo a dimostrare con certezza di aver richiesto istruzioni all'investitore deve considerarsi responsabile del danno

conseguente alla vendita dei predetti diritti, che deve considerarsi effettuata senza alcuna preventiva informativa al titolare (decisione del 13 gennaio 2016, ricorso n. 684/2015).

I ricorrenti espongono di aver acquistato, in data 5 giugno 2015, tramite la piattaforma di trading on-line della banca convenuta, n. 100.000 diritti di opzione MPS, versando complessivamente la somma di € 535.490,00; deducono che la banca, in data 8 giugno 2015, alle ore 9:24, aveva venduto i suddetti titoli, senza il loro consenso, accreditando loro un somma complessiva pari ad € 521.848,06.

Ritenendo illegittima, in quanto non espressamente autorizzata, l'operazione di vendita eseguita dalla banca, i ricorrenti chiedono che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare all'intermediario di rimborsare loro la somma di € 13.644,54 a titolo di risarcimento del danno subito.

La banca replica, deducendo:

- a. che il Sig. Maurizio (...), cointestatario unitamente alla moglie di un dossier titoli acceso nel 1988, ha acquistato, *“in piena autonomia”*, n. 100.000 diritti di opzione MPS (prezzo € 5,3546), mediante il servizio di internet banking, alle ore 16:52 di venerdì 5 giugno 2015, ossia durante il penultimo giorno di trattazione dei titoli in questione, senza comunicare alla propria filiale se intendesse effettuare *“attività di trading”* ovvero esercitare le suddette opzioni;
- b. che il contratto di custodia e amministrazione sottoscritto dai ricorrenti, *“in merito ai diritti di opzione, prevede espressamente all'art. 2 che «... in mancanza di istruzioni in tempo utile, la Banca Depositaria cura la vendita dei diritti di opzione per conto del depositante»”*;
- c. che *“in data lunedì 8 giugno 2015, alle ore 8:15, il back Office titoli di Capogruppo ha segnalato alla [...] filiale [di riferimento del ricorrente] il carico dei 100.000 diritti nel deposito [del cliente], evidenziando che, salvo diverse istruzioni da parte del [medesimo], in forza di quanto previsto dal «Contratto di custodia e amministrazione», le opzioni sarebbero state oggetto di vendita massiva”*;
- d. che il personale della filiale, in un primo momento, ha chiamato *“il cliente al numero di telefono cellulare (collegato al servizio di internet banking), che è risultato irraggiungibile”*, e poi, alle ore 8:20, al numero fisso dell'abitazione, anche in questo caso inutilmente;
- e. di avere, in tale seconda occasione, comunicato al figlio dei ricorrenti *“l'urgente necessità della banca di contattare il padre”*;
- f. che, *“non avendo ricevuto alcuna notizia da parte [del ricorrente], i diritti [di opzione in questione] sono stati oggetto di vendita massiva sul mercato, operazione eseguita al prezzo medio di € 5,2484”*.

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

L'art. 2 del contratto di custodia e amministrazione (citato dalla stessa banca convenuta in sede di controdeduzioni) prevede che *“nel caso di esercizio dei diritti di opzione [...], la Banca chiede istruzioni al depositante e provvede all'esecuzione dell'operazione soltanto a seguito di ordine scritto e previo versamento dei fondi occorrenti. In mancanza di istruzioni in tempo utile la Banca depositaria cura la vendita dei diritti di opzione per conto del depositante”*.

La citata disposizione contrattuale contempla, pertanto, 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.

La banca sostiene di avere correttamente adempiuto, nella vicenda in esame, ai suddetti obblighi contrattuali in quanto, per un verso, ha tentato (anche se invano) di contattare telefonicamente uno dei ricorrenti (sia sul cellulare sia sul numero fisso dell'abitazione); per altro verso, ha comunque informato il figlio del predetto ricorrente che aveva urgente necessità di entrare in contatto con lui.

Tuttavia, la banca medesima non ha fornito alcun elemento probatorio idoneo a dimostrare quanto affermato.

In ogni caso, si tratta di circostanze che, ove pure dimostrate, non farebbero altro che confermare che nella specie è comunque mancata la richiesta di istruzioni ai clienti (possibile, ad esempio, anche via e-mail o sms), come stabilito dalla citata disposizione contrattuale.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene, pertanto, che la banca non abbia adempiuto correttamente agli obblighi informativi a suo carico e, dunque, sia da considerare responsabile del danno subito dai ricorrenti.

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 ai ricorrenti, quali cointestatari del dossier titoli di cui trattasi, la somma di € 13.644,54, pari alla differenza tra quanto versato per acquistare le opzioni e quanto ricavato dalla vendita dei titoli da parte della banca, maggiorata degli interessi legali calcolati dalla data dell' 8 maggio 2014 fino a quella dell'effettivo pagamento.

1.2.2. Aumento del capitale sociale – Esercizio dei diritti d'opzione – Asserito conferimento di ordine in filiale – Assenza di prove documentali – Rigetto del ricorso

L'esercizio del diritto di opzione da parte dell'azionista necessita di una esplicita manifestazione di volontà in tal senso, in mancanza della quale (ovvero della sua dimostrazione) la banca correttamente procede alla vendita d'ufficio dei diritti (decisione del 13 maggio 2016, ric. n. 704/2015).

Il ricorrente — titolare di azioni della (...) di (...) — si duole della mancata esecuzione della sua volontà di esercitare i diritti di opzione derivanti dall'aumento di capitale deliberato dall'emittente; precisa che nel frattempo tali diritti d'opzione sono stati “svenduti”, con ciò causando una notevole perdita economica; chiede pertanto il risarcimento del danno, quantificato in Euro 25.000,00.

La banca replica di aver opportunamente inviato al ricorrente, attraverso la piattaforma di *internet banking*, l'informativa denominata: “Avviso operazioni societarie” relativa all'aumento di capitale oggetto di contestazione, nella quale è riportata, oltre al calcolo presunto delle quantità di titoli e i relativi controvalori, l'espressa indicazione del termine ultimo per aderire all'operazione, ossia il 4 giugno 2015.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, osserva che quanto dedotto dalla banca in merito all'invio dell'informativa inviata al ricorrente — onde metterlo in condizione di esercitare i diritti d'opzione spettantigli entro il 4 giugno 2015 — non è contestato dal ricorrente medesimo il quale, anzi, nella nota del 9 dicembre 2015, afferma di essersi più volte recato, attraverso proprio delegato, presso la filiale della banca in data antecedente alla scadenza del suddetto termine (4 giugno 2015), al fine di manifestare la propria volontà di voler esercitare i diritti di opzione (cui la banca, nonostante le rassicurazioni fornite al padre del ricorrente, non avrebbe poi dato seguito per negligenza o dimenticanza).

Tuttavia, non risulta agli atti che il ricorrente abbia sottoscritto alcun ordine volto ad attuare il suo presunto intendimento.

Né può ritenersi idonea a dimostrare l'assunto, la ulteriore documentazione allegata al ricorso, consistente nella delega rilasciata al padre e nella testimonianza di un terzo soggetto.

In particolare, la delega — oltre ad essere di data incerta (art. 2704, c.c.) — è priva di qualsiasi elemento o segno che ne attesti la consegna o comunque la ricezione da parte della banca; sicché non può valere a dimostrare che l'intermediario, pur essendo a conoscenza delle intenzioni del ricorrente, non via abbia dato seguito.

Quanto alla testimonianza — peraltro di carattere "indiretto", dato che il testimone riferisce che, nell'occasione, sarebbe restato "*in macchina ad aspettar(e)*" e avrebbe quindi appreso i fatti *de relato* — essa è priva di rilievo nel procedimento innanzi all'Ombudsman (cfr., di recente, la decisione del 29 febbraio 2015, ric. n. 726/2015) che, nella fase istruttoria, prevede soltanto l'acquisizione di prove documentali (art. 10, del Regolamento).

Alla luce di quanto sopra, il Collegio rigetta il ricorso.

1.3. Aumenti di capitale e offerte pubbliche di acquisto/vendita

1.3.1. Aumento del capitale sociale – Comunicazione agli azionisti – Tempistica per l'esercizio dei diritti di opzione collegati alle azioni – Mancanza di disciplina per i diritti di opzione acquistati sul mercato – Assenza di istruzioni alla banca – Vendita d'ufficio dei diritti – Illegittimità – Risarcimento del danno

Qualora la comunicazione con cui la banca abbia informato gli azionisti dell'aumento del capitale sociale avviato dalla società emittente disciplini solo i termini e le modalità per l'esercizio dei diritti d'opzione collegati al possesso di titoli azionari — e nulla dica con riferimento a quelli relativi ai diritti di opzione acquistati sul mercato secondario —, l'investitore è legittimato a ritenere che la tempistica indicata dall'intermediario valga soltanto per l'ipotesi esplicitamente indicata (opzioni collegate alle azioni possedute); ove tale errata convinzione abbia determinato il mancato rispetto del suddetto termine (in quanto il cliente non versi in tale ipotesi, per avere venduto le azioni ed opzioni originariamente possedute, ed avere successivamente riacquistato i diritti sul mercato), la banca deve considerarsi responsabile del danno subito dal cliente per la vendita d'ufficio di tali diritti (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 757/2015).

Il ricorrente espone:

1. che, alla data del 22 maggio 2015, era titolare di 11.000 azioni ordinarie della Banca (...) di Siena;
2. che l'emittente in titoli in questione ha promosso, a partire dal giorno 25 maggio 2015, un'operazione di aumento di capitale, i cui dettagli gli erano stati comunicati dalla banca convenuta con lettera del 22 maggio 2015;
3. che con la suddetta comunicazione, contenente il rendiconto delle opzioni attribuitegli quale azionista di MPS, la banca lo invitava a fornirle istruzioni in merito all'esercizio dei suddetti titoli entro il 4 giugno 2015, con l'avvertimento che in mancanza delle suddette indicazioni la banca avrebbe provveduto d'ufficio a vendere le opzioni; era altresì indicato, quale ultimo giorno di trattazione dei diritti, la data dell'8 giugno 2015 e, quale termine finale per aderire all'operazione, la data del 12 giugno 2015;

4. di avere venduto, in data 26 maggio 2015, sia le azioni in suo possesso sia gli 11.000 diritti di opzione che gli erano stati assegnati a seguito del lancio della suddetta operazione;
5. di avere successivamente acquistato sul mercato secondario, in data 27 e 29 maggio 2015, complessivi 15.000 diritti di opzione “MPS” al fine di aderire all’aumento di capitale;
6. di aver appreso — in data 5 giugno 2015, tramite e-mail inviata, in risposta ad una sua precedente comunicazione, dall’“Area Investimenti” della banca convenuta — che, per aderire all’operazione, era necessario rivolgersi alla filiale di riferimento della banca, salvo, poi, essere informato che tutti i diritti di opzione in suo possesso erano stati venduti dalla banca convenuta, nella medesima giornata;
7. di aver immediatamente contestato alla banca l’arbitraria vendita delle opzioni, la quale ammetteva che la compravendita era stata eseguita a causa di un *“disguido tecnico e che i diritti acquisiti sul libero mercato dovevano restare nel [suo] portafogli titoli”* e proponeva, in data 8 giugno 2015, di acquistare nuovamente i diritti di opzione al fine di aderire all’aumento di capitale;
8. di non aver potuto dare seguito a quanto proposto dalla banca in quanto non avrebbe avuto il tempo necessario per *“provvedere alla successiva provvista per far fronte all’esercizio dei diritti nei termini previsti dall’operazione”*.

Ritenendo illegittima la vendita effettuata in data 5 giugno 2015, perché il termine del 4 giugno 2015, entro cui fornire alla banca istruzioni in merito all’esercizio dei diritti, riguardava esclusivamente le opzioni attribuite agli azionisti e non quelle acquistate sul mercato secondario, il ricorrente invoca la responsabilità della banca e ne chiede la condanna al risarcimento dei danni subiti per non aver potuto aderire all’aumento di capitale in questione; chiede pertanto che l’Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare all’intermediario di corrispondere la somma di € 82.024,50 a titolo di risarcimento del suddetto pregiudizio.

La banca replica, deducendo che *“non esiste alcuna differenziazione tra diritti rinvenienti da azioni in portafoglio e diritti acquistati direttamente sul libero mercato”* e, di conseguenza, che l’intermediario, coerentemente con quanto indicato nella comunicazione del 22 maggio 2015, in mancanza di istruzioni da parte del cliente, aveva provveduto, in data 5 giugno 2015, alla vendita dei diritti presenti nel portafoglio di quest’ultimo.

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

Dopo avere ricevuto, in data 22 maggio 2015, la comunicazione informativa da parte della banca in merito all’operazione di aumento di capitale di cui trattasi, il ricorrente ha venduto tutte le azioni e le relative opzioni di cui era titolare (26 maggio), per poi ricomprare successivamente soltanto opzioni (15.000 diritti, in data 27/29 maggio), che la banca — non avendo ricevuto istruzioni nei termini indicati nella predetta comunicazione (entro il 4 giugno 2015) — ha provveduto a vendere (5 giugno 2015).

Il ricorrente contesta l’operato della banca affermando che la trattazione dei 15.000 diritti di opzione da lui acquistati sul libero mercato godeva di un termine più ampio rispetto a quello delle opzioni derivanti dal possesso di azioni; solo a queste ultime, pertanto, si applicherebbe la tempistica di cui alla comunicazione della banca in data 22 maggio 2015.

Il ricorso è fondato nei termini che seguono.

La comunicazione del 22 maggio 2015, è indirizzata al ricorrente in qualità di azionista e, pertanto, di titolare dei relativi diritti di opzione.

Difatti, nel dettaglio dell’operazione societaria allegato alla comunicazione *de qua* — intitolato *“offerta in opzione di azioni ordinarie”* e richiamato nella suddetta comunicazione — si legge testualmente che le azioni ordinarie sono *“offerte in opzione agli azionisti in ragione di n. 10 azioni ordinarie ... ogni n. 1 azione ordinaria”*.

Inoltre, nel testo della comunicazione del 22 maggio, è altresì precisata la “*quantità di titoli rivenienti ed i relativi controvalori nel caso di una Sua adesione all’operazione in oggetto*”: essendo, all’epoca, il ricorrente titolare di 11.000 azioni e di 11.000 opzioni, la quantità di titoli in suo possesso sarebbe stata pari, all’esito della sua adesione, a 110.000 (= 11.000 x 10).

Alla luce del tenore delle comunicazioni sopra riportate, e alla stregua dei principi già enunciati dal Collegio nella materia di cui trattasi, deve affermarsi che il ricorrente sia stato effettivamente indotto a ritenere che la tempistica a suo tempo indicata dalla banca valesse esclusivamente con riferimento alle opzioni collegate alle azioni di cui era titolare e non anche con riferimento alle opzioni successivamente acquistate sul mercato.

Come già rilevato dal Collegio, la comunicazione con cui la banca, in occasione di un’operazione di aumento del capitale sociale, abbia indicato al titolare di diritti di opzione le modalità per il loro esercizio facendo riferimento ai diritti collegati al possesso di azioni, è idonea ad ingenerare nell’investitore la convinzione che “*i diritti d’opzione acquistati sul mercato (e non direttamente collegati al possesso di azioni) non fossero assoggettati alla disciplina ed alla tempistica di cui all’avviso stesso*” (decisione del 19 dicembre 2012, su ricorso n. 756/2012).

Tale errata convinzione può dunque avere indotto il ricorrente a ritenere di non essere tenuto a rispettare, con riferimento alle opzioni acquistate sul mercato, il termine indicato nella comunicazione per fornire istruzioni alla banca; di qui il suo silenzio, con conseguente vendita automatica delle opzioni da parte dell’intermediario.

Rilevando, dunque, un difetto di trasparenza nella redazione della comunicazione del 22 maggio 2015 imputabile alla banca convenuta, il Collegio ritiene quest’ultima responsabile dei danni subiti dal ricorrente a causa della vendita delle opzioni eseguita d’ufficio il 5 giugno 2015, la cui quantificazione — non potendosi, in mancanza di evidenze probatorie, stabilire con certezza quali sarebbero state le scelte del ricorrente se le opzioni non fossero state vendute — deve essere compiuta mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell’art. 1226 c.c., tenendo conto della somma spesa per acquistare sul mercato i suddetti diritti e l’importo ricavato dalla vendita degli strumenti impropriamente effettuata dalla banca.

Pertanto, 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 a comprova — a corrispondere al ricorrente l’importo complessivo di € 5.000,00, come sopra determinato.

2. SERVIZIO DI INVESTIMENTI FINANZIARI

2.1. Gestioni patrimoniali

2.1.1. *Sottoscrizione gestione patrimoniale – Risultato economico non soddisfacente – Assenza di garanzie contrattuali – Infondatezza del ricorso*

Stante la previsione contrattuale secondo cui l’attività di gestione della SGR non consente alcuna garanzia di mantenere invariato il valore del patrimonio affidato in gestione, deve ritenersi infondata la doglianza del ricorrente che deduca l’insoddisfacente risultato della gestione del capitale investito, posto che – con la sottoscrizione del prodotto in questione – il cliente ha

accettato il rischio che l'investimento potesse non produrre i risultati desiderati (decisione del 29 febbraio 2016, ricorso n. 694/2015).

A) I ricorrenti, titolari di un contratto di gestione patrimoniale stipulato con (...) Investment Management S.G.R.p.A. e collocato da Unicredit S.p.A., hanno proposto un ricorso articolato in quattro capi.

1. Con il primo capo, deducono di avere rilevato — a seguito della consultazione del rendiconto della gestione patrimoniale relativo al periodo 30 giugno 2012 / 31 dicembre 2012 — che dal risultato di gestione (costituente la base imponibile ai fini dell'applicazione dell'imposta sostitutiva di cui al D.lgs n. 461/97) non erano state detratte le minusvalenze verificatesi nell'ambito di un altro rapporto di gestione, precedentemente estinto, intercorrente con la medesima SGR.

Ritenendo che la banca *“abbia deciso arbitrariamente e senza interpellar[li] dove «caricare» tali minus[valenze]”*, chiedono che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare agli intermediari convenuti di liquidare loro la somma di € 1.877,21, corrispondente al danno subito per non aver potuto compensare le minusvalenze con i risultati della gestione patrimoniale ancora in corso.

2. Con il secondo capo, contestano la gestione del proprio patrimonio effettuata da (...) Investment Management S.G.R.p.A. che *“doveva almeno consentire la sicurezza del capitale e un rendimento con incremento in linea con il tasso di inflazione”*; a tal riguardo, deducono che il capitale iniziale conferito nella gestione era pari a € 200.000,00 mentre, oggi, ammonta a circa € 211.000,00, *“valore ben lontano da una rivalutazione pari al tasso di inflazione del periodo”*.

Contestano, inoltre, l'operato della banca collocatrice del prodotto in questione che non *“ha fornito [loro], nei periodi pregressi e tuttora, adeguata consulenza sul prodotto”*.

Chiedono, quindi, che l'Ombudsman-Giurì Bancario ordini agli intermediari convenuti, la somma di € 25.157,81, *“a ristoro delle commissioni di gestione e del cattivo esercizio del mandato conferito”*.

3. Con il terzo capo, i ricorrenti chiedono che l'Ombudsman-Giurì Bancario ordini agli intermediari convenuti di corrispondere la somma di € 295,27 a titolo di risarcimento *“per il mancato godimento delle minusvalenze pregresse a causa dell'assenza di informazione chiara, precisa e formale degli importi in scadenza”*.

4. Con il quarto capo, chiedono, infine, che l'Ombudsman-Giurì Bancario ordini agli intermediari di corrispondere una somma, determinata dall'Organismo con valutazione equitativa, a titolo di risarcimento del danno morale patito, *“considerando l'ampio tempo trascorso dall'apertura del reclamo, la stringata risposta di Unicredit del 22 gennaio 2015, i colloqui sterili intercorsi con il personale della banca e il rifiuto di un accordo congruo e soddisfacente”*.

B) Gli intermediari convenuti replicano deducendo quanto segue:

B-1) quanto a Unicredit S.p.A., che:

- a) con riferimento al primo capo del ricorso, in mancanza di specifiche indicazioni da parte dei ricorrenti, l'intermediario aveva provveduto a caricare le minusvalenze citate sul dossier titoli intestato ai clienti;
- b) con riferimento al secondo capo del ricorso, il risultato di gestione lamentato è stato determinato dall'andamento negativo che i mercati finanziari hanno vissuto nel corso degli ultimi anni;
- c) con riferimento al terzo capo del ricorso, lo stato delle minusvalenze maturate è da *“tempo visibile tramite il servizio di banca multicanale”* e che *“il personale della filiale [è] sempre rimasto a disposizione [dei clienti] per illustrare la [loro] posizione fiscale”*;

B-2) quanto a (...) Investment Management S.G.R.p.A., che *“la volatilità che ha caratterizzato tutti i mercati finanziari, a partire dalla seconda metà del 2007 e fino a marzo 2009, e la crisi di*

liquidità che ha investito i mercati del credito hanno avuto ripercussioni su tutti i portafogli" e che "in questo contesto, caratterizzato da eventi eccezionali, anche i sottoscrittori delle linee più conservative si sono trovati a subire nel breve termine una volatilità ed un livello di rischio maggiori rispetto a quelli mediamente previsti per queste linee di gestione".

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

C-1) Per quanto attiene al primo e al terzo capo del ricorso, il Collegio rileva che le contestazioni in esame hanno per oggetto questioni afferenti all'attività di gestione e amministrazione titoli, svolta dalla banca nella sua qualità di depositaria (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", il Collegio — rilevato che i contratti di cui si discute sono qualificabili quali "contratti bancari" — dichiara inammissibili i suddetti capi del ricorso.

C-2) Per quanto riguarda, invece, il secondo capo del ricorso (non soddisfacente risultato della gestione patrimoniale sottoscritta dai ricorrenti), il Collegio — esaminate le norme contrattuali relative al prodotto in questione (allegate al ricorso dai medesimi ricorrenti) — rileva che l'art. 6, comma 1, delle norme di gestione su base individuale di portafogli di investimento "GP Focusinvest", afferma testualmente che: *"L'investitore prende atto che ogni operazione di gestione è compiuta [...] a suo rischio e che l'attività di gestione, anche con riferimento a linee di investimento a capitale protetto, non consente alcuna garanzia di mantenere invariato il valore del patrimonio affidato in gestione"*.

Alla luce della citata disposizione contrattuale, la doglianza dei ricorrenti — i quali non hanno censurato specifici comportamenti della SGR convenuta, ma si sono limitati a dedurre il risultato per loro non soddisfacente della gestione del capitale affidato in gestione — non può considerarsi fondata, posto che, con la sottoscrizione del prodotto in questione essi hanno accettato il rischio che l'investimento non producesse i risultati desiderati; fermo restando, peraltro, che non sussiste a carico della SGR mandataria l'obbligo di garantire ai clienti un determinato risultato della gestione del loro capitale.

Quanto, poi, all'asserita responsabilità dei convenuti per non aver fornito ai ricorrenti adeguata consulenza sul prodotto in questione ovvero per non avere svolto correttamente la valutazione di adeguatezza/appropriatezza in occasione della sottoscrizione del prodotto (che, peraltro, ha avuto luogo in epoca antecedente a quella soggetta alla cognizione dell'Ombudsman ex art. 7, comma 1, lett. a) o, ancora, per avere applicato "alte commissioni" (cfr. anche la nota del 15 febbraio 2016), è da rilevare che i ricorrenti non hanno prodotto alcuna prova atta a dimostrare la sussistenza del relativo inadempimento dei convenuti agli obblighi contrattualmente previsti.

Il Collegio, pertanto, respinge il capo del ricorso in esame.

C-3) Con riferimento al quarto capo del ricorso (relativo alla richiesta di risarcimento del danno morale che i ricorrenti sostengono di aver subito a causa della condotta tenuta dalla banca convenuta a seguito della presentazione del reclamo), il Collegio rileva che i ricorrenti non hanno fornito alcun elemento di prova a sostegno della loro pretesa e, pertanto, respinge la domanda in questione.

In conclusione, il Collegio dichiara il ricorso in parte inammissibile e in parte infondato.

2.1.2. Sottoscrizione gestione patrimoniale – Richiesta di declaratoria di nullità – Importo superiore alla competenza dell’Ombudsman – Inammissibilità del ricorso

Posto che il “ripristino” della situazione patrimoniale, chiesto dal ricorrente, implicherebbe l’integrale restituzione al cliente medesimo dell’intera somma investita in una gestione patrimoniale, deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di nullità di un investimento nel quale è stata conferita una somma superiore a € 100.000,00, essendo superiore alla competenza dell’Ombudsman (art. 7, comma 1, lett. c, del Regolamento) (decisione del 5 luglio 2016, ricorso n. 4/2016).

Il ricorrente chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario affinché dichiari la nullità della gestione patrimoniale “Strategia Valore Azione Più”, dal medesimo sottoscritta in data 8 aprile 2015, “ripristinando la situazione patrimoniale dell’investitore *quo ante* sottoscrizione”.

La banca e la SGR convenute replicano, deducendo l’infondatezza del ricorso.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che il ricorrente, in data 8 aprile 2015, ha sottoscritto il prodotto finanziario “Strategia Valore Azione Più”, collocato da Intesa Sanpaolo e gestito da (...) Capital S.G.R., conferendo la somma di € 300.000,00.

Sicché, il “ripristino” della situazione patrimoniale, chiesto dal ricorrente, implicherebbe l’integrale restituzione al ricorrente medesimo dell’intera somma sopra indicata la quale è, tuttavia, superiore rispetto a quella prevista — ai fini della competenza dell’Ombudsman — dall’art. 7, comma 1, lett. c), del Regolamento, a mente del quale “*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*”.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

2.2. Fondi comuni di investimento

2.2.1. Sottoscrizione fondi comuni di investimento – Richiesta di recesso – Contratto concluso presso la filiale – Esclusione – rigetto del ricorso

Posto che il TUF prevede che il diritto di recesso — da esercitarsi entro 7 giorni dalla sottoscrizione del prodotto finanziario — è attribuito al cliente in caso di operazione “fuori sede” (ossia in luogo diverso dalla sede legale o dalle dipendenze del proponente l’investimento o del soggetto incaricato della promozione o del collocamento del prodotto), qualora la sottoscrizione di un fondo comune sia avvenuta presso la filiale di riferimento della banca convenuta, il contraente non può legittimamente invocare il diritto di recedere dall’investimento in questione (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 678/2015).

Il ricorso è articolato in tre capi.

1. Con il primo capo la ricorrente si duole di una operazione di disinvestimento dal fondo “REVO021-Fondo Garantito Europa SE”, con contestuale investimento in un diverso fondo denominato “REVO100 CapitalvitaICVM8”.

1.1. La ricorrente — intestataria della polizza assicurativa “Revolution” emessa da Cardiff Vita e collocata dalla banca convenuta — sostiene di avere convenuto con il “gestore privati” della

banca, in data 9 ottobre 2014, di effettuare una operazione di switch, “*senza aggravio di costi*”, tra i due fondi sopra menzionati, attraverso “*lo spostamento di € 14.984 come valorizzati al 9 ottobre 2014*”.

Tuttavia, l’operazione non era stata eseguita con le modalità prospettate: non era stato effettuato un switch da un fondo all’altro ma un disinvestimento/re-investimento.

Da un lato, infatti, le erano state rimborsate le quote del fondo “REVO021-Fondo Garantito Europa SE” il cui ricavato (€ 13.813,51), peraltro inferiore alla valorizzazione effettuata in data 9 ottobre 2014 (€ 14.984), le era stato accreditato solo in data 22 ottobre 2014.

Dall’altro, era stata eseguita la sottoscrizione delle quote del fondo “REVO100 CapitalvitalCVM8” attraverso il versamento della somma di € 14.000,00, addebitata il 9 ottobre 2014.

Di qui il danno dedotto dalla ricorrente la quale si duole che l’operazione “*antieconomica*” posta in essere dalla banca ha comportato l’applicazione di costi di sottoscrizione pari ad € 196,00 — somma per la quale chiede la condanna a carico dell’intermediario — che sarebbero stati evitati con lo «switch».

1.2. La banca replica, deducendo che la ricorrente, in data 9 ottobre 2014, aveva concordato con il proprio gestore di riferimento di disinvestire n. 14 quote del fondo “Fondo garantito Europa Settembre 20” e di reinvestire la somma ricavata nel fondo “CapitalVita ICVM8”, il tutto nell’ambito della polizza (...) Revolution Crescita a lei intestata.

A tal fine, nella medesima data, la ricorrente aveva sottoscritto sia il modulo di “riscatto parziale” delle quote di fondo detenute, che il modulo dispositivo della nuova sottoscrizione (barrando la case «*Versamento successivo*»); sicché, doveva considerarsi “*effettivamente a conoscenza della tipologia delle operazioni che stava ponendo in essere*”.

Aggiunge che la valorizzazione delle quote del “Fondo garantito Europa Settembre 20”, effettuata sempre in data 9 ottobre 2014, era puramente indicativa e serviva “*al solo fine di fornire una informazione sulla posizione del portafoglio e sui prodotti posseduti*”.

Rileva, infine, che l’importo effettivamente liquidato (valorizzato al 16 ottobre 2014) ammontava ad € 14.035,14, al lordo delle tasse applicate (pari complessivamente ad € 121,69) e che l’operazione di “*Versamento aggiuntivo*” ha comportato l’applicazione dei costi previsti dall’art. 3 delle Condizioni Contrattuali relative alla polizza in questione.

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

Dall’esame del modulo tramite il quale è stata disposta l’operazione di “*Versamento successivo*” in data 9 ottobre 2014, emerge che la banca ha prestato alla ricorrente il servizio di consulenza, con relativa valutazione di adeguatezza dell’operazione in questione.

Ciò posto, rileva, altresì, che l’operazione posta in essere all’esito del predetto servizio di consulenza (riscatto parziale della polizza e contestuale nuovo versamento), ha comportato l’addebito a carico della ricorrente della somma di € 196,00 a titolo di “costi”.

Come dedotto nel ricorso, tale operazione va sicuramente considerata antieconomica ove si consideri e che l’identico risultato poteva essere ottenuto con il semplice switch di cui all’art. 11 delle condizioni contrattuali relative alla polizza “(...) Revolution” il quale attribuisce all’assicurato la facoltà di effettuare operazioni di trasferimento degli importi investiti nei fondi collegati al contratto, a fronte dell’esborso della somma di € 25,00 a titolo di spese amministrative.

Ne deriva che l’intermediario non ha correttamente adempiuto agli obblighi sanciti dal contratto per la prestazione di servizi di investimento, con particolare riferimento alla prestazione del servizio di consulenza e, comunque, non si è attenuto a quanto previsto dall’art. 21 TUF, il quale, come noto, impone agli intermediari di “*comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti e per l’integrità dei mercati*”.

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 € 196,00, maggiorata degli interessi legali calcolati dalla data del 9 ottobre 2014 a quella del soddisfo.

2. Con il secondo capo del ricorso, la ricorrente si duole del diniego opposto dalla banca alla sua richiesta, in data 9 dicembre 2014, *“di recedere dall’effettuazione dell’operazione finanziaria di sottoscrizione del fondo (...)P Seicedole per € 50.000,00 avvenuta in data 5 dicembre 2014”*.

2.1. A riguardo, la ricorrente — preso atto che la banca ha risposto che *“il fondo sottoscritto [in data 5 dicembre 2014] non [era] stornabile”* — chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario *“accerti la corretta o meno espressione della volontà di recedere dal contratto di acquisto del fondo (...) Paribas Seicedole del 5 dicembre 2014 ed in caso positivo ordinare [alla banca] il rimborso di € 600,00 quale commissione di sottoscrizione dello stesso”*.

2.2. La banca replica, deducendo che il diritto di recesso dal fondo in questione — le cui commissioni di sottoscrizione erano specificatamente riportate nel documento KIID che la ricorrente ha dichiarato di aver visionato e ricevuto in copia, prima della sottoscrizione della polizza, accettandolo in ogni sua parte — è attribuito al cliente solo nel caso, che nella specie non ricorre, in cui il contratto sia concluso fuori sede.

2.3. Il Collegio osserva che, ai sensi dell’art. 30, comma 6 del TUF, il diritto di recesso, da esercitarsi entro 7 giorni dalla sottoscrizione del prodotto finanziario, è attribuito al cliente nel caso in cui l’operazione sia stata conclusa *“fuori sede”*, ossia in luogo diverso dalla sede legale o dalle dipendenze del proponente l’investimento o del soggetto incaricato della promozione o del collocamento del prodotto.

Pertanto — considerato che la ricorrente ha sottoscritto, in data 5 dicembre 2014, il prodotto *“(...)P Seicedole”* presso la filiale di riferimento della banca convenuta — rileva che, ai sensi della citata normativa, la ricorrente non può legittimamente invocare il diritto di recedere dall’investimento in questione.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio respinge il capo di ricorso di cui trattasi.

3. Con il terzo capo del ricorso, la ricorrente si duole della *“profilatura”* MIFID effettuata dalla banca.

3.1. A riguardo, la ricorrente deduce che dalla suddetta *“profilatura”* risulta un profilo di investimento *“Aggressivo”* che *“assolutamente disconosce”*; sostiene, inoltre, *“di non aver mai risposto ad un questionario che approfondisse le sue conoscenze finanziarie ed ad ogni modo ne richiedeva la riproposizione per una corretta profilatura del suo grado di conoscenza e della sua propensione al rischio, ritenendo quella attuale assolutamente non corretta”*.

Pertanto, la ricorrente chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario valuti l’operato della banca convenuta e *“in caso di comportamento non corretto ordini un risarcimento”*.

3.2. La banca replica, deducendo che — contrariamente a quanto indicato nel ricorso — l’intermediario ha provveduto ad aggiornare il profilo finanziario della cliente sulla base delle risposte fornite dalla ricorrente al questionario MIFID compilato e sottoscritto in data 9 ottobre 2014.

3.3. Il Collegio, dall’esame della documentazione prodotta dalle parti — sulla cui base soltanto può fondarsi la decisione dell’Ombudsman —, rileva che la ricorrente, in data 25 giugno 2009, ha compilato e sottoscritto il questionario MIFID dal quale risulta un *“profilo d’investimento aggressivo”*; valutazione, quest’ultima, riportata anche sul documento medesimo.

Ciò posto — considerato che con l’apposizione della firma sul suddetto documento la ricorrente se ne è assunta la piena paternità, approvandone integralmente il contenuto — il Collegio ritiene la censura non meritevole di accoglimento.

Parimenti infondata, peraltro, è la contestazione relativa al mancato accoglimento da parte dell'intermediario della richiesta della ricorrente di effettuare una nuova profilatura MIFID.

Risulta, infatti, dalla documentazione agli atti che la cliente, in data 9 ottobre 2014, ha compilato e sottoscritto un nuovo questionario MIFID, con conseguente modifica del “profilo di investimento” da “aggressivo” a “moderato”.

In conclusione, il Collegio accoglie parzialmente il ricorso, nei sensi e nei termini di cui in motivazione e, pertanto, 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 € 196,00, maggiorata degli interessi legali calcolati dalla data del 9 ottobre 2014 a quella del soddisfo.

Per il resto, lo rigetta.

2.2.2. Switch tra fondi – Asserita mancata consegna di documentazione – Possibilità di richiedere il prospetto informativo – Infondatezza della domanda

Deve ritenersi infondata la doglianza in merito alla mancata consegna di documentazione all'atto di switch tra fondi là dove, nel sottoscrivere i moduli d'ordine, il cliente abbia dichiarato di aver ricevuto copia — anche parziale — del prospetto informativo, purché tale documentazione contenga le informazioni all'uopo rilevanti (adeguate informazioni generali sulla società di gestione dei fondi; disciplina comune a tutti gli OICR; caratteristiche di ciascun fondo; etc.) (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 786/2014).

Il ricorso è articolato in cinque distinti capi.

1. Con il primo capo viene chiesto, sotto una pluralità di profili, il risarcimento del danno da inadempimento degli intermediari convenuti agli obblighi informativi in occasione dell'esecuzione di quattro switch eseguiti dal ricorrente, tramite (...), nel periodo compreso tra il 7 e il 14 novembre 2011, dal fondo del comparto monetario “(...) Liquidità classe A” ai fondi del comparto azionario “(...) Azioni Europa” e “(...) Azioni Italia”.

1.1. Il ricorrente si duole che, con riferimento alla suddette operazioni, non è stata effettuata, al momento della sottoscrizione, la valutazione di appropriatezza; non gli sono state fornite le informazioni obbligatorie relative a titoli sottoscritti; non gli è stato consegnato il prospetto informativo o altro documento illustrativo relativo ai nuovi fondi; non gli è stato inviato nessun rendiconto sull'andamento dell'investimento e delle perdite nemmeno in corso di rapporto; non è stato rispettato, con riferimento ai moduli di disposizione degli switch, il requisito della forma scritta.

Il ricorrente, per i motivi su esposti, contesta la validità delle suddette operazione e chiede la somma di € 1.490,00, oltre agli interessi legali.

1.2. (...) replica deducendo che, in occasione della esecuzione dei suddetti switch, la banca ha effettuato la valutazione di appropriatezza e che, alla luce del questionario MIFID compilato e sottoscritto dal ricorrente in data 28 ottobre 2011, le operazioni in questione sono risultate appropriate al profilo del ricorrente.

1.3. (...) Capital SGR replica, affermando che: **a)** la SGR, nell'ambito della prestazione del servizio di gestione collettiva del risparmio, non è tenuta ad effettuare le valutazioni di adeguatezza o appropriatezza; **b)** nella documentazione sottoscritta in occasione delle operazioni di switch, il ricorrente ha dato atto di aver ricevuto tutta la documentazione richiesta dalla normativa allora vigente; **c)** l'asserita carenza di rendicontazione non sussiste in quanto la SGR ha provveduto ad

inviare al ricorrente sia le lettere di conferma delle operazioni tempo per tempo disposte dal partecipante, sia la comunicazione annuale (denominata «Orizzonte Investimenti») che contiene l'indicazione, come tempo per tempo aggiornato, del rendimento dei fondi nell'esercizio precedente; **d)** la firma della banca collocatrice in calce agli ordini di switch (c.d. "benefirma") non è normativamente richiesta ad substantiam a pena di nullità, com'è confermato dalla circostanza che gli ordini stessi possono essere inviati direttamente dal partecipante alla SGR istitutrice del fondo.

1.4. In proposito il Collegio osserva quanto segue.

a) La doglianza concernente la mancata esecuzione, da parte della banca convenuta, della valutazione di appropriatezza, è infondata alla luce della documentazione acquisita, in base alla quale soltanto il Collegio è chiamato a giudicare la controversia.

Invero, i fondi oggetto di contestazione risultano essere appropriati al profilo di investitore emergente dal questionario MIFID, compilato e sottoscritto dal ricorrente in data 28 ottobre 2011, dal quale emerge una propensione al rischio "alta" e, quale obiettivo di investimento, *"la crescita elevata del capitale, a fronte di elevate oscillazioni del valore degli investimenti, con rischio di perdita del capitale"*.

Ne deriva che l'eventuale omissione dedotta dal ricorrente non può comunque aver prodotto un danno in capo al ricorrente medesimo.

Né si può dire, come sostenuto dal ricorrente, che il questionario sia stato compilato, a breve distanza del precedente, per *"iniziativa del tutto autonoma dell'Ufficio Titoli [della banca] per il proprio tornaconto"*, posto che con l'apposizione della propria firma sul documento il ricorrente se ne è assunto la piena paternità, approvandone integralmente il contenuto.

b) La doglianza in merito alla mancata consegna di documentazione rilevante, è infondata.

Il ricorrente ha, infatti, disposto le suddette operazioni apponendo la propria firma sui relativi moduli d'ordini e che detti moduli contengono la seguente dichiarazione: *"Avendo ricevuto copia delle parti I e II del prospetto informativo e, essendo stato informato della possibilità di richiedere la parte III del prospetto medesimo, il sottoscrittore [...] accetta, con il presente modulo, [...], di sottoscrivere quote dei seguenti fondi [...]"*.

Le Parti I e II del Prospetto informativo, che il ricorrente ha dichiarato di avere ricevuto, forniscono adeguatamente le informazioni generali sulla società di gestione dei fondi, nonché la disciplina comune a tutti gli OICR, e descrivono altresì in modo approfondito, con riferimento a ciascun singolo fondo, le caratteristiche del relativo strumento. Sicché, appare indubitabile che il ricorrente sia stato messo in condizione di esercitare compiutamente le proprie consapevoli scelte di investimento.

c) La doglianza relativa al mancato invio dei rendiconti sull'andamento degli investimenti, è fondata.

L'obbligo informativo non è però ascrivibile alla banca convenuta ai sensi della normativa pure richiamata dal ricorrente (art. 10, comma 3, sez. III, delle Condizioni Generali di contratto), la quale riguarda esclusivamente l'invio di documentazione concernente il riepilogo *"delle operazioni effettuate"*.

L'obbligo, invece, discende dal disposto dell'art. 20 della Parte I del Prospetto Informativo, che prevede la trasmissione al cliente, con cadenza annuale, di un rendiconto contenente le *"informazioni relative ai dati periodici di rischio/rendimento dei Fondi"*, e pone l'adempimento esclusivamente a carico di (...) Capital SGR.

Nella specie, il suddetto intermediario sostiene di avervi ottemperato (mediante la trasmissione della già richiamata comunicazione denominata «Orizzonte Investimenti»), senza tuttavia fornire riscontro probatorio di quanto affermato.

Sicché la doglianza del ricorrente sul punto è da considerare fondata e, di conseguenza, la SGR convenuta deve essere ritenuta responsabile dei danni subiti dal cliente.

Rilevato, peraltro, che non è possibile stabilire con certezza quali sarebbero state le scelte di investimento/disinvestimento del ricorrente nel caso la SGR avesse correttamente adempiuto agli obblighi di rendicontazione in questione — il Collegio ritiene che la quantificazione del pregiudizio subito debba essere effettuata mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c.; dichiara, quindi, la SGR tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova — a corrispondere al ricorrente l'importo di € 1.000,00.

d) La doglianza in merito all'asserita invalidità degli switch per vizio di forma scritta, è infondata.

Il ricorrente — invocando l'art. 1352 c.c. e art. 2, sez. IV delle Condizioni Generali del contratto quadro stipulato con la banca, secondo cui “*gli ordini sono impartiti alla banca di norma per iscritto*” — sostiene che l'assenza, sui moduli con cui ha disposto gli switch in questione, del timbro e/o della firma dell'impiegato della banca autorizzato, determini la mancata integrazione del requisito della forma scritta degli atti in questione, con conseguente nullità delle operazioni disposte.

Anche a considerare l'ordine *de quo* non già quale mera dichiarazione unilaterale ma quale vero e proprio contratto, la tesi del ricorrente è comunque da disattendere alla luce del consolidato orientamento giurisprudenziale, cui il Collegio aderisce, secondo il quale — ai fini della validità del contratto — è sufficiente la firma del solo cliente là dove, come nella specie, la banca abbia manifestato la volontà di dare esecuzione all'ordine medesimo, eseguendolo correttamente (cfr. Cass. n. 4564 del 22 marzo 2012).

2. Con il secondo capo del ricorso viene chiesto il risarcimento del danno asseritamente provocato dalla tardiva risposta degli intermediari alla richiesta con cui il ricorrente contestava e, comunque, chiedeva chiarimenti in ordine all'applicazione di commissioni di ingresso con riferimento a n. 7 operazioni di switch dal fondo “(...) Liquidità classe A” ai fondi del comparto azionario “(...) Azioni Europa”, “(...) Azioni Italia” e “(...) Azioni PMI America”, effettuate nel periodo compreso tra il 9 novembre 2011 e 17 gennaio 2012.

2.1. Il ricorrente sostiene che — trattandosi di semplici switch — le “commissioni di ingresso”, per un importo complessivo di € 286,85, non erano dovute e che, inoltre, il rilevante ritardo della risposta (intervenuta solo nel mese di dicembre 2013, a fronte di una richiesta avanzata a seguito degli switch del novembre 2011), e il conseguente stato di incertezza in merito ad una informazione essenziale, protrattosi per lungo tempo, lo avrebbe dissuaso dall'effettuare altri investimenti nel comparto azionario, con una perdita stimabile in complessivi € 23.730,00.

2.2. (...) replica, ribadendo di avere fornito al ricorrente tutta documentazione di legge, da cui sono desumibili le informazioni chieste dal medesimo ricorrente in ordine alle commissioni di cui trattasi; informazioni reperibili, inoltre, anche sul sito web della SGR.

2.3. (...) Capital SGR replica, precisando di avere già provveduto a fornire al ricorrente tutti i chiarimenti del caso con comunicazione del 13 dicembre 2013 nella quale si ammette l'anomalia nel funzionamento dei propri sistemi con riferimento ad alcune operazioni e, di conseguenza, si riconosce al ricorrente l'importo di € 286,85, già accreditato con bonifico bancario a valere sul suo conto corrente.

2.4. Il Collegio ritiene la infondata la richiesta risarcitoria avanzata dal ricorrente.

Vero è infatti che appare eccessivo il lasso di tempo trascorso tra la richiesta di chiarimenti in merito all'applicazione delle commissioni di ingresso in caso di switch da un fondo ad un altro, e la risposta dell'intermediario.

Nondimeno, stante l'esiguità degli importi addebitati (e, peraltro, successivamente restituiti) a titolo di commissione per gli switch — in totale, € 286,85, per 7 switch —, non appare plausibile ritenere che la mancanza di informazioni sul punto possa avere indotto il ricorrente (che, peraltro,

sembra essere consapevole che l'addebito sia stato dovuto ad un semplice errore) a non effettuare analoghe operazioni; tanto più ove si consideri l'incidenza minima delle commissioni rispetto alle somme impegnate negli switch di cui trattasi (quasi 20.000 euro).

3. Con il terzo capo del ricorso viene chiesto il risarcimento del danno asseritamente provocato dalla mancata informativa in ordine alla fusione e al cambiamento di profilatura del fondo "(...) focus azioni europa" — incorporato nel fondo "(...) Azioni Europa Multimanager" e divenuto "(...) Azioni Europa" — del quale deteneva n. 807,163 quote, alla data del 31 maggio 2011.

3.1. Il ricorrente si duole di non avere ricevuto alcuna informativa, né in forma orale né per iscritto, sia con riferimento a tale incorporazione che in merito alla natura, ai rischi e alle implicazioni relative all'operazione, al fine di consentirgli di effettuare delle scelte ponderate di investimento o disinvestimento

Afferma che, ove portato a conoscenza di ciò, avrebbe esercitato il diritto di recesso e, inoltre, si sarebbe astenuto dalla sottoscrizione di tutti gli switch che riguardavano la sottoscrizione dei (...) Azioni Europa".

Chiede, pertanto, la somma di € 1.490,00 a titolo di risarcimento del danno subito.

3.2. (...) Capital SGR replica deducendo che, alla data di esecuzione della suddetta fusione per incorporazione tra fondi (30 maggio 2011), il ricorrente non risultava essere intestatario di alcuna quota dei fondi interessati e che, comunque, l'operazione gli è stata comunicata nel dettaglio sia prima che dopo l'intervenuta fusione.

3.3. Il Collegio rileva che la doglianza è sfornita di riscontro probatorio.

Invero, il ricorrente non ha fornito alcuna evidenza documentale idonea dimostrare che alla data in cui le fusioni tra fondi hanno avuto efficacia (31 maggio 2011), egli fosse titolare di quote di fondi che, in virtù dei suddetti riasseti, siano stati incorporati in altri fondi dalle caratteristiche a quest'ultimo non note.

In mancanza di riscontro probatorio a sostegno della contestazione del ricorrente, il relativo capo di ricorso deve pertanto essere respinto.

4. Con il quarto capo del ricorso viene chiesto il risarcimento delle somme addebitate al ricorrente, per complessivi € 328,42, a titolo di "oneri accessori" con riferimento ad una serie di operazioni di switch eseguite nel periodo compreso tra il 10 novembre 2011 e il 7 marzo 2012.

4.1. Il ricorrente si duole di non essere stato informato, al momento della sottoscrizione, che per l'operazione di switch sarebbero stati applicati oneri accessori; ripropone, inoltre, la censura relativa all'asserita inosservanza della forma scritta (cfr. § 1.1, lett. d).

Chiede, pertanto, l'annullamento delle relative operazioni ovvero, in alternativa, la corresponsione di "un risarcimento per ciascuno switch pari alla differenza tra il valore corrente delle quote, attualizzata alla data del 31 ottobre 2015, e quello della data in cui è stato effettuato lo switch, per un totale di € 30.595,00".

4.2. (...) Capital SGR — e, conformemente, (...) — replicano deducendo che gli importi di cui trattasi non costituiscono un'ulteriore voce di costo a detrazione dell'importo liquidato a favore del cliente, ma una mera evidenza contabile dei diritti fissi e delle eventuali commissioni di sottoscrizione e di rimborso che sono stati addebitati in riferimento alle quote oggetto di disinvestimento. Quanto alla forma scritta, rinviando a quanto già rappresentato con riferimento al primo capo del ricorso.

4.3. In proposito, il Collegio rileva che le somme, indicate come "oneri accessori", riportate nelle note di eseguito inviate dall'intermediario, non costituiscono importi prelevati al cliente in ragione delle operazioni di switch eseguite, ma rappresentano diritti fissi e commissioni di sottoscrizione e di rimborso che sono già stati addebitati in riferimento alle quote oggetto di

disinvestimento (peraltro compensabili, sotto il profilo fiscale, con eventuali plusvalenze successivamente maturate); ritiene, pertanto, infondata anche la suddetta doglianza.

5. Con il quinto capo del ricorso, si deduce la mancata consegna, da parte della banca convenuta, della documentazione richiesta in data 7 e 9 aprile 2015, e si chiede, a titolo di risarcimento, la somma di € 15.000,00.

Il Collegio rileva in proposito 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.

Pertanto — considerato che l'Ombudsman-Giurì Bancario, a norma di Regolamento, può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie — dichiara il suddetto capo del ricorso inammissibile.

In conclusione, il Collegio accoglie parzialmente il primo capo del ricorso, nei sensi e nei termini di cui in motivazione e, pertanto, dichiara (...) Capital SGR tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova — a corrispondere al ricorrente l'importo di € 1.000,00.

Per il resto, lo dichiara in parte inammissibile e in parte infondato.

2.2.3. *Asserito switch tra fondi – Contestazione commissioni d'ingresso – Mancata configurazione di un passaggio tra fondi – Rigetto del ricorso*

E' infondata la doglianza in ordine all'applicazione di commissioni di ingresso in relazione ad un investimento in fondi comuni, là dove — alla luce della documentazione in atti — non vi sia prova che si sia trattato di una operazione di switch tra fondi, come asserito dal ricorrente, bensì un'operazione di rimborso di un fondo seguita da tre distinte operazioni di sottoscrizione di quote di tre diversi fondi (decisione del 10 febbraio 2016, ricorso n. 762/2015).

Il ricorrente ha disposto, in data 20 aprile 2015, il rimborso delle quote del fondo "(...) Liquidità Euro" (per € 224.716,19) con il contestuale reinvestimento dell'importo riveniente nei fondi "(...) US Research" (per € 112.380), "(...) Top European Players" (per € 45.448) e "(...) Euro Aggregate Bond" (per € 66.931,16).

Deduce che, nonostante l'assicurazione ricevuta dalla consulente della banca convenuta circa l'insussistenza di commissioni di entrata per la sottoscrizione dei nuovi fondi, gli è stata invece addebitata, a titolo di commissione, la somma di € 8.668,13.

Il ricorrente, pertanto, chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all'intermediario convenuto di corrispondere il suddetto importo (€ 8.668,13).

La banca replica deducendo l'infondatezza del ricorso; sostiene, infatti, che "*sia nel verbale [di consulenza] che nei modelli di sottoscrizione sia significata la presenza di incentivi commissionali a favore del collocatore, dettagliati nei prospetti sintetici del fondo che vengono consegnati prima della sottoscrizione*".

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

Il ricorrente sostiene che la consulente della banca lo avesse rassicurato circa il fatto che, per l'operazione in questione, trattandosi di "switch" tra fondi, non era prevista l'applicazione di "commissioni di entrata".

L'affermazione del ricorrente, tuttavia, non risulta essere suffragata da alcuna evidenza probatoria che consenta di verificarne la veridicità.

E' da aggiungere che dall'esame del "verbale di esito consulenza" sembra doversi escludere che l'operazione in questione possa essere qualificata in termini di "switch" tra fondi. Nel verbale,

infatti, si individua, da un lato, un'operazione di rimborso delle quote del fondo "(...) Liquidità Euro"; dall'altro, tre diverse operazioni di sottoscrizione di quote rispettivamente dei fondi "(...) US Research", "(...) Top European Players" e "(...) Euro Aggregate Bond"; il che è appunto incompatibile con l'operazione dedotta dal ricorrente (switch) la quale, anche in base alla disciplina che regola il rapporto di cui si discute, si realizza con il passaggio da un fondo ad un altro, singolo, fondo.

Infine, è da rilevare che nello stesso verbale è prevista esplicitamente l'applicazione di commissioni d'ingresso per la sottoscrizione dei nuovi fondi — da girare, quale compenso, alla banca collocatrice — nella misura stabilita dalla documentazione informativa predisposta dalla SGR, la cui parte obbligatoria (che, ai sensi di legge, deve illustrare anche il regime commissionale applicato), secondo quanto riportato nel documento in questione, è stata consegnata su supporto cartaceo dalla banca al ricorrente.

In conclusione — rilevato che la contestazione del ricorrente non è assistita da alcuna prova a sostegno e risulta essere confutata da quanto riportato nel suddetto verbale (approvato dal ricorrente medesimo con l'apposizione della propria firma) — il Collegio respinge il ricorso.

2.2.4. Richiesta di rimborso di quote di un fondo comune – Lamentata tardiva liquidazione – Asserita incompletezza della domanda – Verifica della documentazione – Corretta e completa compilazione del modulo di disinvestimento – Mancanza di diligenza da parte della banca – Responsabilità per i danni conseguenti – Assenza di danno – Lieve guadagno a favore del ricorrente – Rigetto del ricorso

Sebbene l'intermediario sia responsabile della tardiva liquidazione di un fondo comune di investimento là dove la domanda di rimborso sia è stata puntualmente compilata da parte del cliente (anche in considerazione del fatto che, in caso di dubbio, banca avrebbe dovuto procedere alle verifiche del caso con maggiore tempestività), nessun danno può, comunque, essere risarcito al ricorrente ove il ritardo nell'operazione di vendita abbia comportato un maggior guadagno dovuto ad un lieve rimbalzo delle quotazioni dei titoli interessati (decisione del 13 maggio 2016, ricorso n. 839/2015).

I ricorrenti si dolgono del ritardo con cui la banca convenuta ha dato seguito, in data 11 giugno 2015, all'ordine di disinvestire le quote dei fondi di investimento di cui erano titolari, impartito con raccomandata ricevuta dall'intermediario in data 4 giugno 2015.

Sostengono di avere subito un danno, a causa del suddetto ritardo, di cui chiedono il risarcimento da loro quantificato in € 1.896,77.

La banca replica deducendo che il ritardo nell'esecuzione dell'ordine dei ricorrenti si è prodotto a causa della necessità di verificare l'effettivo contenuto della richiesta pervenuta — che sarebbe stata incompleta in quanto in essa erano stati elencati "sette fondi rispetto alle dodici tipologie di quote di fondi comuni effettivamente possedute" — nonché di accertare e chiarire la reale intenzione dei ricorrenti.

Aggiunge che, appurata la volontà dei clienti di procedere a disinvestire e monetizzare il proprio patrimonio, ha quindi inoltrato senza temporeggiamenti, in data 10 giugno, le richieste di rimborso delle quote dei fondi alle varie società emittenti che, a loro volta, hanno provveduto ad accreditare ai ricorrenti le somme rivenienti dalle operazioni di disinvestimento, nei giorni compresi tra il 12 e il 15 giugno 2015.

Conclude affermando che *“quand’anche fosse stato possibile trasmettere alle società emittenti le richieste di disinvestimento con maggiore celerità, le quotazioni dei fondi nei giorni immediatamente successivi al ricevimento delle richieste [...], sarebbero state tali che i ricorrenti avrebbero realizzato un minore guadagno. Essi, invece, hanno beneficiato di un piccolo rimbalzo delle quotazioni dei titoli, verificatosi intorno al 11 di giugno”*.

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

La banca convenuta, in data 4 giugno 2015, ha ricevuto la richiesta da parte dei ricorrenti di disinvestire immediatamente tutte le quote degli OICR di cui erano titolari; a tal fine i ricorrenti avevano indicato nella suddetta comunicazione la denominazione degli emittenti degli strumenti finanziari di cui chiedevano la liquidazione.

Ritenendo che la suddetta istanza fosse *“incompleta nella sua formulazione”*, la banca non ha tuttavia provveduto ad inoltrare immediatamente la richiesta alle varie società emittenti; ha, invece, contattato i clienti per confermare e chiarire le loro intenzioni e ha dato seguito alla disposizione in questione in data 10 giugno 2015.

La spiegazione fornita dalla banca non è convincente.

I ricorrenti, infatti, hanno debitamente compilato il modulo prestampato fornito dalla banca con le indicazioni prescritte: in particolare, hanno puntualmente indicato la denominazione degli emittenti, ciò che rendeva evidente la loro volontà di disinvestire tutti gli strumenti finanziari in loro possesso, emessi da detti soggetti.

Ad ogni modo, in caso di dubbio, la banca avrebbe dovuto procedere alle verifiche del caso con maggiore tempestività (anche nello stesso giorno di ricezione dell’ordine), in modo da non dover sospendere l’esecuzione dell’ordine fino alla data del 10 giugno 2015.

Il Collegio ritiene, quindi, che la banca, nella vicenda oggetto di ricorso, non abbia agito con la diligenza richiesta agli operatori professionali del settore.

Tuttavia, non risulta che a causa di tale condotta i ricorrenti abbiano subito un danno meritevole di essere risarcito.

E’ da escludere, in particolare, che il pregiudizio possa identificarsi, come chiesto dagli interessati, nel maggior importo — stimato in € 1.896,77 — che costoro avrebbero potuto ottenere se i titoli fossero stati liquidati in data 4 giugno 2015.

Questa data, infatti, coincide con il giorno in cui la banca convenuta ha ricevuto la raccomandata contenente la richiesta di disinvestimento. Sicché — anche alla luce di quanto previsto nelle indicazioni fornite dalla CONSOB, che i ricorrenti hanno allegato, secondo cui la banca sarebbe stata tenuta ad inoltrare alle società emittenti i titoli l’ordine di disinvestimento non oltre il giorno seguente a quello di ricezione della richiesta — la convenuta avrebbe dovuto trasmettere l’istanza il 5 giugno 2015 (venerdì), e gli emittenti avrebbero plausibilmente eseguito e concluso le operazioni di liquidazione, verosimilmente nelle giornate di lunedì 8 e martedì 9 giugno 2015.

Di conseguenza, come dedotto dalla banca, i ricorrenti avrebbero ricavato dalla liquidazione dei titoli un importo inferiore rispetto a quello effettivamente ottenuto, stante la lieve contrazione che i mercati hanno subito nelle giornate dell’8 e 9 giugno 2015.

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

2.2.5. Sottoscrizione fondi comuni – Asserita carenza informativa in sede precontrattuale – Esame della documentazione – Consegna dei KIID – Indicazioni dei rischi, delle commissioni e delle caratteristiche dell’investimento – Infondatezza del ricorso

E’ infondato il ricorso con cui si deduca la mancata consegna, in sede di sottoscrizione dell’investimento, della documentazione informativa obbligatoria, nonché l’omessa informativa in merito alle commissioni ed ai profili di rischio relativi ai fondi comuni sottoscritti, ove il ricorrente abbia dichiarato di aver ricevuto e preso visione dei relativi KIID (documenti contenenti le informazioni chiave) ove sono indicate tutte le caratteristiche dei fondi acquistati e le informazioni necessarie per effettuare consapevoli decisioni di investimento (decisione del 13 maggio 2016, ricorso n. 26/2016).

La ricorrente espone:

1. che il Sig. (...) (...) (di 73 anni e privo di istruzione superiore) era titolare di un certo quantitativo di buoni di risparmio emessi dalla banca convenuta, sui quali aveva investito la somma di € 40.000,00;
2. che nel mese di gennaio 2015 – in prossimità della scadenza dei suddetti buoni – la banca convenuta aveva contattato il Sig. (...) per proporgli di investire la somma riveniente dalla liquidazione dei titoli in fondi comuni di investimento “(...) Cedola Attiva Aprile 2020” e “(...) Gestione Attiva Classica Aprile 2020”;
3. che il Sig. (...), in data 9 febbraio 2015, aveva sottoscritto quote del fondo “(...) Cedola Attiva Aprile 2020”, conferendo un importo pari a € 30.000,00, e del fondo “(...) Gestione Attiva Classica Aprile 2020”, conferendo un importo pari ad € 15.000,00.

La ricorrente evidenzia che la banca “*per poter vendere [i suddetti prodotti] ha compilato il questionario [MIFID] ad hoc affinché il padre fosse classificato con un profilo di investitore compatibile con il relativo rischio assunto*”; a tal riguardo rileva che un nuovo questionario è stato compilato dal padre, in sua presenza, in data 17 agosto 2015, e che quest’ultimo questionario ha rivelato un profilo assolutamente incompatibile con gli investimenti in contestazione.

Deduce, inoltre, che la banca, oltre a non consegnare la documentazione informativa obbligatoria, non ha correttamente informato il Sig. (...), all’atto della sottoscrizione dei prodotti finanziari in questione, in merito: 1) al grado di rischio assunto; 2) alla circostanza che, in caso di liquidazione anticipata, sarebbero state applicate commissioni d’uscita di rilevante importo.

Ritenendo che il Sig. (...) abbia subito un “*raggiro*” ad opera della banca convenuta, la ricorrente chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all’intermediario di annullare le operazioni di investimento in questione, con contestuale rimborso integrale della somma (€ 45.000,00) conferita dal padre.

La banca replica, deducendo:

- a. che il Sig. (...) si era recato presso la filiale della banca già in data 12 gennaio 2015, in occasione dell’avvicinarsi della scadenza dei buoni di risparmio di cui era titolare;
- b. che, in quell’occasione, era stato illustrato al cliente che l’eventuale rinnovo dei buoni di risparmio sarebbe avvenuto ad un tasso molto inferiore rispetto a quelli scaduti (da 1,30% a 0,30%) e che anche le obbligazioni in collocamento in quel periodo garantivano rendimenti bassi (legati all’Euribor 3 mesi);
- c. che — “*non essendo tali opzioni gradite al cliente, alla ricerca di un rendimento almeno pari a quello dei titoli scaduti*” — gli era stato proposto, in alternativa, di investire i propri risparmi nei fondi “(...) Cedola Attiva Aprile 2020” e “(...) Gestione Attiva Classica Aprile 2020”, e gli erano stati consegnati i KIID relativi a detti OICR;

- d. che, in data 9 febbraio 2015, il Sig. (...), recatosi nuovamente in filiale, provvedeva a compilare e a sottoscrivere il questionario MIFID di profilatura e procedeva alla sottoscrizione dei fondi in questione, conferendo la somma di € 30.000,00 nel fondo “(...) Cedola Attiva Aprile 2020” e la somma di € 15.000,00 nel fondo “(...) Gestione Attiva Classica Aprile 2020”;
- e. che ambedue i suddetti fondi risultano adeguati al profilo di investitore emerso dal questionario MIFID; che Sig. (...) era stato correttamente informato di tutti i rischi derivanti dagli investimenti in questione nonché delle commissioni d’uscita previste in caso di liquidazione anticipata degli stessi; che era stata consegnata al Sig. (...) i KIID relativi ai fondi in esame, che il medesimo cliente ha dichiarato di aver ricevuto e di aver visionato;
- f. che il Sig. (...) era stato informato e aveva preso atto della situazione di conflitto di interessi in cui versava la banca convenuta, quale collocatrice di fondi gestiti da una SGR appartenente al medesimo gruppo;
- g. che il secondo questionario MIFID — datato 17 agosto 2015 e dal quale emerge un profilo incompatibile con gli investimenti in questione — è stato compilato e sottoscritto dal Sig. (...) alla presenza della Sig.ra (...), *“la quale ha intuibilmente esercitato pressione sul genitore affinché rispondesse alle domande secondo uno schema prefissato e finalizzato al risultato che intendeva ottenere, ossia dimostrare (ex post) l’inadeguatezza dell’investimento”*;
- h. che *“è dunque evidente che non vi sia spazio per una valutazione dell’investimento effettuata sulla base di una profilatura posteriore alla sottoscrizione dei fondi comuni, potendo ovviamente questa seconda classificazione orientare le sole scelte d’investimento successive ad essa”*.

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

1. In merito all’asserita irregolarità del questionario MIFID compilato e sottoscritto dal Sig. (...), in data 9 febbraio 2015, non vi è alcuna evidenza da cui risulti che la compilazione del documento sia stata effettuata dalla banca con lo scopo di rendere la profilatura del cliente compatibile con il prodotto da vendere, ovvero che il ricorrente non avesse *“consapevolezza di ciò che stava firmando”*.

Ciò, in particolare, non può essere desunto, come vorrebbe il ricorrente, dalla circostanza che il nuovo questionario MIFID, compilato nel mese di agosto 2015, presenti un profilo incompatibile con quello emerso dal precedente questionario.

Il verificarsi di una tale evenienza, infatti, potendo dipendere da una pluralità di fattori, non può valere a dimostrare che l’intermediario abbia posto in essere una condotta non corretta con riferimento al primo questionario, sulla cui base sono stati posti in essere gli investimenti in contestazione.

Pertanto, il Collegio ritiene infondato il suddetto capo del ricorso.

2. Per quanto attiene all’altra contestazione formulata dalla ricorrente (mancata consegna, al Sig. (...), della documentazione obbligatoria e omessa informativa in merito ai profili di rischio degli investimenti in questione e alla presenza di commissioni di uscita), è da rilevare che il Sig. (...), sottoscrivendo i moduli d’acquisto delle quote dei fondi “(...) Cedola Attiva Aprile 2020” e “(...) Gestione Attiva Classica Aprile 2020”, ha dichiarato di aver ricevuto e preso visione dei KIID (documenti contenenti le informazioni chiave) relativi ai suddetti prodotti.

In tali documenti sono indicate tutte le caratteristiche dei prodotti sottoscritti, compresi i possibili rischi connessi agli investimenti in questione (che, comunque, presentano profili di rischio media, compatibili con le risultanze della profilatura MIFID effettuata precedentemente) e la previsione — nonché i criteri per calcolarne l’ammontare — delle commissioni addebitate nel caso in cui gli investimenti fossero stati liquidati prima della loro naturale scadenza.

Il Sig. (...) ha, altresì, firmato i moduli con cui si avvertiva il cliente della situazione di conflitto di interesse in cui versa la banca convenuta in quanto collocatrice di prodotti emessi da una SGR appartenente al suo stesso gruppo societario.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio ritiene che il Sig. (...), in occasione della sottoscrizione dei fondi, abbia ricevuto tutte le informazioni necessarie per giungere consapevoli decisioni di investimento e, di conseguenza, ritiene infondato anche il capo del ricorso in questione.

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

2.3. Prodotti assicurativi

2.3.1. *Trasferimento di importi tra fondi di una polizza assicurativa – Disinvestimento – Nuovo versamento/investimento – Operazione antieconomica – Servizio di consulenza – Violazione obblighi comportamentali – Risarcimento del danno*

Qualora la banca, nel prestare il servizio di consulenza, abbia consigliato al cliente — al fine di modificare la ripartizione dell’investimento tra i diversi fondi nell’ambito di una polizza assicurativa composta da più fondi comuni — di effettuare in primo luogo un’operazione di disinvestimento e poi un successivo investimento, con un esborso di circa 200 euro a titolo di “spese”, l’operazione è da ritenere antieconomica in quanto l’identico risultato si sarebbe potuto ottenere con un semplice switch comportante un minor esborso di spese e commissioni.

La banca che — in sede di attività di consulenza — consiglia al cliente una operazione antieconomica,— è responsabile per violazione degli obblighi sanciti dal contratto per la prestazione di servizi di investimento e, comunque, per la mancata ottemperanza a quanto previsto dall’art. 21 TUF, il quale impone agli intermediari di “comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti e per l’integrità dei mercati”(decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 678/2015).

Il ricorso è articolato in tre capi.

1. Con il primo capo la ricorrente si duole di una operazione di disinvestimento dal fondo “REVO021-Fondo Garantito Europa SE”, con contestuale investimento in un diverso fondo denominato “REVO100 CapitalvitaICVM8”.

1.1. La ricorrente — intestataria della polizza assicurativa “Revolution” emessa da Cardiff Vita e collocata dalla banca convenuta — sostiene di avere convenuto con il “gestore privati” della banca, in data 9 ottobre 2014, di effettuare una operazione di switch, “senza aggravio di costi”, tra i due fondi sopra menzionati, attraverso “lo spostamento di € 14.984 come valorizzati al 9 ottobre 2014”.

Tuttavia, l’operazione non era stata eseguita con le modalità prospettate: non era stato effettuato un switch da un fondo all’altro ma un disinvestimento/re-investimento.

Da un lato, infatti, le erano state rimborsate le quote del fondo “REVO021-Fondo Garantito Europa SE” il cui ricavato (€ 13.813,51), peraltro inferiore alla valorizzazione effettuata in data 9 ottobre 2014 (€ 14.984), le era stato accreditato solo in data 22 ottobre 2014.

Dall’altro, era stata eseguita la sottoscrizione delle quote del fondo “REVO100 CapitalvitaICVM8” attraverso il versamento della somma di € 14.000,00, addebitata il 9 ottobre 2014.

Di qui il danno dedotto dalla ricorrente la quale si duole che l'operazione "antieconomica" posta in essere dalla banca ha comportato l'applicazione di costi di sottoscrizione pari ad € 196,00 — somma per la quale chiede la condanna a carico dell'intermediario — che sarebbero stati evitati con lo «switch».

1.2. La banca replica, deducendo che la ricorrente, in data 9 ottobre 2014, aveva concordato con il proprio gestore di riferimento di disinvestire n. 14 quote del fondo "Fondo garantito Europa Settembre 20" e di reinvestire la somma ricavata nel fondo "CapitalVita ICVM8", il tutto nell'ambito della polizza (...) Revolution Crescita a lei intestata.

A tal fine, nella medesima data, la ricorrente aveva sottoscritto sia il modulo di "riscatto parziale" delle quote di fondo detenute, che il modulo dispositivo della nuova sottoscrizione (barrando la case «*Versamento successivo*»); sicché, doveva considerarsi "effettivamente a conoscenza della tipologia delle operazioni che stava ponendo in essere".

Aggiunge che la valorizzazione delle quote del "Fondo garantito Europa Settembre 20", effettuata sempre in data 9 ottobre 2014, era puramente indicativa e serviva "al solo fine di fornire una informazione sulla posizione del portafoglio e sui prodotti posseduti".

Rileva, infine, che l'importo effettivamente liquidato (valorizzato al 16 ottobre 2014) ammontava ad € 14.035,14, al lordo delle tasse applicate (pari complessivamente ad € 121,69) e che l'operazione di "Versamento aggiuntivo" ha comportato l'applicazione dei costi previsti dall'art. 3 delle Condizioni Contrattuali relative alla polizza in questione.

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

Dall'esame del modulo tramite il quale è stata disposta l'operazione di "Versamento successivo" in data 9 ottobre 2014, emerge che la banca ha prestato alla ricorrente il servizio di consulenza, con relativa valutazione di adeguatezza dell'operazione in questione.

Ciò posto, rileva, altresì, che l'operazione posta in essere all'esito del predetto servizio di consulenza (riscatto parziale della polizza e contestuale nuovo versamento), ha comportato l'addebito a carico della ricorrente della somma di € 196,00 a titolo di "costi".

Come dedotto nel ricorso, tale operazione va sicuramente considerata antieconomica ove si consideri e che l'identico risultato poteva essere ottenuto con il semplice switch di cui all'art. 11 delle condizioni contrattuali relative alla polizza "(...) Revolution" il quale attribuisce all'assicurato la facoltà di effettuare operazioni di trasferimento degli importi investiti nei fondi collegati al contratto, a fronte dell'esborso della somma di € 25,00 a titolo di spese amministrative.

Ne deriva che l'intermediario non ha correttamente adempiuto agli obblighi sanciti dal contratto per la prestazione di servizi di investimento, con particolare riferimento alla prestazione del servizio di consulenza e, comunque, non si è attenuto a quanto previsto dall'art. 21 TUF, il quale, come noto, impone agli intermediari di "comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti e per l'integrità dei mercati".

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 € 196,00, maggiorata degli interessi legali calcolati dalla data del 9 ottobre 2014 a quella del soddisfo.

2. Con il secondo capo del ricorso, la ricorrente si duole del diniego opposto dalla banca alla sua richiesta, in data 9 dicembre 2014, "di recedere dall'effettuazione dell'operazione finanziaria di sottoscrizione del fondo (...)P Seicedole per € 50.000,00 avvenuta in data 5 dicembre 2014".

2.1. A riguardo, la ricorrente — preso atto che la banca ha risposto che "il fondo sottoscritto [in data 5 dicembre 2014] non [era] stornabile" — chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario "accerti la corretta o meno espressione della volontà di recedere dal contratto di acquisto del fondo (...) Paribas Seicedole del 5 dicembre 2014 ed in caso positivo ordinare [alla banca] il rimborso di € 600,00 quale commissione di sottoscrizione dello stesso".

2.2. La banca replica, deducendo che il diritto di recesso dal fondo in questione — le cui commissioni di sottoscrizione erano specificatamente riportate nel documento KIID che la ricorrente ha dichiarato di aver visionato e ricevuto in copia, prima della sottoscrizione della polizza, accettandolo in ogni sua parte — è attribuito al cliente solo nel caso, che nella specie non ricorre, in cui il contratto sia concluso fuori sede.

2.3. Il Collegio osserva che, ai sensi dell'art. 30, comma 6 del TUF, il diritto di recesso, da esercitarsi entro 7 giorni dalla sottoscrizione del prodotto finanziario, è attribuito al cliente nel caso in cui l'operazione sia stata conclusa "fuori sede", ossia in luogo diverso dalla sede legale o dalle dipendenze del proponente l'investimento o del soggetto incaricato della promozione o del collocamento del prodotto.

Pertanto — considerato che la ricorrente ha sottoscritto, in data 5 dicembre 2014, il prodotto "(...)P Seicedole" presso la filiale di riferimento della banca convenuta — rileva che, ai sensi della citata normativa, la ricorrente non può legittimamente invocare il diritto di recedere dall'investimento in questione.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio respinge il capo di ricorso di cui trattasi.

3. Con il terzo capo del ricorso, la ricorrente si duole della "profilatura" MIFID effettuata dalla banca.

3.1. A riguardo, la ricorrente deduce che dalla suddetta "profilatura" risulta un profilo di investimento "Aggressivo" che *"assolutamente disconosce"*; sostiene, inoltre, *"di non aver mai risposto ad un questionario che approfondisse le sue conoscenze finanziarie ed ad ogni modo ne richiedeva la riproposizione per una corretta profilatura del suo grado di conoscenza e della sua propensione al rischio, ritenendo quella attuale assolutamente non corretta"*.

Pertanto, la ricorrente chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario valuti l'operato della banca convenuta e *"in caso di comportamento non corretto ordini un risarcimento"*.

3.2. La banca replica, deducendo che — contrariamente a quanto indicato nel ricorso — l'intermediario ha provveduto ad aggiornare il profilo finanziario della cliente sulla base delle risposte fornite dalla ricorrente al questionario MIFID compilato e sottoscritto in data 9 ottobre 2014.

3.3. Il Collegio, dall'esame della documentazione prodotta dalle parti — sulla cui base soltanto può fondarsi la decisione dell'Ombudsman —, rileva che la ricorrente, in data 25 giugno 2009, ha compilato e sottoscritto il questionario MIFID dal quale risulta un "profilo d'investimento aggressivo"; valutazione, quest'ultima, riportata anche sul documento medesimo.

Ciò posto — considerato che con l'apposizione della firma sul suddetto documento la ricorrente se ne è assunta la piena paternità, approvandone integralmente il contenuto — il Collegio ritiene la censura non meritevole di accoglimento.

Parimenti infondata, peraltro, è la contestazione relativa al mancato accoglimento da parte dell'intermediario della richiesta della ricorrente di effettuare una nuova profilatura MIFID.

Risulta, infatti, dalla documentazione agli atti che la cliente, in data 9 ottobre 2014, ha compilato e sottoscritto un nuovo questionario MIFID, con conseguente modifica del *"profilo di investimento"* da *"aggressivo"* a *"moderato"*.

In conclusione, il Collegio accoglie parzialmente il ricorso, nei sensi e nei termini di cui in motivazione e, pertanto, 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 € 196,00, maggiorata degli interessi legali calcolati dalla data del 9 ottobre 2014 a quella del soddisfo.

Per il resto, lo rigetta.

2.3.2. Commissioni – Polizze assicurative – Evidenze documentali

E' infondato il ricorso volto a contestare l'applicazione di una commissione per la sottoscrizione di polizze assicurative (nella specie: € 25,00 per ogni contratto stipulato), ove, dalla documentazione in atti, risulti che: 1) la documentazione informativa dell'investimento indica con chiarezza la sussistenza e l'ammontare della commissione; 2) la predetta documentazione è stata debitamente consegnata al ricorrente; 3) la commissione è stata, nel caso di specie, correttamente applicata (decisione del 19 luglio 2016, ricorso n. 57/2016)

I ricorrenti espongono di aver sottoscritto, su consiglio del consulente finanziario della banca, quattro polizze assicurative per un valore complessivo di € 186.000,00, sul presupposto di dover sostenere esclusivamente un costo di € 25,00 per ogni contratto stipulato; precisano di essersi successivamente avveduti che tali polizze prevedevano una commissione di sottoscrizione pari al 2,5% dell'importo investito; chiedono il rimborso dell'intera somma versata a titolo di commissioni, detratto l'importo concordato (€ 100 = 25 x 4).

La banca replica di avere reso edotti i ricorrenti in merito a tutte gli elementi necessari al fine di una valutazione consapevole dell'investimento proposto e aggiunge che, nella documentazione contrattuale, la quale risulta debitamente sottoscritta, sono chiaramente illustrate le commissioni di collocamento contestate nel ricorso.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, osserva quanto segue.

Come risulta dalla documentazione contrattuale sottoscritta dai ricorrenti, la l'ammontare della commissione di sottoscrizione risulta chiaramente indicata all'art. 5 delle Condizioni Contrattuali allegate al Fascicolo Informativo (rubricato "spese"), debitamente consegnato ai ricorrenti, come risulta dalle firme apposte in calce alla relativa dichiarazione.

Sicché, contrariamente a quanto si afferma nel ricorso, i clienti erano stati sin dall'origine debitamente informati in ordine alla sussistenza e all'ammontare della commissione applicata. Alla luce di quanto sopra, non essendo riscontrabili irregolarità nella condotta tenuta dall'intermediario con riferimento alle domande avanzate dal ricorrente, il Collegio rigetta il ricorso.

2.4. Prestiti obbligazionari

2.4.1. *Acquisto titoli obbligazionari esteri – Modalità di determinazione del cambio – Clausola contrattuale non trasparente – Violazione normativa Consob – Non opponibilità della previsione contrattuale*

Qualora le modalità di determinazione del tasso di cambio da applicare ad operazioni in divisa estera siano contrattualmente formulate in maniera non sufficientemente trasparente e determinata — non risultando specificati i parametri cui fare ricorso per l'individuazione del "prezzo di mercato", che non è oggettivamente predeterminato o conoscibile ma deve essere "stabilito" dalle "strutture competenti della banca" o del gruppo di appartenenza — la banca è responsabile per violazione dei principi di cui all'art. 21 del TUF, che impone all'intermediario di osservare la massima trasparenza con riferimento a tutte le informazioni che contribuiscono ad orientare le scelte di investimento/disinvestimento della clientela, tra le quali informazioni

ovviamente rientrano anche quelle riguardanti i criteri da utilizzare per la determinazione dei tassi di cambio relativi a valute estere (decisione del 13 gennaio 2016, ricorso n. 534/2015)

2.4.2. Acquisto titoli obbligazionari esteri – Modalità di determinazione del cambio – Clausola contrattuale non trasparente – Potere di stabilire il prezzo di mercato in capo alla banca – Violazione del Codice al consumo – Illegittimità della clausola

Qualora nel contratto di trading siano previste le modalità di determinazione del tasso di cambio da applicare ad operazioni in divisa estera, ma la relativa formulazione risulti effettuata in modo non sufficientemente trasparente e determinato - non risultando specificati i parametri cui fare ricorso per l'individuazione del "prezzo di mercato" che non appare oggettivamente predeterminato o conoscibile, ma deve essere "stabilito" dalle "strutture competenti della banca" o del gruppo di appartenenza – deve ritenersi che nella specie sia stato violato quanto previsto dal Codice del consumo, posto che l'intermediario sarebbe sostanzialmente libero di determinare la conformità del proprio adempimento alla disciplina contrattuale; il Codice del consumo, invece, ammette che il professionista possa determinare il prezzo successivamente al conferimento dell'ordine soltanto quando il medesimo professionista non possa interferire nella formazione del prezzo stesso (decisione del 13 gennaio 2016, ricorso n. 534/2015)

Il ricorrente espone:

- 1) di aver acquistato – in data 3 settembre 2014, tramite distinte operazioni poste in essere presso la filiale della banca convenuta – nominali TRY (lire turche) 64.000 dell'obbligazione "BEI 13-18 5.25% TRY" per un controvalore pari a € 20.177,35;
- 2) che, per l'esecuzione dell'operazione in questione, era stata addebitato un cambio EUR/TRY, a suo dire, difforme dal valore reale al momento dell'esecuzione dell'ordine, con conseguente maggiorazione di Euro 342,00;
- 3) di aver contestato l'addebito di tale somma, riuscendo a ottenere il rimborso di € 300,00;
- 4) che – a seguito dell'attivazione della piattaforma di *internet banking* "YOUWEB" – in data 27 novembre 2014 vendeva le citate obbligazioni, previa verifica del valore di mercato e del tasso di cambio rilevato sul sito internet della banca;
- 5) che, dalla nota informativa contenente il riepilogo dell'operazione di vendita, risultava l'applicazione da parte della banca di un tasso di cambio EUR/TRY diverso da quello rilevato sulla piattaforma di *internet banking* "YOUWEB".

Il ricorrente si duole, quindi, di aver subito una perdita a causa della suddetta errata applicazione del tasso di cambio EUR/TRY da parte della banca; chiede, pertanto, il rimborso di € 264,00.

La banca replica, deducendo:

- a. anzitutto, che la somma riconosciuta al cliente a seguito dell'acquisto dei titoli era iniziativa di tipo esclusivamente commerciale, con l'esclusione quindi di qualsivoglia ammissione di responsabilità da parte della banca;
- b. nel merito, che "il controvalore teorico che appare in ogni inserimento di ordine in titoli in divisa su YOUWEB è puramente indicativo in quanto prende come riferimento, sia per il cambio che per il prezzo dello strumento finanziario, il valore di riferimento del giorno precedente";

- c. che, pertanto, per “strumenti finanziari e divise estere meno liquidi e/o con maggiore volatilità, tale controvalore può discostarsi anche in modo significativo da quanto poi effettivamente realizzato in fase di chiusura della disposizione”;
- d. che “i cambi di riferimento ricavabili dai siti della Banca d’Italia o della Banca Centrale Europea (BCE) vanno sempre considerati come indicativi”;
- e. che “tali cambi non possono essere considerati come riferimento di negoziazione in un mercato che, invece, si esprime al cosiddetto *durante* (ovvero con scambi continui durante tutta la giornata);

Pertanto, nel ribadire la correttezza del proprio agire — essendo l’operazione regolata in una valuta (TRY), la cui liquidità non può essere paragonata con altre valute in circolazione — la banca chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato.

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

1) La banca ha, nella specie, applicato un tasso di cambio pari a 2,79497.

Il ricorrente deduce che detto tasso di cambio è diverso da quello pubblicato sul sito della stessa banca e, comunque, dai tassi di mercato, come risulta dalla documentazione e dai grafici allegati al ricorso.

La banca ammette la difformità tra il valore indicato sul proprio sito web e quello al quale è stato eseguito l’ordine, ma sostiene che le indicazioni visualizzate sul sito “*alla fine di ogni inserimento di ordine in divisa*” rappresentano un “*valore teorico*” e “*puramente indicativo*” (cfr. la nota del 6 febbraio 2015).

Tuttavia, dalla documentazione in atti, non risulta che il ricorrente sia stato informato di tale circostanza, in quanto non assume rilievo in tal senso la clausola contrattuale, richiamata dalla banca, secondo la quale “*L’investitore deve considerare che i rapporti di cambio con le divise di molti paesi, in particolare di quelli in via di sviluppo, sono altamente volatili e che comunque l’andamento dei tassi di cambio può condizionare il risultato complessivo dell’investimento*”. Trattasi, infatti, di una avvertenza del tutto generica e pertanto inidonea a rendere edotto il cliente circa l’affermata non veridicità dei valori pubblicati sul sito ufficiale della banca rispetto ai quali è, dunque, legittimo ritenere che il cliente possa riporre affidamento incolpevole.

Né vale obiettare che il tasso di cambio applicato dalla banca non sarebbe comunque errato in quanto i dati comparativi offerti dal ricorrente (cfr. il grafico allegato al ricorso) riguarderebbero valori medi e non provenienti da fonte ufficiale (cfr. le controdeduzioni dell’11 settembre 2015).

Anche se così fosse — ma resta peraltro fermo che il tasso applicato dalla banca è difforme anche rispetto a quello riportato nel sito web della BCE — non potrebbe che risultare prevalente l’esigenza di protezione dell’affidamento di cui si è detto.

2) E’ da aggiungere che — a fronte della nota con cui la Segreteria tecnica ha chiesto di precisare le modalità di applicazione dei cambi in valuta estera — l’intermediario ha allegato il contratto di trading, evidenziando esplicitamente quanto disposto dall’art. 37, rubricato “*Divisa di regolamento*”, secondo cui “*Eventuali margini e premi, commissioni od altri importi, espressi in divisa diversa, saranno convertiti nella divisa del conto corrente ordinario, al cambio del prezzo di mercato stabilito dalle strutture competenti della Banca e/o del Gruppo Bancario Banco Popolare*”.

Si tratta però di una norma che — oltre a riguardare la prestazione di un servizio (“operatività in strumenti finanziari derivati”) diverso rispetto a quello per il quale è stato proposto ricorso (“negoziazione, collocamento, ricezione e trasmissione ordini”) — non appare sufficientemente trasparente e determinata, non risultando specificati i parametri cui fare ricorso per l’individuazione del “prezzo di mercato” che non appare oggettivamente predeterminato o conoscibile, ma deve essere “stabilito” dalle “strutture competenti della banca” o del gruppo di appartenenza.

E' quindi da ritenere che sia stato nella specie violato quanto prescritto dall'art. 21 del TUF, che impone all'intermediario di osservare la massima trasparenza con riferimento a tutte le informazioni che contribuiscono ad orientare le scelte di investimento/disinvestimento della clientela, tra le quali informazioni ovviamente rientrano anche quelle riguardanti i criteri da utilizzare per la determinazione dei tassi di cambio relativi a valute estere (cfr. la decisione del 26 maggio 2015, ric. n. 226/15); tanto più, se il relativo potere applicativo sia contrattualmente attribuito al professionista che, altrimenti, sarebbe sostanzialmente libero di determinare la conformità del proprio adempimento alla disciplina contrattuale; il che non è ammesso dalla normativa vigente (*arg. ex art.* 33, commi 1, e 2, lett. p, del Codice del consumo).

Tale conclusione deve ritenersi a fortiori operante ove si consideri che — nei contratti aventi ad oggetto valori mobiliari, strumenti finanziari ed altri prodotti o servizi — il professionista può determinare il prezzo successivamente al conferimento dell'ordine (comma 2, lett. n, dell'art. 33, cit.), ma soltanto qualora il medesimo professionista non possa interferire nella formazione del prezzo medesimo (comma 5, art. 33, cit.).

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene la banca responsabile del pregiudizio patito dal ricorrente da liquidare in via equitativa ai sensi dell'articolo 1226 c.c., tenendo conto della quantità (64.000) e del prezzo (91.615) delle obbligazioni in questione; del tasso di cambio indebitamente applicato dalla banca (2,794) e di quello risultante dal sito web di Banca d'Italia alla data del 27 novembre 2014 (2.766).

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 una somma pari a Euro 250,00, determinato alla stregua dei parametri sopra indicati.

2.4.3. *Sottoscrizione prodotto illiquido – Contestazione circa l'informativa precontrattuale – Esame della documentazione – Consegna dei documenti necessari – Ricorso infondato*

E' infondata, con riferimento ad un prestito obbligazionario, la censura in merito all'asserita carenza informativa in sede precontrattuale, precipuamente sotto il profilo della liquidità del prodotto, là dove dalla relativa scheda di adesione risulti che il ricorrente abbia dichiarato di aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota Informativa e della Nota di Sintesi — documenti nei quali sono dettagliatamente e rispettivamente illustrate le caratteristiche delle obbligazioni in oggetto (quali: i fattori di rischio e, in particolare, il rischio di liquidità; il regime di circolazione; gli aspetti fiscali; i diritti connessi ai titoli; i pagamenti; il tasso di rendimento; le condizioni dell'offerta; il regime di negoziazione; le informazioni sull'emittente) —, e di essere quindi consapevole dei suddetti fattori di rischio relativi all'investimento e di conoscere ed accettare, senza riserve, le condizioni e le modalità dell'offerta in oggetto (decisione del 10 febbraio 2016, ricorso n. 688/2015).

Il ricorrente espone di aver aderito il 2 settembre 2013 all'operazione di aumento del capitale sociale lanciata dalla banca convenuta; deduce che, in sede di sottoscrizione, non è stato informato delle caratteristiche, della natura e dei rischi connessi all'operazione e che, in particolare, non ha ricevuto informazioni in merito all'illiquidità dell'investimento effettuato. Deduce, inoltre, di non aver ricevuto la rendicontazione periodica che avrebbe dovuto specificare, tra l'altro, il

presumibile valore di realizzo dei titoli in argomento. Chiede, quindi, l'annullamento dell'operazione di investimento, con la restituzione dell'intera somma investita.

La banca replica che al ricorrente è stata 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 dalla stessa emesse, è 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) Quanto al primo capo di ricorso – mancata informativa circa i rischi, la natura e le caratteristiche dell'operazione al momento della sottoscrizione – si rileva che l'adesione all'offerta in opzione di azioni e obbligazioni convertibili denominata "*Banca Popolare di (...) 15^a Emissione Subordinato Convertibile – Banca Popolare di (...) 5% 2013/2018*", perfezionata il 22 luglio 2013, è stata preceduta, in pari data, dalla sottoscrizione di un preordine, nel quale la banca ha informato il cliente che: **1)** l'operazione non era adeguata per obiettivo; **2)** l'esperienza non risultava soddisfatta; **3)** era presente un conflitto di interessi per "collocamento di strumenti finanziari di propria emissione".

Peraltro, in calce a tale modulo, il cliente ha dichiarato di aver preso atto delle indicazioni riportate e di dare espresso incarico alla banca ad eseguire l'operazione senza la prestazione del servizio di consulenza, agendo di propria iniziativa.

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

In questi documenti sono dettagliatamente e rispettivamente illustrate le caratteristiche delle obbligazioni in oggetto, quali i fattori di rischio; il regime di circolazione; gli aspetti fiscali; i diritti connessi ai titoli; i pagamenti; il tasso di rendimento; le condizioni dell'offerta; il regime di negoziazione; le informazioni sull'emittente.

Alla luce di quanto sopra, non riscontrandosi irregolarità nella condotta dell'intermediario, il Collegio ritiene infondate le doglianze del ricorrente in merito alla pretesa mancata informativa, in sede precontrattuale, con riferimento ai rischi, alla natura ed alle caratteristiche connessi con l'operazione in esame.

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

Risulta infatti, dalla scheda di adesione, che il ricorrente — come detto sopra — 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, nella sezione 3 rubricata "Fattori di rischio", indica il "rischio di liquidità" quale fattore di rischio connesso sia all'attività dell'emittente che alle azioni stesse;
- 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, nel paragrafo 4.1.5, 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.

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

C) Anche il terzo 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 (...)": **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, non solo nella fase di sottoscrizione, ma anche in quella 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*".

Il Collegio, quindi, ritiene infondata la doglianza del ricorrente relativa alla carente informativa successiva alla sottoscrizione delle azioni in questione.

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

2.4.4. 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 16 marzo 2016, ricorso n. 577/2015).

I ricorrenti espongono di essere cointestatari di un deposito titoli presso la banca convenuta, nel quale sono custodite obbligazioni Lehman Bros, di cui essi sono diventati titolari a seguito di successione ereditaria; con riferimento ai suddetti titoli, contestano la legittimità degli addebiti eseguiti dalla banca, a titolo di versamento dell'imposta di *capital gain*, in occasione del parziale rimborso dei titoli in questione effettuato in data 17 aprile (€ 4.635,32) e 1° ottobre 2012 (€

2.984,58), 4 aprile (€ 3.874,40) e 3 ottobre 2013 (€ 4.274,85) e 3 aprile (€ 4.688,46) e 2 ottobre 2014 (€ 3.689,66).

I ricorrenti chiedono, pertanto, che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca di rimborsare complessivamente la somma di € 5.050,84, prelevate a titolo di trattamento fiscale nel corso degli anni dal 2012 al 2014; a sostegno della loro pretesa, allegano una decisione dell'Ombudsman-Giuri Bancario adottata nella riunione del 19 febbraio 2014, in relazione al ricorso n. 793/2013.

La banca replica deducendo:

- a. che *“la sentenza dell'Ombudsman-Giuri Bancario del 19 febbraio 2014 – ricorso n.793/2013 citata dai ricorrenti non sembra affrontare la fattispecie esaminata”*.
- b. che *“un'operazione di rimborso di titoli di massa (v. obbligazioni e titoli simili tra cui sono ricompresi anche i titoli «Lehman Brothers Holding Inc») può dar luogo a plusvalenze (v. art. 67, co. 1, lett. c-ter Tuir) e che tali plusvalenze sono costituite dalla «differenza (positiva n.d.r.) tra il corrispettivo percepito ovvero la somma od il valore normale dei beni rimborsati ed il costo o valore di acquisto assoggettato a tassazione, aumentato di ogni onere inerente la loro produzione compresa l'imposta di successione o donazione (...). In caso di acquisto per successione il costo o il valore di acquisto è quello «... definito o, in mancanza, quello dichiarato agli effetti dell'imposta di successione»”*;
- c. che, nel caso di specie, *“la dichiarazione di successione presentata in data 18 marzo 2011, contiene la valorizzazione dei titoli «Lehman Brothers Holding Inc» a costo zero, costo che la banca, nel pieno rispetto delle normative vigenti, ha utilizzato come costo fiscale di carico dei titoli in capo agli eredi a completamento della pratica successoria; ne deriva che il costo fiscale utilizzato dalla banca ed il conseguente trattamento fiscale successivo è esclusivamente conseguenza della valorizzazione dei titoli caduti in successione, con l'effetto che la occasione delle operazioni di rimborso effettuate dal soggetto emittente titoli, ai fini del computo della base imponibile da assoggettare a capital gain, applicando la normativa sopra evidenziata, ha messo a confronto il valore di rimborso con il costo fiscale ad esso attribuito (pari a zero), con l'effetto che tutte le somme rivenienti da rimborso sono state integralmente tassate secondo le regole ordinarie vigenti”*;

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

1) I ricorrenti hanno presentato reclamo all'ufficio reclami della banca in data 21 febbraio 2015; sicché — nella parte relativa alle domande riguardanti i prelievi effettuati dalla banca in occasione dei rimborsi del 17 aprile e del 1 ottobre 2012 — il ricorso va dichiarato inammissibile ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. a), del Regolamento (secondo il 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”*), essendo trascorsi oltre due anni tra la data dei suddetti addebiti e la data di presentazione del reclamo all'intermediario.

2) Quanto ai prelievi eseguiti negli anni 2013 e 2014, la domanda è invece ammissibile *ratione temporis*.

Tale domanda è altresì fondata alla stregua dell'orientamento, già espresso dal Collegio, che deve essere in questa sede confermato (cfr., fra le altre, la decisione del 19 febbraio 2014, 793/2013, che viene correttamente menzionata nel ricorso quale precedente analogo al caso di specie).

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 i ricorrenti, nell'ambito della procedura concorsuale alla quale l'emittente è assoggettata, hanno ottenuto il parziale rimborso del capitale investito attraverso accrediti effettuati, in varie *tranches*, sul proprio conto corrente.

I suddetti rimborsi sono stati oggetto di trattenuta che la banca ha ritenuto di dover effettuare a titolo di ritenuta fiscale.

Tale qualificazione giuridica della fattispecie non è condivisibile.

E' infatti da considerare, sulla scorta di quanto già rilevato in altre occasioni (cfr. le decisioni 3 novembre 2015, ric. n. 559/2015; 14 maggio 2015, ric. n. 139/2015; 23 marzo 2015, ric. n. 883/2014; 19 febbraio 2014, ric. 793/2013; 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.

Pertanto, 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 ai ricorrenti, pro quota, la somma di € 774,88 (addebitata con riferimento al rimborso del 4 aprile 2013), la somma di € 854,96 (addebitata con riferimento al rimborso del 3 ottobre 2013), la somma di € 937,68 (addebitata con riferimento al rimborso del 3 aprile 2014) e la somma di € 959,32 (addebitata con riferimento al rimborso del 2 ottobre 2014), maggiorate degli interessi legali dalla data dei singoli addebiti fino alla data del pagamento.

2.4.5. Sottoscrizione azioni proprie – Servizio di collocamento – Informativa al ricorrente – Consegna documentazione contrattuale – Correttezza del comportamento della banca

Deve ritenersi che abbia correttamente operato la banca che, in sede di collocamento di proprie azioni, abbia informato l'investitore che tali titoli non sono quotati, che sono collocati in conflitto di interesse e che non sono adeguati al profilo di rischio del cliente, e gli abbia consegnato documentazione (il documento di registrazione, la nota informativa e la nota di sintesi) che contenga adeguate informazioni con riferimento, in particolare, alla illiquidità dell'investimento (decisione del 19 luglio 2016, ricorso n. 285/2016).

I ricorrenti espongono di aver sottoscritto, in più tranches, titoli della banca convenuta, che avrebbe omesso di informarli che si trattava di prodotti finanziari illiquidi, nonché di operazioni non adeguate al loro profilo di rischio; i ricorrenti chiedono, quindi, il rimborso del capitale investito, oltre agli interessi legali.

La banca replica di aver informato correttamente i ricorrenti circa la natura e le caratteristiche dei titoli acquistati, in ossequio ai principi di correttezza e trasparenza; inoltre, in relazione all'acquisto dell'11 gennaio 2013, eccepisce la tardività del reclamo rispetto alla sottoscrizione dell'investimento.

Infine, in merito alla sottoscrizione del 16 luglio 2014, la banca precisa che non era stato prestato il servizio di consulenza e che l'investimento era stato sconsigliato ai ricorrenti, i quali — preso atto di tale segnalazione — avevano comunque incaricato la banca di procedere con l'esecuzione dell'operazione.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva quanto segue.

I ricorrenti hanno sottoscritto in due distinte *tranches* titoli emessi da “Banca” (11 gennaio 2013 e 16 luglio 2014); rispetto ad entrambi gli acquisti lamentano l’inadeguatezza del prodotto sottoscritto ed una carenza informativa in sede precontrattuale, con particolare riferimento alla illiquidità dei titoli azionari in questione.

A) La domanda inerente all’acquisto dell’11 gennaio 2013 è inammissibile.

I ricorrenti, infatti, hanno presentato reclamo presso l’ufficio reclami della banca il 20 maggio 2015, ossia successivamente allo scadere del termine di cui all’art. 7, comma 1, lettera a), del Regolamento, a mente del quale la clientela degli intermediari aderenti può rivolgersi all’Ombudsman-Giurì 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.

B) La domanda concernente l’adesione, in data 16 luglio 2014, all’offerta in opzione riservata ad azionisti di Banca (acquisto di 218 azioni della banca convenuta), è infondata.

Nella specie, la banca non ha prestato il servizio di consulenza: il ricorrente (Sig. Antonio Bonaldi) ha “*agito di propria iniziativa*” — in regime di esecuzione ordini — conferendo espresso incarico alla banca di eseguire l’operazione nonostante avesse preso atto che si trattava di un titolo non quotato, collocato dalla banca in conflitto di interesse, non adeguato al suo profilo di rischio (sia “*per obiettivo*” che per “*superamento del limite di concentrazione*”) e nonostante la banca avesse espressamente sconsigliato l’esecuzione dell’operazione.

E’ da aggiungere che nella scheda di adesione il ricorrente ha dichiarato di aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota Informativa e della Nota di Sintesi.

Ha poi dichiarato di aver preso visione dei fattori di rischio richiamati nei predetti documenti e di conoscere ed accettare senza riserve le condizioni, i termini e le modalità dell’offerta in questione; infine, ha dichiarato di aver ricevuto informazioni adeguate e di aver compreso la natura, i rischi e le implicazioni connesse alla sottoscrizione in argomento, nonché di essere a conoscenza dei “rischi tipici di un investimento in strumenti finanziari di capitale non quotati in mercati regolamentati”.

In particolare, in tutti i predetti documenti consegnati al ricorrente, è specificamente illustrato il rischio di liquidità connesso con l’investimento in questione, e segnatamente: **a)** nella nota di sintesi, sezione D.3 (“Rischio di liquidità”), ove si illustra la problematica relativa alla possibile non negoziabilità dei titoli; **b)** il medesimo concetto è ribadito anche nella nota informativa ove, peraltro, si illustra anche il rischio connesso alla modalità di determinazione del prezzo delle azioni e alla non negoziabilità dei diritti di opzione (cfr. il Capitolo 2, “Fattori di rischio”); **c)** il rischio di liquidità è, infine, ulteriormente ribadito anche in sede di Documento di Registrazione (cfr., in particolare, il capitolo 4, rubricato “Fattori di rischio”).

Infine, nei documenti stessi — contrariamente a quanto dedotto nel ricorso — sono dettagliatamente illustrate le caratteristiche delle azioni 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.

Pertanto, il Collegio in parte dichiara inammissibile il ricorso e in parte, non ravvisando irregolarità nell’attività informativa della banca in sede di sottoscrizione dei titoli azionari bancari in questione, lo rigetta.

2.5. Prodotti finanziari illiquidi

2.5.1. Sottoscrizione azioni bancarie – Mancata informativa sull’illiquidità dei titoli – Violazione degli obblighi di correttezza e trasparenza – Risarcimento del danno

La mancata informativa — in sede di sottoscrizione di titoli azionari — circa l’illiquidità dell’investimento effettuato, determinando una violazione degli obblighi di correttezza e trasparenza sanciti a carico dell’intermediario, rende quest’ultimo responsabile dei danni subiti dall’investitore (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 653/2015).

I ricorrenti chiedono l’annullamento del contratto di acquisto delle azioni “(...) Banca” in quanto, al momento della sottoscrizione, non risultava indicato in alcun documento che si trattava di un prodotto illiquido; deducono, inoltre, l’inadeguatezza dell’operazione di acquisto in contestazione chiedono, quindi, l’intervento dell’Ombudsman a tutela delle loro ragioni.

La banca replica che i ricorrenti, al momento della sottoscrizione, avevano ricevuto tutta la documentazione informativa in merito all’investimento in contestazione, anche con particolare riguardo all’illiquidità del prodotto acquistato; precisa, inoltre, che l’operazione era risultata adeguata al profilo di rischio dei ricorrenti.

Il Collegio, dall’esame della documentazione in atti, rileva che il Sig. Pasquale (...), in data 30 settembre 2014, ha chiesto la sottoscrizione di n. 200 azioni “(...) Banca”, per un controvalore di € 7.900,00; i ricorrenti hanno, in merito, dedotto: **1)** l’inadeguatezza dell’investimento; **2)** la mancata informativa, in sede di sottoscrizione, circa l’illiquidità del titolo.

Il ricorso è infondato con riferimento alla prima domanda, ed è fondato in relazione all’altro capo.

1) In relazione all’asserita inadeguatezza dell’investimento, deve rilevarsi che il 30 settembre 2014 il ricorrente ha compilato il questionario Mifid, alla luce del quale egli risulta possedere un’esperienza “medio-alta”, un obiettivo di investimento-rischio di mercato di “elevata rivalutabilità” ed un obiettivo di investimento-rischio di liquidità “medio-alto”.

Nel modulo di sottoscrizione la banca ha valutato l’operazione adeguata, segnalando solo una situazione di conflitto di interessi.

Il Collegio, verificato che i titoli in oggetto sono in linea con il profilo di rischio dichiarato dal cliente nel questionario Mifid, non rileva irregolarità nel comportamento della banca e respinge, pertanto, tale capo del ricorso.

2) In relazione alla doglianza circa la mancata informativa sulla illiquidità dei titoli azionari acquistati, è da rilevare che il modulo di sottoscrizione contiene soltanto alcune informazioni di base (delle quali il ricorrente ha dichiarato, in calce al modulo, di aver preso atto, dando comunque espresso incarico alla banca di eseguire l’investimento in questione).

Si tratta, come già anticipato, delle informazioni consistenti nell’indicazione della valutazione di adeguatezza effettuata dalla banca (attestante l’adeguatezza dell’operazione al profilo di rischio dell’investitore) e nell’avvertimento della sussistenza di un “conflitto di interessi” della banca, trattandosi di “strumento finanziario emesso da società appartenente al gruppo (...) Banca”.

Non v’è traccia, invece, di alcuna informativa in merito alla illiquidità del titolo collocato.

Né, d’altro canto, risulta che la banca abbia rilasciato al ricorrente, al momento della sottoscrizione, ulteriore documentazione attestante che il titolo rientrava nella categoria dei prodotti finanziari illiquidi.

Invero, soltanto a partire dall'estratto portafoglio titoli al 31 dicembre 2014, la banca ha informato il ricorrente che le azioni "(...) Banca" erano titoli illiquidi, riportando anche il prezzo di valorizzazione attuale.

Ne deriva che, in accoglimento della censura del ricorrente, l'intermediario va ritenuto responsabile dei danni subiti dal medesimo a causa della mancata informativa della suddetta illiquidità del titolo in questione, in violazione di quanto disposto dall'art. 21, TUF, e dalla Comunicazione Consob n. DIN/9019104 del 2 marzo 2009, rubricata "*Il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi*" (la quale stabilisce puntuali obblighi di trasparenza *ex ante* quali, ad esempio, quello di indicare la scomposizione delle diverse componenti che concorrono al complessivo esborso finanziario sostenuto dal cliente per l'assunzione della posizione nel prodotto illiquido, nonché quello di indicare il valore di smobilizzo dell'investimento nell'istante immediatamente successivo alla transazione, ipotizzando una situazione di invarianza delle condizioni di mercato; obblighi informativi in merito a prodotti di analoga durata, liquidi e a basso rischio finalizzati a rendere possibile un confronto, nonché in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto, ovvero in merito alle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione).

La quantificazione del predetto danno — non potendosi stabilire con certezza quale sarebbe stata la condotta del ricorrente in sede di acquisto, in caso di corretta informativa — deve essere compiuta dal Collegio mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c.

Tale danno è stimabile in € 2.000,00, tenuto conto della diminuzione di valore subita dalle azioni nel periodo intercorrente tra l'acquisto iniziale e la presentazione del ricorso, nonché della circostanza che il ricorrente è tuttora in possesso dei menzionati titoli azionari.

Il Collegio, pertanto, 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 al ricorrente il predetto importo di € 2.000,00, quantificato in base ai parametri e nei termini sopra indicati.

2.5.2. Acquisto azioni bancarie – Omessa informativa precontrattuale – Violazione normativa Consob – Risarcimento del danno

Qualora non abbia fornito all'investitore alcuna informativa in merito alla illiquidità del titolo collocato, la banca — avendo agito in violazione di quanto disposto dall'art. 21 del TUF e dalla Comunicazione Consob n. DIN/9019104 del 2 marzo 2009, in merito ai prodotti finanziari illiquidi — va ritenuta responsabile dei danni subiti dal cliente.

La quantificazione del danno da omessa informativa in merito all'illiquidità del titolo collocato — non potendosi stabilire con certezza quale sarebbe stata la condotta del ricorrente in sede di acquisto, in caso di corretta informativa — deve essere effettuata ricorrendo alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., tenendo conto della diminuzione di valore subita dalle azioni nel periodo intercorrente tra l'acquisto iniziale e la presentazione del ricorso e della circostanza che il ricorrente sia o meno ancora in possesso dei menzionati titoli (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 548/2015).

2.5.3. Acquisto azioni bancarie – Adesione OPA – Corretta informativa precontrattuale – Specifica informativa sull’illiquidità del titolo – Infondatezza del ricorso

Deve ritenersi che abbia correttamente operato la banca che, in sede di collocamento di proprie azioni, abbia informato l’investitore che tali titoli non sono quotati, che sono collocati in conflitto di interesse e che non sono adeguati al profilo di rischio del cliente, e gli abbia consegnato il documento di registrazione, la nota informativa e la nota di sintesi da cui risultino, in particolare, informazioni adeguate in merito alla illiquidità dell’investimento (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 548/2015).

I ricorrenti chiedono l’annullamento dei contratti di acquisto delle azioni “(...) Banca” in quanto, al momento della sottoscrizione, non risultava indicato in alcun documento che si trattava di un prodotto illiquido; chiedono, quindi, l’intervento dell’Ombudsman a tutela delle loro ragioni.

La banca replica che i ricorrenti, al momento della sottoscrizione, avevano ricevuto tutta la documentazione informativa in merito all’investimento in contestazione, anche con particolare riguardo all’illiquidità del prodotto acquistato.

Il Collegio, dall’esame della documentazione in atti, rileva che i ricorrenti hanno chiesto la sottoscrizione delle seguenti azioni “(...) Banca”: **1)** n. 246 azioni, in data 23 settembre 2013 (richiesta da parte del Sig. ... (...)); **2)** n. 250 azioni, in data 19 febbraio 2014 (richiesta da parte del Sig.); **3)** n. 490 azioni, in data 20 febbraio 2014 (richiesta da parte della Sig.ra Sabrina

Il ricorso è fondato con riferimento alla prima domanda, ed è infondato in relazione agli altri due capi.

1) La sottoscrizione delle n. 246 azioni, chiesta dal Sig. in data 23 settembre 2013, si è perfezionata il 30 settembre 2013, per un controvalore di € 10.024,50.

Il relativo modulo di sottoscrizione, contiene soltanto alcune informazioni di base (delle quali il ricorrente ha dichiarato, in calce al modulo di aver preso atto e di volere nondimeno eseguire comunque l’investimento in questione) consistenti nell’indicazione della valutazione di adeguatezza effettuata dalla banca (attestante l’adeguatezza dell’operazione al profilo di rischio dell’investitore) e nell’avvertimento della sussistenza di un “conflitto di interessi” della banca in quanto trattavasi di “strumento finanziario emesso da società appartenente al gruppo (...) Banca”.

Non v’è traccia, quindi, di alcuna informativa in merito alla illiquidità del titolo collocato.

Né, d’altro canto, risulta che la banca abbia rilasciato al ricorrente, al momento della sottoscrizione, ulteriore documentazione attestante che il titolo rientrava nella categoria dei prodotti finanziari illiquidi.

Invero, soltanto a partire dall’estratto portafoglio titoli al 31 dicembre 2013, la banca ha informato il ricorrente che le azioni “(...) Banca” erano titoli illiquidi, riportando anche il prezzo di valorizzazione attuale.

Ne deriva che, in accoglimento della censura del ricorrente, l’intermediario va ritenuto responsabile dei danni subiti dal medesimo a causa della mancata informativa della suddetta illiquidità del titolo in questione, in violazione di quanto disposto dall’art. 21, TUF, e dalla Comunicazione Consob n. DIN/9019104 del 2 marzo 2009, rubricata “*Il dovere dell’intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi*”.

La quantificazione del predetto danno — non potendosi stabilire con certezza quale sarebbe stata la condotta del ricorrente in sede di acquisto, in caso di corretta informativa — deve essere compiuta dal Collegio mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell’art. 1226 c.c., tenendo conto: **a)** della diminuzione di valore subita dalle azioni nel periodo intercorrente tra

l'acquisto iniziale e la presentazione del ricorso; **b)** della circostanza che il ricorrente è tuttora in possesso dei menzionati titoli azionari.

Il Collegio, pertanto, 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 a comprova — a corrispondere al ricorrente l'importo di € 2.000,00.

2) Per quanto concerne la seconda richiesta di sottoscrizione di azioni "(...) Banca" da parte del Sig. (19 febbraio 2014), deve rilevarsi che la stessa è stata perfezionata il 23 luglio 2014, con la sottoscrizione dell'OPA lanciata dalla banca e denominata "(...) Banca 5% 2014-2017 convertibile con facoltà di rimborso in azioni" ed il conseguente acquisto di n. 278 azioni bancarie.

Al riguardo, è da premettere che, nella specie, la banca non ha prestato il servizio di consulenza in quanto l'investitore ha "*agito di propria iniziativa*" conferendo espresso incarico alla banca di eseguire l'operazione, nonostante avesse preso atto che si trattava di un titolo non quotato, collocato dalla banca in conflitto di interesse e non adeguato al suo profilo di rischio (operazione "non adeguata per superamento del limite di concentrazione").

Inoltre — nonostante l'operazione sia stata eseguita, come si è detto, in regime di esecuzione ordini — la banca ha fornito al ricorrente informazioni adeguate in merito alla illiquidità del titolo.

Invero, nella scheda di adesione, il ricorrente ha dichiarato di aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota Informativa e della Nota di Sintesi. Ha poi dichiarato di aver preso visione dei fattori di rischio richiamati nei predetti documenti e di conoscere ed accettare senza riserve le condizioni, i termini e le modalità dell'offerta in questione; infine, ha dichiarato di aver ricevuto informazioni adeguate e di aver compreso la natura, i rischi e le implicazioni connesse alla sottoscrizione in argomento.

In tutti i predetti documenti consegnati al ricorrente, è illustrato il rischio di liquidità connesso con l'investimento in questione, e segnatamente: **a)** nella nota di sintesi si afferma espressamente che "*gli azionisti potrebbero incontrare difficoltà in futuro ove vogliano vendere le azioni. Potrebbe infatti essere impossibile o difficile poter vendere le azioni o poter ottenere un valore uguale al valore dell'investimento originario*" (sezione D.3, e si veda anche sezione D.1); **b)** il medesimo concetto è ribadito anche nella nota informativa ove, peraltro, si illustra anche il rischio connesso alla modalità di determinazione del prezzo delle azioni e alla non negoziabilità dei diritti di opzione (cfr. il Capitolo 2); **c)** il rischio di liquidità è, infine, ulteriormente ribadito anche in sede di Documento di Registrazione (cfr., in particolare, il capitolo 4, rubricato appunto "Rischio di liquidità").

Pertanto, il Collegio, non ravvisando irregolarità nell'attività informativa della banca in sede di sottoscrizione dei n. 278 titoli azionari bancari (avvenuta il 23 luglio 2014), respinge tale capo del ricorso.

3) Analogamente deve ritenersi con riguardo all'operazione posta in essere dalla Sig.ra del 20 febbraio 2014, perfezionata il 1° luglio 2014, con la sottoscrizione dell'OPA lanciata dalla banca denominata "(...) Banca 5% 2014-2017 convertibile con facoltà di rimborso in azioni" ed il conseguente acquisto di n. 556 azioni "(...) Banca".

Anche in questo caso, infatti, la banca — pur non avendo prestato il servizio di consulenza — ha fornito alla ricorrente informazioni adeguate in merito alla illiquidità del titolo.

Dalla documentazione in atti, emerge che la Sig.ra ha ricevuto la medesima documentazione fornita al Sig., rendendo identiche dichiarazioni circa la consapevolezza dell'operazione eseguita nonché in merito all'informativa ricevuta (generale e specifica, con riferimento all'illiquidità del prodotto).

Pertanto, il Collegio, non ravvisando irregolarità con riferimento all'attività informativa della banca in sede di sottoscrizione dei n. 556 titoli azionari bancari (avvenuta il 1° luglio 2014), respinge tale capo del ricorso.

In conclusione, il Collegio in parte accoglie e in parte respinge il ricorso.

2.5.4. Acquisto azioni bancarie – Contestazione circa mancata informativa precontrattuale – Esame della documentazione consegnata in sede di sottoscrizione – Rigetto del ricorso

E' infondata la censura in merito all'asserita carenza informativa in sede precontrattuale, precipuamente sotto il profilo della liquidità del prodotto, là dove dalla scheda di adesione al prestito obbligazionario risulti che il ricorrente abbia dichiarato di aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota Informativa e della Nota di Sintesi — documenti che recano una dettagliata descrizione delle caratteristiche, della natura e delle condizioni del titolo (anche con particolare riferimento all'illiquidità dello stesso) —, e di essere quindi consapevole dei suddetti fattori di rischio dell'investimento nonché di conoscere e accettare, senza riserve, le condizioni e le modalità dell'offerta in oggetto (decisione del 13 giugno 2016, ricorso n. 167/2016).

Il ricorrente chiede l'annullamento del contratto di acquisto di azioni “Banca Popolare di (...)” — con conseguente restituzione delle somme investite — in quanto, al momento della sottoscrizione, non sarebbe stato informato che si trattava di un prodotto illiquido; anzi, l'acquisto gli sarebbe stato prospettato quale investimento privo di rischi.

Pertanto, considerata la violazione degli obblighi di trasparenza e correttezza da parte dell'intermediario, chiede l'intervento dell'Ombudsman a tutela delle sue ragioni.

La banca replica che il ricorrente, al momento della sottoscrizione, aveva ricevuto — sottoscrivendola regolarmente — tutta la documentazione informativa in merito all'investimento in contestazione, anche con particolare riguardo all'illiquidità del prodotto acquistato.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, rileva che, in data 31 luglio 2014, il ricorrente ha sottoscritto 1.193 azioni di “Banca Popolare di (...)”. Il ricorrente deduce la non corretta informativa in sede precontrattuale, con particolare riferimento all'illiquidità del titolo.

Il ricorso è infondato.

L'ordine di sottoscrizione dei titoli in contestazione reca, anzitutto, l'avvertenza che si tratta di un'operazione finanziaria rispetto alla quale la banca è in una situazione di conflitto di interessi; in calce al modulo, il ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto ed aver preso visione delle “*Schede prodotto*” e della documentazione informativa dei prodotti oggetto del servizio di consulenza “*che mi è stato erogato*” dall'intermediario. L'investimento è stato valutato adeguato al profilo finanziario del cliente, posto che quest'ultimo – nel compilare il questionario Mifid il 13 maggio 2014 – aveva dichiarato di avere, come obiettivo di investimento, la “*crescita significativa del capitale nel tempo sopportando anche forti oscillazioni di valore e conseguenti perdite in conto capitale, anche in relazione a fattori di mercato, al rischio di credito dell'emittente e alla scarsa liquidabilità del prodotto finanziario (rischio elevato)*”.

Inoltre, la banca ha fornito al ricorrente informazioni dettagliate e specifiche in merito alla illiquidità del titolo.

Invero, nella scheda di adesione, regolarmente sottoscritta, il ricorrente ha dichiarato di aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota Informativa e della Nota di Sintesi. Ha poi dichiarato di essere consapevole dei fattori di rischio richiamati nei predetti documenti e di conoscere ed accettare senza riserve le condizioni e le modalità dell'offerta in questione.

In tutti i predetti documenti consegnati al ricorrente, è appunto illustrato il rischio di liquidità connesso con l'investimento in questione, e segnatamente:

a) la Nota di Sintesi, nella sezione D rubricata “*Rischi*”, indica il “rischio di liquidità” quale fattore di rischio connesso sia all'attività dell'emittente che alle azioni stesse;

b) la Nota Informativa, ribadisce che sussiste un “*Rischio di liquidità connesso alle azioni*” (cfr. la sezione 2 denominata “*Fattori di Rischio*”);

c) il rischio di liquidità è, infine, ulteriormente ribadito anche in sede di Documento di Registrazione (cfr., in particolare, il capitolo 4, paragrafo 1.8, rubricato appunto “*Rischio di liquidità*”).

Si osserva, infine, che nei suddetti documenti sono dettagliatamente illustrate le caratteristiche delle azioni in questione, 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.

Pertanto, il Collegio non ravvisa irregolarità nell'attività informativa della banca in sede di sottoscrizione dei titoli azionari bancari in argomento.

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

2.5.5. *Acquisto di azioni proprie – Domanda di ammissione a socio – Asserita carente informativa in sede di acquisto – Verifica della documentazione consegnata – Idoneità dei documenti informativi ricevuti dal cliente – Infondatezza del ricorso*

Deve ritenersi che abbia correttamente operato la banca che, in sede di collocamento di proprie azioni, abbia informato l'investitore che tali titoli non sono quotati, che sono collocati in conflitto di interesse e che non sono adeguati al profilo di rischio del cliente, e gli abbia consegnato documentazione (il documento di registrazione, la nota informativa e la nota di sintesi) che contenga adeguate informazioni con riferimento, in particolare, alla illiquidità dell'investimento (decisione del 13 giugno 2016, ricorso n. 54/2016).

La ricorrente espone di aver aderito, in data 18 dicembre 2013, all'operazione di aumento del capitale sociale lanciata dalla banca convenuta (acquistando 100 azioni dalla stessa emesse) e che, in sede di sottoscrizione, non sarebbe stata informata delle caratteristiche, della natura e dei rischi connessi all'operazione; in particolare, non avrebbe ricevuto le informazioni in merito all'illiquidità dell'investimento effettuato.

Formula, poi, analoghe doglianze in relazione ad un successivo acquisto, di 690 azioni “(...)”, avvenuto il 23 dicembre 2013.

Deduce, infine, di non aver ricevuto la rendicontazione periodica che avrebbe dovuto specificare, tra l'altro, il presumibile valore di realizzo dei titoli in argomento.

Chiede, quindi, l'annullamento delle due operazioni di investimento, ovvero la restituzione dell'intera somma investita.

La banca replica che alla ricorrente sarebbe stata fornita tutta l'informativa prevista dalla normativa vigente in materia di investimenti finanziari; inoltre, a partire dal 30 giugno 2012, in calce alle azioni dalla stessa emesse, sarebbe 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) Quanto al primo capo di ricorso — mancata informativa circa i rischi, la natura, le caratteristiche e l’illiquidità delle operazioni di investimento al momento della sottoscrizione — si rileva che la ricorrente ha sottoscritto azioni della banca convenuta in due *tranches*.

A-1) In relazione al primo acquisto in data 18 dicembre 2013, è da rilevare che la ricorrente ha aderito all’operazione di aumento del capitale sociale rivolto a non soci acquistando 100 azioni, per un controvalore di € 6.250,00.

L’adesione è stata preceduta, in pari data, dalla sottoscrizione di un preordine, nel quale la banca ha informato la cliente che l’operazione presentava un conflitto di interessi; in calce a tale modulo, la cliente ha dichiarato di aver preso atto delle indicazioni riportate e di dare espresso incarico alla banca ad eseguire l’operazione.

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

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.

Infine, in relazione all’illiquidità del titolo, si rileva che:

- la Nota di Sintesi, nella sezione D rubricata “Rischi”, indica il “rischio di liquidità” quale fattore di rischio connesso sia all’attività dell’emittente che alle azioni stesse;
- 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, nel paragrafo 4.1.5. 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.

Alla luce di quanto sopra, non riscontrandosi irregolarità nella condotta dell’intermediario, il Collegio ritiene infondate le doglianze della ricorrente in merito alla pretesa mancata informativa, in sede precontrattuale, con riferimento ai rischi, alla natura, alle caratteristiche e all’illiquidità connessi con l’operazione in esame.

A-2) In relazione al secondo acquisto in data 23 dicembre 2013, è da rilevare che la ricorrente ha acquistato 690 titoli azionari, per un controvalore di € 43.145,00.

Anche tale acquisto è stato preceduto, in pari data, dalla sottoscrizione di un preordine, nel quale la banca ha informato la cliente che l’operazione presentava un conflitto di interessi; in calce a tale modulo, la cliente ha dichiarato di aver preso atto delle indicazioni riportate e di dare espresso incarico alla banca ad eseguire l’operazione, specificando di agire di propria iniziativa in quanto la banca non ha prestato il servizio di consulenza.

Inoltre, si rileva che, nell’ordine di acquisto, la ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto il documento informativo “Azioni (...)I”, nel quale – alla sezione “Componenti principali di rischio” – sono evidenziati i rischi connessi con l’investimento in questione, con particolare riferimento al rischio di liquidità ed alla non quotazione dei titoli “(...)I”.

Pertanto, il Collegio ritiene infondato tale capo del ricorso, sottolineando che la ricorrente aveva comunque già avuto una completa informativa sulle caratteristiche dei titoli azionari in esame in occasione del precedente acquisto.

B) E’ infondato anche il secondo capo del ricorso: il preteso mancato invio di una rendicontazione periodica con specificazione del presumibile valore di realizzo dei titoli, difatti,

trova smentita negli estratti deposito titoli inviati alla stessa successivamente agli acquisti in argomento.

In tale documentazione, sono puntualmente riportate le seguenti informazioni rilevanti in relazione alle azioni della “Banca Popolare di (...)”: **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*”.

Il Collegio, quindi, ritiene infondata la doglianza della ricorrente relativa alla carenza informativa successiva alla sottoscrizione delle azioni in questione.

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

2.6. Titoli di Stato

2.6.1. *Vendita BTP – Contestazione commissione applicata – Previsione contrattuale – Documento di sintesi – Validità della clausola – Conoscenza da parte del cliente – Opponibilità dell’addebito*

Deve essere respinta la censura del cliente volta a contestare l’applicazione di una commissione in sede di vendita di titoli di Stato, ove dalla documentazione in atti risulti che tale commissione di negoziazione — prevista sia nel contratto di prestazione dei servizi di investimento che nel documento di sintesi — sia stata correttamente quantificata ed addebitata (decisione del 13 gennaio 2016, ricorso n. 634/2015).

La ricorrente espone di essersi recata in filiale nel mese di febbraio 2015; qui, su consiglio della consulente finanziaria, le veniva proposto di vendere il “BTP 3,75% 01/08/2015” detenuto nel proprio *dossier* titoli, in ossequio ad una strategia di investimento consistente nel consolidare il guadagno sul titolo in vista del rimborso dello stesso in scadenza, che sarebbe avvenuto con valore “alla pari”. Tuttavia, a seguito dell’esecuzione dell’ordine, la ricorrente si accorgeva della non convenienza dell’operazione consigliata (stante il maggior importo del mancato guadagno che sarebbe maturato sulla cedola se il titolo fosse stato portato a scadenza, rispetto al guadagno effettivamente ottenuto dalla vendita anticipata del predetto BTP).

Sotto altro profilo, deduce che, nella documentazione riepilogativa dell’ordine di vendita, risultava l’addebito di una commissione pari al 1,25% sul valore dell’operazione; commissione

della quale la ricorrente non era stata prontamente edotta e, comunque, da ritenere eccessiva rispetto alla tipologia di titolo negoziato (titolo di stato a sei mesi).

La ricorrente ha pertanto proposto ricorso all'Ombudsman a tutela delle proprie ragioni chiedendo, in particolare, che le venga riconosciuto *“almeno il rimborso totale della commissione applicata”*.

La banca replica — con due note, in data 23 giugno e 28 settembre 2015 — che:

- quanto alla prima questione, che *“il titolo BTP 3.75 agosto 2015 esprimeva una quotazione sopra la pari e la cliente disponeva la vendita dello stesso come da ordine di vendita allegato”*;
- quanto alla seconda, che *“il costo per le commissioni applicato all'operazione è previsto dalle condizioni del contratto di custodia titoli sottoscritto dalla cliente in data 04/07/2012”*;
- conclude per il rigetto della pretesa.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, osserva quanto segue.

1) Con riferimento al capo del ricorso relativo alla commissione di negoziazione, è da rilevare che — come risulta dall'ordine di vendita, impartito dal ricorrente, di n. 68.000 “BTP 3,75% 01/08/2015”, al prezzo unitario di Euro 101,681, per un controvalore in Euro pari a 69.143,08 — la banca l'ha applicata nella misura dell'1,25% del valore dell'operazione.

Il che trova piena rispondenza nella normativa contrattuale che regola il rapporto tra le parti la quale prevede appunto la suddetta commissione sia nell'*an* che nel *quantum*.

In particolare, la misura della commissione è chiaramente indicata nel contratto di prestazione dei servizi d'investimento che, nella sezione “Condizioni economiche”, quantifica le *“commissioni”* per la *“raccolta ordini”* su *“titoli di stato”* nella misura del *“1,2500%”* del valore in relazione alle *“operazioni eseguite tramite filiale”*.

Una indicazione identica è riportata, in termini schematici, anche nel documento di sintesi dei servizi di investimento offerti dalla banca alla ricorrente, ove se ne ribadisce il valore percentuale (1,250000%) e si precisa, altresì, che l'importo *“minimo”* a questo titolo dovuto per *“commissioni”* è pari ad *“EURO 7,50”* (questione su cui non v'è contestazione).

E' da aggiungere, che la ricorrente ha sottoscritto, in calce al modulo di conferimento dell'ordine di vendita, anche una dichiarazione nella quale, tra l'altro, ha dato atto *“di aver ricevuto informazioni adeguate sulla natura, i rischi e le implicazioni del presente ordine e di aver preso nota delle clausole che lo contraddistinguono”*.

Sicché, non possono aversi dubbi sulla validità della clausola e sul fatto che la ricorrente ne debba conoscere la misura.

Pertanto, il Collegio respinge il capo di ricorso in questione.

2) Per quanto attiene alla censura relativa ai consigli asseritamente forniti dalla consulente finanziaria alla ricorrente, che la avrebbero portata a vendere anticipatamente il BTP, va osservato che trattasi di allegazione sfornita di riscontro probatorio; risultando, anzi, che l'operazione di cui trattasi è stata effettuata in regime di ricezione e trasmissione di ordini.

La doglianza deve pertanto ritenersi infondata alla stregua del principio secondo cui l'Ombudsman Giuri-Bancario giudica esclusivamente sulla base delle prove documentali agli atti (cfr., di recente, decisione 9 settembre 2015, ric. 250/15).

Pertanto, alla luce di quanto sopra, il Collegio respinge il ricorso.

2.6.2. *Ordine condizionato di acquisto su BTP – Invio al mercato – Contestazione delle modalità di esecuzione – Corretta informativa sul portale della banca – Rigetto del ricorso*

E' infondata la doglianza con cui si lamenta l'esecuzione di un ordine, inserito mediante la piattaforma di trading on-line, ad un prezzo asseritamente diverso da quello preimpostato ovvero si deduca una carenza informativa addebitabile alla banca in ordine al funzionamento dei parametri relativi agli ordini inviati tramite home banking, là dove — come risulta da manuale relativo al trading on-line pubblicato all'interno del portale della banca — l'intermediario avvia chiaramente illustrato la distinzione tra la voce "ordine condizionato" (prezzo al cui raggiungimento l'ordine è inviato al mercato), l'unica nella specie ad essere stata compilata dal cliente, e la voce "prezzo ordine" (prezzo limite al quale, una volta che l'ordine è stato trasmesso al mercato, si desidera che la disposizione venga eseguita). (decisione del 9 marzo 2016, ricorso n. 710/2015).

Il ricorrente espone:

1. di aver inserito sulla piattaforma di trading on-line della banca, in data 2 aprile 2015, un ordine di acquisto di "BTP TF 3,25%", per un valore nominale pari a € 50.000,00, impostando come "condizione" il raggiungimento di un prezzo "minore di 126,00";
2. che l'ordine è stato eseguito al prezzo di € 126,02.

Il ricorrente sostiene che l'ordine in questione non dovesse essere eseguito posto che il prezzo a cui la compravendita era stata effettuata non rispettava la condizione di prezzo da lui impostata; pertanto, chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta "l'annullamento di tale ordine, con conseguente rimborso della relativa quota".

La banca replica, deducendo:

- a. che il ricorrente, alle ore 10:12:52 del 2 aprile 2015, ha immesso un ordine di acquisto di "BTP TF 3,25%", per nominali € 50.000,00, "senza limite di prezzo", alla condizione di prezzo "minore di 126,0", con parametro esegui o cancella;
- b. che, più precisamente, il parametro "condizione" individua il prezzo al raggiungimento del quale l'ordine è inviato al mercato, "ma non il prezzo di esecuzione dell'ordine stesso" (prezzo di esecuzione che, nel caso di specie, era appunto "senza limite");
- c. che le suddette informazioni circa i parametri degli ordini, sono peraltro indicate con chiarezza sia nel manuale relativo alla operatività tramite piattaforma di trading on-line, sia negli "help on-line" presenti sulla pagina di inserimento degli ordini del portale, a supporto della clientela.

Il ricorrente, in replica a quanto dedotto dalla banca, osserva che "alla data dell'evento sul sito della banca non erano presenti informazioni sufficientemente chiare per il cliente in relazione alla procedura per l'acquisto/vendita titoli".

Il ricorso è infondato.

Dall'esame della documentazione in atti e, in particolare, del manuale relativo al trading on-line per mezzo del portale della banca, della schermata relativa al modulo informatico da compilare per l'immissione degli ordini di compravendita, nonché dei contenuti degli "help on-line" presenti sul suddetto modulo, appare, infatti, netta la distinzione tra la voce "ordine condizionato" e la voce "prezzo ordine".

Difatti, con l'impostazione del primo parametro ("ordine condizionato"), si dispone l'invio dell'ordine al mercato al raggiungimento, da parte del titolo negoziato, di un determinato prezzo preimpostato; invece, con l'impostazione dell'altro parametro ("prezzo ordine" ovvero, secondo la dicitura di cui alla nota di eseguito, "prezzo richiesto"), si individua il prezzo limite al quale, una

volta che l'ordine è stato trasmesso al mercato, si desidera che la disposizione venga eseguita (ferma restando la possibilità di impostare il "prezzo ordine" secondo il parametro "senza limite").

Nel caso di specie, il ricorrente ha impostato soltanto il parametro "ordine condizionato", omettendo di compilare la voce "prezzo ordine"; sicché, l'ordine è stato correttamente inviato al mercato al verificarsi della condizione impostata, e ivi eseguito al miglior prezzo, peraltro tendenzialmente coincidente con quello di cui alla condizione medesima.

Pertanto il Collegio, non riscontrando alcuna responsabilità dell'intermediario nella vicenda oggetto di ricorso, rigetta il ricorso.

2.6.3. Commissioni – Vendita sul mercato secondario – Titoli di stato indicizzati

In relazione alla vendita di BOT anteriore alla scadenza, è legittima l'applicazione da parte della banca del c.d. "disaggio di emissione" (coefficiente di indicizzazione negativo), là dove il floor contrattualmente previsto sia destinato ad operare "per il calcolo del Coefficiente di Indicizzazione per le sole finalità di calcolo delle Cedole e degli Importi di rivalutazione del capitale, ma non troverà applicazione in sede di determinazione del Coefficiente di Indicizzazione e dei ratei in ipotesi di negoziazione dei Titoli sul mercato secondario" (decisione del 27 giugno 2016, ricorso n. 76/2016)

I ricorrenti — in seguito alla vendita tramite piattaforma *online*, di Buoni Ordinari del Tesoro — si dolgono precipuamente delle modalità di addebito del "disaggio di emissione" relativa alla vendita del "BTP Italia 22 AP17" Isin IT0004917958, per nominali Euro 124.000,00, in quanto a loro avviso non dovuto (il ricorso evidenzia anche una ipotetica erroneità delle modalità di calcolo del controvalore di vendita del "BTP 1MZ30" Isin IT0005024234 per nominali Euro 150.000,00; ma rispetto a tale questione non è formulata alcuna specifica doglianza).

I ricorrenti, in particolare, contestano la riduzione del controvalore complessivo del titolo a causa dell'erronea applicazione da parte della banca di un coefficiente di indicizzazione negativo; ciò che non sarebbe corretto: secondo i ricorrenti, infatti, il coefficiente potrebbe ritenersi operante soltanto se di segno positivo. Chiedono pertanto la restituzione di una somma pari a Euro 906,44.

La banca replica che, in linea generale, il titolo "BTP Italia 22 AP17" effettivamente possiede un meccanismo di protezione dalle oscillazioni negative di tipo "floor", ma che esso non "non si applica in caso di vendita sul mercato secondario (come disposto dal cliente nel caso di specie)".

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

Dall'esame dell' "Information memorandum" relativo al "BTP Italia 22 AP17", risulta che la banca ha correttamente applicato il coefficiente negativo di cui trattasi al momento della liquidazione del titolo.

Difatti, nella sezione denominata "Sintesi dei Termini e Condizioni Principali dei Titoli" è testualmente evidenziato quanto segue: "Si invitano inoltre gli investitori a considerare che il meccanismo del floor suindicato troverà applicazione per il calcolo del Coefficiente di Indicizzazione per le sole finalità di calcolo delle Cedole e degli Importi di rivalutazione del capitale, ma non troverà applicazione in sede di determinazione del Coefficiente di Indicizzazione e dei ratei in ipotesi di negoziazione dei Titoli sul mercato secondario".

Il che è proprio ciò che si è verificato nel caso di specie, ove i ricorrenti, in data 14 aprile 2015, hanno disposto la vendita del “BTP Italia 22 AP17” mediante piattaforma *web* sul mercato secondario (vedi riepilogo dell’ordine allegato dalla banca).

Sicché, i ricorrenti medesimi non possono dolersi del decremento di valore del capitale liquidato con la vendita del titolo, in quanto il meccanismo di protezione di tipo *floor*, insito in tale tipologia d’investimento (che escluderebbe qualsiasi decurtazione del capitale), non può operare quando il titolo viene venduto sul mercato secondario.

Pertanto, il Collegio rigetta il ricorso.

2.7. Sicav

2.7.1. Sottoscrizione comparti Sicav – Assertita non adeguatezza del prodotto finanziario – Esame della documentazione – Fondatezza del ricorso

Ove l’investimento in un comparto Sicav presenti un fattore di rischio (5 su 7, secondo l’indicatore riportato sul KIID) superiore, anche con riferimento all’orizzonte temporale, alla prudente propensione al rischio del ricorrente (disposto a tollerare, come emerge dal questionario Mifid, esclusivamente una “riduzione contenute di valore degli investimenti”), la banca che — nell’espletare il relativo servizio di consulenza — abbia consigliato all’investitore il suddetto prodotto inadeguato, è responsabile del danno subito dal ricorrente medesimo (quantificato nella perdita subita al momento del disinvestimento, maggiorata degli interessi legali maturati sulla predetta somma) (decisione del 31 maggio 2016, ricorso n. 824/2015).

Il ricorso è articolato in tre distinti capi.

1. Con il primo capo, la ricorrente — riferendosi alla stipula del contratto di conto corrente bancario, alla stipula del contratto per la prestazione del servizio di consulenza e di collocamento, nonché agli investimenti effettuati, su proposta dell’intermediario, nel mese di marzo 2014 — deduce di non aver ricevuto la documentazione contrattuale relativa ad ambedue i rapporti (quello bancario e quello di investimento) sorti con la banca; si duole, inoltre, di non aver ricevuto né le copie degli ordini di sottoscrizione, né i KIID relativi agli strumenti finanziari acquistati sempre nel mese di marzo 2014.

La banca replica, deducendo di aver consegnato alla ricorrente, in occasione della sottoscrizione del contratto per la prestazione di servizi di investimento, la documentazione contenente le “Norme Generali di Contratto per il servizio di consulenza in materia di investimenti e per il servizio di collocamento” e, su richiesta della ricorrente medesima, copia del contratto di conto corrente; aggiunge che la ricorrente, al momento dell’effettuazione degli investimenti in questione, aveva ricevuto i KIID di tutti i prodotti finanziari sottoscritti.

2. Con il secondo capo, la ricorrente contesta la condotta della banca con esplicito riferimento alla sottoscrizione di azioni della sicav “JB Multibond – Emerging Markets Inflation Linked Bond Fund Eur EM” (per un controvalore di € 15.000,00), effettuata nel mese di maggio 2014; a tal riguardo deduce l’inadeguatezza dell’investimento in questione in relazione ai suoi obiettivi di investimento nonché alla sua propensione al rischio; sostiene, inoltre, di non aver ricevuto dall’intermediario copia del KIID relativo al suddetto fondo.

La banca replica, sostenendo che il prodotto “JB Multibond – Emerging Markets Inflation Linked Bond Fund Eur EM” era, invece, da considerarsi del tutto adeguato al profilo di investitore della cliente.

3. Con il terzo capo, la ricorrente deduce che la banca avrebbe eseguito con notevole ritardo (in data 16 giugno 2015) l’ordine di liquidare le azioni della sicav “JB Multibond – Emerging Markets Inflation Linked Bond Fund Eur EM”, da ella impartito in data 29 maggio 2015.

La banca replica affermando che l’ordine di disinvestimento sottoscritto dalla ricorrente in data 29 maggio 2015 non era stato eseguito a causa di “*problemi tecnici*” occorsi in occasione dell’invio della suddetta disposizione alla banca da parte del consulente finanziario.

Alla luce di quanto sopra, la ricorrente chiede quindi che l’Ombudsman-Giuri Bancario valuti l’operato complessivo della banca “*in termini del mancato rispetto di diverse normative vigenti ... relativamente all’intero rapporto contrattuale*” da essa intrattenuto con la banca medesima; chiede, inoltre, che l’intermediario risarcisca la somma di € 3.255,73, maggiorata degli interessi legali “*pari alla perdita in conto capitale generata dall’andamento negativo del fondo JB Multibond – Emerging Markets Inflation Linked Bond Fund Eur EM*”.

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

A) Il capo di cui al precedente punto 1, è in parte inammissibile e in parte infondato.

Quanto al primo profilo, è da rilevare che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giuri Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di servizi e di attività di investimento e che, pertanto, la censura della ricorrente — relativa alla mancata consegna da parte dell’intermediario di copia del contratto di conto corrente — esula dal suo ambito di competenza *ratione materiae*.

Quanto al secondo profilo è, invece, da rimarcare che la ricorrente ha apposto la propria sottoscrizione sul “Modello Unico” (con cui è sorto il rapporto con la banca) che, per quanto in questa sede rileva, contiene la seguente dichiarazione: “*il Cliente dichiara di aver preso completa visione e di accettare integralmente le «Norme Generali di contratto per il servizio di consulenza in materia di investimenti e per il servizio di collocamento» in allegato al modulo unico, che gli sono state consegnate.*”

Ne deriva, come detto, l’infondatezza della doglianza della ricorrente relativa all’omessa consegna di copia delle “Norme Generali di contratto per il servizio di consulenza in materia di investimenti e per il servizio di collocamento”.

Per quanto attiene, poi, alla contestazione relativa alla mancata consegna degli ordini di sottoscrizione degli strumenti finanziari sottoscritti nel mese di marzo 2014, la censura — che già per sua natura (necessitando, per il suo accoglimento, della prova negativa di un inadempimento di carattere documentale), appare difficilmente deducibile nel procedimento di carattere documentale che si svolge davanti all’Ombudsman — è nella specie, comunque, sfornita di qualsiasi utile elemento di prova utilizzabile ai sensi del Regolamento.

Per quanto attiene, infine, all’asserita mancata consegna dei KIID relativi agli strumenti finanziari sottoscritti dalla ricorrente nel mese di marzo e maggio 2014, è da rilevare che agli atti del procedimento sono stati acquisiti i “*moduli di sottoscrizione*” dei prodotti in questione, tutti debitamente firmati; se ne desume che — apponendovi la firma — la ricorrente abbia fatto propria la dichiarazione, su quest’ultimi riportata, “*di aver ricevuto, esaminato, ed accettato il KIID consegnato dal Soggetto abilitato relativo alle azioni dei comparti oggetto della presente sottoscrizione*”.

Di qui l’infondatezza della censura in questione

B) E' da accogliere il secondo capo del ricorso, relativo all'asserita inadeguatezza del prodotto finanziario "JB Multibond – Emerging Markets Inflation Linked Bond Fund Eur EM", sottoscritto dalla ricorrente nel mese di maggio 2014.

Difatti, dall'esame del relativo KIID, il prodotto in questione si presenta non in linea con il profilo della ricorrente (che emerge dal questionario MIFID, compilato nel mese di marzo 2014), soprattutto sotto l'aspetto della rischiosità dell'investimento, là dove lo strumento risulta caratterizzato da una potenziale rischiosità (5 su 7, secondo l'indicatore riportato sul KIID) superiore alla prudente propensione al rischio della cliente, disposta a tollerare esclusivamente *"riduzione contenute di valore degli investimenti"*.

Anche sotto il profilo dell'orizzonte temporale lo strumento in questione non risulta adeguato alle caratteristiche della cliente; quest'ultima, infatti, ha indicato, come orizzonte temporale prevalente dei suoi investimenti, un periodo compreso tra 2 e 5 anni, mentre, come riportato sul KIID, il prodotto in questione risulta *"non essere indicato per gli investitori che prevedono di ritirare il proprio capitale entro 5 anni"*.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca — avendo consigliato alla ricorrente un prodotto non adeguato alle sue caratteristiche — non abbia agito correttamente nel fornire il servizio di consulenza di cui trattasi e debba, pertanto, risarcire alla cliente il danno da questa patito a causa dell'investimento in questione.

A tal riguardo, dall'esame del "Rendiconto Analitico" (alla data dell'11 settembre 2015) risulta che le azioni della sicav sono state liquidate in data 16 giugno 2015, generando una perdita pari ad € 2.468,51 (e non la diversa somma di € 3.255,73, indicata dalla ricorrente).

Il Collegio, pertanto, ritiene che il danno che l'intermediario è tenuto a risarcire sia da quantificare nella suddetta somma, maggiorata degli interessi legali, calcolati: 1) sull'intero capitale di € 15.000,00 con riferimento al periodo compreso tra la data di sottoscrizione del prodotto e la data della sua liquidazione; 2) sulla somma di € 2.468,51, a partire dalla data del 16 giugno 2015 fino a quella dell'effettivo pagamento.

C) Quanto al terzo capo del ricorso (relativo all'asserita mancata esecuzione dell'ordine di liquidazione impartito dalla ricorrente in data 29 maggio 2015), è da ritenere che esso sia assorbito dall'accoglimento del capo di cui alla precedente lettera B).

In conclusione, il Collegio, in accoglimento del secondo capo del ricorso, dichiara la banca tenuta — entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova — a corrispondere alla ricorrente la somma di € 2.468,51 maggiorata degli interessi legali calcolati: sull'intero capitale di € 15.000,00 con riferimento al periodo compreso tra la data di sottoscrizione del prodotto e la data della sua liquidazione e sulla somma di € 2.468,51, a partire dalla data del 16 giugno 2015 fino a quella dell'effettivo pagamento.

Dichiara i restanti capi in parte inammissibili e in parte infondati.

2.8. Certificates

2.8.1. Acquisto certificate – Asserita non adeguatezza dell'investimento – Verifica delle caratteristiche del prodotto – Compatibilità con il questionario Mifid – Rigetto del ricorso

L'acquisto di uno strumento finanziario (Certificate estero) che presenti un meccanismo di protezione che limita le perdite possibili al 5% massimo del capitale investito (alla scadenza), è coerente con il profilo di rischio "moderato" dichiarato dal cliente nel questionario Mifid.

E' adeguato — sotto il profilo della concentrazione — l'acquisto di un titolo in misura inferiore alla soglia del 30% rispetto alla composizione dell'intero portafoglio titoli del ricorrente (decisione del 31 maggio 2016, ricorso n. 787/2015).

Le ricorrenti, cointestatrici di un deposito titoli acceso presso la banca convenuta, contestano la non adeguatezza dell'operazione di sottoscrizione di n. 300 quote (valore nominale € 30.000) del *certificate* "BI BKT GIU19", effettuata dalla Sig.ra (...) in data 20 maggio 2014; in particolare, ritengono:

1. che il questionario MIFID, rielaborato nei giorni immediatamente antecedenti all'esecuzione dell'operazione in questione, riporti "*informazioni non coerenti con il profilo della [Sig.ra (...)]*";
2. che il suddetto strumento finanziario non sia adeguato alla conoscenza e all'esperienza della sottoscrittrice ("*pensionata di 76 anni, con diploma di 3° media e con scarsissima esperienza/conoscenza di prodotti e di mercati finanziari*").

Chiedono, pertanto, che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia provvedere ad annullare l'operazione contestata, "*con il rimborso integrale dell'investimento effettuato e senza addebito di spese e commissioni*".

La banca replica, deducendo di aver correttamente adempiuto agli obblighi in materia di rilevazione del profilo azionario, di informativa preventiva sulle caratteristiche dell'investimento e di valutazione dell'adeguatezza dell'operazione in questione; aggiunge, inoltre, che il titolo in contestazione è tuttora detenuto in portafoglio dalle clienti e, pertanto, ad oggi nessun danno è ancora maturato in conseguenza di tale operazione finanziaria; "*al contrario, dal momento che il titolo prevede un meccanismo di protezione del capitale a scadenza, è ragionevole ritenere che, qualora l'investimento venisse portato alla naturale scadenza, la perdita potenziale oggi valutata in relazione ai corsi di mercato del titolo ben potrebbe tradursi in esiti patrimoniali migliorativi*".

L'intermediario, infine, pur ravvisando l'infondatezza dei rilievi addotti da parte attrice, ha proposto alla controparte il riconoscimento di un indennizzo forfettario "*fino alla concorrenza di € 1.000,00, a fronte dell'immediata liquidazione dell'investimento*".

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

Anzitutto, occorre rilevare che il profilo emerso in esito al questionario MIFID compilato e sottoscritto dalla Sig.ra (...) in data 15 maggio 2014 risulta perfettamente coerente con i dati rilevati in occasione dei questionari precedentemente compilati; in particolare, il raffronto storico delle interviste tempo per tempo effettuate evidenzia che, fin dall'anno 2010, il profilo attribuito alla cliente presentava un livello di conoscenza "medio basso" e una propensione al rischio "moderata".

Sicché il suddetto capo di ricorso è infondato.

Per quanto attiene, poi, all'asserita inadeguatezza del *certificate* "BI BKT GIU19" acquistato dalla Sig.ra (...) in data 20 maggio 2014, è da rilevare che il prodotto in questione non presenta caratteristiche incoerenti con il profilo della cliente; difatti, la Sig.ra (...) — avendo dichiarato, nel questionario MIFID del 15 maggio 2014, di conoscere "*le caratteristiche ed i rischi delle obbligazioni strutturate, o di altri prodotti finanziari strutturati comprese le polizze index linked e i certificates [...]*" — era al corrente della tipologia di prodotto sul quale si accingeva ad investire.

Aggiungasi, che il prodotto appare adeguato anche sotto il profilo della rischiosità: la Sig. (...) ha una propensione al rischio "moderata" e lo strumento finanziario in questione presenta un meccanismo di protezione che limita le perdite possibili (alla scadenza) al 5% massimo del capitale

investito; ne deriva che l'investimento effettuato si attesta su un livello di rischiosità in linea con quanto dichiarato dalla cliente.

Va infine evidenziato, a titolo di completezza, che l'incidenza percentuale dell'investimento in contestazione rispetto alla composizione del portafoglio titoli risulta essere inferiore alla soglia del 30%; il che dimostra come, anche dal punto di vista della concentrazione del titolo nell'ambito del dossier, l'investimento non presenta criticità.

In conclusione, il Collegio respinge il ricorso.

3. SERVIZIO DI NEGOZIAZIONE TITOLI

3.1. Prestazione dei servizi di investimento

3.1.1. Profilatura Mifid – Contestazione del questionario – Regolare sottoscrizione del modulo – Infondatezza del ricorso

E' infondata la domanda con cui il cliente deduca l'inadeguatezza del prodotto acquistato ove abbia compilato e sottoscritto il questionario MIFID — assumendosi così la piena paternità di tale documento e approvandone integralmente il contenuto — dal quale emerga la compatibilità del livello di rischio/profilo assegnato dalla banca rispetto all'investimento effettuato (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 678/2015).

Il ricorso è articolato in tre capi.

1. Con il primo capo la ricorrente si duole di una operazione di disinvestimento dal fondo “REVO021-Fondo Garantito Europa SE”, con contestuale investimento in un diverso fondo denominato “REVO100 CapitalvitaICVM8”.

1.1. La ricorrente — intestataria della polizza assicurativa “Revolution” emessa da Cardiff Vita e collocata dalla banca convenuta — sostiene di avere convenuto con il “gestore privati” della banca, in data 9 ottobre 2014, di effettuare una operazione di switch, “senza aggravio di costi”, tra i due fondi sopra menzionati, attraverso “lo spostamento di € 14.984 come valorizzati al 9 ottobre 2014”.

Tuttavia, l'operazione non era stata eseguita con le modalità prospettate: non era stato effettuato un switch da un fondo all'altro ma un disinvestimento/re-investimento.

Da un lato, infatti, le erano state rimborsate le quote del fondo “REVO021-Fondo Garantito Europa SE” il cui ricavato (€ 13.813,51), peraltro inferiore alla valorizzazione effettuata in data 9 ottobre 2014 (€ 14.984), le era stato accreditato solo in data 22 ottobre 2014.

Dall'altro, era stata eseguita la sottoscrizione delle quote del fondo “REVO100 CapitalvitaICVM8” attraverso il versamento della somma di € 14.000,00, addebitata il 9 ottobre 2014.

Di qui il danno dedotto dalla ricorrente la quale si duole che l'operazione “antieconomica” posta in essere dalla banca ha comportato l'applicazione di costi di sottoscrizione pari ad € 196,00

— somma per la quale chiede la condanna a carico dell'intermediario — che sarebbero stati evitati con lo «switch».

1.2. La banca replica, deducendo che la ricorrente, in data 9 ottobre 2014, aveva concordato con il proprio gestore di riferimento di disinvestire n. 14 quote del fondo “Fondo garantito Europa Settembre 20” e di reinvestire la somma ricavata nel fondo “CapitalVita ICVM8”, il tutto nell'ambito della polizza (...) Revolution Crescita a lei intestata.

A tal fine, nella medesima data, la ricorrente aveva sottoscritto sia il modulo di “riscatto parziale” delle quote di fondo detenute, che il modulo dispositivo della nuova sottoscrizione (barrando la case «*Versamento successivo*»); sicché, doveva considerarsi “*effettivamente a conoscenza della tipologia delle operazioni che stava ponendo in essere*”.

Aggiunge che la valorizzazione delle quote del “Fondo garantito Europa Settembre 20”, effettuata sempre in data 9 ottobre 2014, era puramente indicativa e serviva “*al solo fine di fornire una informazione sulla posizione del portafoglio e sui prodotti posseduti*”.

Rileva, infine, che l'importo effettivamente liquidato (valorizzato al 16 ottobre 2014) ammontava ad € 14.035,14, al lordo delle tasse applicate (pari complessivamente ad € 121,69) e che l'operazione di “*Versamento aggiuntivo*” ha comportato l'applicazione dei costi previsti dall'art. 3 delle Condizioni Contrattuali relative alla polizza in questione.

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

Dall'esame del modulo tramite il quale è stata disposta l'operazione di “*Versamento successivo*” in data 9 ottobre 2014, emerge che la banca ha prestato alla ricorrente il servizio di consulenza, con relativa valutazione di adeguatezza dell'operazione in questione.

Ciò posto, rileva, altresì, che l'operazione posta in essere all'esito del predetto servizio di consulenza (riscatto parziale della polizza e contestuale nuovo versamento), ha comportato l'addebito a carico della ricorrente della somma di € 196,00 a titolo di “costi”.

Come dedotto nel ricorso, tale operazione va sicuramente considerata antieconomica ove si consideri e che l'identico risultato poteva essere ottenuto con il semplice switch di cui all'art. 11 delle condizioni contrattuali relative alla polizza “(...) Revolution” il quale attribuisce all'assicurato la facoltà di effettuare operazioni di trasferimento degli importi investiti nei fondi collegati al contratto, a fronte dell'esborso della somma di € 25,00 a titolo di spese amministrative.

Ne deriva che l'intermediario non ha correttamente adempiuto agli obblighi sanciti dal contratto per la prestazione di servizi di investimento, con particolare riferimento alla prestazione del servizio di consulenza e, comunque, non si è attenuto a quanto previsto dall'art. 21 TUF, il quale, come noto, impone agli intermediari di “*comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti e per l'integrità dei mercati*”.

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 € 196,00, maggiorata degli interessi legali calcolati dalla data del 9 ottobre 2014 a quella del soddisfo.

2. Con il secondo capo del ricorso, la ricorrente si duole del diniego opposto dalla banca alla sua richiesta, in data 9 dicembre 2014, “*di recedere dall'effettuazione dell'operazione finanziaria di sottoscrizione del fondo (...)P Seicedole per € 50.000,00 avvenuta in data 5 dicembre 2014*”.

2.1. A riguardo, la ricorrente — preso atto che la banca ha risposto che “*il fondo sottoscritto [in data 5 dicembre 2014] non [era] stornabile*” — chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario “*accerti la corretta o meno espressione della volontà di recedere dal contratto di acquisto del fondo (...) Paribas Seicedole del 5 dicembre 2014 ed in caso positivo ordinare [alla banca] il rimborso di € 600,00 quale commissione di sottoscrizione dello stesso*”.

2.2. La banca replica, deducendo che il diritto di recesso dal fondo in questione — le cui commissioni di sottoscrizione erano specificatamente riportate nel documento KIID che la

ricorrente ha dichiarato di aver visionato e ricevuto in copia, prima della sottoscrizione della polizza, accettandolo in ogni sua parte — è attribuito al cliente solo nel caso, che nella specie non ricorre, in cui il contratto sia concluso fuori sede.

2.3. Il Collegio osserva che, ai sensi dell'art. 30, comma 6 del TUF, il diritto di recesso, da esercitarsi entro 7 giorni dalla sottoscrizione del prodotto finanziario, è attribuito al cliente nel caso in cui l'operazione sia stata conclusa "fuori sede", ossia in luogo diverso dalla sede legale o dalle dipendenze del proponente l'investimento o del soggetto incaricato della promozione o del collocamento del prodotto.

Pertanto — considerato che la ricorrente ha sottoscritto, in data 5 dicembre 2014, il prodotto "(...)P Seicedole" presso la filiale di riferimento della banca convenuta — rileva che, ai sensi della citata normativa, la ricorrente non può legittimamente invocare il diritto di recedere dall'investimento in questione.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio respinge il capo di ricorso di cui trattasi.

3. Con il terzo capo del ricorso, la ricorrente si duole della "profilatura" MIFID effettuata dalla banca.

3.1. A riguardo, la ricorrente deduce che dalla suddetta "profilatura" risulta un profilo di investimento "Aggressivo" che *"assolutamente disconosce"*; sostiene, inoltre, *"di non aver mai risposto ad un questionario che approfondisse le sue conoscenze finanziarie ed ad ogni modo ne richiedeva la riproposizione per una corretta profilatura del suo grado di conoscenza e della sua propensione al rischio, ritenendo quella attuale assolutamente non corretta"*.

Pertanto, la ricorrente chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario valuti l'operato della banca convenuta e *"in caso di comportamento non corretto ordini un risarcimento"*.

3.2. La banca replica, deducendo che — contrariamente a quanto indicato nel ricorso — l'intermediario ha provveduto ad aggiornare il profilo finanziario della cliente sulla base delle risposte fornite dalla ricorrente al questionario MIFID compilato e sottoscritto in data 9 ottobre 2014.

3.3. Il Collegio, dall'esame della documentazione prodotta dalle parti — sulla cui base soltanto può fondarsi la decisione dell'Ombudsman —, rileva che la ricorrente, in data 25 giugno 2009, ha compilato e sottoscritto il questionario MIFID dal quale risulta un "profilo d'investimento aggressivo"; valutazione, quest'ultima, riportata anche sul documento medesimo.

Ciò posto — considerato che con l'apposizione della firma sul suddetto documento la ricorrente se ne è assunta la piena paternità, approvandone integralmente il contenuto — il Collegio ritiene la censura non meritevole di accoglimento.

Parimenti infondata, peraltro, è la contestazione relativa al mancato accoglimento da parte dell'intermediario della richiesta della ricorrente di effettuare una nuova profilatura MIFID.

Risulta, infatti, dalla documentazione agli atti che la cliente, in data 9 ottobre 2014, ha compilato e sottoscritto un nuovo questionario MIFID, con conseguente modifica del *"profilo di investimento"* da *"aggressivo"* a *"moderato"*.

In conclusione, il Collegio accoglie parzialmente il ricorso, nei sensi e nei termini di cui in motivazione e, pertanto, 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 € 196,00, maggiorata degli interessi legali calcolati dalla data del 9 ottobre 2014 a quella del soddisfo.

Per il resto, lo rigetta.

3.1.2. Dossier titoli intestato a minore – Ordine di vendita di azioni impartito dal tutore – Autorizzazione del giudice tutelare – Diniego della banca – Non correttezza del comportamento dell’intermediario – Risarcimento del danno

E’ contraria alla previsione dell’art. 21 del TUF (che 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 obbliga l’intermediario al risarcimento del danno patito dal ricorrente, la condotta della banca che abbia disposto il blocco dell’operatività di un deposito intestato ad un soggetto inabilitato — impedendo, in tal modo, al tutore di eseguire una operazione di disinvestimento (vendita di azioni) — sulla base del presupposto, rivelatosi sfortunato di adeguato riscontro probatorio, che il tutore avrebbe avuto l’intento di reinvestire il ricavato in titoli azionari e non in titoli di Stato o equiparati (decisione del 10 febbraio 2016, ricorso n. 712/2015).

Il ricorrente deduce che:

- pur essendo egli in possesso da lungo tempo di autorizzazione del Giudice tutelare ex art. 372, c.c., si vedeva rifiutare dalla banca, nel mese di marzo 2013, l’esecuzione di un ordine di vendita di titoli azionari disposto in qualità di tutore del nipote;
- il diniego veniva reiterato anche a seguito dell’acquisizione, da parte del ricorrente, di una nuova autorizzazione ex art. 372, c.c.;
- pertanto, chiedeva la chiusura di ogni rapporto con la banca la quale però ritardava l’operazione;
- a causa del lungo tempo trascorso, le azioni perdevano valore, con conseguente danno al patrimonio del nipote, con riferimento al decremento di valore delle azioni, per complessivi € 10.436,00, oltre interessi legali e spese, quantificabili in € 3.000,00.

La banca replica:

- preliminarmente, che il ricorso *de quo* sarebbe inammissibile *ratione temporis*, essendo trascorso oltre un anno dall’ultimo reclamo proposto in data 2 ottobre 2014;
- nel merito, di non avere ricevuto alcun ordine di vendita da parte del ricorrente, il quale avrebbe ammesso di voler vendere le azioni esclusivamente al fine di reinvestirne i proventi in altri titoli; ciò che, come si desume dalla nota della banca in data 4 settembre 2014, sarebbe precluso alla stregua di quanto disposto dall’art. 374, c.c., che — nel prevedere la necessità di una specifica autorizzazione del Giudice tutelare per le operazioni ivi indicate — non consente, in mancanza, investimenti alternativi ai “*titoli di stato o garantiti dallo stato*” di cui all’art. 372, n. 1, c.c.
- che, comunque, il ricorrente non avrebbe dimostrato l’esistenza di un danno attuale, non potendosi escludere un futuro guadagno dalla vendita dei titoli;
- che, con riferimento al *quantum*, sarebbe arbitrario il calcolo effettuato dal ricorrente, che avrebbe preso a parametro la quotazione dei titoli in date diverse, al fine di ottenere in via teorica il massimo valore di realizzo delle azioni;

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

Deve anzitutto rigettarsi l’eccezione di tardività del ricorso, proposta dalla banca, in quanto non risulta decorso il termine di un anno tra il reclamo proposto e reiterato nei confronti dell’intermediario (24 marzo 2014 e 2 ottobre 2014) e la presentazione del ricorso (proposto il 23 marzo 2015 e reiterato il 7 ottobre 2015).

Nel merito, il ricorso è fondato.

Il ricorrente, nel mese di marzo 2014, tentava di vendere tre titoli azionari di pertinenza del nipote di cui è tutore; non riusciva tuttavia a concludere l'operazione in quanto la banca aveva già bloccato l'operatività del relativo *dossier* titoli a far data dal 13 dicembre 2013 (cfr. la nota del 29 dicembre 2015, fatta pervenire a seguito di apposita richiesta di chiarimenti da parte della Segreteria tecnica).

A tal riguardo, la banca — dopo avere, in un primo momento, rilevato che il suddetto blocco dell'operatività sarebbe conforme a “quanto stabilito dal Giudice Tutelare in materia di investimenti sul deposito titoli a nome del Sig. (...) (...)” (cfr. lettera del 26 giugno 2014) — ha poi precisato che, dopo avere ricevuto la richiesta e avere espresso la propria “disponibilità a dar corso alle vendite di azioni”, l'operazione non fu portata a compimento per volontà dello stesso ricorrente il quale avrebbe successivamente “rappresentato il proprio disinteresse a procedere alle predette vendite a fronte della indisponibilità espressa dalla banca di consentire (in assenza di specifiche istruzioni del giudice tutelare) il successivo reinvestimento del ricavato in azioni invece che in titoli di stato o equiparati” (cfr. la lettera del 4 settembre 2014).

Tale circostanza, tuttavia, risulta sfornita di riscontro probatorio, ed è peraltro smentita da quanto emerge dalle richieste del ricorrente il quale, sin dalla prima istanza diretta all'intermediario (del 24 marzo 2014), si è limitato a chiedere *sic et simpliciter* il ripristino delle funzionalità della piattaforma telematica onde poter procedere alla vendita delle azioni di cui si discute, mentre, nella missiva del 28 maggio 2014 ha addirittura escluso esplicitamente di voler procedere ad un “nuovo investimento”.

Ne deriva che il blocco dell'operatività del dossier titoli di cui trattasi risulta illegittimo e che l'intermediario resistente ha tenuto, nella vicenda in esame, una condotta contraria a quanto prescritto dall'art. 21, comma 1, lett. a), del TUF, che 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”.

Con riferimento al *quantum* del risarcimento dovuto al ricorrente, è da rilevare che il relativo danno non risulta determinabile nel suo preciso ammontare, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente qualora il *dossier* titoli fosse stato operante; sicché, occorre procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., alla sua valutazione equitativa, tenendo conto della data di inizio del blocco dell'operatività, di quella in cui l'intermediario ha consentito il trasferimento, rendendo così disponibili i titoli, del valore iniziale dei titoli e del loro apprezzamento nel periodo considerato.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara la banca tenuta — entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova — al risarcimento del danno subito dal ricorrente nella misura di € 3.000, determinato alla stregua dei parametri sopra indicati.

3.1.3. Sottoscrizione azioni bancarie – Asserita mancata applicazione della disciplina del TUF – Verifica della documentazione – Prestazione del servizio di collocamento e di esecuzione ordini – Attività rientranti nei servizi di investimento – Infondatezza dell'eccezione della banca

E' infondata l'eccezione sollevata dalla banca secondo la quale la disciplina dettata dal T.U.F. in tema di intermediazione finanziaria non sarebbe applicabil ove il ricorrente abbia “richiesto ed ottenuto di acquistare la qualità di socio della banca”, posto che — dalla medesima modulistica predisposta dalla banca — risulta che la stessa ha dato seguito all'operazione dopo

aver effettuato la verifica di adeguatezza e poi di appropriatezza per l'acquisto in contestazione, ovvero prestando il servizio di collocamento e di esecuzione ordini per conto della clientela, attività, queste, che rientrano tutte fra i servizi di investimento di cui al TUF (decisione del 31 maggio 2016, ricorso n. 899/2015).

I ricorrenti espongono di aver sottoscritto 900 azioni della banca convenuta nel settembre 2013 e altre 112 il 18 luglio 2014, senza che alcun “accenno all’illiquidità dei titoli” fosse svolto dal funzionario il quale, anzi, mise in evidenza i “requisiti di stabilità dell’investimento”; sottolineano, inoltre, l’inadeguatezza di tali titoli azionari rispetto al loro profilo finanziario.

Ritenendo, quindi, che la banca abbia violato i doveri di correttezza e trasparenza per aver fornito loro una carenza informativa, i clienti chiedono che le operazioni vengano dichiarate nulle e che venga loro rimborsato il capitale investito, oltre agli interessi legali.

La banca replica che, nel caso di specie, non può ritenersi applicabile la normativa in materia di intermediazione finanziaria, vertendosi in ambito di rapporti societari — i ricorrenti hanno, infatti, chiesto e ottenuto di acquisire la qualità di soci dell’intermediario stesso — con conseguente irrilevanza di eventuali omissioni previste dalla normativa medesima.

La banca precisa, comunque, di aver correttamente informato i ricorrenti circa le caratteristiche, la natura e i rischi degli investimenti in contestazione e di aver consegnato loro tutta la documentazione richiesta dalla normativa vigente in materia di sottoscrizione di strumenti finanziari.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva quanto segue.

E’, anzitutto, infondata l’eccezione sollevata dalla banca secondo la quale “*nella fattispecie in oggetto la disciplina dettata dal T.U.F. in tema di intermediazione finanziaria*” non sarebbe applicabile, in quanto i ricorrenti avevano “*richiesto ed ottenuto di acquistare la qualità di soci della banca*”.

Risulta, infatti, dalla modulistica predisposta dalla banca, che la stessa ha dato seguito all’operazione dopo aver effettuato la verifica di adeguatezza e poi di appropriatezza per entrambi gli acquisti, ovvero prestando il servizio di collocamento e di esecuzione ordini per conto della clientela; attività, queste, che rientrano tutte fra i servizi di investimento di cui al comma 5, dell’art. 1 del TUF.

Nel merito, sono infondate le doglianze con cui i ricorrenti hanno contestato la validità delle due operazioni di acquisto di titoli azionari emessi dalla banca convenuta, asserendo di non essere stati correttamente informati in merito alle caratteristiche di tali strumenti e di non avere un profilo finanziario in linea con il grado di rischio dei predetti investimenti.

Ciò, per le ragioni che seguono.

1) In relazione al primo capo del ricorso, relativo all’acquisto di 900 azioni ordinarie “ (...) Banca” in data 20 novembre 2013 (per € 36.675), è da rilevare che, come risulta dal preordine sottoscritto dal Sig. (...), nella specie la banca ha svolto la prescritta verifica di adeguatezza, all’esito della quale ha reso al cliente una apposita informativa nella quale ha evidenziato:

- che l’operazione era “non adeguata per obiettivo”;
- che era non adeguata anche “per orizzonte temporale”;
- che sussisteva “conflitto di interesse” in quanto trattavasi di “strumento finanziario emesso da società appartenenti al gruppo (...) Banca, negoziato con (...) Banca”;
- inoltre, per quanto qui maggiormente interessa, la banca ha espressamente e specificamente evidenziato che l’operazione era “inadeguata per rischio di liquidità”;
- pertanto, la banca ha sconsigliato l’esecuzione dell’operazione.

All’esito, poi, della successiva verifica di appropriatezza (ove è stata peraltro riportata nuovamente l’indicazione del conflitto di interessi), il cliente ha dichiarato di non volersi avvalere

del servizio di consulenza, e — agendo “di propria iniziativa” — ha dato “espreso incarico alla banca ad eseguire la presente disposizione”.

Pertanto, il Collegio, non ravvisando irregolarità nell’attività informativa della banca in sede di sottoscrizione dei titoli in questione, respinge il suddetto capo di ricorso.

2) Ad analoga conclusione si perviene in relazione al secondo capo del ricorso, relativo all’acquisto, in data 18 luglio 2014, di 112 titoli azionari di nuova emissione (per € 4.032).

Anche in questo caso, infatti, la banca non ha prestato il servizio di consulenza in quanto il ricorrente ha “*agito di propria iniziativa*” — in regime di esecuzione ordini, rispetto al quale la banca ha debitamente fornito adeguate informazioni in merito ai rischi generali del titolo nonché la relativa valutazione di “appropriatezza” — conferendo espreso incarico alla banca medesima di eseguire l’operazione nonostante avesse preso atto che si trattava di un titolo non quotato, collocato dalla banca in conflitto di interesse, non adeguato al suo profilo di rischio (“operazione inadeguata per obiettivo, per *holding* periodo/orizzonte temporale, per rischio di liquidità e per superamento del limite di concentrazione”) e nonostante la banca avesse espressamente sconsigliato l’esecuzione dell’operazione.

E’ da aggiungere che nella scheda di adesione il ricorrente ha dichiarato di aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota Informativa e della Nota di Sintesi.

Ha poi dichiarato di aver preso visione dei fattori di rischio richiamati nei predetti documenti e di conoscere ed accettare senza riserve le condizioni, i termini e le modalità dell’offerta in questione; infine, ha dichiarato di aver ricevuto informazioni adeguate e di aver compreso la natura, i rischi e le implicazioni connesse alla sottoscrizione in argomento.

In particolare, in tutti i predetti documenti consegnati al ricorrente, è specificamente illustrato il rischio di liquidità connesso con l’investimento in questione; in particolare: **a)** nella nota di sintesi, sezione D.3 (“Rischio di liquidità”), si illustra la problematica relativa alla possibile non negoziabilità dei titoli; **b)** il medesimo concetto è ribadito anche nella nota informativa ove, peraltro, si illustra anche il rischio connesso alla modalità di determinazione del prezzo delle azioni e alla non negoziabilità dei diritti di opzione (cfr. il Capitolo 2, “Fattori di rischio”); **c)** il rischio di liquidità è, infine, ulteriormente ribadito anche in sede di Documento di Registrazione (cfr., in particolare, il capitolo 4, rubricato “Fattori di rischio”).

Infine, nei documenti stessi, sono dettagliatamente illustrate le caratteristiche delle azioni 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.

Pertanto, il Collegio, non ravvisando irregolarità nell’attività informativa della banca in sede di sottoscrizione dei predetti titoli azionari, respinge anche tale capo del ricorso.

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

3.1.4. Ordine di acquisto BTP - Asserita richiesta di inserimento nel dossier cointestato – Verifica della documentazione – Ordine di acquisto a valere su un deposito intestato al solo cliente – Correttezza dell’operato della banca

Ove dall’ordine di acquisto del BTP, debitamente sottoscritto dal ricorrente, risulti chiaro che l’operazione dovesse essere eseguita a valere sul sub-deposito di pertinenza esclusiva del ricorrente, è da rigettare il ricorso con il quale il medesimo ricorrente — senza addurre alcuna ulteriore prova documentale — si dolga che la banca abbia intestato a lui solo il titolo anziché

inserirlo nel dossier cointestato con sua moglie (decisione del 31 maggio 2016, ricorso n. 814/2015).

Il ricorrente – titolare insieme a sua moglie di un *dossier* titoli presso l'intermediario convenuto – espone di essersi rivolto alla banca, in data 26 febbraio 2014, per effettuare l'acquisto di un BTP, da cointestare ad ambedue i coniugi; essendosi successivamente accorto che il titolo risultava intestato esclusivamente a sé, chiedeva alla banca la rettifica della titolarità del BTP. A tale richiesta, la banca faceva seguito effettuando, in data 26 marzo 2014, il trasferimento del titolo dal sotto-deposito intestato esclusivamente al ricorrente a quello cointestato; tale operazione comportava una plusvalenza assoggettabile a imposta, il cui addebito sul proprio *dossier* titoli è oggetto di doglianza del presente ricorso. Il ricorrente chiede, infatti, il rimborso di Euro 799,60 erroneamente addebitati dalla banca a titolo di *capital gain*.

La banca replica di aver effettuato l'operazione in maniera corretta; che nessuna contestazione è seguita alla sottoscrizione del titolo; di aver avvertito il ricorrente che la richiesta di modifica dell'intestazione del BTP avrebbe comportato una potenziale plusvalenza, essendo l'operazione qualificata come cessione a titolo oneroso ai sensi della normativa fiscale in vigore.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, rileva quanto segue.

La doglianza relativa alla correttezza dell'esecuzione dell'ordine di acquisto del BTP che, secondo il ricorrente, avrebbe dovuto essere inserito nel dossier cointestato, è basata su mere affermazioni del ricorrente le quali — oltre ad essere prive di rilievo nel procedimento innanzi all'Ombudsman (cfr., di recente, la decisione del 29 febbraio 2015, ric. n. 726/2015) che, nella fase istruttoria, prevede l'assunzione delle sole prove documentali (art. 10, del Regolamento) — risultano smentite dalla documentazione in atti.

Invero, dal relativo ordine, debitamente sottoscritto dal ricorrente, risulta adeguatamente comprensibile che l'operazione medesima era destinata ad essere eseguita sul sub-deposito di pertinenza esclusiva del ricorrente (subito dopo il numero di deposito, infatti, l'ordine riporta la dicitura “SDP 1”, che è appunto il subdeposito 1 intestato al ricorrente).

Sicché, l'operazione posta in essere dalla banca (intestazione del titolo al solo ricorrente) si è rivelata del tutto conforme a quanto era stato chiesto con l'ordine di acquisto.

Con riferimento, poi, alla richiesta di rimborso di € 799,60, addebitati dalla banca come prelievo d'imposta a titolo di *capital gain*, la doglianza attiene ad adempimenti (corretta indicazione del valore dei titoli e relativa applicazione delle ritenute fiscali) ai quali la depositaria è semmai 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” — tale capo del ricorso è inammissibile.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio in parte rigetta e in parte dichiara inammissibile il ricorso.

3.2. Obblighi informativi

3.2.1. *Sottoscrizione titoli bancari – Asserita carenza informativa – Consegna documentazione contrattuale – Descrizione della natura e delle caratteristiche del titolo – Infondatezza della domanda*

Deve dichiararsi infondato il ricorso con cui l'istante deduca una carenza informativa, al momento della sottoscrizione, in merito alla illiquidità del titolo acquistato, qualora, dalla documentazione in atti, risulti che al cliente sono stati consegnati documenti (Nota Informativa, Documento di Registrazione e Nota di Sintesi) nei quali sono puntualmente descritti sia il “rischio di liquidità”, quale fattore di rischio connesso all'attività dell'emittente e alle azioni stesse, sia 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 (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 599/2015).

Il ricorrente espone di aver aderito il 2 settembre 2013 all'operazione di aumento del capitale sociale lanciata dalla banca convenuta e che, in sede di sottoscrizione, non era stato informato 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, l'annullamento dell'operazione di investimento, ovvero la restituzione dell'intera somma investita.

La banca replica che al ricorrente era stata fornita tutta l'informativa prevista dalla normativa vigente in materia di investimenti finanziari; inoltre, a partire dal 30 giugno 2012, in calce alle azioni dalla stessa emesse, 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 sull'illiquidità del titolo acquistato, al momento (31 luglio 2013) della sottoscrizione dell'adesione all'offerta in opzione di azioni e obbligazioni convertibili lanciata dalla banca convenuta e denominata “*Banca Popolare di (...) 15^a Emissione Subordinato Convertibile – Banca Popolare di (...) 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 l'operazione non era adeguata al suo profilo di rischio (sia per superamento del limite di concentrazione che per obiettivo), che l'esperienza non risultava soddisfatta e che era presente un 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 in regime di “*esecuzione ordini*”, ovvero senza la prestazione di un servizio di consulenza da parte della banca.

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, nella sezione 3 rubricata “Fattori di rischio”, indica il “rischio di liquidità” quale fattore di rischio connesso sia all'attività dell'emittente che alle azioni stesse;

- 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, nel paragrafo 4.1.5. 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.

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 (...)”: **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*”.

Il Collegio, quindi, ritenuta infondata la doglianza del ricorrente relativa alla carente informativa successiva alla sottoscrizione delle azioni in questione, respinge tale capo del ricorso.

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

3.2.2. Switch tra fondi – Contestazione sulle commissioni – Esiguità degli importi – Asserita carenza informativa – Successiva restituzione – Non incidenza sulle scelte di investimento

Stante l’esiguità degli importi addebitati (e, peraltro, successivamente restituiti) a titolo di commissione per gli switch tra fondi, non appare plausibile ritenere che la mancanza di informazioni sul punto — pur richieste espressamente alla banca da parte del ricorrente — possa avere indotto quest’ultimo a non effettuare analoghe operazioni; tanto più ove si consideri l’incidenza minima delle commissioni rispetto alle somme impegnate negli switch di cui trattasi (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 786/2014).

Il ricorso è articolato in cinque distinti capi.

1. Con il primo capo viene chiesto, sotto una pluralità di profili, il risarcimento del danno da inadempimento degli intermediari convenuti agli obblighi informativi in occasione dell’esecuzione di quattro switch eseguiti dal ricorrente, tramite (...), nel periodo compreso tra il 7 e il 14 novembre

2011, dal fondo del comparto monetario “(...) Liquidità classe A” ai fondi del comparto azionario “(...) Azioni Europa” e “(...) Azioni Italia”.

1.1. Il ricorrente si duole che, con riferimento alla suddette operazioni, non è stata effettuata, al momento della sottoscrizione, la valutazione di appropriatezza; non gli sono state fornite le informazioni obbligatorie relative a titoli sottoscritti; non gli è stato consegnato il prospetto informativo o altro documento illustrativo relativo ai nuovi fondi; non gli è stato inviato nessun rendiconto sull’andamento dell’investimento e delle perdite nemmeno in corso di rapporto; non è stato rispettato, con riferimento ai moduli di disposizione degli switch, il requisito della forma scritta.

Il ricorrente, per i motivi su esposti, contesta la validità delle suddette operazione e chiede la somma di € 1.490,00, oltre agli interessi legali.

1.2. (...) replica deducendo che, in occasione della esecuzione dei suddetti switch, la banca ha effettuato la valutazione di appropriatezza e che, alla luce del questionario MIFID compilato e sottoscritto dal ricorrente in data 28 ottobre 2011, le operazioni in questione sono risultate appropriate al profilo del ricorrente.

1.3. (...) Capital SGR replica, affermando che: **a)** la SGR, nell'ambito della prestazione del servizio di gestione collettiva del risparmio, non è tenuta ad effettuare le valutazioni di adeguatezza o appropriatezza; **b)** nella documentazione sottoscritta in occasione delle operazioni di switch, il ricorrente ha dato atto di aver ricevuto tutta la documentazione richiesta dalla normativa allora vigente; **c)** l’asserita carenza di rendicontazione non sussiste in quanto la SGR ha provveduto ad inviare al ricorrente sia le lettere di conferma delle operazioni tempo per tempo disposte dal partecipante, sia la comunicazione annuale (denominata «Orizzonte Investimenti») che contiene l’indicazione, come tempo per tempo aggiornato, del rendimento dei fondi nell'esercizio precedente; **d)** la firma della banca collocatrice in calce agli ordini di switch (c.d. “benefirma”) non è normativamente richiesta ad substantiam a pena di nullità, com’è confermato dalla circostanza che gli ordini stessi possono essere inviati direttamente dal partecipante alla SGR istitutrice del fondo.

1.4. In proposito il Collegio osserva quanto segue.

a) La doglianza concernente la mancata esecuzione, da parte della banca convenuta, della valutazione di appropriatezza, è infondata alla luce della documentazione acquisita, in base alla quale soltanto il Collegio è chiamato a giudicare la controversia.

Invero, i fondi oggetto di contestazione risultano essere appropriati al profilo di investitore emergente dal questionario MIFID, compilato e sottoscritto dal ricorrente in data 28 ottobre 2011, dal quale emerge una propensione al rischio “*alta*” e, quale obiettivo di investimento, “*la crescita elevata del capitale, a fronte di elevate oscillazioni del valore degli investimenti, con rischio di perdita del capitale*”.

Ne deriva che l’eventuale omissione dedotta dal ricorrente non può comunque aver prodotto un danno in capo al ricorrente medesimo.

Né si può dire, come sostenuto dal ricorrente, che il questionario sia stato compilato, a breve distanza del precedente, per “*iniziativa del tutto autonoma dell’Ufficio Titoli [della banca] per il proprio tornaconto*”, posto che con l’apposizione della propria firma sul documento il ricorrente se ne è assunto la piena paternità, approvandone integralmente il contenuto.

b) La doglianza in merito alla mancata consegna di documentazione rilevante, è infondata.

Il ricorrente ha, infatti, disposto le suddette operazioni apponendo la propria firma sui relativi moduli d’ordini e che detti moduli contengono la seguente dichiarazione: “*Avendo ricevuto copia delle parti I e II del prospetto informativo e, essendo stato informato della possibilità di richiedere la parte III del prospetto medesimo, il sottoscrittore [...] accetta, con il presente modulo, [...], di sottoscrivere quote dei seguenti fondi [...]*”.

Le Parti I e II del Prospetto informativo, che il ricorrente ha dichiarato di avere ricevuto, forniscono adeguatamente le informazioni generali sulla società di gestione dei fondi, nonché la disciplina comune a tutti gli OICR, e descrivono altresì in modo approfondito, con riferimento a ciascun singolo fondo, le caratteristiche del relativo strumento. Sicché, appare indubitabile che il ricorrente sia stato messo in condizione di esercitare compiutamente le proprie consapevoli scelte di investimento.

c) La doglianza relativa al mancato invio dei rendiconti sull'andamento degli investimenti, è fondata.

L'obbligo informativo non è però ascrivibile alla banca convenuta ai sensi della normativa pure richiamata dal ricorrente (art. 10, comma 3, sez. III, delle Condizioni Generali di contratto), la quale riguarda esclusivamente l'invio di documentazione concernente il riepilogo *“delle operazioni effettuate”*.

L'obbligo, invece, discende dal disposto dell'art. 20 della Parte I del Prospetto Informativo, che prevede la trasmissione al cliente, con cadenza annuale, di un rendiconto contenente le *“informazioni relative ai dati periodici di rischio/rendimento dei Fondi”*, e pone l'adempimento esclusivamente a carico di (...) Capital SGR.

Nella specie, il suddetto intermediario sostiene di avervi ottemperato (mediante la trasmissione della già richiamata comunicazione denominata *«Orizzonte Investimenti»*), senza tuttavia fornire riscontro probatorio di quanto affermato.

Sicché la doglianza del ricorrente sul punto è da considerare fondata e, di conseguenza, la SGR convenuta deve essere ritenuta responsabile dei danni subiti dal cliente.

Rilevato, peraltro, che non è possibile stabilire con certezza quali sarebbero state le scelte di investimento/disinvestimento del ricorrente nel caso la SGR avesse correttamente adempiuto agli obblighi di rendicontazione in questione — il Collegio ritiene che la quantificazione del pregiudizio subito debba essere effettuata mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c.; dichiara, quindi, la SGR tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova — a corrispondere al ricorrente l'importo di € 1.000,00.

d) La doglianza in merito all'asserita invalidità degli switch per vizio di forma scritta, è infondata.

Il ricorrente — invocando l'art. 1352 c.c. e art. 2, sez. IV delle Condizioni Generali del contratto quadro stipulato con la banca, secondo cui *“gli ordini sono impartiti alla banca di norma per iscritto”* — sostiene che l'assenza, sui moduli con cui ha disposto gli switch in questione, del timbro e/o della firma dell'impiegato della banca autorizzato, determini la mancata integrazione del requisito della forma scritta degli atti in questione, con conseguente nullità delle operazioni disposte.

Anche a considerare l'ordine *de quo* non già quale mera dichiarazione unilaterale ma quale vero e proprio contratto, la tesi del ricorrente è comunque da disattendere alla luce del consolidato orientamento giurisprudenziale, cui il Collegio aderisce, secondo il quale — ai fini della validità del contratto — è sufficiente la firma del solo cliente là dove, come nella specie, la banca abbia manifestato la volontà di dare esecuzione all'ordine medesimo, eseguendolo correttamente (cfr. Cass. n. 4564 del 22 marzo 2012).

2. Con il secondo capo del ricorso viene chiesto il risarcimento del danno asseritamente provocato dalla tardiva risposta degli intermediari alla richiesta con cui il ricorrente contestava e, comunque, chiedeva chiarimenti in ordine all'applicazione di commissioni di ingresso con riferimento a n. 7 operazioni di switch dal fondo *“(...) Liquidità classe A”* ai fondi del comparto azionario *“(...) Azioni Europa”*, *“(...) Azioni Italia”* e *“(...) Azioni PMI America”*, effettuate nel periodo compreso tra il 9 novembre 2011 e 17 gennaio 2012.

2.1. Il ricorrente sostiene che — trattandosi di semplici switch — le “commissioni di ingresso”, per un importo complessivo di € 286,85, non erano dovute e che, inoltre, il rilevante ritardo della risposta (intervenuta solo nel mese di dicembre 2013, a fronte di una richiesta avanzata a seguito degli switch del novembre 2011), e il conseguente stato di incertezza in merito ad una informazione essenziale, protrattosi per lungo tempo, lo avrebbe dissuaso dall’effettuare altri investimenti nel comparto azionario, con una perdita stimabile in complessivi € 23.730,00.

2.2. (...) replica, ribadendo di avere fornito al ricorrente tutta documentazione di legge, da cui sono desumibili le informazioni chieste dal medesimo ricorrente in ordine alle commissioni di cui trattasi; informazioni reperibili, inoltre, anche sul sito web della SGR.

2.3. (...) Capital SGR replica, precisando di avere già provveduto a fornire al ricorrente tutti i chiarimenti del caso con comunicazione del 13 dicembre 2013 nella quale si ammette l’anomalia nel funzionamento dei propri sistemi con riferimento ad alcune operazioni e, di conseguenza, si riconosce al ricorrente l’importo di € 286,85, già accreditato con bonifico bancario a valere sul suo conto corrente.

2.4. Il Collegio ritiene infondata la richiesta risarcitoria avanzata dal ricorrente.

Vero è infatti che appare eccessivo il lasso di tempo trascorso tra la richiesta di chiarimenti in merito all’applicazione delle commissioni di ingresso in caso di switch da un fondo ad un altro, e la risposta dell’intermediario.

Nondimeno, stante l’esiguità degli importi addebitati (e, peraltro, successivamente restituiti) a titolo di commissione per gli switch — in totale, € 286,85, per 7 switch —, non appare plausibile ritenere che la mancanza di informazioni sul punto possa avere indotto il ricorrente (che, peraltro, sembra essere consapevole che l’addebito sia stato dovuto ad un semplice errore) a non effettuare analoghe operazioni; tanto più ove si consideri l’incidenza minima delle commissioni rispetto alle somme impegnate negli switch di cui trattasi (quasi 20.000 euro).

3. Con il terzo capo del ricorso viene chiesto il risarcimento del danno asseritamente provocato dalla mancata informativa in ordine alla fusione e al cambiamento di profilatura del fondo “(...) focus azioni europa” — incorporato nel fondo “(...) *Azioni Europa Multimanager*” e divenuto “(...) *Azioni Europa*” — del quale deteneva n. 807,163 quote, alla data del 31 maggio 2011.

3.1. Il ricorrente si duole di non avere ricevuto alcuna informativa, né in forma orale né per iscritto, sia con riferimento a tale incorporazione che in merito alla natura, ai rischi e alle implicazioni relative all’operazione, al fine di consentirgli di effettuare delle scelte ponderate di investimento o disinvestimento

Afferma che, ove portato a conoscenza di ciò, avrebbe esercitato il diritto di recesso e, inoltre, si sarebbe astenuto dalla sottoscrizione di tutti gli switch che riguardavano la sottoscrizione dei (...) *Azioni Europa*”.

Chiede, pertanto, la somma di € 1.490,00 a titolo di risarcimento del danno subito.

3.2. (...) Capital SGR replica deducendo che, alla data di esecuzione della suddetta fusione per incorporazione tra fondi (30 maggio 2011), il ricorrente non risultava essere intestatario di alcuna quota dei fondi interessati e che, comunque, l’operazione gli è stata comunicata nel dettaglio sia prima che dopo l’intervenuta fusione.

3.3. Il Collegio rileva che la doglianza è sfornita di riscontro probatorio.

Invero, il ricorrente non ha fornito alcuna evidenza documentale idonea dimostrare che alla data in cui le fusioni tra fondi hanno avuto efficacia (31 maggio 2011), egli fosse titolare di quote di fondi che, in virtù dei suddetti riassetti, siano stati incorporati in altri fondi dalle caratteristiche a quest’ultimo non note.

In mancanza di riscontro probatorio a sostegno della contestazione del ricorrente, il relativo capo di ricorso deve pertanto essere respinto.

4. Con il quarto capo del ricorso viene chiesto il risarcimento delle somme addebitate al ricorrente, per complessivi € 328,42, a titolo di “oneri accessori” con riferimento ad una serie di operazioni di switch eseguite nel periodo compreso tra il 10 novembre 2011 e il 7 marzo 2012.

4.1. Il ricorrente si duole di non essere stato informato, al momento della sottoscrizione, che per l’operazione di switch sarebbero stati applicati oneri accessori; ripropone, inoltre, la censura relativa all’asserita inosservanza della forma scritta (cfr. § 1.1, lett. d).

Chiede, pertanto, l’annullamento delle relative operazioni ovvero, in alternativa, la corresponsione di “un risarcimento per ciascuno switch pari alla differenza tra il valore corrente delle quote, attualizzata alla data del 31 ottobre 2015, e quello della data in cui è stato effettuato lo switch, per un totale di € 30.595,00”.

4.2. (...) Capital SGR — e, conformemente, (...) — replicano deducendo che gli importi di cui trattasi non costituiscono un’ulteriore voce di costo a detrazione dell’importo liquidato a favore del cliente, ma una mera evidenza contabile dei diritti fissi e delle eventuali commissioni di sottoscrizione e di rimborso che sono stati addebitati in riferimento alle quote oggetto di disinvestimento. Quanto alla forma scritta, rinviando a quanto già rappresentato con riferimento al primo capo del ricorso.

4.3. In proposito, il Collegio rileva che le somme, indicate come “oneri accessori”, riportate nelle note di eseguito inviate dall’intermediario, non costituiscono importi prelevati al cliente in ragione delle operazioni di switch eseguite, ma rappresentano diritti fissi e commissioni di sottoscrizione e di rimborso che sono già stati addebitati in riferimento alle quote oggetto di disinvestimento (peraltro compensabili, sotto il profilo fiscale, con eventuali plusvalenze successivamente maturate); ritiene, pertanto, infondata anche la suddetta doglianza.

5. Con il quinto capo del ricorso, si deduce la mancata consegna, da parte della banca convenuta, della documentazione richiesta in data 7 e 9 aprile 2015, e si chiede, a titolo di risarcimento, la somma di € 15.000,00.

Il Collegio rileva in proposito 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.

Pertanto — considerato che l’Ombudsman-Giurì Bancario, a norma di Regolamento, può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie — dichiara il suddetto capo del ricorso inammissibile.

In conclusione, il Collegio accoglie parzialmente il primo capo del ricorso, nei sensi e nei termini di cui in motivazione e, pertanto, dichiara (...) Capital SGR tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova — a corrispondere al ricorrente l’importo di € 1.000,00.

Per il resto, lo dichiara in parte inammissibile e in parte infondato.

3.2.3. Sottoscrizione azioni bancarie – Asserita mancata informativa in sede contrattuale – Verifica della documentazione – Completezza dell’informativa su natura e caratteristiche dei titoli azionari – Rigetto del ricorso

E’ infondato il ricorso avente ad oggetto l’asserita irregolarità nell’attività informativa prestata dalla banca in sede contrattuale, là dove dalla documentazione in atti, risulti che il ricorrente sia stato edotto delle caratteristiche e della natura dei titoli azionari acquistati (illiquidità, inadeguatezza dell’operazione, conflitto di interessi) (decisione del 31 maggio 2016, ricorso n. 899/2015).

I ricorrenti espongono di aver sottoscritto 900 azioni della banca convenuta nel settembre 2013 e altre 112 il 18 luglio 2014, senza che alcun “accenno all’illiquidità dei titoli” fosse svolto dal funzionario il quale, anzi, mise in evidenza i “requisiti di stabilità dell’investimento”; sottolineano, inoltre, l’inadeguatezza di tali titoli azionari rispetto al loro profilo finanziario.

Ritenendo, quindi, che la banca abbia violato i doveri di correttezza e trasparenza per aver fornito loro una carenza informativa, i clienti chiedono che le operazioni vengano dichiarate nulle e che venga loro rimborsato il capitale investito, oltre agli interessi legali.

La banca replica che, nel caso di specie, non può ritenersi applicabile la normativa in materia di intermediazione finanziaria, vertendosi in ambito di rapporti societari — i ricorrenti hanno, infatti, chiesto e ottenuto di acquisire la qualità di soci dell’intermediario stesso — con conseguente irrilevanza di eventuali omissioni previste dalla normativa medesima.

La banca precisa, comunque, di aver correttamente informato i ricorrenti circa le caratteristiche, la natura e i rischi degli investimenti in contestazione e di aver consegnato loro tutta la documentazione richiesta dalla normativa vigente in materia di sottoscrizione di strumenti finanziari.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva quanto segue.

E’, anzitutto, infondata l’eccezione sollevata dalla banca secondo la quale “*nella fattispecie in oggetto la disciplina dettata dal T.U.F. in tema di intermediazione finanziaria*” non sarebbe applicabile, in quanto i ricorrenti avevano “*richiesto ed ottenuto di acquistare la qualità di soci della banca*”.

Risulta, infatti, dalla modulistica predisposta dalla banca, che la stessa ha dato seguito all’operazione dopo aver effettuato la verifica di adeguatezza e poi di appropriatezza per entrambi gli acquisti, ovvero prestando il servizio di collocamento e di esecuzione ordini per conto della clientela; attività, queste, che rientrano tutte fra i servizi di investimento di cui al comma 5, dell’art. 1 del TUF.

Nel merito, sono infondate le doglianze con cui i ricorrenti hanno contestato la validità delle due operazioni di acquisto di titoli azionari emessi dalla banca convenuta, asserendo di non essere stati correttamente informati in merito alle caratteristiche di tali strumenti e di non avere un profilo finanziario in linea con il grado di rischio dei predetti investimenti.

Ciò, per le ragioni che seguono.

1) In relazione al primo capo del ricorso, relativo all’acquisto di 900 azioni ordinarie “ (...) Banca” in data 20 novembre 2013 (per € 36.675), è da rilevare che, come risulta dal preordine sottoscritto dal Sig. (...), nella specie la banca ha svolto la prescritta verifica di adeguatezza, all’esito della quale ha reso al cliente una apposita informativa nella quale ha evidenziato:

- che l’operazione era “non adeguata per obiettivo”;
- che era non adeguata anche “per orizzonte temporale”;
- che sussisteva “conflitto di interesse” in quanto trattavasi di “strumento finanziario emesso da società appartenenti al gruppo (...) Banca, negoziato con (...) Banca”;
- inoltre, per quanto qui maggiormente interessa, la banca ha espressamente e specificamente evidenziato che l’operazione era “inadeguata per rischio di liquidità”;
- pertanto, la banca ha sconsigliato l’esecuzione dell’operazione.

All’esito, poi, della successiva verifica di appropriatezza (ove è stata peraltro riportata nuovamente l’indicazione del conflitto di interessi), il cliente ha dichiarato di non volersi avvalere del servizio di consulenza, e — agendo “di propria iniziativa” — ha dato “espresso incarico alla banca ad eseguire la presente disposizione”.

Pertanto, il Collegio, non ravvisando irregolarità nell’attività informativa della banca in sede di sottoscrizione dei titoli in questione, respinge il suddetto capo di ricorso.

2) Ad analoga conclusione si perviene in relazione al secondo capo del ricorso, relativo all'acquisto, in data 18 luglio 2014, di 112 titoli azionari di nuova emissione (per € 4.032).

Anche in questo caso, infatti, la banca non ha prestato il servizio di consulenza in quanto il ricorrente ha “*agito di propria iniziativa*” — in regime di esecuzione ordini, rispetto al quale la banca ha debitamente fornito adeguate informazioni in merito ai rischi generali del titolo nonché la relativa valutazione di “*appropriatezza*” — conferendo espresso incarico alla banca medesima di eseguire l'operazione nonostante avesse preso atto che si trattava di un titolo non quotato, collocato dalla banca in conflitto di interesse, non adeguato al suo profilo di rischio (“*operazione inadeguata per obiettivo, per holding periodo/orizzonte temporale, per rischio di liquidità e per superamento del limite di concentrazione*”) e nonostante la banca avesse espressamente sconsigliato l'esecuzione dell'operazione.

E' da aggiungere che nella scheda di adesione il ricorrente ha dichiarato di aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota Informativa e della Nota di Sintesi.

Ha poi dichiarato di aver preso visione dei fattori di rischio richiamati nei predetti documenti e di conoscere ed accettare senza riserve le condizioni, i termini e le modalità dell'offerta in questione; infine, ha dichiarato di aver ricevuto informazioni adeguate e di aver compreso la natura, i rischi e le implicazioni connesse alla sottoscrizione in argomento.

In particolare, in tutti i predetti documenti consegnati al ricorrente, è specificamente illustrato il rischio di liquidità connesso con l'investimento in questione; in particolare: **a)** nella nota di sintesi, sezione D.3 (“*Rischio di liquidità*”), si illustra la problematica relativa alla possibile non negoziabilità dei titoli; **b)** il medesimo concetto è ribadito anche nella nota informativa ove, peraltro, si illustra anche il rischio connesso alla modalità di determinazione del prezzo delle azioni e alla non negoziabilità dei diritti di opzione (cfr. il Capitolo 2, “*Fattori di rischio*”); **c)** il rischio di liquidità è, infine, ulteriormente ribadito anche in sede di Documento di Registrazione (cfr., in particolare, il capitolo 4, rubricato “*Fattori di rischio*”).

Infine, nei documenti stessi, sono dettagliatamente illustrate le caratteristiche delle azioni 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.

Pertanto, il Collegio, non ravvisando irregolarità nell'attività informativa della banca in sede di sottoscrizione dei predetti titoli azionari, respinge anche tale capo del ricorso.

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

3.2.4. Acquisto azioni bancarie – Asserita carente informativa su provvedimenti normativi – Assenza di obbligo in capo alla banca – Infondatezza del ricorso

Posto che la limitazione al riacquisto di azioni proprie, così come prevista nel Regolamento UE n. 575/2013, costituisce un aspetto della illiquidità dei titoli bancari in questione, il relativo obbligo informativo della banca deve considerarsi assolto ove la stessa abbia dettagliatamente descritto al cliente le caratteristiche e le implicazioni insite nella natura illiquida del prodotto finanziario acquistato (decisione del 19 luglio 2016, ricorso n. 248/2016).

Il ricorrente chiede l'annullamento del contratto di acquisto di titoli emessi dalla “Banca Popolare di (...)” — con conseguente restituzione delle somme investite — in quanto, in violazione degli obblighi di trasparenza e correttezza, gli sarebbero state fornite informazioni fuorvianti e non

veritiere in sede di sottoscrizione: non gli sarebbe, cioè, stato fornito alcun documento da cui risultasse che si trattava di un prodotto illiquido e che, a seguito dell'entrata in vigore del Regolamento UE n. 575/2013, non era più possibile “dare seguito alla richiesta di rimborso delle azioni”. Lamenta, inoltre, l'assenza di un'informativa post-contrattuale, come previsto dalla normativa in materia di prodotti finanziari illiquidi.

Posto che, se avesse saputo che le azioni non erano quotate e che non avrebbe avuto “nessuna possibilità di venderle”, non avrebbe sottoscritto l'investimento in contestazione, il ricorrente chiede l'intervento dell'Ombudsman a tutela delle sue ragioni.

La banca replica che il ricorrente, al momento della sottoscrizione, aveva ricevuto tutta la documentazione informativa in merito all'investimento in contestazione, anche con particolare riguardo all'illiquidità del prodotto acquistato e che, inoltre, tutta la documentazione contrattuale era risultata regolarmente sottoscritta. Anche l'invio delle comunicazioni post-contrattuali era stato correttamente eseguito.

La banca precisa, poi, che il citato Regolamento non sanciva alcun divieto per le banche di acquistare azioni proprie mediante il Fondo Acquisto Azioni Proprie, ma prevedeva taluni nuovi limiti autorizzativi e quantitativi al suo utilizzo.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, rileva che — in relazione alla sottoscrizione, in data 19 giugno 2014, di 32 azioni di “Banca Popolare di (...)” — il ricorrente deduce: 1) la non corretta informativa in sede precontrattuale, con particolare riferimento all'illiquidità del titolo; 2) la mancata informativa in merito al Regolamento UE n. 575/2013; 3) il mancato invio di estratti di deposito titoli successivi alla sottoscrizione, come previsto in materia di prodotti finanziari illiquidi.

Tutti i capi del ricorso sono infondati.

A) Per quanto riguarda la prima doglianza, è da rilevare che l'ordine di sottoscrizione dei titoli in contestazione reca le seguenti indicazioni: 1) presenza di un conflitto di interessi per collocamento di strumenti finanziari di propria emissione; 2) assenza della prestazione del servizio di consulenza da parte della banca; 3) appropriatezza dell'operazione finanziaria.

In merito, si rileva che l'investimento è stato reputato “appropriato” in quanto — nel questionario Mifid compilato e sottoscritto il 13 giugno 2014 — il ricorrente ha dichiarato di avere conoscenza in materia di azioni e di avere quale obiettivo di investimento quanto segue: *“crescita significativa del capitale nel tempo, sopportando anche forti oscillazioni di valore e conseguenti perdite in conto capitale, anche in relazione a fattori di mercato, al rischio di credito dell'emittente e alla scarsa liquidabilità del prodotto finanziario (rischio elevato)”*.

In calce al modulo di sottoscrizione, il ricorrente ha dichiarato di prendere atto delle indicazioni riportate e di dare espresso incarico alla banca ad eseguire l'ordine di acquisto.

Inoltre, contrariamente a quanto dedotto nel ricorso, è da rilevare che la banca ha fornito al ricorrente informazioni dettagliate anche con specifico riferimento alla illiquidità del titolo.

Invero, nella scheda di adesione, regolarmente sottoscritta, il ricorrente ha dichiarato di aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota Informativa e della Nota di Sintesi. Ha poi dichiarato di essere consapevole dei fattori di rischio richiamati nei predetti documenti e di conoscere ed accettare senza riserve le condizioni e le modalità dell'offerta in questione.

In tutti i predetti documenti consegnati al ricorrente, è appunto illustrato il rischio di liquidità connesso con l'investimento in questione, e segnatamente: **a)** la Nota di Sintesi, nella sezione D rubricata “Rischi”, indica il “rischio di liquidità” quale fattore di rischio connesso sia all'attività dell'emittente che alle azioni stesse; **b)** la Nota Informativa, ribadisce che sussiste un *“Rischio di liquidità connesso alle azioni”* (cfr. la sezione 2 denominata “Fattori di Rischio”); **c)** il rischio di liquidità è, infine, ulteriormente ribadito anche in sede di Documento di Registrazione (cfr., in particolare, il capitolo 4, paragrafo 1.8, rubricato appunto “Rischio di liquidità”).

Si osserva, infine, che in questi documenti sono dettagliatamente illustrate le caratteristiche delle azioni 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.

Pertanto, non ravvisando irregolarità nell'attività informativa della banca in sede di sottoscrizione dei titoli azionari bancari in argomento, il Collegio ritiene infondato il suddetto capo del ricorso.

B) In merito alla mancata informativa circa il contenuto del Regolamento UE n. 575/2013, è anzitutto da rilevare che, fermi restando gli obblighi informativi di legge, l'intermediario non ha alcuno specifico ulteriore obbligo di fornire una apposita informativa circa i provvedimenti normativi che potrebbero risultare applicabile alla fattispecie in caso di vendita del titolo.

Inoltre, il citato regolamento — diversamente da quanto asserito dal cliente — non sancisce alcun divieto per le banche di acquistare azioni proprie mediante il Fondo Riacquisto Azioni, limitandosi, invece, a prevedere taluni nuovi motivi autorizzativi e quantitativi al suo utilizzo.

Pertanto, atteso che la limitazione al riacquisto costituisce un aspetto della illiquidità delle azioni bancarie in esame, il Collegio ritiene infondato tale capo del ricorso posto che — come detto alla precedente lettera A — l'intermediario ha dettagliatamente descritto al cliente le caratteristiche e le implicazioni insite nella natura illiquida del prodotto finanziario acquistato.

C) In relazione all'asserita assenza di un'informativa post contrattuale, si rileva che tale affermazione del ricorrente trova smentita negli estratti deposito titoli inviati allo stesso successivamente all'acquisto in argomento.

In tali rendiconti periodici, infatti, sono sempre puntualmente riportate le seguenti informazioni rilevanti in relazione alle azioni della "Banca Popolare di (...)": 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*".

Il Collegio, quindi, ritiene infondata anche la doglianza del ricorrente relativa alla carente informativa successiva alla sottoscrizione delle azioni in questione.

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

3.2.5. Sottoscrizione prodotto illiquido – Asserita carenza informativa – Verifica della documentazione consegnata in sede di sottoscrizione – Corretto operato della banca

Ha correttamente operato la banca che, in sede di collocamento di proprie azioni, abbia informato l'investitore che trattavasi di titoli non quotati, collocati in conflitto di interesse e non

adeguati al profilo di rischio del cliente, e che abbia altresì consegnato al medesimo tutta la documentazione informativa (il documento di registrazione, la nota informativa e la nota di sintesi), contenente adeguate informazioni con riferimento, in particolare, alla illiquidità dell'investimento (decisione del 19 luglio 2016, ricorso n. 285/2016).

I ricorrenti espongono di aver sottoscritto, in più tranches, titoli della banca convenuta, che avrebbe omesso di informarli che si trattava di prodotti finanziari illiquidi, nonché di operazioni non adeguate al loro profilo di rischio; i ricorrenti chiedono, quindi, il rimborso del capitale investito, oltre agli interessi legali.

La banca replica di aver informato correttamente i ricorrenti circa la natura e le caratteristiche dei titoli acquistati, in ossequio ai principi di correttezza e trasparenza; inoltre, in relazione all'acquisto dell'11 gennaio 2013, eccepisce la tardività del reclamo rispetto alla sottoscrizione dell'investimento.

Infine, in merito alla sottoscrizione del 16 luglio 2014, la banca precisa che non era stato prestato il servizio di consulenza e che l'investimento era stato sconsigliato ai ricorrenti, i quali — preso atto di tale segnalazione — avevano comunque incaricato la banca di procedere con l'esecuzione dell'operazione.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva quanto segue.

I ricorrenti hanno sottoscritto in due distinte *tranches* titoli emessi da “Banca” (11 gennaio 2013 e 16 luglio 2014); rispetto ad entrambi gli acquisti lamentano l'inadeguatezza del prodotto sottoscritto ed una carenza informativa in sede precontrattuale, con particolare riferimento alla illiquidità dei titoli azionari in questione.

A) La domanda inerente all'acquisto dell'11 gennaio 2013 è inammissibile.

I ricorrenti, infatti, hanno presentato reclamo presso l'ufficio reclami della banca il 20 maggio 2015, ossia successivamente allo scadere del termine di cui all'art. 7, comma 1, lettera a), del Regolamento, a mente del quale la clientela degli intermediari aderenti può rivolgersi all'Ombudsman-Giurì 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.

B) La domanda concernente l'adesione, in data 16 luglio 2014, all'offerta in opzione riservata ad azionisti di Banca (acquisto di 218 azioni della banca convenuta), è infondata.

Nella specie, la banca non ha prestato il servizio di consulenza: il ricorrente (Sig.) ha “*agito di propria iniziativa*” — in regime di esecuzione ordini — conferendo espresso incarico alla banca di eseguire l'operazione nonostante avesse preso atto che si trattava di un titolo non quotato, collocato dalla banca in conflitto di interesse, non adeguato al suo profilo di rischio (sia “*per obiettivo*” che per “*superamento del limite di concentrazione*”) e nonostante la banca avesse espressamente sconsigliato l'esecuzione dell'operazione.

E' da aggiungere che nella scheda di adesione il ricorrente ha dichiarato di aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota Informativa e della Nota di Sintesi.

Ha poi dichiarato di aver preso visione dei fattori di rischio richiamati nei predetti documenti e di conoscere ed accettare senza riserve le condizioni, i termini e le modalità dell'offerta in questione; infine, ha dichiarato di aver ricevuto informazioni adeguate e di aver compreso la natura, i rischi e le implicazioni connesse alla sottoscrizione in argomento, nonché di essere a conoscenza dei “rischi tipici di un investimento in strumenti finanziari di capitale non quotati in mercati regolamentati”.

In particolare, in tutti i predetti documenti consegnati al ricorrente, è specificamente illustrato il rischio di liquidità connesso con l'investimento in questione, e segnatamente: **a)** nella nota di sintesi, sezione D.3 (“Rischio di liquidità”), ove si illustra la problematica relativa alla possibile non negoziabilità dei titoli; **b)** il medesimo concetto è ribadito anche nella nota

informativa ove, peraltro, si illustra anche il rischio connesso alla modalità di determinazione del prezzo delle azioni e alla non negoziabilità dei diritti di opzione (cfr. il Capitolo 2, “Fattori di rischio”); **c)** il rischio di liquidità è, infine, ulteriormente ribadito anche in sede di Documento di Registrazione (cfr., in particolare, il capitolo 4, rubricato “Fattori di rischio”).

Infine, nei documenti stessi — contrariamente a quanto dedotto nel ricorso — sono dettagliatamente illustrate le caratteristiche delle azioni 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. Pertanto, il Collegio in parte dichiara inammissibile il ricorso e in parte, non ravvisando irregolarità nell’attività informativa della banca in sede di sottoscrizione dei titoli azionari bancari in questione, lo rigetta.

3.3. Valutazione di appropriatezza/adequatezza

3.3.1. Sottoscrizione fondi comuni d’investimento – Successiva operazione di switch – Asserita mancata valutazione di appropriatezza – Fondi in linea con il profilo del cliente – Irrilevanza della valutazione – Rigetto del ricorso

Deve reputarsi infondata la doglianza concernente la mancata esecuzione, da parte della banca convenuta, della valutazione di appropriatezza, posto che i fondi oggetto di contestazione risultano essere appropriati al profilo di investitore emergente dal questionario MIFID (compilato e sottoscritto dal ricorrente) dal quale risulta una propensione al rischio “alta” e, quale obiettivo di investimento, “la crescita elevata del capitale, a fronte di elevate oscillazioni del valore degli investimenti, con rischio di perdita del capitale” (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 786/2014).

Il ricorso è articolato in cinque distinti capi.

1. Con il primo capo viene chiesto, sotto una pluralità di profili, il risarcimento del danno da inadempimento degli intermediari convenuti agli obblighi informativi in occasione dell’esecuzione di quattro switch eseguiti dal ricorrente, tramite (...), nel periodo compreso tra il 7 e il 14 novembre 2011, dal fondo del comparto monetario “(...) Liquidità classe A” ai fondi del comparto azionario “(...) Azioni Europa” e “(...) Azioni Italia”.

1.1. Il ricorrente si duole che, con riferimento alle suddette operazioni, non è stata effettuata, al momento della sottoscrizione, la valutazione di appropriatezza; non gli sono state fornite le informazioni obbligatorie relative a titoli sottoscritti; non gli è stato consegnato il prospetto informativo o altro documento illustrativo relativo ai nuovi fondi; non gli è stato inviato nessun rendiconto sull’andamento dell’investimento e delle perdite nemmeno in corso di rapporto; non è stato rispettato, con riferimento ai moduli di disposizione degli switch, il requisito della forma scritta.

Il ricorrente, per i motivi su esposti, contesta la validità delle suddette operazioni e chiede la somma di € 1.490,00, oltre agli interessi legali.

1.2. (...) replica deducendo che, in occasione della esecuzione dei suddetti switch, la banca ha effettuato la valutazione di appropriatezza e che, alla luce del questionario MIFID compilato e

sottoscritto dal ricorrente in data 28 ottobre 2011, le operazioni in questione sono risultate appropriate al profilo del ricorrente.

1.3. (...) Capital SGR replica, affermando che: **a)** la SGR, nell'ambito della prestazione del servizio di gestione collettiva del risparmio, non è tenuta ad effettuare le valutazioni di adeguatezza o appropriatezza; **b)** nella documentazione sottoscritta in occasione delle operazioni di switch, il ricorrente ha dato atto di aver ricevuto tutta la documentazione richiesta dalla normativa allora vigente; **c)** l'asserita carenza di rendicontazione non sussiste in quanto la SGR ha provveduto ad inviare al ricorrente sia le lettere di conferma delle operazioni tempo per tempo disposte dal partecipante, sia la comunicazione annuale (denominata «Orizzonte Investimenti») che contiene l'indicazione, come tempo per tempo aggiornato, del rendimento dei fondi nell'esercizio precedente; **d)** la firma della banca collocatrice in calce agli ordini di switch (c.d. "benefirma") non è normativamente richiesta ad substantiam a pena di nullità, com'è confermato dalla circostanza che gli ordini stessi possono essere inviati direttamente dal partecipante alla SGR istitutrice del fondo.

1.4. In proposito il Collegio osserva quanto segue.

a) La doglianza concernente la mancata esecuzione, da parte della banca convenuta, della valutazione di appropriatezza, è infondata alla luce della documentazione acquisita, in base alla quale soltanto il Collegio è chiamato a giudicare la controversia.

Invero, i fondi oggetto di contestazione risultano essere appropriati al profilo di investitore emergente dal questionario MIFID, compilato e sottoscritto dal ricorrente in data 28 ottobre 2011, dal quale emerge una propensione al rischio "alta" e, quale obiettivo di investimento, "la crescita elevata del capitale, a fronte di elevate oscillazioni del valore degli investimenti, con rischio di perdita del capitale".

Ne deriva che l'eventuale omissione dedotta dal ricorrente non può comunque aver prodotto un danno in capo al ricorrente medesimo.

Né si può dire, come sostenuto dal ricorrente, che il questionario sia stato compilato, a breve distanza del precedente, per "iniziativa del tutto autonoma dell'Ufficio Titoli [della banca] per il proprio tornaconto", posto che con l'apposizione della propria firma sul documento il ricorrente se ne è assunto la piena paternità, approvandone integralmente il contenuto.

b) La doglianza in merito alla mancata consegna di documentazione rilevante, è infondata.

Il ricorrente ha, infatti, disposto le suddette operazioni apponendo la propria firma sui relativi moduli d'ordini e che detti moduli contengono la seguente dichiarazione: "Avendo ricevuto copia delle parti I e II del prospetto informativo e, essendo stato informato della possibilità di richiedere la parte III del prospetto medesimo, il sottoscrittore [...] accetta, con il presente modulo, [...], di sottoscrivere quote dei seguenti fondi [...]".

Le Parti I e II del Prospetto informativo, che il ricorrente ha dichiarato di avere ricevuto, forniscono adeguatamente le informazioni generali sulla società di gestione dei fondi, nonché la disciplina comune a tutti gli OICR, e descrivono altresì in modo approfondito, con riferimento a ciascun singolo fondo, le caratteristiche del relativo strumento. Sicché, appare indubitabile che il ricorrente sia stato messo in condizione di esercitare compiutamente le proprie consapevoli scelte di investimento.

c) La doglianza relativa al mancato invio dei rendiconti sull'andamento degli investimenti, è fondata.

L'obbligo informativo non è però ascrivibile alla banca convenuta ai sensi della normativa pure richiamata dal ricorrente (art. 10, comma 3, sez. III, delle Condizioni Generali di contratto), la quale riguarda esclusivamente l'invio di documentazione concernente il riepilogo "delle operazioni effettuate".

L'obbligo, invece, discende dal disposto dell'art. 20 della Parte I del Prospetto Informativo, che prevede la trasmissione al cliente, con cadenza annuale, di un rendiconto contenente le

“informazioni relative ai dati periodici di rischio/rendimento dei Fondi”, e pone l’adempimento esclusivamente a carico di (...) Capital SGR.

Nella specie, il suddetto intermediario sostiene di avervi ottemperato (mediante la trasmissione della già richiamata comunicazione denominata «*Orizzonte Investimenti*»), senza tuttavia fornire riscontro probatorio di quanto affermato.

Sicché la doglianza del ricorrente sul punto è da considerare fondata e, di conseguenza, la SGR convenuta deve essere ritenuta responsabile dei danni subiti dal cliente.

Rilevato, peraltro, che non è possibile stabilire con certezza quali sarebbero state le scelte di investimento/disinvestimento del ricorrente nel caso la SGR avesse correttamente adempiuto agli obblighi di rendicontazione in questione — il Collegio ritiene che la quantificazione del pregiudizio subito debba essere effettuata mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell’art. 1226 c.c.; dichiara, quindi, la SGR tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova — a corrispondere al ricorrente l’importo di € 1.000,00.

d) La doglianza in merito all’asserita invalidità degli switch per vizio di forma scritta, è infondata.

Il ricorrente — invocando l’art. 1352 c.c. e art. 2, sez. IV delle Condizioni Generali del contratto quadro stipulato con la banca, secondo cui “*gli ordini sono impartiti alla banca di norma per iscritto*” — sostiene che l’assenza, sui moduli con cui ha disposto gli switch in questione, del timbro e/o della firma dell’impiegato della banca autorizzato, determini la mancata integrazione del requisito della forma scritta degli atti in questione, con conseguente nullità delle operazioni disposte.

Anche a considerare l’ordine *de quo* non già quale mera dichiarazione unilaterale ma quale vero e proprio contratto, la tesi del ricorrente è comunque da disattendere alla luce del consolidato orientamento giurisprudenziale, cui il Collegio aderisce, secondo il quale — ai fini della validità del contratto — è sufficiente la firma del solo cliente là dove, come nella specie, la banca abbia manifestato la volontà di dare esecuzione all’ordine medesimo, eseguendolo correttamente (cfr. Cass. n. 4564 del 22 marzo 2012).

2. Con il secondo capo del ricorso viene chiesto il risarcimento del danno asseritamente provocato dalla tardiva risposta degli intermediari alla richiesta con cui il ricorrente contestava e, comunque, chiedeva chiarimenti in ordine all’applicazione di commissioni di ingresso con riferimento a n. 7 operazioni di switch dal fondo “(...) Liquidità classe A” ai fondi del comparto azionario “(...) Azioni Europa”, “(...) Azioni Italia” e “(...) Azioni PMI America”, effettuate nel periodo compreso tra il 9 novembre 2011 e 17 gennaio 2012.

2.1. Il ricorrente sostiene che — trattandosi di semplici switch — le “commissioni di ingresso”, per un importo complessivo di € 286,85, non erano dovute e che, inoltre, il rilevante ritardo della risposta (intervenuta solo nel mese di dicembre 2013, a fronte di una richiesta avanzata a seguito degli switch del novembre 2011), e il conseguente stato di incertezza in merito ad una informazione essenziale, protrattosi per lungo tempo, lo avrebbe dissuaso dall’effettuare altri investimenti nel comparto azionario, con una perdita stimabile in complessivi € 23.730,00.

2.2. (...) replica, ribadendo di avere fornito al ricorrente tutta documentazione di legge, da cui sono desumibili le informazioni chieste dal medesimo ricorrente in ordine alle commissioni di cui trattasi; informazioni reperibili, inoltre, anche sul sito web della SGR.

2.3. (...) Capital SGR replica, precisando di avere già provveduto a fornire al ricorrente tutti i chiarimenti del caso con comunicazione del 13 dicembre 2013 nella quale si ammette l’anomalia nel funzionamento dei propri sistemi con riferimento ad alcune operazioni e, di conseguenza, si riconosce al ricorrente l’importo di € 286,85, già accreditato con bonifico bancario a valere sul suo conto corrente.

2.4. Il Collegio ritiene la infondata la richiesta risarcitoria avanzata dal ricorrente.

Vero è infatti che appare eccessivo il lasso di tempo trascorso tra la richiesta di chiarimenti in merito all'applicazione delle commissioni di ingresso in caso di switch da un fondo ad un altro, e la risposta dell'intermediario.

Nondimeno, stante l'esiguità degli importi addebitati (e, peraltro, successivamente restituiti) a titolo di commissione per gli switch — in totale, € 286,85, per 7 switch —, non appare plausibile ritenere che la mancanza di informazioni sul punto possa avere indotto il ricorrente (che, peraltro, sembra essere consapevole che l'addebito sia stato dovuto ad un semplice errore) a non effettuare analoghe operazioni; tanto più ove si consideri l'incidenza minima delle commissioni rispetto alle somme impegnate negli switch di cui trattasi (quasi 20.000 euro).

3. Con il terzo capo del ricorso viene chiesto il risarcimento del danno asseritamente provocato dalla mancata informativa in ordine alla fusione e al cambiamento di profilatura del fondo "(...) focus azioni europa" — incorporato nel fondo "(...) Azioni Europa Multimanager" e divenuto "(...) Azioni Europa" — del quale deteneva n. 807,163 quote, alla data del 31 maggio 2011.

3.1. Il ricorrente si duole di non avere ricevuto alcuna informativa, né in forma orale né per iscritto, sia con riferimento a tale incorporazione che in merito alla natura, ai rischi e alle implicazioni relative all'operazione, al fine di consentirgli di effettuare delle scelte ponderate di investimento o disinvestimento

Afferma che, ove portato a conoscenza di ciò, avrebbe esercitato il diritto di recesso e, inoltre, si sarebbe astenuto dalla sottoscrizione di tutti gli switch che riguardavano la sottoscrizione dei (...) Azioni Europa".

Chiede, pertanto, la somma di € 1.490,00 a titolo di risarcimento del danno subito.

3.2. (...) Capital SGR replica deducendo che, alla data di esecuzione della suddetta fusione per incorporazione tra fondi (30 maggio 2011), il ricorrente non risultava essere intestatario di alcuna quota dei fondi interessati e che, comunque, l'operazione gli è stata comunicata nel dettaglio sia prima che dopo l'intervenuta fusione.

3.3. Il Collegio rileva che la doglianza è sfornita di riscontro probatorio.

Invero, il ricorrente non ha fornito alcuna evidenza documentale idonea dimostrare che alla data in cui le fusioni tra fondi hanno avuto efficacia (31 maggio 2011), egli fosse titolare di quote di fondi che, in virtù dei suddetti riasseti, siano stati incorporati in altri fondi dalle caratteristiche a quest'ultimo non note.

In mancanza di riscontro probatorio a sostegno della contestazione del ricorrente, il relativo capo di ricorso deve pertanto essere respinto.

4. Con il quarto capo del ricorso viene chiesto il risarcimento delle somme addebitate al ricorrente, per complessivi € 328,42, a titolo di "oneri accessori" con riferimento ad una serie di operazioni di switch eseguite nel periodo compreso tra il 10 novembre 2011 e il 7 marzo 2012.

4.1. Il ricorrente si duole di non essere stato informato, al momento della sottoscrizione, che per l'operazione di switch sarebbero stati applicati oneri accessori; ripropone, inoltre, la censura relativa all'asserita inosservanza della forma scritta (cfr. § 1.1, lett. d).

Chiede, pertanto, l'annullamento delle relative operazioni ovvero, in alternativa, la corresponsione di "un risarcimento per ciascuno switch pari alla differenza tra il valore corrente delle quote, attualizzata alla data del 31 ottobre 2015, e quello della data in cui è stato effettuato lo switch, per un totale di € 30.595,00".

4.2. (...) Capital SGR — e, conformemente, (...) — replicano deducendo che gli importi di cui trattasi non costituiscono un'ulteriore voce di costo a detrazione dell'importo liquidato a favore del cliente, ma una mera evidenza contabile dei diritti fissi e delle eventuali commissioni di sottoscrizione e di rimborso che sono stati addebitati in riferimento alle quote oggetto di

disinvestimento. Quanto alla forma scritta, rinviando a quanto già rappresentato con riferimento al primo capo del ricorso.

4.3. In proposito, il Collegio rileva che le somme, indicate come “oneri accessori”, riportate nelle note di eseguito inviate dall’intermediario, non costituiscono importi prelevati al cliente in ragione delle operazioni di switch eseguite, ma rappresentano diritti fissi e commissioni di sottoscrizione e di rimborso che sono già stati addebitati in riferimento alle quote oggetto di disinvestimento (peraltro compensabili, sotto il profilo fiscale, con eventuali plusvalenze successivamente maturate); ritiene, pertanto, infondata anche la suddetta doglianza.

5. Con il quinto capo del ricorso, si deduce la mancata consegna, da parte della banca convenuta, della documentazione richiesta in data 7 e 9 aprile 2015, e si chiede, a titolo di risarcimento, la somma di € 15.000,00.

Il Collegio rileva in proposito 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.

Pertanto — considerato che l’Ombudsman-Giuri Bancario, a norma di Regolamento, può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie — dichiara il suddetto capo del ricorso inammissibile.

In conclusione, il Collegio accoglie parzialmente il primo capo del ricorso, nei sensi e nei termini di cui in motivazione e, pertanto, dichiara (...) Capital SGR tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giuri Bancario di idonea documentazione a comprova — a corrispondere al ricorrente l’importo di € 1.000,00.

Per il resto, lo dichiara in parte inammissibile e in parte infondato.

3.3.2. Sottoscrizione azioni bancarie – Verifica di adeguatezza dell’investimento – Compatibilità con il profilo di rischio del cliente – Infondatezza della domanda

L’acquisto di titoli azionari illiquidi deve considerarsi adeguata al profilo finanziario del cliente che, nel compilare il questionario Mifid, abbia dichiarato di avere, come obiettivo di investimento, la “*crescita significativa del capitale nel tempo sopportando anche forti oscillazioni di valore e conseguenti perdite in conto capitale, anche in relazione a fattori di mercato, al rischio di credito dell’emittente e alla scarsa liquidabilità del prodotto finanziario (rischio elevato)*” (decisione del 13 giugno 2016, ricorso n. 159/2016).

Il ricorrente chiede l’annullamento del contratto di acquisto di azioni “Banca Popolare di (...)” — con conseguente restituzione delle somme investite — in quanto, al momento della sottoscrizione, non sarebbe stato informato che si trattava di un prodotto illiquido; anzi, l’acquisto gli sarebbe stato prospettato quale investimento privo di rischi.

Pertanto, considerata la violazione degli obblighi di trasparenza e correttezza da parte dell’intermediario, chiede l’intervento dell’Ombudsman a tutela delle sue ragioni.

La banca replica che il ricorrente, al momento della sottoscrizione, aveva ricevuto — sottoscrivendola regolarmente — tutta la documentazione informativa in merito all’investimento in contestazione, anche con particolare riguardo all’illiquidità del prodotto acquistato.

Il Collegio, dall’esame della documentazione in atti, rileva che, in data 29 maggio 2014, il ricorrente ha sottoscritto 105 azioni e nominali € 6.562,50 obbligazioni di “Banca Popolare di (...)”. Il ricorrente deduce la non corretta informativa in sede precontrattuale, con particolare riferimento all’illiquidità del titolo.

Il ricorso è infondato.

Invero, sull'ordine di sottoscrizione dei titoli in contestazione, il ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto ed aver preso visione delle “*Schede prodotto*” e della documentazione informativa dei prodotti oggetto del servizio di consulenza “*che mi è stato erogato*” dall'intermediario. L'investimento è stato valutato adeguato al profilo finanziario del cliente, posto che quest'ultimo – nel compilare il questionario Mifid il 29 maggio 2014 – ha dichiarato di avere, come obiettivo di investimento, la “*crescita significativa del capitale nel tempo sopportando anche forti oscillazioni di valore e conseguenti perdite in conto capitale, anche in relazione a fattori di mercato, al rischio di credito dell'emittente e alla scarsa liquidabilità del prodotto finanziario (rischio elevato)*”.

Inoltre, la banca ha fornito al ricorrente informazioni dettagliate e specifiche in merito alla illiquidità del titolo.

Invero, nella scheda di adesione, regolarmente sottoscritta, il ricorrente ha dichiarato di aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota Informativa e della Nota di Sintesi. Ha poi dichiarato di essere consapevole dei fattori di rischio richiamati nei predetti documenti e di conoscere ed accettare senza riserve le condizioni e le modalità dell'offerta in questione.

In tutti i predetti documenti consegnati al ricorrente, è appunto illustrato il rischio di liquidità connesso con l'investimento in questione, e segnatamente:

a) la Nota di Sintesi, nella sezione D rubricata “*Rischi*”, indica il “rischio di liquidità” quale fattore di rischio connesso sia all'attività dell'emittente che alle azioni stesse;

b) la Nota Informativa, ribadisce che sussiste un “*Rischio di liquidità connesso alle azioni*” (cfr. la sezione 2 denominata “*Fattori di Rischio*”);

c) il rischio di liquidità è, infine, ulteriormente ribadito anche in sede di Documento di Registrazione (cfr., in particolare, il capitolo 4, paragrafo 1.8, rubricato appunto “*Rischio di liquidità*”).

Si osserva, infine, che nei suddetti documenti sono dettagliatamente illustrate le caratteristiche delle azioni in questione, 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.

Pertanto, il Collegio non ravvisa irregolarità nell'attività informativa della banca in sede di sottoscrizione dei titoli azionari bancari in argomento.

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

3.3.3. *Acquisto on-line – Asserito mancato avviso sull'inappropriatezza – Documentazione fornita dalla banca – Avvenuto avviso tramite popup – Infondatezza del ricorso*

Posto che la banca – allegando documentazione a comprova – ha dimostrato che il cliente, in occasione di una transazione di acquisto titoli sulla piattaforma informatica, è stato avvertito (tramite un pop up) che non era possibile procedere alla valutazione di appropriatezza a causa della mancata compilazione o mancato superamento del questionario Mifid, e considerato che il ricorrente ha comunque confermato la volontà di procedere con l'esecuzione dell'ordine, deve rigettarsi il ricorso nel quali si contesti il mancato avviso circa la non appropriatezza dell'investimento effettuato (decisione del 5 luglio 2016, ricorso n. 94/2016).

Il ricorrente espone di aver acquistato — in data 20 agosto 2015, tramite la piattaforma di trading on-line della banca — n. 2.224 titoli “SG-FTSEMIB X7 LEVA LONG”, per complessivi € 82.035,40, venduti successivamente (in data 24 agosto 2015), con una perdita pari ad € 43.147,64.

Il ricorrente contesta alla banca di non averlo avvisato della non appropriatezza, rispetto al suo profilo di rischio, del suddetto investimento; deduce, inoltre, che *“nel giorno dell’investimento e successivi ci sono stati gravi problemi di malfunzionamento e mancato funzionamento con il sistema di sicurezza [della banca] «SMS Access», e ciò non ha permesso in nessun modo una corretta gestione e tempestiva liquidazione dell’investimento [...], tali da ridurre e annullare le perdite [sostenute]”*.

Il ricorrente chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere, a titolo di risarcimento, la somma di € 68.101,64 (di cui € 43.101,64 *“a titolo di rimborso della perdita da [lui] subita”*, € 15.000,00 a titolo di *“lucro cessante”* e € 10.000,00 a titolo di risarcimento del *“danno morale e psicologico”*) o il diverso importo ritenuto congruo dal Collegio.

La banca replica deducendo che, in occasione dell’operazione oggetto di contestazione, il ricorrente era stato avvertito della non appropriatezza dello strumento alla sua esperienza e conoscenza e, ciononostante, il cliente aveva *“comunque deciso, sotto la propria esclusiva responsabilità, di continuare con l’acquisto di tale strumento e di correre i rischi impliciti a tale investimento”*; aggiunge, inoltre, di non avere *“evidenza di un malfunzionamento prolungato del servizio SMS Access”* considerato anche il fatto che *“da policy interna in caso di malfunzionamento del sistema SMS Access per un tempo superiore a 10 minuti la banca disattiva il servizio massivamente per tutti i clienti europei (circa 600.000) e rende libero l’accesso [alla piattaforma di trading on-line] senza l’SMS, con le sole credenziali username e password”*, rilevando, altresì, che il ricorrente, nelle giornate del 20, 21, 22, 23 e 24 agosto 2015, è ripetutamente acceduto alla piattaforma in questione e che, dunque, la sua operatività non risulta essere stata limitata.

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

A) Con riferimento al primo capo del ricorso (asserito mancato avvertimento in merito alla non appropriatezza dell’operazione di investimento), la banca convenuta ha, anzitutto, chiarito che, nel caso in cui un cliente immetta sul portale di trading on-line un ordine che potrebbe essere inappropriato rispetto al suo profilo di investitore (o nel caso in cui il cliente medesimo non abbia compilato il questionario MIFID, rendendo impossibile la valutazione di appropriatezza da parte dell’intermediario compare), prima che l’ordine venga definitivamente immesso nel sistema, un pop-up avverte l’utente in merito alla non appropriatezza dell’investimento.

Alla luce di tale avvertimento, quindi, il cliente può decidere se desistere dall’effettuare l’operazione in questione o, al contrario, confermare l’ordine, assumendosene, tuttavia, tutti i relativi rischi.

Premesso quanto sopra, la banca ha affermato — allegando idonea documentazione probatoria — che, anche in occasione dell’operazione in contestazione, è stato adottato il medesimo accorgimento tecnico al fine di informare della non appropriatezza il ricorrente.

Difatti, al momento di immissione degli ordini di acquisto del 20 agosto 2015, sul terminale del cliente è apparso il seguente messaggio: *“La informiamo che lei non ha effettuato o superato il questionario mifid inerente gli strumenti finanziari sui quali sta investendo. Per tale motivo tali strumenti potrebbero non essere appropriati al sul livello di esperienza e conoscenza. Qualora lei non avesse effettuato questo questionario, la invitiamo a compilarlo nella sezione [...]. Se desidera comunque procedere con l’operazione clicchi su conferma”*.

Il ricorrente — nonostante tale avvertimento — ha accettato il rischio connesso all’operazione e ha deciso di confermare l’ordine.

Considerato quanto sopra, il Collegio respinge il capo di ricorso in questione.

B) Per quanto riguarda il contestato malfunzionamento del servizio “SMS Access” nelle giornate dal 20 al 24 agosto 2015, è anzitutto da rilevare che la sua finalità è quella di fornire un valido presidio contro la possibilità che soggetti terzi rispetto alla clientela possano eseguire operazioni sulla piattaforma di trading on-line pur non essendo autorizzati. Il cliente, infatti, dopo aver avuto accesso alla piattaforma attraverso l’immissione delle consuete credenziali (username e password), ha l’onere — qualora intenda eseguire operazioni di trading — di immettere un ulteriore codice, ricevuto appunto via sms, senza il quale la possibilità di operare risulta disabilitata.

Premesso quanto sopra, il ricorrente afferma che il malfunzionamento occorso al servizio in questione (che ha determinato il mancato invio del messaggio sms di abilitazione dell’operatività) ha alterato la sua possibilità di intervenire “*in modo tale da ridurre ed annullare le perdite*” patite, posto che la banca non l’aveva informato che, a seguito della disattivazione del servizio in questione, avrebbe potuto operare tramite la piattaforma di trading on-line senza dover immettere l’ulteriore codice di autorizzazione né l’aveva reso edotto in merito alla possibilità di operare, alternativamente alla piattaforma telematica, tramite il servizio telefonico di Service Desk.

Anche tale capo del ricorso è infondato.

In particolare, l’argomentazione da ultimo riportata non risulta rispondente al vero: il ricorrente, infatti, è stato puntualmente informato circa la possibilità di immettere ordini anche attraverso il servizio telefonico di Service Desk, dato che tale modalità è espressamente prevista dall’art. 7.5.3. delle “Condizioni Generali di Contratto (...) Bank” (documento quest’ultimo che il ricorrente medesimo, apponendo la propria firma sul “Modulo di apertura rapporto”, ha espressamente dichiarato di “*aver letto attentamente, di accettare e di approvare in tutte le sue parti*”).

Né, in senso contrario a quanto sopra esposto, può assumere rilievo il principio, già affermato dal Collegio, secondo cui la modalità di immissione degli ordini per via telefonica non può essere equiparata a quella telematica: difatti, nella peculiare fattispecie in esame, è lo stesso ricorrente a riconoscere la sostanziale equivalenza dei due canali, così testualmente esprimendosi: “*Riguardo alle modalità alternative di inserimento ordini tramite il Service Desk telefonicamente o tramite e-mail non sono state da me utilizzate in quanto evidentemente non mi è stata notificata e quindi non era nelle mie conoscenze questa possibilità, altrimenti avrei sicuramente utilizzato questi canali*”.

E’ da aggiungere per completezza — quanto alla questione del blocco operativo — che la banca ha spiegato che, conseguentemente alla disattivazione del servizio di “SMS Access”, l’operatività tramite la piattaforma di trading on-line era comunque consentita attraverso l’inserimento delle sole credenziali di accesso (username e password); sicché, il ricorrente non è mai stato effettivamente privato della possibilità di inserire ordini telematicamente.

E, anche nel caso in cui, in ragione della disattivazione del servizio, avesse dubitato della possibilità di operare tramite la piattaforma di trading on-line, il ricorrente avrebbe potuto — senza particolari oneri o apprezzabili sacrifici (e, quindi, avrebbe dovuto, in ossequio al canone della cooperazione tra le parti del rapporto contrattuale) — contattare telefonicamente il servizio clienti della banca al fine di appurare se l’operatività tramite la piattaforma fosse effettivamente impedita o meno. Con la conseguenza che, trattandosi di danni evitabili con l’uso della normale diligenza, il risarcimento non è dovuto (art. 1227, comma 2, c.c.).

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

3.4. Esecuzione degli ordini

3.4.1. Trading on-line – Ordine di acquisto – Sospensione del mercato – Mancata esecuzione della compravendita – Assenza di responsabilità della banca

L'intermediario non è responsabile della mancata esecuzione di un ordine di acquisto qualora, nella giornata di interesse, la compravendita (sul mercato americano) del titolo in questione era sospesa per un intervento tecnico programmato sul sistema; tanto più, ove risulti che la banca aveva dato notizia agli utenti del servizio almeno una settimana prima (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 376/2015).

Il ricorrente lamenta il non corretto funzionamento del portale di trading on-line della banca convenuta a seguito dei cambiamenti apportati al sistema medesimo nei primi giorni di marzo 2015; in particolare, riferisce:

1. di aver subito, nelle giornate del 5 e 6 marzo 2015, a causa del malfunzionamento del sistema (“il sito si inceppa continuamente e a volte cambia pagina da solo”, “la pagina relativa all’ordine appare precompilata nella quantità e nel prezzo”, “la pagina degli ordini riporta la dicitura «totalmente esitato» sia che la compravendita sia stata eseguita, sia che sia stata ineseguita”) perdite superiori ad € 4.000,00;
2. che, dal 9 al 13 marzo 2015, “sono stati ancora molto numerosi gli inceppamenti e gli errori in cui il sito [era incorso]” come, ad esempio, errori nell’indicazione del prezzo di un titolo e nella determinazione della variazione del prezzo di uno strumento finanziario”
3. che - in data 13 marzo 2015, alle ore 15:30 - “il sito ha smesso di funzionare impedendo completamente sia l’accesso alle pagine sia la gestione dei titoli” e che “il guasto si è protratto in misura completa per oltre un’ora e mezzo proseguendo poi con inceppamenti vari fino alla chiusura della borsa”. Aggiunge, inoltre, di aver contattato il “numero verde” della banca e che “neppure con quel numero si riusciva ad operare”; considerato che “il mancato funzionamento del sistema [si è verificato] proprio nel periodo da massime variazioni del prezzo del titolo FCA (di cui [detiene] azioni per un valore di € 180.000,00 circa), il cui prezzo ha fluttuato in un arco di oltre il 6%”, la perdita subita ammonta a “non meno di € 20.000,00”;
4. che gli ordini di acquisto e vendita inseriti, in data 17 marzo 2015, relativi al titolo FCA, non erano stati inoltrati immediatamente al mercato; il sistema, infatti, li “tratteneva in attesa che arrivasse l’apertura del mercato del giorno successivo”; tale malfunzionamento gli ha procurato un danno pari ad € 15.000,00;
5. che simili malfunzionamenti si erano verificati anche nella giornata del 18 marzo 2015;
6. di aver immesso – in data 6 aprile 2015 – “diversi ordini di acquisto di azioni FCA da eseguire [nella medesima data] presso la borsa Nyse di New York per un controvalore di € 54.000,00”; che, sempre a causa del malfunzionamento della piattaforma, i suddetti ordini non sono stati trasmessi al mercato, procurando un danno di rilevante entità;
7. che disservizi analoghi si erano verificati anche nel corso del mese di aprile 2015.

Considerato quanto sopra, il ricorrente chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere la somma complessiva di € 97.000,00 a titolo di risarcimento dei danni patrimoniali, morali e fisici patiti a causa del non corretto funzionamento della piattaforma di trading on-line della banca.

La banca replica, deducendo che non risulta evidenza, nelle date indicate dal ricorrente, di un blocco del sistema informatico, né dei rallentamenti segnalati; fermo restando che il ricorrente medesimo avrebbe comunque potuto operare anche per via telefonica.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che il ricorrente non ha prodotto materiale probatorio idoneo a dimostrare la fondatezza delle contestazioni effettuate.

In particolare, per quanto riguarda le doglianze relative al preteso malfunzionamento del sito web (punti 1, 2 e 3), non possono assumere rilievo probatorio — trattandosi di mere prospettazioni da parte dell'interessato — né la semplice segnalazione del presunto disservizio al numero verde dell'intermediario; né le fotocopie delle due pagine del “diario di investimento” (delle giornate del 6 e del 13 marzo 2015) scritte a mano e riportanti dati di non sicura provenienza e, in ogni caso, inidonei ad attestare gli ipotetici disservizi lamentati dal ricorrente e la perdita subita.

Quanto alle doglianze relative all'asserita inesecuzione degli ordini che il sistema di negoziazione telematica avrebbe “trattenuto” (punti 4 e 5), è parimenti da escludere la rilevanza probatoria del documento, allegato dal ricorrente, consistente nella copia di un presunto “dettaglio ordine” relativo alla vendita di titoli FCA. Si tratta, infatti, di una disposizione che sarebbe stata inserita in data 17 marzo 2015, ma priva dei dati indispensabili alla sua identificazione quali, ad esempio, il numero del dossier titoli di riferimento e l'indicazione del titolo negoziato. Anche in questo caso, quindi, si tratta di un documento di non sicura provenienza e, comunque, inadeguato di per sé a provare la fondatezza della relativa doglianza.

Quanto poi al “dettaglio ordine” della disposizione n. 1033, dal quale risulterebbe una anomalia analoga a quelle censurate con i capi 4 e 5 (discrasia tra data di inserimento e di esecuzione), è da rilevare — fermo restando che l'operazione è stata effettuata in data diversa da quelle indicate nelle suddette censure che quindi non possono considerarsi estese anche all'operazione medesima — che, comunque, come risulta dai log informatici forniti dall'intermediario, l'ordine in questione è stato inserito il 1° aprile 2015 e, in pari data, eseguito: sicché, nessuna anomalia si è in proposito verificata.

Analogo discorso va fatto a proposito del “dettaglio ordine” n. 191, che è stato inserito e regolarmente eseguito in data 7 aprile 2015.

Per quanto attiene, infine, agli altri ordini che sarebbero stati inseriti dal ricorrente nel corso del mese di aprile 2015 e che il sistema non avrebbe eseguito (punti 5 e 6), l'unico documento probatorio che il medesimo ricorrente ha prodotto consiste in una nota denominata “dettaglio ordine”, priva di numero, dalla quale risulta una disposizione di acquisto di 3.500 titoli FCA inserita il 6 aprile 2015 e non eseguita. Nondimeno, non appare ravvisabile in proposito una responsabilità dell'intermediario in quanto, nella giornata in questione, la compravendita dei titoli sul mercato americano era stata sospesa — come consentito dall'art. 20 del contratto di adesione al servizio Qui UBI — per un intervento tecnico programmato sul sistema; di ciò, oltretutto, la banca aveva dato notizia agli utenti del servizio almeno una settimana prima, come risulta dai log forniti dallo stesso intermediario.

Considerato quanto sopra, il Collegio respinge il ricorso.

3.4.2. Fondi comuni – Ordine di disinvestimento – Ritardata esecuzione della disposizione – Non corretto adempimento della banca – Risarcimento del danno

Deve essere accolta la domanda risarcitoria presentata con il ricorso, là dove la banca, senza alcuna valida ragione, abbia ritardato nel dare seguito all'ordine, impartito dal cliente, di liquidare le quote dei fondi comuni al medesimo intestate (decisione del 5 luglio 2016, ricorso n. 45/2016).

La ricorrente si duole del ritardo con cui la banca convenuta ha dato seguito, in data 11 giugno 2015, all'ordine di disinvestire le quote dei fondi di investimento di cui era titolare, impartito con raccomandata ricevuta dall'intermediario in data 3 giugno 2015.

Sostiene di avere subito un danno, a causa del suddetto ritardo, di cui chiede il risarcimento, da lei quantificato in € 1.531,14.

La banca replica deducendo che il ritardo nell'esecuzione dell'ordine della ricorrente si è prodotto a causa della necessità di verificare l'effettivo contenuto della richiesta pervenuta — che sarebbe stata incompleta in quanto in essa erano stati elencati “otto fondi rispetto alle dodici tipologie di quote di fondi comuni effettivamente possedute” — nonché di accertare e chiarire la reale intenzione della ricorrente.

Aggiunge che, appurata la volontà della cliente di procedere a disinvestire e monetizzare il proprio patrimonio, ha quindi inoltrato senza temporeggiamenti, in data 10 giugno, le richieste di rimborso delle quote dei fondi alle varie società emittenti che, a loro volta, hanno provveduto ad accreditare alla ricorrente le somme rivenienti dalle operazioni di disinvestimento, nei giorni compresi tra il 12 e il 15 giugno 2015.

Conclude affermando che “*quand'anche fosse stato possibile trasmettere alle società emittenti le richieste di disinvestimento con maggiore celerità, le quotazioni dei fondi nei giorni immediatamente successivi al ricevimento delle richieste [...], sarebbero state tali che la ricorrente avrebbe realizzato un minore guadagno. Ella, invece, ha beneficiato di un piccolo rimbalzo delle quotazioni dei titoli, verificatosi intorno al 11 di giugno*”.

Il Collegio, nella riunione del 31 maggio 2016, rinviava per approfondimenti, alla luce dei quali osserva quanto segue.

La banca convenuta, in data 3 giugno 2015, ha ricevuto la richiesta da parte della ricorrente di disinvestire immediatamente tutte le quote degli OICR di cui era titolare; a tal fine la ricorrente aveva indicato nella suddetta comunicazione la denominazione degli emittenti degli strumenti finanziari di cui chiedevano la liquidazione.

Ritenendo che la suddetta istanza fosse “*incompleta nella sua formulazione*”, la banca non ha tuttavia provveduto ad inoltrare immediatamente la richiesta alle varie società emittenti; ha, invece, contattato la cliente per confermare e chiarire le sue intenzioni e ha dato seguito alla disposizione in questione in data 10 giugno 2015.

La giustificazione fornita dalla banca non è convincente.

La ricorrente, infatti, ha debitamente compilato il modulo prestampato fornito dalla banca con le indicazioni prescritte: in particolare, ha puntualmente indicato la denominazione degli emittenti, ciò che rendeva evidente la sua volontà di disinvestire tutti gli strumenti finanziari in loro possesso, emessi da detti soggetti.

Ad ogni modo, in caso di dubbio, la banca avrebbe dovuto procedere alle verifiche del caso con maggiore tempestività (anche nello stesso giorno di ricezione dell'ordine), in modo da inviare la richiesta di disinvestimento alle SGR competenti non oltre il giorno successivo alla data di

ricezione della richiesta medesima, ossia non oltre la data del 4 giugno 2015, onde consentire loro di procedere alla valorizzazione dei titoli (e, quindi, alla successiva liquidazione).

La prassi in proposito adottata dalle SGR, nella specie confermata dalle norme regolamentari di taluni dei fondi in questione prevede, quale data di valorizzazione, o lo stesso giorno di ricezione dell'ordine da parte delle SGR o quello successivo, a seconda dell'orario in cui la richiesta di disinvestimento perviene alle SGR (ad esempio, assume in proposito rilievo, per i fondi Franklin, “*l'orario ultimo di negoziazione*”; per i Fondi Fidelity, “*l'orario di chiusura delle negoziazioni applicabile in un giorno di valutazione*”; per i Fondi Pimco, la ricezione dell'ordine “*entro le 17.00, ora italiana*”; etc.).

Alla luce di ciò — considerato che nella specie, sia nel giorno in cui le SGR avrebbero dovuto ricevere l'ordine (4 giugno), che nel giorno successivo (5 giugno), il controvalore complessivo dei titoli è stato superiore a quello effettivamente accreditato alla ricorrente e che, tuttavia, non è possibile *ex post* stabilire con certezza l'orario in cui la banca avrebbe inviato l'istanza alle SGR — il Collegio ritiene di procedere alla quantificazione in via equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c. del danno subito dalla ricorrente, assumendo come controvalore da liquidare alla ricorrente, quello tendenzialmente assunto dai titoli nella giornata del 5 giugno 2015.

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 a comprova — al risarcimento del danno subito dalla ricorrente nella misura di € 1.500,00, calcolato in base ai criteri sopra indicati.

3.5. Liquidazione delle operazioni

3.5.1. Liquidazione asse ereditario – Ritardo nella richiesta della documentazione necessaria – Ulteriore ritardo nella liquidazione delle obbligazioni – Risarcimento del danno ai coeredi

La banca deve essere considerata responsabile dei danni subiti dai coeredi a causa del ritardo con cui è stato dato seguito all'istanza di liquidazione dei titoli intestati al de cuius, posto che non integra gli estremi del comportamento diligente la condotta dell'intermediario convenuto che ha atteso circa un mese per richiedere ai ricorrenti le informazioni ritenute necessarie per la corretta esecuzione delle operazioni di liquidazione e, per di più, dopo averle ricevute, ha lasciato trascorrere altri venti giorni circa, per liquidare le obbligazioni intestate al de cuius (decisione del 9 marzo 2016, ricorso n. 733/2015).

Le ricorrenti, eredi della sig.ra (...), espongono:

1. di aver consegnato alla filiale di riferimento della banca, in data 27 aprile 2015, la copia autentica della denuncia di successione della *de cuius*, richiedendo, al contempo, all'intermediario, “*lo svincolo delle somme e relativa liquidazione agli eredi*”, con riferimento ai rapporti di cui la sig.ra (...) era titolare;
2. che, in data 25 maggio 2015, “*e cioè ad un mese circa dalla consegna [della suddetta documentazione] e dopo innumerevoli solleciti [...] circa la mancata liquidazione delle somme, [la banca] richiedeva i dati iban relativi agli accrediti a favore degli eredi*”, che venivano comunicati all'intermediario nella medesima giornata;

3. che, nel periodo compreso tra il 18 giugno e il 1° luglio 2015, i rapporti della *de cuius* (quote del fondo “Anima Risparmio AD”, obbligazioni Creval e somme depositate su conto corrente) venivano liquidati e le somme rivenienti accreditate *pro quota* agli eredi.

Le ricorrenti si dolgono, quindi, del ritardo con cui la banca ha dato seguito alle istruzioni impartite in data 27 aprile 2015 e, ritenendo che ciò abbia “*influito negativamente sul ricavo conseguito a seguito della vendita dei titoli*”, chiedono che l’Ombudsman-Giurì Bancario ordini alla banca convenuta di corrispondere la somma di € 3.535,61 a titolo di risarcimento del danno.

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l’improcedibilità del ricorso “*in quanto non vi è piena coincidenza tra i soggetti ricorrenti e chi aveva presentato in prima istanza reclamo alla Banca*”, ossia unicamente la Sig.ra Marta (...).

Nel merito, deduce:

- a. che “*la richiesta dei codici IBAN si è resa necessaria per gli accrediti pro-quota in base alla dichiarazione di successione*”;
- b. di aver provveduto “*a trasmettere la prima richiesta di liquidazione delle quote del fondo Anima Risparmio AD a tale società in data 29 maggio 2015 e completato quanto di sua spettanza a fronte delle specifiche pervenute in data 10 giugno 2015. Anima SGR ha quindi proceduto in data 16 giugno 2015 a reintestare le quote di tale fondo alle eredi e successivamente in data 18 giugno al rimborso delle stesse alle medesime eredi*”;
- c. che, a fronte del buon esito di quest’ultima operazione, “*senza la quale non si sarebbe potuto estinguere il rapporto della de cuius, la banca ha proceduto in data 17 e 18 giugno 2015 a liquidare le posizioni obbligazionarie presenti nel rapporto titoli con regolamento rispettivamente in data 19 e 22 giugno 2015*”;
- d. che il conto corrente della *de cuius* è stato estinto in data 1° luglio 2015 con accredito alle singole eredi della quota di spettanza;
- e. di aver offerto la somma di € 350,00 al fine di risolvere bonariamente la vertenza; la proposta, tuttavia, non è stata accettata.

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

L’eccezione formulata pregiudizialmente dalla banca (improcedibilità del ricorso per mancata corrispondenza tra il soggetto che ha presentato il reclamo all’intermediario e quello che ha proposto ricorso all’Ombudsman-Giurì Bancario) è infondata. Difatti, è da rilevare che — sussistendo una sostanziale corrispondenza tra le censure presentate in sede di reclamo (dalla Sig.ra Marta) e quelle formulate, nel ricorso, da tutte le tre eredi dell’intestatario dei titoli in questione (Sig.ra Marta, Sig.ra e Sig.ra) — l’intermediario è stato sin dall’origine posto in condizione di avere contezza delle altrui doglianze, come previsto dalle norme regolamentari (art. 7, comma 1, lett. d).

Quanto al merito della vertenza, le parti concordano che, in data 27 aprile 2015, è stata presentata all’intermediario la richiesta di liquidazione dei rapporti intestati alla *de cuius* (e di conseguente distribuzione delle somme rivenienti, *pro quota*, tra le eredi).

Le ricorrenti, inoltre, affermano che la banca si attivava per richiedere i dati iban relativi ai loro conti correnti solo in data 25 maggio 2015, a distanza, cioè, di circa un mese dalla presentazione della suddetta istanza.

Tale circostanza non è stata smentita dalla banca, che si è limitata a rilevare come “*la richiesta dei codici IBAN si è resa necessaria per gli accrediti pro-quota in base alla dichiarazione di successione*”.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio ritiene che non integri gli estremi del comportamento diligente, la condotta della banca convenuta la quale ha atteso circa un mese per richiedere alle ricorrenti le informazioni ritenute necessarie per la corretta esecuzione delle operazioni di

liquidazione e, per di più, dopo averle ricevute, ha lasciato trascorrere altri venti giorni circa, per liquidare le obbligazioni intestate alla *de cuius*.

La banca, pertanto, deve essere considerata responsabile dei danni subiti dalle ricorrenti a causa del ritardo con cui è stato dato seguito all'istanza del 27 aprile 2015.

Per quanto riguarda la quantificazione del danno, le ricorrenti chiedono la somma di € 3.535,61, corrispondente alla differenza tra il valore dei titoli alla data del 28 aprile 2015, e la somma effettivamente liquidata dalla banca nel mese di giugno 2015, maggiorata dell'importo di € 50,00, versati all'intermediario per il ritiro della documentazione relativa alla vertenza.

Al riguardo, tuttavia, il Collegio — considerato che non è possibile stabilire con precisione la data esatta in cui le operazioni di liquidazione sarebbero state effettuate, se la banca avesse agito con la dovuta diligenza — ritiene di dover procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., alla valutazione equitativa del danno, tenendo conto del fatto che le ricorrenti hanno perduto la possibilità di vendere i titoli nel periodo da esse considerato; nonché del “fair value” delle obbligazioni medesime e del valore delle quote del fondo “Anima Risparmio AD” nel periodo in cui l'operazione si sarebbe potuta ragionevolmente compiere.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara la banca tenuta — entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova — al risarcimento del danno subito dalle ricorrenti nella misura di € 1.500, determinato alla stregua dei parametri sopra indicati.

3.6. Trading on-line

3.6.1. Prestazione del servizio

3.6.1.1. Operatività scalper – Mancata chiusura di posizioni di short selling – Applicazione di penale – Contestazione – Previsione contrattuale – Legittimità dell'addebito

La disposizione delle norme contrattuali secondo cui la banca può chiedere in ogni momento al cliente la chiusura delle posizioni short in essere, tramite i mezzi di comunicazione a distanza fermo restando comunque l'obbligo del cliente stesso “a chiudere di propria iniziativa le posizioni in essere entro la medesima giornata in cui riceve la comunicazione, ovvero entro la tempistica di volta in volta indicata dalla banca nella predetta comunicazione”, deve essere interpretata nel senso che, in caso di inosservanza di tale obbligo, l'intermediario può applicare detta penale in caso di violazione degli obblighi di chiusura delle posizioni anche là dove il medesimo l'intermediario non provveda alla chiusura forzata delle posizioni stesse (decisione del 5 aprile 2016, ricorso n. 414/2015 e n. 435/2015).

In via preliminare, il Collegio stabilisce di procedere alla trattazione congiunta dei ricorsi connessi, prendendo in esame la documentazione prodotta dalla ricorrente unitamente al ricorso e in data 21 dicembre 2015 e 26 febbraio 2016, nonché quella inviata dalla banca in data 9 luglio e 5 ottobre 2015.

La ricorrente formula le seguenti doglianze.

1) Con riferimento alle operazioni di *short selling* eseguite, tramite il servizio “IW Scalper” erogato dall’intermediario, nel periodo compreso tra il 2 marzo 2013 e il 2 marzo 2015, la ricorrente contesta la legittimità dell’applicazione, da parte della banca convenuta, delle penali addebitate per la mancata chiusura di un certo numero di posizioni aperte nel suddetto lasso di tempo; chiede, in proposito, che sia ordinato alla banca di restituirle la somma di € 28.658,00, addebitatale, nel periodo in questione, a titolo di penale.

2) Con riferimento alla chiusura forzosa di un certo numero di operazioni *short* aperte nel periodo compreso tra l’anno 2013 e 2014, la ricorrente si duole della condotta tenuta dall’intermediario e chiede che l’Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere la somma di € 9.433,00, a titolo di risarcimento del lucro cessante conseguente alla chiusura delle suddette posizioni senza applicare i criteri vigenti in materia di *best execution* (peraltro, la censura viene estesa anche alla chiusura di diverse posizioni effettuata dalla stessa ricorrente, a condizioni svantaggiose, per non incorrere nell’addebito della penale da parte della banca).

3) Con riferimento a operazioni di *short selling* eseguite nel periodo 2013-2014, la ricorrente contesta, infine, la validità della clausola contrattuale — contenuta nella “Condizioni economiche” del foglio informativo relativo al servizio IW Scalper — che detta la disciplina degli interessi dovuti alla banca in ragione del servizio di prestito di titoli azionari da quest’ultima fornito; chiede, sul punto, che venga ordinato alla banca di corrisponderle la somma di € 40.000,00, “*corrispondente alla differenza tra la somma degli interessi versati applicando il tasso pari al 14,6% annuo (0,04% giornaliero) e quanto [avrebbe] dovuto versare, qualora fosse stato applicato il tasso di interesse massimo (pari al 9,5%+BCE) riportato nelle «Condizioni economiche» del foglio informativo relativo al servizio IW Scalper*”.

La banca replica, deducendo:

a) che “*in base alle norme contrattuali [...], il cliente assume l’obbligazione di conformare la sua operatività agli specifici limiti imposti tempo per tempo dalla banca. Nel caso di inadempimento del cliente e, quindi, per comportamenti specificamente a lui riconducibili, la banca è autorizzata, sempre in base al contratto, ad applicare le penali nella misura stabilita dal contratto medesimo*”;

b) che, “*in merito alle condizioni economiche applicate alle operazioni di prestito titoli funzionali a supportare le strategie di short selling overnight, [...] esse dipendono dallo specifico contesto di mercato che caratterizza ciascuno strumento finanziario in un determinato momento. Pertanto, l’unica modalità tecnica compatibile con la natura dell’operazione sui mercati per rendere edotto il cliente delle condizioni applicate dalla banca è quella di pubblicare le condizioni applicate tempo per tempo sul sito internet della banca. D’altra parte, si rileva che il cliente – che dispone le sue operazioni sulla piattaforma internet della banca – è messo nella situazione di conoscere le condizioni economiche dell’operazione di prestito titoli prima di intraprendere la sua strategia di vendita allo scoperto. [...] Allo stesso tempo, è del tutto infondata la doglianza riguardante l’esposizione nel sito del tasso giornaliero riferito a ciascuno strumento e non tasso annuo. Sul punto, è sufficiente richiamare la natura e la durata delle operazioni di prestito titoli a supporto delle strategie ribassiste*”.

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

A) Con riferimento domanda di cui al punto 1, la ricorrente specificamente deduce che la banca “*ha proceduto automaticamente all’addebito di una penale [...] senza dare mai luogo alla chiusura forzosa della posizione, unica fattispecie per la quale, al contrario, le altre banche applicano la penale*”.

La doglianza è infondata.

E', ovviamente, irrilevante quale sia la prassi adottata, in circostanze analoghe, da altri intermediari, posto che il rapporto controverso è disciplinato dalla fonte contrattuale pattizia, alla quale soltanto occorre, dunque, fare riferimento ai fini del decidere.

Alla luce della suddetta disciplina, posta dall'art. 3, comma 3.3, del foglio informativo, citato anche dalla ricorrente, anche se la banca può chiedere in ogni momento al cliente la chiusura delle posizioni *short* in essere, tramite i mezzi di comunicazione a distanza, resta comunque fermo l'obbligo del cliente "a chiudere di propria iniziativa le posizioni in essere entro la medesima giornata in cui riceve la comunicazione, ovvero entro la tempistica di volta in volta indicata dalla banca nella predetta comunicazione". Dall'inosservanza di tale obbligo deriva che "la banca medesima applicherà una penale di importo pari a quanto indicato nella sezione n. 1 dell'allegato n. 2" (cfr. l'art. 3, comma 3.5, del foglio informativo).

Ne deriva che — contrariamente a quanto ritenuto dalla ricorrente — la penale in contestazione può essere applicata, in caso di violazione degli obblighi di chiusura delle posizioni, anche ove l'intermediario non provveda alla chiusura forzata delle posizioni in questione.

Né si può dire, come vorrebbe la ricorrente, che le clausole contrattuali sopra richiamate in materia di chiusura delle posizioni in derivati (art. 3, cit.), così come quelle che addossano al cliente gli "oneri connessi con l'eventuale *fail* della banca" (sezione 1 dell'allegato 2 al foglio informativo), sarebbero state già considerate di per sé "indeterminate" o "discrezionali" dalla precedente decisione dell'Ombudsman in data 23 aprile 2014 (ric. n. 978/13).

Difatti, il menzionato precedente dell'Ombudsman ha accertato la responsabilità della banca non in ragione dell'astratta indeterminatezza della normativa contrattuale in questione, bensì del solo fatto che — in concreto — il termine indicato nella comunicazione con cui l'intermediario richiedeva al cliente la copertura della posizione, in quell'occasione, era stato individuato con scarsa chiarezza.

Nella specie, la ricorrente nulla ha eccepito a riguardo: non ha specificato quale sia stato il tenore delle relative comunicazioni della banca, non ha allegato il testo dei relativi messaggi, etc.; né — con specifico riferimento al rischio del *fail* — ha dimostrato che il relativo costo, che è solo eventuale, si sia nella specie prodotto e sia stato effettivamente addebitato alla ricorrente.

Sicché, non risultando agli atti alcuna evidenza documentale da cui emerga la responsabilità della banca sotto il profilo testé evidenziato, il Collegio ritiene non fondata la doglianza in questione.

B) Con riferimento alla domanda di cui al precedente punto 2, relativa al lucro cessante per la violazione del principio della *best execution*, la ricorrente chiede il risarcimento del danno (€ 9.433,00) corrispondente alla differenza tra la somma degli importi ricavati dalla chiusura forzata, da parte della banca, di 32 posizioni *short* — in essere nel periodo compreso tra l'anno 2012 e l'anno 2014 — e la somma degli importi che avrebbe potuto ricavare se le medesime operazioni fossero state eseguite su altro un altro mercato, prendendo come parametro di comparazione il "prezzo medio dei contratti su altro mercato (*MOT* o *EUROMOT*) dal momento della richiesta [ndr. di chiudere la posizione, inoltrata con email dalla banca] fino all'orario di chiusura del mercato".

B-1) Sul punto, il Collegio rileva preliminarmente di non potersi pronunciare in merito alle operazioni antecedenti alla data del 2 marzo 2013, posto che la cognizione dell'Ombudsman-Giuri Bancario è limitata, *ratione temporis*, ai fatti risalenti non oltre i due anni dalla presentazione del reclamo alla banca (art. 7, comma 1, lett. a, del Regolamento); reclamo che la ricorrente ha presentato in data 2 marzo 2015.

Di qui l'inammissibilità della domanda con riferimento alle operazioni di chiusura eseguite nel periodo antecedente alla data del 2 marzo 2013.

B-2) Per quanto attiene alle altre operazioni, è da rammentare che la ricorrente ritiene che la regola della *best execution* sia stata violata sotto lo specifico profilo della sede di negoziazione, nel senso che — come risulterebbe dalla decisione dell’Ombudsman in data 12 marzo 2013, su ricorso n. 1106/12, proposto dalla stessa ricorrente — la banca, prima di chiudere forzatamente la posizione, avrebbe dovuto verificare la negoziabilità del titolo su altri mercati e quindi avrebbe dovuto “*chiudere la posizione alle migliori condizioni possibili per il cliente, ovvero sul mercato dove era presente il Bid più alto*”.

La doglianza è infondata.

Anzitutto, la precedente decisione dell’Ombudsman in data 12 marzo 2013, non riveste alcuna rilevanza ai fini del decidere posto che, contrariamente a quanto opinato dalla ricorrente, il Collegio si è in quella sede limitato a dichiarare la cessazione della materia del contendere.

In ogni caso, la regola della *best execution*, dettata dall’art. 45 del Regolamento Intermediari — che, peraltro, riguarda la “*esecuzione di ordini per conto dei clienti*” e che, quindi, non può automaticamente estendersi all’ipotesi di chiusura forzosa di una posizione da parte della banca a causa dell’inadempimento del cliente — prevede, con riguardo alla sede di negoziazione, che “*gli intermediari adottano una strategia di esecuzione degli ordini finalizzata a: a) individuare, per ciascuna categoria di strumenti, almeno le sedi di esecuzione che permettono di ottenere in modo duraturo il miglior risultato possibile per l’esecuzione degli ordini del cliente; b) orientare la scelta della sede di esecuzione fra quelle individuate ai sensi della lettera a)*”.

Sotto questo profilo, pertanto, la regola può dirsi violata solo qualora l’intermediario non abbia rispettato la propria strategia predeterminata, non già — come si postula nel caso di specie — là dove l’esecuzione di singoli ordini abbia eventualmente prodotto un risultato meno conveniente per il risparmiatore.

Tanto più, ove si consideri che i prezzi assunti quale parametro di comparazione (indicati, peraltro, in valori medi fatti registrare dai titoli nella giornata di chiusura della posizione) non si discostino in modo significativo dai prezzi a cui le operazioni sono state effettivamente chiuse: ciò, infatti, di per sé esclude che si possa affermare, con ragionevole certezza, che — in caso di negoziazione sul mercato alternativo — le posizioni si sarebbero potute chiudere a condizioni significativamente più favorevoli.

Il Collegio, pertanto, ritiene infondato il capo del ricorso in esame.

C) Con la domanda di cui al precedente punto 3, la ricorrente deduce la nullità della clausola contrattuale che disciplina la misura degli interessi dovuti alla banca per il prestito dei titoli azionari in occasione di operazioni di *short selling overnight*; interessi che la ricorrente deduce di avere pagato per un importo “*pari a 120.000 Euro nell’arco temporale 2013-2014*”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva l’inammissibilità della censura ai sensi ai sensi dell’art. 7, comma 1, lett. c), del Regolamento, per le ragioni che seguono.

C-1) La ricorrente afferma, come si è detto, che — tra il 2013 e il 2014 — avrebbe pagato alla banca l’importo complessivo di € 120.000, in virtù della clausola asseritamente illegittima.

Pertanto, ove la clausola medesima, come chiesto dalla ricorrente, fosse dichiarata nulla — trovando, in questi casi, applicazione l’art. 2033, c.c. (cfr. Cass. civ., Sez. II, n. 19502 del 30.9.2015) —, la banca sarebbe tenuta a restituire l’intero importo sopra indicato.

Da ciò deriva che il danno effettivamente dedotto dalla ricorrente — stando alla sua stessa prospettazione — deve considerarsi pari ad € 120.000, importo superiore al limite di competenza dell’Ombudsman, fissato in € 100.000 dalla disposizione sopra richiamata.

C-2) Né può giovare alla ricorrente la autoriduzione della pretesa, operata nel ricorso, mediante la richiesta dell’inferiore somma di € 40.000 (cfr., in termini, la decisione del 16 novembre 2015, ric. n. 455/15), posto che, secondo il regolamento dell’Ombudsman, “*non è*

ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman" (art. 7, comma 1, lett. c).

Per completezza, è da precisare che il suddetto importo (€ 40.000) è stato ottenuto dalla ricorrente scontando dall'intera somma dovuta (€ 120.000), quella che la ricorrente medesima asserisce che avrebbe dovuto comunque pagare *"qualora fosse stato applicato il tasso di interesse massimo (pari a 9,5%+BCE) riportato nelle condizioni economiche del foglio informativo relativo al servizio IW Scalper"*.

Ma una tale quantificazione del pregiudizio subito — oltre ad essere incompatibile, come si è visto, con la dedotta nullità della clausola in questione — è stimata dalla ricorrente in modo del tutto arbitrario, posto che il tasso cui ella fa riferimento (9,5%+BCE) è quello contrattualmente previsto per gli *"utilizzi extrafido"*, ossia per operazioni che nulla hanno in comune con quella nella specie contestata, per la quale è, invece, stabilita l'applicazione di un tasso di remunerazione giornaliero nella misura indicata sul sito web della banca (cfr. le condizioni economiche del foglio informativo).

Un tasso che, pertanto, il cliente può conoscere anteriormente al verificarsi delle condizioni (mancata chiusura della posizione in giornata) che ne determinano l'applicazione all'operazione di prestito titoli (la quale è destinata, peraltro, ad esaurirsi nell'arco di un brevissimo lasso di tempo).

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

In conclusione, il Collegio in parte dichiara inammissibile e in parte rigetta il ricorso.

3.6.1.2. Ordine di vendita al meglio – Assenza di una scadenza temporale – Esecuzione dell'ordine dopo circa 4 anni – Regolarità della condotta della banca – Infondatezza del ricorso

Qualora il ricorrente abbia inserito, nella piattaforma di trading on-line, un ordine automatico di vendita "al meglio" di titoli azionari, privo di scadenza temporale, da eseguirsi nel caso in cui il prezzo del titolo raggiunga un determinato valore, è legittima la condotta della banca che esegua tale disposizione (mai peraltro revocata) al momento del verificarsi della condizione indicata dal cliente, sebbene sia trascorso un significativo lasso di tempo (circa 4 anni) (decisione del 20 aprile 2016, ricorso n. 890/2015).

La ricorrente espone:

- di aver appreso, in data 8 giugno 2015, che la banca convenuta, in data 2 giugno 2015, aveva provveduto a vendere — senza che la ricorrente avesse impartito alcun ordine in tal senso — n. 2020 azioni "Telecom Italia", di cui la ricorrente medesima era titolare, per un controvalore pari ad € 2.333,18;
- di aver chiesto chiarimenti alla banca in merito alla suddetta operazione e di aver appreso che la vendita in questione era stata perfezionata in esecuzione di un ordine automatico, impartito dalla ricorrente medesima, tramite la piattaforma di trading dell'intermediario, nel mese di marzo 2011.

La ricorrente sostiene, però, di non aver mai inserito il suddetto ordine automatico di vendita e, pertanto, ritiene che la banca abbia illegittimamente effettuato l'operazione in questione; chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta: 1) il reintegro della posizione titoli in essere alla data precedente la vendita dei titoli Telecom Italia in questione; 2) il

rimborso della commissione addebitata per l'operazione di vendita in argomento, pari ad € 8,00; 3) il risarcimento dei danni subiti a seguito dell'arbitrario comportamento posto in essere dalla banca che ha comportato la mancata disponibilità dei titoli con conseguente impossibilità di operare in un momento in cui il prezzo del titolo era in rialzo; 4) il risarcimento del danno pari ad € 3.924,34 quale conseguenza del rischio di perdita del credito di imposta, derivante dalla minusvalenza realizzata per effetto dell'operazione eseguita.

La banca replica, deducendo:

- a) che la ricorrente — in data 27 aprile 2011, alle ore 18:21 — aveva inserito nella piattaforma di trading on-line dell'intermediario, un ordine automatico di vendita “al meglio”, senza scadenza temporale, di 2020 azioni Telecom Italia, che si sarebbe attivato al raggiungimento da parte del titolo in questione della soglia di prezzo di € 1,160;
- b) che il suddetto prezzo-limite è stato raggiunto dal titolo in data 2 giugno 2015, determinando così l'attivazione dell'ordine automatico di vendita ed il suo invio al mercato per la negoziazione;
- c) che l'intermediario, *“in ottica di soddisfazione della clientela e ai soli fini commerciali, proponeva alla [ricorrente] di disporre un'operazione di acquisto di 2020 azioni Telecom Italia e si rendeva disponibile a riconoscere alla stessa la differenza fra il prezzo di vendita dell'ordine eseguito in data 2 giugno 2015 (€ 1,159) e quello dell'eventuale ordine di acquisto proposto”*.

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

La banca convenuta ha trasmesso un documento estratto dall'archivio delle operazioni disposte dalla ricorrente alla data del 27 aprile 2011, dal quale risulta che la stessa — dopo avere revocato un ordine automatico precedentemente inserito, con scadenza a trenta giorni — ha inserito, in pari data, nella piattaforma di trading on-line, un analogo ordine automatico di vendita “al meglio” di n. 2020 azioni, privo però di scadenza temporale, da eseguirsi nel caso in cui il prezzo del titolo “Telecom Italia” avesse raggiunto il valore di € 1,160.

Tale condizione si è verificata solo in data 2 giugno 2015 e ha determinato l'attivazione e la relativa esecuzione dell'ordine di vendita in questione, rimasto in fase di stand by per circa 4 anni.

Alla luce di quanto esposto, non si riscontra alcuna irregolarità nella condotta tenuta dalla banca, la quale si è limitata a dare esecuzione ad una disposizione impartita dalla ricorrente e mai da quest'ultima revocata nonostante il significativo lasso di tempo trascorso.

Il Collegio, pertanto, rigetta il ricorso.

3.6.1.3. 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 espone l'intermediario alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela per gli eventuali danni subiti (decisione del 13 giugno 2016, ricorso n. 821/2015)

Il ricorrente espone di aver tentato di inserire sulla piattaforma di trading on-line della banca — in data 23 luglio 2015, intorno alle ore 14,00 —, due ordini di vendita relativi a 40.000 covered warrant, “*ad un prezzo che per la prima volta era intorno a € 0,155 e la seconda intorno a € 0,144*”. Il sistema, tuttavia, aveva rifiutato l’inserimento delle suddette disposizioni in quanto “*il prezzo limite era superiore allo scostamento massimo dal prezzo di riferimento*”.

Ritenendo che le disposizioni di vendita in questione rientrassero, sotto il profilo del prezzo impostato, entro i limiti di scostamento dal prezzo di riferimento consentiti, e che, dunque, il portale di *trading on-line* della banca convenuta abbia indebitamente rifiutato l’inserimento degli ordini, il ricorrente chiede la somma di € 6.200,00 a titolo di risarcimento, corrispondente all’importo che avrebbe ricavato se la compravendita fosse stata effettuata al prezzo di € 0,155.

La banca replica, deducendo:

- a. che “*il blocco operativo previsto [dalla banca], che impedisce l’inserimento di ordini di compravendita dei titoli il cui prezzo limite si discosti oltre una certa percentuale rispetto al prezzo di chiusura della giornata precedente, non era del 60%*” come dalla stessa asserito in un primo momento, “*bensì del 20%*”;
- b. che “*il prezzo di vendita di € 0,144, che il ricorrente dichiara di aver inserito, non si discostava di oltre il 20% dal prezzo di chiusura del titolo in contestazione (pari a € 0,12)*”;
- c. che dal “*log di accesso al servizio di internet banking da parte del ricorrente, non risulta alcuna evidenza dei prezzi limite impostati e, quindi, non è possibile verificare quanto sostenuto sul punto dal ricorrente*”.

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

Il ricorrente ha chiesto il risarcimento dei danni derivanti dalla mancata esecuzione di un ordine di vendita di 40.000 covered warrant, immesso in data 23 luglio 2015 nella piattaforma di *trading on-line* della banca dapprima al prezzo di € 0,155 e, successivamente, a quello di € 0,144.

Che il ricorrente abbia tentato di immettere per due volte l’ordine di vendita è inequivocabilmente confermato dai “log” informatici prodotti dalla banca convenuta la quale non ha nemmeno potuto contestare specificamente il valore del prezzo limite che il ricorrente ha dichiarato di avere rispettivamente impostato.

E’ inoltre pacifico che si sia verificato un disservizio: difatti l’ordine di vendita — perlomeno quello recante il prezzo di € 0,144 — avrebbe dovuto essere accettato dal sistema e inviato al mercato, posto che, come ammesso dallo stesso intermediario, il prezzo impostato (€ 0,144) era contenuto negli ordinari parametri di scostamento (al massimo il 20%) rispetto al c.d. prezzo di riferimento (€ 0,12).

Sicché, l’intermediario deve essere ritenuto responsabile del danno subito dal ricorrente e consistente nella perdita della possibilità di vedere eseguito il proprio ordine.

Per quanto attiene al quantum del risarcimento, il Collegio ritiene di procedere alla liquidazione in via equitativa ai sensi dell’art. 1226, c.c., tenuto conto della quantità di titoli detenuti (40.000 covered warrant), dell’originario prezzo di acquisto (€ 0,129), del prezzo al quale il ricorrente era disposto a vendere (€ 0,144), della mancanza di precisi riferimenti in ordine alle quotazioni di mercato nel giorno della disposizione di vendita nonché dell’incertezza in ordine all’effettivo prezzo al quale l’ordine sarebbe stato eseguito, nonché della circostanza che, comunque, il titolo è rimasto nella titolarità del ricorrente che ha potuto ulteriormente disporre.

In conclusione, 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 € 2.500,00.

3.6.1.4. Immissione di un ordine di acquisto di azioni – Ritardato invio della notifica di “eseguito” – Duplicazione dell’operazione – Responsabilità dell’intermediario – Risarcimento del danno

Qualora il cliente, a causa di un disservizio, non sia stato tempestivamente informato dell’avvenuta esecuzione di un ordine di acquisto di titoli immesso sul portale di trading on-line e, disposta la revoca di quest’ultimo, abbia inserito un nuovo ordine uguale al precedente (anch’esso eseguito), la banca deve essere considerata responsabile degli eventuali danni subiti dal ricorrente in ragione della duplicazione dell’operazione (decisione del 13 giugno 2016, ricorso n. 86/2016).

Il ricorrente – in data 26 novembre 2015, alle ore 15:49 – immetteva sul portale di trading on-line della banca un ordine di acquisto di 1.000 azioni “Bae Systems PLC”.

Trascorsi 20 minuti senza che gli venisse notificato l’eseguito dell’operazione, il ricorrente, dopo aver verificato che i titoli non fossero presenti nel suo dossier e sospettando un disguido nell’acquisizione dell’ordine da parte della banca, revocava la precedente disposizione.

Non avendo ricevuto neanche la conferma dell’esecuzione della revoca, il ricorrente chiamava il call center della banca, il quale confermava “l’esistenza di un problema di ritardi negli ordini” e l’assenza, nel suo dossier titoli, delle azioni in questione.

Il ricorrente, quindi, alle ore 16:12, inseriva un nuovo ordine di acquisto di 1.000 azioni, senza ricevere, nei venti minuti successivi, la conferma dell’avvenuta esecuzione.

Alle ore 19:00, il ricorrente si ricollegava al portale e rilevava che entrambi gli ordini di acquisto (sia quello delle ore 15:49 sia quello delle 16:12) risultavano essere stati eseguiti pochi secondi dopo l’immissione; la conferma dell’esecuzione gli era stata, invece, trasmessa, con riferimento ad ambedue le operazioni, solo alle ore 16:46.

Il ricorrente si duole del ritardo con cui la banca ha comunicato l’avvenuta esecuzione dell’ordine immesso alle ore 15:49, deducendo che se fosse stato tempestivamente avvertito non avrebbe inserito il secondo ordine (delle ore 16:12) e non si troverebbe in possesso di un numero di azioni doppio rispetto a quello desiderato; chiede, pertanto, che “l’annullamento del secondo «eseguito» delle ore 16:12:26 del 26 novembre 2015 e il relativo rimborso dell’operazione, pari a € 7.500,46”.

La banca replica, deducendo che il danno lamentato (duplicazione dell’acquisto) è stato provocato dal ricorrente stesso il quale ha immesso il secondo ordine di acquisto senza attendere di ricevere la conferma dell’eseguito del primo ordine ovvero del successivo ordine di revoca (della prima disposizione di acquisto).

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

La reiterazione dell’ordine di acquisto non può considerarsi dipesa, come sostenuto dalla banca, dalla “impazienza” del ricorrente — ritenuto responsabile di non aver atteso la notifica dell’eseguito del primo ordine o della revoca dello stesso — bensì dal ritardo con cui l’intermediario ha provveduto, alle ore 16:46:39 del 26 novembre 2015, a notificare al cliente l’esecuzione dell’ordine avvenuta alle ore 15:49:45, ossia più di un’ora prima dall’invio della notifica.

In detta circostanza la banca non ha quindi agito con la dovuta diligenza e, pertanto, deve considerarsi responsabile del danno subito dal ricorrente.

Ciò posto, il Collegio — facendo applicazione del principio già espresso in fattispecie analoghe, nelle quali, al momento della presentazione del ricorso, il ricorrente risultava ancora in possesso dei titoli in contestazione (cfr., ad esempio, la decisione del 16 marzo 2016, ric. n. 775/2015) — ritiene che, nella specie, il pregiudizio debba essere ristorato mediante risarcimento

per equivalente pecuniario (art. 2058, c.c.), non ostando a ciò l'autoqualificazione della domanda in termini di domanda di "rimborso" (conseguente all'annullamento dell'operazione), posto che quest'ultima ben può essere intesa quale domanda risarcitoria (cfr. la decisione del 10 febbraio 2016, ric. 730/2015).

La quantificazione del suddetto pregiudizio deve, quindi, essere compiuta dal Collegio mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., tenendo conto dell'ammontare dei titoli (1.000 azioni) oggetto del secondo acquisto (eseguito alle ore 16:12:26), della somma a tal fine versata (€ 7.444,00), nonché del diminuito valore dei titoli medesimi, stimato alla data di presentazione del ricorso (prezzo medio pari ad € 6,32) e, infine, delle circostanze che, come accennato, il ricorrente è rimasto in possesso della disponibilità delle azioni.

Il Collegio, pertanto, 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 a comprova — a corrispondere al ricorrente l'importo di € 1.150,00.

3.6.2. Disservizi vari

3.6.2.1. *Chiusura forzosa di posizioni short – Contestazione – Mancato tentativo di esecuzione su altri mercati – Richiamo alla regola della best execution – Inapplicabilità – Rispetto della propria strategia di esecuzione predeterminata – Sufficienza – Infondatezza del ricorso*

La regola della best execution, dettata dall'art. 45 del Regolamento Intermediari riguarda la "esecuzione di ordini per conto dei clienti" e, quindi, non può automaticamente estendersi all'ipotesi di chiusura forzosa di una posizione short da parte della banca a causa dell'inadempimento del cliente; peraltro, tale regola può comunque dirsi violata solo qualora l'intermediario non abbia rispettato la propria strategia predeterminata, non già là dove l'esecuzione di singoli ordini abbia eventualmente prodotto un risultato meno conveniente per il risparmiatore (fermo restando che, nel caso di specie, anche in caso di negoziazione sul mercato alternativo, non si sarebbe comunque prodotto un danno meritevole di essere risarcito in quanto i prezzi assunti dal ricorrente quale parametro di comparazione non si discostano in modo significativo dai prezzi a cui le operazioni sono state effettivamente chiuse) (decisione del 5 aprile 2016, ricorso n. 414/2015 e n. 435/2015).

In via preliminare, il Collegio stabilisce di procedere alla trattazione congiunta dei ricorsi connessi, prendendo in esame la documentazione prodotta dalla ricorrente unitamente al ricorso e in data 21 dicembre 2015 e 26 febbraio 2016, nonché quella inviata dalla banca in data 9 luglio e 5 ottobre 2015.

La ricorrente formula le seguenti doglianze.

1) Con riferimento alle operazioni di *short selling* eseguite, tramite il servizio "IW Scalper" erogato dall'intermediario, nel periodo compreso tra il 2 marzo 2013 e il 2 marzo 2015, la ricorrente contesta la legittimità dell'applicazione, da parte della banca convenuta, delle penali addebitate per la mancata chiusura di un certo numero di posizioni aperte nel suddetto lasso di tempo; chiede, in proposito, che sia ordinato alla banca di restituirle la somma di € 28.658,00, addebitatale, nel periodo in questione, a titolo di penale.

2) Con riferimento alla chiusura forzata di un certo numero di operazioni *short* aperte nel periodo compreso tra l'anno 2013 e 2014, la ricorrente si duole della condotta tenuta dall'intermediario e chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere la somma di € 9.433,00, a titolo di risarcimento del lucro cessante conseguente alla chiusura delle suddette posizioni senza applicare i criteri vigenti in materia di *best execution* (peraltro, la censura viene estesa anche alla chiusura di diverse posizioni effettuata dalla stessa ricorrente, a condizioni svantaggiose, per non incorrere nell'addebito della penale da parte della banca).

3) Con riferimento a operazioni di *short selling* eseguite nel periodo 2013-2014, la ricorrente contesta, infine, la validità della clausola contrattuale — contenuta nella “Condizioni economiche” del foglio informativo relativo al servizio IW Scalper — che detta la disciplina degli interessi dovuti alla banca in ragione del servizio di prestito di titoli azionari da quest'ultima fornito; chiede, sul punto, che venga ordinato alla banca di corrisponderle la somma di € 40.000,00, “*corrispondente alla differenza tra la somma degli interessi versati applicando il tasso pari al 14,6% annuo (0,04% giornaliero) e quanto [avrebbe] dovuto versare, qualora fosse stato applicato il tasso di interesse massimo (pari al 9,5%+BCE) riportato nelle «Condizioni economiche» del foglio informativo relativo al servizio IW Scalper*”.

La banca replica, deducendo:

a) che “*in base alle norme contrattuali [...], il cliente assume l'obbligazione di conformare la sua operatività agli specifici limiti imposti tempo per tempo dalla banca. Nel caso di inadempimento del cliente e, quindi, per comportamenti specificamente a lui riconducibili, la banca è autorizzata, sempre in base al contratto, ad applicare le penali nella misura stabilita dal contratto medesimo*”;

b) che, “*in merito alle condizioni economiche applicate alle operazioni di prestito titoli funzionali a supportare le strategie di short selling overnight, [...] esse dipendono dallo specifico contesto di mercato che caratterizza ciascuno strumento finanziario in un determinato momento. Pertanto, l'unica modalità tecnica compatibile con la natura dell'operazione sui mercati per rendere edotto il cliente delle condizioni applicate dalla banca è quella di pubblicare le condizioni applicate tempo per tempo sul sito internet della banca. D'altra parte, si rileva che il cliente – che dispone le sue operazioni sulla piattaforma internet della banca – è messo nella situazione di conoscere le condizioni economiche dell'operazioni di prestito titoli prima di intraprendere la sua strategia di vendita allo scoperto. [...] Allo stesso tempo, è del tutto infondata la doglianza riguardante l'esposizione nel sito del tasso giornaliero riferito a ciascuno strumento e non tasso annuo. Sul punto, è sufficiente richiamare la natura e la durata delle operazioni di prestito titoli a supporto delle strategie ribassiste*”.

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

A) Con riferimento domanda di cui al punto 1, la ricorrente specificamente deduce che la banca “*ha proceduto automaticamente all'addebito di una penale [...] senza dare mai luogo alla chiusura forzata della posizione, unica fattispecie per la quale, al contrario, le altre banche applicano la penale*”.

La doglianza è infondata.

E', ovviamente, irrilevante quale sia la prassi adottata, in circostanze analoghe, da altri intermediari, posto che il rapporto controverso è disciplinato dalla fonte contrattuale pattizia, alla quale soltanto occorre, dunque, fare riferimento ai fini del decidere.

Alla luce della suddetta disciplina, posta dall'art. 3, comma 3.3, del foglio informativo, citato anche dalla ricorrente, anche se la banca può chiedere in ogni momento al cliente la chiusura delle posizioni *short* in essere, tramite i mezzi di comunicazione a distanza, resta comunque fermo l'obbligo del cliente “*a chiudere di propria iniziativa le posizioni in essere entro la medesima*”.

giornata in cui riceve la comunicazione, ovvero entro la tempistica di volta in volta indicata dalla banca nella predetta comunicazione”. Dall’inosservanza di tale obbligo deriva che “la banca medesima applicherà una penale di importo pari a quanto indicato nella sezione n. 1 dell’allegato n. 2” (cfr. l’art. 3, comma 3.5, del foglio informativo).

Ne deriva che — contrariamente a quanto ritenuto dalla ricorrente — la penale in contestazione può essere applicata, in caso di violazione degli obblighi di chiusura delle posizioni, anche ove l’intermediario non provveda alla chiusura forzata delle posizioni in questione.

Né si può dire, come vorrebbe la ricorrente, che le clausole contrattuali sopra richiamate in materia di chiusura delle posizioni in derivati (art. 3, cit.), così come quelle che addossano al cliente gli “oneri connessi con l’eventuale fail della banca” (sezione 1 dell’allegato 2 al foglio informativo), sarebbero state già considerate di per sé “indeterminate” o “discrezionali” dalla precedente decisione dell’Ombudsman in data 23 aprile 2014 (ric. n. 978/13).

Difatti, il menzionato precedente dell’Ombudsman ha accertato la responsabilità della banca non in ragione dell’astratta indeterminatezza della normativa contrattuale in questione, bensì del solo fatto che — in concreto — il termine indicato nella comunicazione con cui l’intermediario richiedeva al cliente la copertura della posizione, in quell’occasione, era stato individuato con scarsa chiarezza.

Nella specie, la ricorrente nulla ha eccepito a riguardo: non ha specificato quale sia stato il tenore delle relative comunicazioni della banca, non ha allegato il testo dei relativi messaggi, etc.; né — con specifico riferimento al rischio del *fail* — ha dimostrato che il relativo costo, che è solo eventuale, si sia nella specie prodotto e sia stato effettivamente addebitato alla ricorrente.

Sicché, non risultando agli atti alcuna evidenza documentale da cui emerga la responsabilità della banca sotto il profilo testé evidenziato, il Collegio ritiene non fondata la doglianza in questione.

B) Con riferimento alla domanda di cui al precedente punto 2, relativa al lucro cessante per la violazione del principio della *best execution*, la ricorrente chiede il risarcimento del danno (€ 9.433,00) corrispondente alla differenza tra la somma degli importi ricavati dalla chiusura forzata, da parte della banca, di 32 posizioni *short* — in essere nel periodo compreso tra l’anno 2012 e l’anno 2014 — e la somma degli importi che avrebbe potuto ricavare se le medesime operazioni fossero state eseguite su altro un altro mercato, prendendo come parametro di comparazione il “prezzo medio dei contratti su altro mercato (*MOT* o *EUROMOT*) dal momento della richiesta [ndr. di chiudere la posizione, inoltrata con email dalla banca] fino all’orario di chiusura del mercato”.

B-1) Sul punto, il Collegio rileva preliminarmente di non potersi pronunciare in merito alle operazioni antecedenti alla data del 2 marzo 2013, posto che la cognizione dell’Ombudsman-Giuri Bancario è limitata, *ratione temporis*, ai fatti risalenti non oltre i due anni dalla presentazione del reclamo alla banca (art. 7, comma 1, lett. a, del Regolamento); reclamo che la ricorrente ha presentato in data 2 marzo 2015.

Di qui l’inammissibilità della domanda con riferimento alle operazioni di chiusura eseguite nel periodo antecedente alla data del 2 marzo 2013.

B-2) Per quanto attiene alle altre operazioni, è da rammentare che la ricorrente ritiene che la regola della *best execution* sia stata violata sotto lo specifico profilo della sede di negoziazione, nel senso che — come risulterebbe dalla decisione dell’Ombudsman in data 12 marzo 2013, su ricorso n. 1106/12, proposto dalla stessa ricorrente — la banca, prima di chiudere forzatamente la posizione, avrebbe dovuto verificare la negoziabilità del titolo su altri mercati e quindi avrebbe dovuto “chiudere la posizione alle migliori condizioni possibili per il cliente, ovvero sul mercato dove era presente il *Bid* più alto”.

La doglianza è infondata.

Anzitutto, la precedente decisione dell'Ombudsman in data 12 marzo 2013, non riveste alcuna rilevanza ai fini del decidere posto che, contrariamente a quanto opinato dalla ricorrente, il Collegio si è in quella sede limitato a dichiarare la cessazione della materia del contendere.

In ogni caso, la regola della *best execution*, dettata dall'art. 45 del Regolamento Intermediari — che, peraltro, riguarda la “*esecuzione di ordini per conto dei clienti*” e che, quindi, non può automaticamente estendersi all'ipotesi di chiusura forzosa di una posizione da parte della banca a causa dell'inadempimento del cliente — prevede, con riguardo alla sede di negoziazione, che “*gli intermediari adottano una strategia di esecuzione degli ordini finalizzata a: a) individuare, per ciascuna categoria di strumenti, almeno le sedi di esecuzione che permettono di ottenere in modo duraturo il miglior risultato possibile per l'esecuzione degli ordini del cliente; b) orientare la scelta della sede di esecuzione fra quelle individuate ai sensi della lettera a)*”.

Sotto questo profilo, pertanto, la regola può dirsi violata solo qualora l'intermediario non abbia rispettato la propria strategia predeterminata, non già — come si postula nel caso di specie — là dove l'esecuzione di singoli ordini abbia eventualmente prodotto un risultato meno conveniente per il risparmiatore.

Tanto più, ove si consideri che i prezzi assunti quale parametro di comparazione (indicati, peraltro, in valori medi fatti registrare dai titoli nella giornata di chiusura della posizione) non si discostino in modo significativo dai prezzi a cui le operazioni sono state effettivamente chiuse: ciò, infatti, di per sé esclude che si possa affermare, con ragionevole certezza, che — in caso di negoziazione sul mercato alternativo — le posizioni si sarebbero potute chiudere a condizioni significativamente più favorevoli.

Il Collegio, pertanto, ritiene infondato il capo del ricorso in esame.

C) Con la domanda di cui al precedente punto 3, la ricorrente deduce la nullità della clausola contrattuale che disciplina la misura degli interessi dovuti alla banca per il prestito dei titoli azionari in occasione di operazioni di *short selling overnight*; interessi che la ricorrente deduce di avere pagato per un importo “*pari a 120.000 Euro nell'arco temporale 2013-2014*”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva l'inammissibilità della censura ai sensi ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. c), del Regolamento, per le ragioni che seguono.

C-1) La ricorrente afferma, come si è detto, che — tra il 2013 e il 2014 — avrebbe pagato alla banca l'importo complessivo di € 120.000, in virtù della clausola asseritamente illegittima.

Pertanto, ove la clausola medesima, come chiesto dalla ricorrente, fosse dichiarata nulla — trovando, in questi casi, applicazione l'art. 2033, c.c. (cfr. Cass. civ., Sez. II, n. 19502 del 30.9.2015) —, la banca sarebbe tenuta a restituire l'intero importo sopra indicato.

Da ciò deriva che il danno effettivamente dedotto dalla ricorrente — stando alla sua stessa prospettazione — deve considerarsi pari ad € 120.000, importo superiore al limite di competenza dell'Ombudsman, fissato in € 100.000 dalla disposizione sopra richiamata.

C-2) Né può giovare alla ricorrente la autoriduzione della pretesa, operata nel ricorso, mediante la richiesta dell'inferiore somma di € 40.000 (cfr., in termini, la decisione del 16 novembre 2015, ric. n. 455/15), posto che, secondo il regolamento dell'Ombudsman, “*non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman*” (art. 7, comma 1, lett. c).

Per completezza, è da precisare che il suddetto importo (€ 40.000) è stato ottenuto dalla ricorrente scontando dall'intera somma dovuta (€ 120.000), quella che la ricorrente medesima asserisce che avrebbe dovuto comunque pagare “*qualora fosse stato applicato il tasso di interesse massimo (pari a 9,5%+BCE) riportato nelle condizioni economiche del foglio informativo relativo al servizio IW Scalper*”.

Ma una tale quantificazione del pregiudizio subito — oltre ad essere incompatibile, come si è visto, con la dedotta nullità della clausola in questione — è stimata dalla ricorrente in modo del

tutto arbitrario, posto che il tasso cui ella fa riferimento (9,5%+BCE) è quello contrattualmente previsto per gli “*utilizzi extrafido*”, ossia per operazioni che nulla hanno in comune con quella nella specie contestata, per la quale è, invece, stabilita l’applicazione di un tasso di remunerazione giornaliero nella misura indicata sul sito web della banca (cfr. le condizioni economiche del foglio informativo).

Un tasso che, pertanto, il cliente può conoscere anteriormente al verificarsi delle condizioni (mancata chiusura della posizione in giornata) che ne determinano l’applicazione all’operazione di prestito titoli (la quale è destinata, peraltro, ad esaurirsi nell’arco di un brevissimo lasso di tempo).

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

In conclusione, il Collegio in parte dichiara inammissibile e in parte rigetta il ricorso.

3.6.3. Operatività in marginazione

3.6.3.1. 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 vendita in relazione ad un titolo sul quale era stata già aperta una posizione short, la banca risponde del mancato tempestivo aggiornamento del prezzo di stop loss, 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 (nella specie, dalle quotazioni del titolo nella giornata di interesse, risulta che, in caso di corretto funzionamento del sistema, il cliente avrebbe potuto ottenere un risultato economicamente più favorevole e, in particolare, avrebbe potuto almeno in parte evitare la perdita subita) (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 711/2015).

I ricorrenti espongono:

1. che - in data 23 febbraio 2015, all’apertura delle contrattazioni sui mercati – erano caricati sul proprio dossier titoli n. 7 lotti del future “FIB5C MAR15”, in posizione short overnight al prezzo medio di € 20.687,14;
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 € 21.928,37;
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 9:00:56 al prezzo di € 22.035,00 e “*contestualmente ed immediatamente veniva ricalcolato in € 20.855,625 il nuovo prezzo medio di carico sul totale complessivo di 8 lotti, da cui il relativo stop loss automatico collegato al raggiungimento di un prezzo di mercato superiore/uguale del 6% (€ 22.106,96)*”;
5. che “*inopinatamente alle ore 9:01:18 veniva eseguito dalla [banca] l’ordine automatico di acquisto degli originari 7 lotti al prezzo di € 22.065,00 con condizione last >= € 21.930,00*

riferita alla situazione temporalmente precedente il nuovo ordine di vendita eseguito, e pertanto ad un prezzo superiore al nuovo livello di stop generatosi di € 22.106,906”.

I ricorrenti lamentano che *“il sistema, che ha ricalcolato in tempo reale il nuovo prezzo medio di € 20.855,625, 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 € 22.106,906, 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 € 42.328,15, corrispondente alla perdita subita, nonché la somma di € 5.000,00 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 23 febbraio 2015, hanno operato in marginazione sul titolo “FIB5C MAR15”, in posizione short al prezzo medio di carico di € 20.687,14, ed hanno poi immesso nel sistema un ordine di vendita di un ulteriore lotto del suddetto titolo, la cui esecuzione (avvenuta alle ore 9:00:56, al prezzo di € 22.035,00) avrebbe dovuto determinare l’automatico adeguamento del prezzo di stop loss (da € 21.925,37 a € 22.106,96).

Ma così non è stato.

Difatti, 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.

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., 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).

L’inadempimento ha conseguentemente prodotto l’indebita attivazione, alle ore 9:01:18, dello *stop loss* alla condizione di prezzo impostata precedentemente alla vendita del nuovo lotto e, di conseguenza, ha determinato la chiusura della originaria posizione, con l’acquisto di 7 lotti al prezzo di € 22.065,00.

L’operazione — tenuto conto dei rispettivi prezzi di acquisto e dei prezzi medi di vendita dei medesimi titoli — ha provocato, in capo ai ricorrenti, una perdita da essi determinata in complessivi € 42.328,15, mentre, come si desume dalle quotazioni di mercato, in caso di corretto funzionamento del sistema, i ricorrenti avrebbero verosimilmente potuto ottenere un risultato più favorevole e, in particolare, avrebbero potuto evitare — o perlomeno avrebbero potuto avere una chance di evitare — almeno in parte, la suddetta perdita.

E' nondimeno da considerare che tale possibilità si sarebbe potuta cogliere solo entro un lasso di tempo alquanto breve, considerato che, già nella giornata del 24 febbraio 2015, la quotazione del titolo ha raggiunto un livello tale che avrebbe determinato l'attivazione dell'ordine di *stop loss* al nuovo prezzo di € 22.106,96 (i valori fatti registrare dal titolo nel periodo considerato sono pari, in media, ad € 21.947).

Con riguardo alla quantificazione del danno — non potendosi stabilire con certezza quale sarebbe stato l'esatto ammontare delle somme ritraibili dall'acquisto dei titoli se le posizioni non fossero state indebitamente chiuse — il pregiudizio va stimato mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., tenendo conto:

- della perdita che si è effettivamente prodotta (€ 42.328,15), stante il prezzo medio di carico dei titoli (€ 20.855), a seguito dell'indebita chiusura della posizione alle ore 09:01:18 del 23 febbraio 2015 (ad € 22.065);
- della minor perdita che si sarebbe, invece, potuta verificare chiudendo la posizione successivamente, nel corso del periodo di osservazione considerato (tenendo conto del prezzo medio di € 21.947, relativo al periodo di cui sopra);
- 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 il 50% della differenza tra la perdita effettiva e la minor perdita potenziale.

Alla luce di quanto sopra, in accoglimento del secondo capo del ricorso, 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 € 3.000,00.

3.6.3.2. Mercato IDEM – Inserimento ordine di stop loss – Asserita contrattazione anomala – Assenza di prove documentali – Corretto adempimento dell'ordine da parte della banca

E' infondata la censura del ricorrente relativa a contrattazione sul mercato IDEM asseritamente avvenuta con la “precisa finalità di alterare il normale andamento delle contrattazioni tradizionali”, posto che il cliente stesso non ha fornito alcuna prova in merito a tale operazione; risulta, anzi, che — successivamente al raggiungimento, da parte del titolo, del prezzo preimpostato ed attivatosi l'ordine di stop loss— la banca ha correttamente provveduto a trasmettere al mercato l'ordine stesso per la sua esecuzione (decisione del 29 febbraio 2016, ricorso n. 779/2015).

Il ricorrente espone:

1. di avere aperto – in data 9 luglio 2015, alle ore 12:19:30 – una posizione long (di acquisto) su n. 18 lotti del future “FIB5I SEP15”, quotato sul mercato IDEM (prezzo di € 21.885);
2. di aver verificato che, nei minuti successivi all'esecuzione della suddetta operazione, il prezzo dello strumento finanziario in questione stava salendo;

3. di aver inserito, quando il prezzo aveva raggiunto il valore di € 22.200,00, un ordine di *stop loss* (a vendere), con prezzo uguale o inferiore a € 21.920,00 che, quindi, si sarebbe dovuto attivare in caso di ribasso;
4. che, alle ore 13:23:52, in ragione del verificarsi della suddetta condizione di prezzo impostata, l'ordine di *stop loss* veniva inviato al mercato ed eseguito al prezzo medio di € 20.027,77;
5. che detto ordine si era attivato in virtù dell'esecuzione di un unico scambio – tra i molti effettuati al prezzo di € 22.030,00 sul mercato IDEM alle ore 13:23:52 – conclusosi, in modo assolutamente anomalo, al prezzo di € 21.890,00.

Premesso quanto sopra, il ricorrente ritiene che l'operazione di scambio che ha determinato l'attivazione dello *stop loss*, sia stata effettuata “fuori mercato”, con la “*precisa finalità di alterare il normale andamento delle contrattazioni tradizionali*”, e che, pertanto, la banca convenuta non ne avrebbe dovuto tener conto ai fini dell'attivazione dell'ordine di *stop loss* dai lui preimpostato.

Considerato che il prezzo dello strumento “*nelle ore successive si spingeva fino a 22.345*”, chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario ordini all'intermediario di corrispondere la somma di € 17.100,00 a titolo di risarcimento per il danno da mancato guadagno subito (coincidente con l'utile che avrebbe potuto ricavare chiudendo la posizione a quel prezzo).

La banca replica, deducendo l'infondatezza del ricorso, posto che “*non sussiste alcuna responsabilità in capo alla banca (che opera sull'IDEM non in qualità di negoziatore in conto proprio ma nell'ambito del servizio di esecuzione ordini per conto dei clienti) relativa al presunto controllo sugli scambi rilevati sul mercato regolamentato. Tale controllo spetta, infatti, alle autorità di vigilanza [...]*”.

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

I cd. ordini di *stop loss* sono ordini di acquisto o di vendita di uno strumento finanziario, la cui esecuzione è sospesa fino al raggiungimento, sul mercato sul quale è titolo è negoziato, di un determinato prezzo fissato precedentemente.

Al verificarsi della condizione di prezzo preimpostata, l'intermediario, tramite il quale il cliente opera, invia al mercato l'ordine in questione per la relativa esecuzione.

Nella specie, l'operazione ha seguito il consueto iter di svolgimento sopra descritto.

L'ordine di *stop loss* immesso dal ricorrente riguardava un titolo, il future “FIB5I SEP15”, negoziato sul mercato regolamentato IDEM, gestito da Borsa Italiana S.p.A.

Dall'esame della documentazione fornita da ambedue le parti, emerge che, alle ore 13:23:52, sul mercato IDEM è avvenuto uno scambio al prezzo di € 21.890,00 avente per oggetto il future in questione.

Non risulta che, come asserito dal ricorrente, questa contrattazione avesse la “*precisa finalità di alterare il normale andamento delle contrattazioni tradizionali*”, che peraltro non spetta alla banca verificare.

Lo scambio in questione ha quindi determinato — conseguentemente al raggiungimento, da parte del titolo, di un prezzo inferiore a € 21.920,00 — la dovuta attivazione dell'ordine di *stop loss* preimpostato dal ricorrente, che la banca ha correttamente provveduto a trasmettere al mercato per l'esecuzione.

Non è dunque riscontrabile alcuna inadempienza nella condotta tenuta dalla banca convenuta, la quale si è limitata esclusivamente a dare esecuzione ad un ordine impartito direttamente dal ricorrente.

Pertanto, il Collegio respinge il ricorso.

3.6.3.3. Apertura posizioni short - Immediata chiusura per attivazione dello stop loss – Particolare congiuntura del mercato sul franco svizzero – Necessità di predisporre appositi strumenti tecnici – Mancata predisposizione – Responsabilità della banca – Risarcimento del danno

Qualora le posizioni short aperte dal ricorrente siano state chiuse istantaneamente, ossia in epoca pressoché contestuale alla loro apertura, per cause imputabili alle preesistenti condizioni di prezzo registrate sul book di negoziazione — le quali cause hanno, nella specie, determinato l’attivazione dell’associato ordine di stop loss, che prevede la chiusura della posizione, mediante acquisto, al momento in cui sia raggiunto o superato il predetto prezzo di stop loss — l’intermediario va dichiarato responsabile della perdita economica subita dal cliente, essendo inammissibile, alla stregua del principio di buona fede e correttezza nell’esecuzione del contratto, che la banca consenta ai clienti di dare corso ad operazioni destinate ab origine a risolversi in una perdita economica per gli stessi; ciò, soprattutto là dove il danno possa essere evitato tramite appositi strumenti tecnici atti ad impedire, in modo automatico, l’immissione di ordini destinati ad un siffatto esito (ad esempio, con una segnalazione automatica al cliente e con la previsione, se del caso, della possibilità per quest’ultimo di aumentare i margini richiesti per le operazioni in questione, in modo da tutelarsi dal rischio di automatica e contestuale chiusura della posizione appena aperta). (decisione del 13 maggio 2016, ricorso n. 828/2015).

Il ricorrente espone:

1. di aver inserito — in data 15 gennaio 2015, alle ore 10:46:49 — un ordine di vendita (short) in marginazione sul cross CHF/DKK (per un quantitativo pari a 16.000), a cui era collegato un ordine di stop loss;
2. di aver notato “l’immediata scomparsa”, dalla relativa pagina del portale di *trading on line*, dell’ordine precedentemente immesso e di avere, pertanto, ritenuto che la disposizione fosse stata cancellata dal sistema;
3. di avere quindi immesso subito dopo — alle ore 10:47:11 — un nuovo ordine, con gli stessi parametri del precedente, anch’esso, tuttavia, immediatamente cancellato;
4. di avere, in seguito, appreso che “*entrambe le posizioni erano state in realtà aperte, ed entrambe erano state chiuse in automatico contestualmente all’apertura per raggiunti stop loss*”.

Il ricorrente si duole pertanto che la banca abbia “*accettato ed eseguito due ordini che prevedevano uno stop loss automatico in caso di perdita superiore al 4%, in condizioni di mercato in cui lo spread bid/ask delle quotazioni al momento dell’immissione degli ordini risultava più ampio (circa il 5%) del suddetto stop loss*”; e chiede che l’Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca medesima di corrispondergli la somma di € 1.569,26, a titolo di risarcimento del danno subito nella giornata del 15 gennaio 2015.

La banca replica, deducendo che “*nel caso in cui, a causa del temporaneo allargamento dello spread bid-ask, il prezzo ask risulti già superiore al valore di ricopertura automatico della posizione (come accaduto nel caso di specie), la condizione per l’attivazione dello stop loss risulta già verificata e, pertanto, la rispettiva posizione viene chiusa*”; precisa, tuttavia, “*come il ricorrente avesse, in sede di disposizione dell’ordine di apertura di entrambe le posizioni in esame, la possibilità di aumentare la percentuale di margine richiesta per l’apertura delle stesse, comportando l’applicazione di un livello di stop loss automatico meno restrittivo*”.

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

Le posizioni *short* (vendita) aperte dal ricorrente sono state chiuse istantaneamente — ossia in epoca pressoché contestuale alla loro apertura — per cause imputabili alle preesistenti condizioni di prezzo registrate sul book di negoziazione, che hanno determinato l’attivazione dell’associato ordine di *stop loss* (il quale ordine prevede la chiusura della posizione, mediante acquisto, al momento in cui sia raggiunto o superato il prezzo di *stop loss*).

Il che, nella specie, si è verificato immediatamente in quanto il prezzo previsto per l’attivazione dell’ordine di *stop loss* (di acquisto) a chiusura della posizione (aperta con la vendita) era stato già superato, a causa della particolare congiuntura del mercato, al momento dell’immissione dell’ordine *short* (di vendita).

Di qui, come detto, l’attivazione dello *stop loss* — con la conseguente perdita economica subita dal ricorrente — nel momento stesso dell’apertura della posizione.

Quanto nella specie verificatosi è contrario ai principi di buona fede e correttezza nell’esecuzione del contratto, essendo inammissibile che l’intermediario consenta ai clienti di dare corso ad operazioni destinate *ab origine* a risolversi in una perdita economica per gli stessi.

E ciò, soprattutto ove si consideri che sussistono gli strumenti tecnici per impedire, in modo automatico, l’immissione di ordini destinati ad un siffatto esito, ovvero per segnalare la situazione al cliente e consentirgli, se del caso, di aumentare i margini richiesti per le operazioni in questione, in modo da tutelarlo dal rischio di automatica e contestuale chiusura della posizione appena aperta.

In conclusione, il Collegio ritiene la banca responsabile dei danni subiti dal ricorrente nella giornata del 15 gennaio 2015, corrispondenti alla perdita a causa della chiusura delle posizioni *short* determinata dall’attivazione degli ordini di *stop loss*, e la dichiara tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova — a corrispondere al ricorrente l’importo, non contestato nella sua misura, di € 1.569,26, maggiorato degli interessi legali maturati nel periodo compreso tra la data del 15 gennaio del 2015 e quella del soddisfo.

3.6.3.4. Operatività in marginazione – Apertura contratti di opzione “call” – presenza di un saldo negativo - Chiusura d’ufficio delle posizioni – Mancato preavviso al cliente - Illegittimità del comportamento – Responsabilità della banca per i danni conseguenti

E’ illegittimo il comportamento della banca che provveda a chiudere d’ufficio talune posizioni aperte in contratti derivati, facendo precedere la chiusura dall’invio al ricorrente di una comunicazione via e-mail nella quale si limiti ad informarlo dell’avvenuta liquidazione delle posizioni detenute, posto che — ancorché l’investitore sia tenuto, in base alla normativa contrattuale ed al principio dell’autoresponsabilità, a monitorare l’andamento delle posizioni in prodotti derivati da lui poste in essere (anche in ragione della rischiosità di tali operazioni) e a mantenere i margini di garanzia richiesti — la banca (in base alla medesima normativa contrattuale e ai principi di buona fede nella esecuzione del contratto, del rispetto dell’equilibrio degli interessi contrattuali, oltre che della diligenza che il mandatario professionista deve esplicitare nei riguardi del cliente), prima di intervenire chiudendo di propria iniziativa le posizioni in essere, è tenuta ad avvisare l’interessato della necessità di reintegrare i predetti margini, consentendogli di provvedere direttamente ed eventualmente fissando termini (anche molto ristretti) in considerazione delle repentine oscillazioni che i prodotti in questione possono subire anche nel volgere di poco tempo (decisione del 13 maggio 2016, ricorsi n. 527, 581, 597, 639/2015).

In via preliminare, il Collegio stabilisce di procedere alla trattazione congiunta dei ricorsi connessi, prendendo in esame la documentazione prodotta dal ricorrente unitamente ai ricorsi e in data 3 agosto e 23 e 28 settembre 2015, nonché quella inviata dalla banca in data 24 agosto, 8 settembre, 7 ottobre 2015 e 22 gennaio 2016.

Il ricorrente espone:

1. che, in data 17 luglio 2012, la banca convenuta chiudeva n. 6 contratti di opzione “Call”;
2. che, in data 31 luglio 2012, la banca chiudeva 2 contratti di opzione “CALL OGBL SEP2 144C”;
3. che, in data 2 agosto 2012, la banca chiudeva 10 contratti di opzione “Put”;
4. che, in data 9 agosto 2012, la banca chiudeva 2 contratti di opzione “Put” e 9 contratti “FTMIB AUG2012 PUT 14.000”;
5. che, in data 6 settembre 2012, la banca chiudeva 18 contratti di opzione “FTMIB SEP2 15.500 PUT”, nonché un indefinito quantitativo di contratti di opzione “FTMIB SEP2 14.500 PUT” e “FTMIB SEP2 14.000 PUT” e 72 contratti “Call”;
6. che, in data 25 marzo 2013, la banca chiudeva 14 contratti di opzione “Put”.

Il ricorrente deduce che tutte le suddette operazioni sono state eseguite “*d’ufficio*” dalla banca e sono state precedute soltanto dall’invio di una e-mail con cui lo si informava che la banca, a causa dell’insufficienza dei margini, avrebbe provveduto a chiudere le posizioni.

Il ricorrente ritiene, quindi, che nelle citate occasioni la banca non abbia agito correttamente posto che “*prima di intervenire, avrebbe dovuto non solo avvisare circa quanto stava accadendo, ma consentirgli di provvedere direttamente, fissando tempi ristretti al ristabilimento dei margini di garanzia*” e indicando l’importo del margine da reintegrare; pertanto, chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario ordini all’intermediario di corrispondere, a titolo di risarcimento del danno subito a causa della chiusura delle posizioni eseguita dalla banca, le seguenti somme oltre interessi e rivalutazione:

- con riferimento alle operazioni di cui al punto 1), la somma di € 3.050,96;
- con riferimento alle operazioni di cui al punto 2), la somma di € 2.916,00
- con riferimento alle operazioni di cui al punto 3), la somma di € 21.591,00;
- con riferimento alle operazioni di cui al punto 4), la somma di € 4.380,99;
- con riferimento alle operazioni di cui al punto 5), la somma di € 17.937,00;
- con riferimento alle operazioni di cui al punto 6), la somma di € 57.302,11.

La banca replica, eccependo in via pregiudiziale — con riferimento al ricorso n. 527/2015 — l’incompetenza *ratione temporis* dell’Organismo adito relativamente alle operazioni di chiusura delle posizioni effettuate in data 2 agosto 2012.

Nel merito, con riferimento a tutti i ricorsi indicati in epigrafe, la banca deduce:

- a. che “*la costituzione e il mantenimento nel continuum di margini di garanzia di importo sufficiente a coprire la perdita massima probabile risponde, oltre che all’interesse generale di stabilità del sistema, anche all’interesse del cliente*”;
- b. che, nei casi oggetto di ricorso, l’evolvere dello scenario di mercato aveva reso insufficienti i margini di garanzia costituiti dal ricorrente presso la banca e che — in assenza di fondi sufficienti, sul conto corrente del cliente, per far fronte all’integrazione dei suddetti margini — l’intermediario non ha potuto far altro che provvedere di sua iniziativa a chiudere le posizioni in essere.

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

A) In via preliminare, ritiene fondata l’eccezione di inammissibilità *ratione temporis* sollevata dalla banca, considerato che il ricorrente ha presentato, in data 3 agosto 2014, reclamo all’intermediario con riferimento alle posizioni chiuse dalla banca in data 2 agosto 2012.

Pertanto, posto che — ai sensi dell’art. 7, comma 1, lettera *a*), del Regolamento — la clientela degli intermediari aderenti può rivolgersi all’Ombudsman-Giurì Bancario per questioni riguardanti servizi e attività di investimento, purché i relativi fatti siano stati posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo, il Collegio dichiara inammissibile il capo di ricorso (n. 527/2015) relativo alle suddette operazioni (cfr. il precedente punto n. 3).

B) Sempre in via preliminare, il Collegio rileva che il ricorso n. 639/2015 (relativo alle operazioni di chiusura poste in essere in data 6 settembre 2012) risulta essere stato inviato all’Ombudsman-Giurì Bancario in data 7 settembre 2015, mentre il relativo reclamo all’intermediario è stato inviato dal ricorrente via e-mail e ricevuto dalla banca convenuta in data 6 settembre 2014.

Pertanto, il Collegio dichiara inammissibile il suddetto ricorso n. 639/2015 (cfr. il precedente punto n. 5), ai sensi dell’art. 7, comma 1, lett. *e*), del Regolamento, secondo cui la domanda è inammissibile ove sia trascorso più di un anno dalla presentazione del relativo reclamo all’intermediario.

C) Quanto al merito dei residui capi (cfr. i punti nn. 1, 2, 4 e 6), la domanda appare fondata alla luce dei principi già espressi nella decisione del 25 luglio 2011, sul ricorso n. 1/2011, nella quale il Collegio si è già pronunciato su una analoga questione nella quale la banca provvedeva a chiudere d’ufficio talune posizioni aperte in contratti derivati, facendo precedere la chiusura — anche in quel caso — dall’invio al ricorrente di comunicazioni via e-mail del seguente tenore: *“La informiamo che il suo conto presenta un saldo negativo. A seguito di sfavorevoli movimenti di mercato verificatisi nella giornata odierna e in assenza di versamenti ad integrazione dei margini inizialmente costituiti, la sua posizione debitoria si è ulteriormente aggravata, tanto che la banca provvederà a liquidare parzialmente/totalmente la posizione detenuta”*.

Tale condotta è stata ritenuta illegittima dalla citata decisione, ove si è affermato il principio secondo cui, ancorché l’investitore sia tenuto, in base alla normativa contrattuale ed al principio dell’autoresponsabilità, a monitorare l’andamento delle posizioni in prodotti derivati da lui poste in essere (anche in ragione della rischiosità di tali operazioni) e a mantenere i margini di garanzia richiesti, la banca — in base alla medesima normativa contrattuale e ai principi di buona fede nella esecuzione del contratto, del rispetto dell’equilibrio degli interessi contrattuali, oltre che della diligenza che il mandatario professionista deve esplicitare nei riguardi del cliente — prima di intervenire chiudendo di propria iniziativa le posizioni in essere, è tenuta ad avvisare l’interessato della necessità di reintegrare i predetti margini, consentendogli di provvedere direttamente ed eventualmente fissando termini (anche molto ristretti) in considerazione delle repentine oscillazioni che i prodotti in questione possono subire anche nel volgere di poco tempo.

Alla luce di tale orientamento, il Collegio rileva pertanto che l’intermediario, prima di procedere d’ufficio alla chiusura delle posizioni, avrebbe dovuto non solo avvisare il cliente di quanto stava accadendo (erosione dei margini), ma anche consentirgli la possibilità di provvedere direttamente, eventualmente in tempi ristretti, al ristabilimento dei margini di garanzia, avvertendolo che altrimenti la banca stessa sarebbe intervenuta a chiudere le posizioni.

Con riferimento al quantum da risarcire al ricorrente in relazione ai capi di domanda accolti, il Collegio rileva che — non potendosi stabilire *ex post* quali sarebbero state le conseguenze nel caso in cui la banca avesse correttamente avvisato il ricorrente — occorre procedere alla liquidazione in via equitativa ai sensi dell’art. 1226, c.c., tenendo conto dei parametri indicati nel menzionato precedente e, in particolare, del valore degli investimenti e dell’andamento dei titoli nel periodo indicato dal ricorrente.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara la banca tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria — a corrispondere al ricorrente la somma di € 14.000,00, in

accoglimento dei capi di ricorso accolti (capi n. 1, 2, 4, 6), mentre dichiara inammissibili gli altri capi (capi n. 3 e 5).

3.6.4. Tasso di cambio

3.6.4.1. *Acquisto obbligazioni in valuta estera – Contestazione del tasso di cambio applicato – Difformità fra tasso pubblicato sul sito e quello applicato – Protezione dell'affidamento del cliente – Risarcimento del danno*

Qualora il tasso di cambio applicato ad un'operazione di acquisto relativa a titoli obbligazionari esteri sia diverso da quello pubblicato sul sito della banca - e, comunque, dai tassi di mercato - l'intermediario non può esimersi da responsabilità sostenendo che le indicazioni visualizzate sul sito "alla fine di ogni inserimento di ordine in divisa" rappresentano un "valore teorico" e "puramente indicativo"; ciò soprattutto là dove, come nella specie, il tasso applicato dalla banca sia risultato difforme anche rispetto a quello riportato nel sito web della BCE (decisione del 13 gennaio 2016, ricorso n. 534/2015).

3.6.4.2. *Acquisto titoli obbligazionari esteri – Difformità fra tasso pubblicato sul sito e quello applicato – Asserita avvertenza nel contratto – Genericità e inidoneità della clausola – Affidamento del cliente*

La banca che — in occasione di un'operazione di acquisto di titoli obbligazionari in valuta estera — abbia applicato un tasso di cambio difforme da quello pubblicizzato sul suo sito internet, non può sollevarsi dalle responsabilità conseguenti sostenendo che il contratto di trading on-line prevede che "i rapporti di cambio con le divise di molti paesi (...) sono altamente volatili e che comunque l'andamento dei tassi di cambio può condizionare il risultato complessivo dell'investimento", trattandosi di un'avvertenza del tutto generica e pertanto inidonea a rendere edotto il cliente circa l'affermata non veridicità dei valori pubblicati sul sito ufficiale della banca rispetto ai quali è, dunque, legittimo ritenere che il cliente possa riporre affidamento incolpevole (decisione del 13 gennaio 2016, ricorso n. 534/2015)

Il ricorrente espone:

- 1) di aver acquistato – in data 3 settembre 2014, tramite distinte operazioni poste in essere presso la filiale della banca convenuta – nominali TRY (lire turche) 64.000 dell'obbligazione "BEI 13-18 5.25% TRY" per un controvalore pari a € 20.177,35;
- 2) che, per l'esecuzione dell'operazione in questione, era stata addebitato un cambio EUR/TRY, a suo dire, difforme dal valore reale al momento dell'esecuzione dell'ordine, con conseguente maggiorazione di Euro 342,00;
- 3) di aver contestato l'addebito di tale somma, riuscendo a ottenere il rimborso di € 300,00;
- 4) che – a seguito dell'attivazione della piattaforma di *internet banking* "YOUWEB" – in data 27 novembre 2014 vendeva le citate obbligazioni, previa verifica del valore di mercato e del tasso di cambio rilevato sul sito internet della banca;

5) che, dalla nota informativa contenente il riepilogo dell'operazione di vendita, risultava l'applicazione da parte della banca di un tasso di cambio EUR/TRY diverso da quello rilevato sulla piattaforma di *internet banking* "YOUWEB".

Il ricorrente si duole, quindi, di aver subito una perdita a causa della suddetta errata applicazione del tasso di cambio EUR/TRY da parte della banca; chiede, pertanto, il rimborso di € 264,00.

La banca replica, deducendo:

- a) anzitutto, che la somma riconosciuta al cliente a seguito dell'acquisto dei titoli era iniziativa di tipo esclusivamente commerciale, con l'esclusione quindi di qualsivoglia ammissione di responsabilità da parte della banca;
- b) nel merito, che "il *controvalore teorico* che appare in ogni inserimento di ordine in titoli in divisa su YOUWEB è puramente indicativo in quanto prende come riferimento, sia per il cambio che per il prezzo dello strumento finanziario, il *valore di riferimento* del giorno precedente";
- c) che, pertanto, per "strumenti finanziari e divise estere meno liquidi e/o con maggiore volatilità, tale controvalore può discostarsi anche in modo significativo da quanto poi effettivamente realizzato in fase di chiusura della disposizione";
- d) che "i cambi di riferimento ricavabili dai siti della Banca d'Italia o della Banca Centrale Europea (BCE) vanno sempre considerati come indicativi";
- e) che "tali cambi non possono essere considerati come riferimento di negoziazione in un mercato che, invece, si esprime al cosiddetto *durante* (ovvero con scambi continui durante tutta la giornata);
- f) Pertanto, nel ribadire la correttezza del proprio agire — essendo l'operazione regolata in una valuta (TRY), la cui liquidità non può essere paragonata con altre valute in circolazione — la banca chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato.

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

1) La banca ha, nella specie, applicato un tasso di cambio pari a 2,79497.

Il ricorrente deduce che detto tasso di cambio è diverso da quello pubblicato sul sito della stessa banca e, comunque, dai tassi di mercato, come risulta dalla documentazione e dai grafici allegati al ricorso.

La banca ammette la difformità tra il valore indicato sul proprio sito web e quello al quale è stato eseguito l'ordine, ma sostiene che le indicazioni visualizzate sul sito "*alla fine di ogni inserimento di ordine in divisa*" rappresentano un "*valore teorico*" e "*puramente indicativo*" (cfr. la nota del 6 febbraio 2015).

Tuttavia, dalla documentazione in atti, non risulta che il ricorrente sia stato informato di tale circostanza, in quanto non assume rilievo in tal senso la clausola contrattuale, richiamata dalla banca, secondo la quale "*L'investitore deve considerare che i rapporti di cambio con le divise di molti paesi, in particolare di quelli in via di sviluppo, sono altamente volatili e che comunque l'andamento dei tassi di cambio può condizionare il risultato complessivo dell'investimento*". Trattasi, infatti, di una avvertenza del tutto generica e pertanto inidonea a rendere edotto il cliente circa l'affermata non veridicità dei valori pubblicati sul sito ufficiale della banca rispetto ai quali è, dunque, legittimo ritenere che il cliente possa riporre affidamento incolpevole.

Né vale obiettare che il tasso di cambio applicato dalla banca non sarebbe comunque errato in quanto i dati comparativi offerti dal ricorrente (cfr. il grafico allegato al ricorso) riguarderebbero valori medi e non provenienti da fonte ufficiale (cfr. le controdeduzioni dell'11 settembre 2015).

Anche se così fosse — ma resta peraltro fermo che il tasso applicato dalla banca è difforme anche rispetto a quello riportato nel sito web della BCE — non potrebbe che risultare prevalente l'esigenza di protezione dell'affidamento di cui si è detto.

2) E' da aggiungere che — a fronte della nota con cui la Segreteria tecnica ha chiesto di precisare le modalità di applicazione dei cambi in valuta estera — l'intermediario ha allegato il contratto di trading, evidenziando esplicitamente quanto disposto dall'art. 37, rubricato "Divisa di regolamento", secondo cui *"Eventuali margini e premi, commissioni od altri importi, espressi in divisa diversa, saranno convertiti nella divisa del conto corrente ordinario, al cambio del prezzo di mercato stabilito dalle strutture competenti della Banca e/o del Gruppo Bancario Banco Popolare"*.

Si tratta però di una norma che — oltre a riguardare la prestazione di un servizio ("operatività in strumenti finanziari derivati") diverso rispetto a quello per il quale è stato proposto ricorso ("negoiazione, collocamento, ricezione e trasmissione ordini") — non appare sufficientemente trasparente e determinata, non risultando specificati i parametri cui fare ricorso per l'individuazione del "prezzo di mercato" che non appare oggettivamente predeterminato o conoscibile, ma deve essere "stabilito" dalle "strutture competenti della banca" o del gruppo di appartenenza.

E' quindi da ritenere che sia stato nella specie violato quanto prescritto dall'art. 21 del TUF, che impone all'intermediario di osservare la massima trasparenza con riferimento a tutte le informazioni che contribuiscono ad orientare le scelte di investimento/disinvestimento della clientela, tra le quali informazioni ovviamente rientrano anche quelle riguardanti i criteri da utilizzare per la determinazione dei tassi di cambio relativi a valute estere (cfr. la decisione del 26 maggio 2015, ric. n. 226/15); tanto più, se il relativo potere applicativo sia contrattualmente attribuito al professionista che, altrimenti, sarebbe sostanzialmente libero di determinare la conformità del proprio adempimento alla disciplina contrattuale; il che non è ammesso dalla normativa vigente (*arg. ex art. 33, commi 1, e 2, lett. p, del Codice del consumo*).

Tale conclusione deve ritenersi a fortiori operante ove si consideri che — nei contratti aventi ad oggetto valori mobiliari, strumenti finanziari ed altri prodotti o servizi — il professionista può determinare il prezzo successivamente al conferimento dell'ordine (comma 2, lett. n, dell'art. 33, cit.), ma soltanto qualora il medesimo professionista non possa interferire nella formazione del prezzo medesimo (comma 5, art. 33, cit.).

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene la banca responsabile del pregiudizio patito dal ricorrente da liquidare in via equitativa ai sensi dell'articolo 1226 c.c., tenendo conto della quantità (64.000) e del prezzo (91.615) delle obbligazioni in questione; del tasso di cambio indebitamente applicato dalla banca (2,794) e di quello risultante dal sito web di Banca d'Italia alla data del 27 novembre 2014 (2.766).

Di conseguenza, dichiara la banca medesima 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 una somma pari a Euro 250,00, determinato alla stregua dei parametri sopra indicati.

3.6.5. Mercato Forex

3.6.5.1. 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 a chiudere operazioni in marginazione al prezzo pubblicizzato – Affidamento del ricorrente

Qualora siano state chiuse due posizioni in marginazione a prezzi inferiori rispetto a quelli pubblicizzati dalla banca (e, quindi, gli stop loss si siano attivati al raggiungimento di valori diversi da quelli preimpostati dal cliente), la banca non può sostenere l'insussistenza della propria responsabilità asserendo che l'irregolarità sia dipesa dalla sospensione delle quotazioni della valuta estera oggetto di negoziazione (che, tra l'altro, avrebbe impedito l'attivazione degli ordini di stop loss); infatti, il cliente deve poter riporre un legittimo affidamento sui prezzi di stop loss pubblicizzati dalla banca (decisione del 29 febbraio 2016, ricorso n. 798/2015).

Il ricorrente espone che, alla data del 15 gennaio 2015, risultavano aperte a suo nome due posizioni short in marginazione relative a contratti finanziari differenziali (CFD) sui cross CHF/JPY (per un quantitativo di 272.000) e EUR/HUF (per un quantitativo di 40.000), alle quali erano associati due ordini di stop loss automatici che si sarebbero attivati al raggiungimento sul mercato, rispettivamente, del prezzo di 128,23 e di 323,97.

Aggiunge che nella suddetta giornata gli ordini di stop loss si sono attivati determinando la chiusura delle posizioni al prezzo di 131,497, con riferimento alla posizione relativa al cross CHF/JPY, e di 325,282, con riferimento alla posizione relativa al cross EUR/HUF.

Evidenzia che entrambe le posizioni sono state chiuse a prezzi sensibilmente più alti rispetto a quelli preimpostati, determinando così, con particolare riferimento alla posizione sul cross CHF/JPY, perdite superiori al 250% del margine stabilito.

Date le circostanze, il ricorrente lamenta l'erronea esecuzione e la scarsa "chiarezza e completezza informativa del materiale pubblicato sul sito [della banca] che tende a falsare il comportamento del consumatore", posto che, tra le altre cose, detta informativa non avverte la clientela del rischio di subire perdite di importo nettamente superiore rispetto a quello preventivato in ragione della presenza degli ordini di stop loss; chiede, pertanto, che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere la somma di € 16.783,00, pari alla differenza tra la perdita subita a seguito della chiusura delle posizioni in questione e la perdita che, invece, sarebbe stata patita se gli ordini di stop loss fossero stati eseguiti al prezzo preimpostato.

La banca replica, deducendo l'infondatezza del ricorso con riferimento ad ambedue le posizioni; con particolare riferimento alla posizione relativa al cross CHF/JPY, rileva peraltro:

- 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 (dunque anche quelli a cui la Banca fa riferimento per conoscere i tassi di cambio in tempo reale) abbiano sospeso, per un certo lasso di tempo, gli scambi e, conseguentemente, l'invio delle quotazioni. [...] tale situazione si è verificata, in particolare, sul cross CHF/JPY tra le ore 10:30:55 e le ore 11:48:38. Conseguentemente, anche le quotazioni della banca sul contratto CFD Forex CHF/JPY (in quanto replicano l'andamento del sottostante) sono rimaste sospese;*
- 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 *"soltanto quando le quotazioni sono riprese, sono dunque scattati gli ordini di stop loss, 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, 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*”;
- e. 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 evidenzii repentine forti variazioni negative del rapporto di cambio [...], la perdita realizzata può anche eccedere il capitale inizialmente investito (margine)*”.

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

Con riferimento alla posizione avente per oggetto il cross CHF/JPY, è da ravvisare la responsabilità della banca convenuta.

Va, difatti, osservato in proposito che la fattispecie descritta dalle parti è stata già affrontata dal Collegio con decisione del 9 settembre 2015 (ricorso n. 48/2015), nella quale — in relazione alla sospensione della quotazione degli strumenti derivati riferibili al franco svizzero, nella giornata del 15 gennaio 2015 — è stata dichiarata la responsabilità della banca che, contravvenendo all'obbligo di quotare lo strumento, o comunque di consentire al cliente di operare sulla posizione, abbia determinato l'esecuzione dell'ordine di *stop loss* ad un prezzo notevolmente diverso da quello “*leggermente inferiore*” pubblicizzato dalla banca e rispetto al quale il cliente aveva riposto un legittimo affidamento.

Per converso, è da escludere la responsabilità della banca con riferimento alla chiusura della posizione relativa al cross EUR/HUF; in questo caso, infatti, non è intervenuta alcuna sospensione degli scambi relativi al cross sottostante e, quindi, nemmeno della quotazione del prodotto derivato in questione.

Con riferimento al quantum da risarcire al ricorrente in relazione al capo di domanda accolto, il Collegio rileva che nel già citato precedente è stato precisato che — non potendosi stabilire *ex post* quali sarebbero state le conseguenze nel caso in cui il derivato fosse stato regolarmente trattato dall'intermediario — occorre procedere alla liquidazione in via equitativa ai sensi dell'art. 1226, c.c., tenendo conto dei parametri indicati nel menzionato precedente ossia del prezzo di attivazione dell'ammontare dell'investimento e dell'ordine di *stop loss* relativo alla posizione in questione (128,23).

Alla luce di quanto sopra, il Collegio, in accoglimento del capo di ricorso relativo alla posizione sul cross CHF/JPY, 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 liquidare al ricorrente il danno subito nella misura di € 12.000,00 (che la banca ha già dichiarato di essere disponibile a corrispondere al ricorrente), mentre respinge l'altro capo.

3.7. Negoziazione azioni della banca

3.7.1. 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 di cessione di azioni emesse dalla banca sia stata presentata al Consiglio di Amministrazione dell’intermediario stesso — in linea con quanto stabilito dalla normativa dello Statuto sociale — il ricorso deve essere dichiarato inammissibile in quanto 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 13 gennaio 2016, ricorso n. 725/2015).

La ricorrente espone di aver sottoscritto, in data 28 luglio 2014 e 15 settembre 2014, una domanda di cessione con la quale ha chiesto la vendita di n. 510 azioni a lei intestate ed emesse dalla banca convenuta; si duole che tali disposizioni non sono state eseguite e che i titoli, nel frattempo, si sono svalutati.

La ricorrente chiede, quindi, l’intervento dell’Ombudsman al fine di poter ottenere la vendita delle predette azioni al prezzo registrato al momento della richiesta.

Il Collegio, dall’esame della documentazione in atti, rileva che la ricorrente, in data 28 luglio 2014 e 15 settembre 2014, ha sottoscritto domanda di “cessione” di n. 510 azioni emesse dalla “Banca Popolare di (...)”.

Tale domanda è stata indirizzata al Consiglio di amministrazione della banca stessa al quale, come già rilevato con 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).

Pertanto, 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, il ricorso inammissibile.

3.7.2. Acquisto azioni bancarie – Azioni collocate dalla stessa emittente – Omessa informativa precontrattuale – Risarcimento del danno

Qualora la banca, in sede di collocamento di azioni di propria emissione, non abbia fornito sia le informazioni necessarie al fine di consentire al cliente di assumere scelte informate e consapevoli (come stabilito dall’art. 21 del TUF) sia quelle specifiche informazioni che sono dettagliatamente indicate dall’art. 31 del Regolamento Intermediari – non risultando nemmeno che siano stati adempiuti gli obblighi informativi dettagliatamente specificati nella comunicazione Consob in materia di prodotti finanziari illiquidi - l’intermediario va ritenuto responsabile dei

danni subiti dal ricorrente a causa della mancata informativa precontrattuale (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 568/2015).

Il ricorrente espone di aver acquistato azioni “(...) Banca” per un controvalore di € 4.075,00, e deduce che al momento della sottoscrizione (30 settembre 2013) la banca aveva violato le regole di trasparenza e correttezza fornendo informazioni non veritiere circa la possibilità di vendita dei predetti titoli e sui “*supposti introiti*” che ne sarebbero conseguiti; deduce, inoltre, l’omessa informativa in corso di rapporto circa il reale andamento dei titoli, negoziati peraltro al di fuori della Borsa Italiana; rileva, infine, che la banca non ha comunque eseguito l’ordine di vendita delle azioni in questione.

Pertanto, chiede la risoluzione del rapporto contrattuale, il rimborso dell’importo conferito in sede di acquisto, oltre agli interessi legali, nonché la restituzione delle somme attualmente giacenti sul conto corrente bancario e degli oneri sopportati in sede di apertura del citato conto corrente.

La banca eccepisce anzitutto l’inammissibilità *ratione materiae* della domanda relativa alla mancata esecuzione dell’ordine di vendita; deduce, inoltre, di aver consegnato al ricorrente, in occasione della sottoscrizione, uno stralcio dello Statuto societario. Precisa, infine, di aver regolarmente inviato al cliente l’estratto di deposito titoli con l’indicazione della valorizzazione del titolo in questione.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva quanto segue.

1) La doglianza relativa alla restituzione delle somme giacenti sul conto corrente bancario del ricorrente e degli oneri da questi sopportati in sede di apertura del rapporto, deve essere dichiarata inammissibile *ratione materiae*.

La competenza dell’Ombudsman è, infatti, limitata alle questioni attinenti servizi e operazioni di investimento; mentre, il capo di ricorso in questione ha ad oggetto un rapporto di natura bancaria, quale è il contratto di conto corrente, che non può pertanto essere oggetto di decisione da parte del Collegio.

2) La doglianza circa la mancata esecuzione dell’ordine di vendita di n. 100 azioni “(...) Banca”, sottoscritto il 13 ottobre 2014, è inammissibile.

L’ordine è stato, infatti, impartito dal ricorrente in qualità di “socio/azionista” della banca ed è stato indirizzato al Consiglio di Amministrazione della stessa; infatti, a tale organo, come già rilevato dal Collegio (cfr. la decisione, assunta dal Collegio 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).

Ne deriva che il relativo capo del 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.

3) In relazione alla doglianza circa la carenza informativa, la domanda va accolta per la parte che si riferisce all’omissione verificatasi in sede precontrattuale, restando pertanto assorbita per la parte riguardante l’omessa comunicazione periodica in corso di rapporto.

E’ infatti da rilevare che — al momento dell’acquisto da parte del ricorrente delle azioni “(...) Banca”, per un controvalore di € 4.075,00, in data 30 settembre 2013 — la banca si è limitata ad eseguire la valutazione di adeguatezza dell’operazione (ritenendola “non adeguata” al profilo del cliente e sconsigliandone l’esecuzione) e ad informare il ricorrente della sussistenza di un “conflitto

di interessi” (in ottemperanza a quanto prescritto dal regolamento Banca d’Italia – Consob, del 29 ottobre 2007).

Non risulta, invece, che la banca abbia comunicato tutte le altre notizie (prima fra tutte, l’indicazione che il prodotto acquistato appartiene alla categoria dei prodotti finanziari illiquidi) necessarie al fine di consentire al cliente, che intende effettuare operazioni di investimento, di assumere scelte informate e consapevoli, come stabilito dall’art. 21, comma 1, lett. b), del TUF.

In particolare, non consta che la banca abbia fornito le specifiche informazioni che sono dettagliatamente indicate dall’art. 31 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190/2007, secondo cui: *“gli intermediari forniscono ai clienti o potenziali clienti una descrizione generale della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati; la descrizione illustra le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate; la descrizione dei rischi include i seguenti elementi: a) i rischi connessi a tale tipo di strumento finanziario, nonché il rischio di perdita totale dell’investimento; b) la volatilità del prezzo di tali strumenti ed eventuali limiti di liquidabilità dei medesimi; c) il fatto che un investitore potrebbe assumersi, a seguito di operazioni su tali strumenti, impegni finanziari e altre obbligazioni aggiuntive, comprese eventuali passività potenziali, ulteriori rispetto al costo di acquisizione degli strumenti; d) eventuali requisiti di marginatura od obbligazioni analoghe applicabili a tali strumenti”*.

Né risulta che siano stati adempiuti gli obblighi informativi dettagliatamente specificati nella comunicazione Consob n. 9019104 del 2 marzo 2009, in materia di prodotti finanziari illiquidi (obblighi di trasparenza *ex ante* quali, ad esempio, quello di indicare la scomposizione delle diverse componenti che concorrono al complessivo esborso finanziario sostenuto dal cliente per l’assunzione della posizione nel prodotto illiquido, nonché quello di indicare il valore di smobilizzo dell’investimento nell’istante immediatamente successivo alla transazione, ipotizzando una situazione di invarianza delle condizioni di mercato; obblighi informativi in merito a prodotti di analoga durata, liquidi e a basso rischio finalizzati a rendere possibile un confronto, nonché in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto, ovvero in merito alle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione).

Pertanto, l’intermediario va ritenuto responsabile dei danni subiti dal ricorrente a causa della mancata informativa precontrattuale.

Tale danno — non potendosi stabilire con certezza quale sarebbe stata la condotta del ricorrente in sede di acquisto, in caso di corretta informativa — non appare risarcibile in forma specifica e la sua quantificazione deve pertanto essere compiuta dal Collegio mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell’art. 1226 c.c., tenendo conto della diminuzione di valore subita dalle azioni nel periodo considerato, e della circostanza che il ricorrente è tuttora in possesso dei menzionati titoli azionari.

Il Collegio, pertanto, 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 a comprova — a corrispondere al ricorrente l’importo di € 1.800,00.

3.7.3. Cessione azioni bancarie – Libera contrattazione o mercato MIAB – Sospensione del mercato interno – Possibilità solo della trattativa privata – Compilazione apposita modulistica predisposta dalla banca

Poiché il trasferimento di azioni emesse dalla banca (trattandosi di titoli non quotati) può avvenire solo attraverso la libera contrattazione tra privati o con la compravendita sul mercato interno MIAB, in caso di sospensione delle contrattazioni su tale mercato (appositamente creato dall'intermediario), l'unico modo per cedere le azioni in questione risulta essere esclusivamente quello di individuare una controparte disponibile all'acquisto dei titoli tramite trattativa privata, mediante compilazione di un'apposita richiesta, seguendo la procedura all'uopo stabilita dall'istituto medesimo (decisione del 29 febbraio 2016, ricorso n. 495/2015).

Il ricorrente si duole di essere stato indotto a investire in azioni emesse dall'intermediario convenuto in quanto, al momento dell'operazione, l'acquisto gli era stato prospettato come privo di rischi e sempre liquidabile (circostanza poi rivelatasi non vera, stante l'assenza di quotazione delle predette azioni sui mercati regolamentati); precisa che, a seguito di aumento di capitale avvenuto nell'anno 2014, i titoli in questione risultano sospesi dalla contrattazione sul mercato interno della banca; chiede quindi di poter vendere le azioni di sua pertinenza.

La banca rileva preliminarmente l'incompetenza *ratione materiae* dell'Ombudsman, trattandosi di rapporti societari tra il ricorrente e la banca medesima. Nel merito, deduce che la compravendita di titoli non quotati nei mercati regolamentati può essere realizzata sia come libera contrattazione tra privati, in cui la banca riveste un ruolo di mero intermediario, che mediante lo scambio nel mercato interno della banca ("MIAB"), il quale è stato tuttavia sospeso dal mese di aprile del 2014. Precisa che, in ogni caso, in occasione dell'investimento, il ricorrente aveva ricevuto un'informativa completa in merito alle caratteristiche ed alla natura dei titoli in contestazione.

Il Collegio, dall'esame della documentazione agli atti, osserva quanto segue.

1) Per quanto attiene alla doglianza relativa alla mancata informativa in sede di acquisto dei titoli, è da rilevare che il ricorrente è divenuto titolare di azioni della "Banca Popolare di Puglia e Basilicata" mediante tre distinti acquisti, negli anni 2008, 2009 e 2010: in particolare, l'ultimo ordine di acquisto risale al 17 febbraio 2010 (cfr. documentazione del ricorrente pervenuta in data 26 ottobre 2015).

Ne deriva che il reclamo — presentato all'ufficio reclami della banca il 18 febbraio 2015 — è tardivo 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".

Pertanto, il Collegio dichiara inammissibile il suddetto capo del ricorso.

2) E' invece infondata la pretesa relativa alla richiesta di vendita dei titoli contestati.

Si osserva, infatti, che le azioni emesse dall'istituto convenuto non sono quotate su mercati regolamentati; sicché il relativo trasferimento titoli può avvenire mediante due modalità: la libera contrattazione tra privati, con individuazione di un acquirente diretto; ovvero la compravendita sul mercato interno MIAB, appositamente creato dalla banca per le transazioni aventi ad oggetto titoli propri.

Peraltro, l'operatività di quest'ultimo mercato è stata sospesa dalla banca nel mese di aprile 2014, come comunicato al ricorrente nel precedente mese di marzo.

Ne deriva che l'unico modo per il ricorrente di cedere le proprie azioni, resta soltanto quello di individuare una controparte disponibile all'acquisto dei titoli tramite trattativa privata. La banca ha precisato, inoltre, che tale modalità di contrattazione può se del caso avvenire anche per suo tramite, ma — in tal caso — deve essere formulata un'apposita richiesta, seguendo la procedura all'uopo stabilita dalla banca medesima (come, ad esempio, la presentazione di una domanda corredata dalle indicazioni contenute nella specifica modulistica messa a disposizione presso le filiali dell'intermediario convenuto), mentre il ricorrente ha omesso tale adempimento.

Alla luce di quanto sopra, pertanto, non è dato riscontrare irregolarità nella condotta tenuta dall'intermediario con riferimento ai profili dedotti nel ricorso.

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

3.7.4. Richiesta di vendita di azioni bancarie – Titoli non quotati - Inserimento ordine – Assegnazione numero cronologico – Evasione in base alla priorità – regolarità del comportamento della banca

E' infondato il ricorso del cliente che chieda di dare immediata esecuzione al suo ordine di vendita di azioni emesse dall'intermediario convenuto, là dove le azioni in esame non siano quotate su mercati regolamentati — ma possano essere scambiate solo sul mercato interno appositamente creato dalla banca per le transazioni aventi ad oggetto titoli propri (ovvero a seguito di libera contrattazione tra privati, con individuazione di un acquirente diretto) — e là dove la banca abbia provveduto ad inserire nel citato mercato interno l'ordine in questione (decisione del 20 aprile 2016, ricorso n. 870/2015).

La ricorrente – titolare di n. 1146 azioni emesse dalla banca convenuta – si duole della mancata esecuzione dell'ordine di vendita dei titoli medesimi; chiede quindi che sia dato corso all'ordine medesimo.

La banca replica che i titoli oggetto di controversia non sono quotati su mercati regolamentati e la compravendita degli stessi avviene su una piattaforma creata *ad hoc* e disciplinata da un regolamento interno; precisa che l'ordine della ricorrente, formulato attraverso altro intermediario in data 16 luglio 2015, è stato correttamente preso in carico e inserito il 30 luglio 2015, con attribuzione del relativo numero cronologico; che l'ordine di vendita delle azioni sarà pertanto eseguito al raggiungimento del numero cronologico assegnato all'ordine di cessione.

Il Collegio, dall'esame della documentazione agli atti, osserva quanto segue.

La pretesa relativa alla richiesta di vendita dei titoli contestati è infondata posto che le azioni emesse dall'istituto convenuto non sono quotate su mercati regolamentati; sicché il relativo trasferimento titoli può avvenire mediante due modalità: la libera contrattazione tra privati, con individuazione di un acquirente diretto; ovvero la compravendita sul mercato interno appositamente creato dalla banca per le transazioni aventi ad oggetto titoli propri.

Ne deriva che l'unico modo per la ricorrente di cedere le proprie azioni, in alternativa alla trattativa privata, è quello di attendere — così come comunicatogli dalla banca — che il proprio ordine venga evaso sulla base della priorità acquisita al momento dell'immissione dell'ordine (16 luglio 2015).

Non è dato, quindi, riscontrare irregolarità nella condotta tenuta dall'intermediario con riferimento alle censure svolte dal ricorrente; sicché, il Collegio rigetta il ricorso.

3.7.5. Sottoscrizione azioni bancarie – Asserita mancata informativa in sede contrattuale – Verifica della documentazione – Completezza dell’informativa su natura e caratteristiche dei titoli azionari – Rigetto del ricorso

E’ infondata la censura in merito all’asserita carenza informativa in sede precontrattuale, precipuamente sotto il profilo della liquidità del prodotto, là dove dalla scheda di adesione al prestito obbligazionario risulti che il ricorrente abbia dichiarato di aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota Informativa e della Nota di Sintesi — documenti che recano una dettagliata descrizione delle caratteristiche, della natura e delle condizioni del titolo (anche con particolare riferimento all’illiquidità dello stesso) —, e di essere quindi consapevole dei suddetti fattori di rischio dell’investimento nonché di conoscere e accettare, senza riserve, le condizioni e le modalità dell’offerta in oggetto (Documento di registrazione, Nota di Sintesi, Nota Informativa) (decisione del 31 maggio 2016, ricorso n. 899/2015).

I ricorrenti espongono di aver sottoscritto 900 azioni della banca convenuta nel settembre 2013 e altre 112 il 18 luglio 2014, senza che alcun “accenno all’illiquidità dei titoli” fosse svolto dal funzionario il quale, anzi, mise in evidenza i “requisiti di stabilità dell’investimento”; sottolineano, inoltre, l’inadeguatezza di tali titoli azionari rispetto al loro profilo finanziario.

Ritenendo, quindi, che la banca abbia violato i doveri di correttezza e trasparenza per aver fornito loro una carenza informativa, i clienti chiedono che le operazioni vengano dichiarate nulle e che venga loro rimborsato il capitale investito, oltre agli interessi legali.

La banca replica che, nel caso di specie, non può ritenersi applicabile la normativa in materia di intermediazione finanziaria, vertendosi in ambito di rapporti societari — i ricorrenti hanno, infatti, chiesto e ottenuto di acquisire la qualità di soci dell’intermediario stesso — con conseguente irrilevanza di eventuali omissioni previste dalla normativa medesima.

La banca precisa, comunque, di aver correttamente informato i ricorrenti circa le caratteristiche, la natura e i rischi degli investimenti in contestazione e di aver consegnato loro tutta la documentazione richiesta dalla normativa vigente in materia di sottoscrizione di strumenti finanziari.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva quanto segue.

E’, anzitutto, infondata l’eccezione sollevata dalla banca secondo la quale “*nella fattispecie in oggetto la disciplina dettata dal T.U.F. in tema di intermediazione finanziaria*” non sarebbe applicabile, in quanto i ricorrenti avevano “*richiesto ed ottenuto di acquistare la qualità di soci della banca*”.

Risulta, infatti, dalla modulistica predisposta dalla banca, che la stessa ha dato seguito all’operazione dopo aver effettuato la verifica di adeguatezza e poi di appropriatezza per entrambi gli acquisti, ovvero prestando il servizio di collocamento e di esecuzione ordini per conto della clientela; attività, queste, che rientrano tutte fra i servizi di investimento di cui al comma 5, dell’art. 1 del TUF.

Nel merito, sono infondate le doglianze con cui i ricorrenti hanno contestato la validità delle due operazioni di acquisto di titoli azionari emessi dalla banca convenuta, asserendo di non essere stati correttamente informati in merito alle caratteristiche di tali strumenti e di non avere un profilo finanziario in linea con il grado di rischio dei predetti investimenti.

Ciò, per le ragioni che seguono.

1) In relazione al primo capo del ricorso, relativo all’acquisto di 900 azioni ordinarie “(…) Banca” in data 20 novembre 2013 (per € 36.675), è da rilevare che, come risulta dal preordine

sottoscritto dal Sig. (...), nella specie la banca ha svolto la prescritta verifica di adeguatezza, all'esito della quale ha reso al cliente una apposita informativa nella quale ha evidenziato:

- che l'operazione era "non adeguata per obiettivo";
- che era non adeguata anche "per orizzonte temporale";
- che sussisteva "conflitto di interesse" in quanto trattavasi di "strumento finanziario emesso da società appartenenti al gruppo (...) Banca, negoziato con (...) Banca";
- inoltre, per quanto qui maggiormente interessa, la banca ha espressamente e specificamente evidenziato che l'operazione era "inadeguata per rischio di liquidità";
- pertanto, la banca ha sconsigliato l'esecuzione dell'operazione.

All'esito, poi, della successiva verifica di appropriatezza (ove è stata peraltro riportata nuovamente l'indicazione del conflitto di interessi), il cliente ha dichiarato di non volersi avvalere del servizio di consulenza, e — agendo "di propria iniziativa" — ha dato "espresso incarico alla banca ad eseguire la presente disposizione".

Pertanto, il Collegio, non ravvisando irregolarità nell'attività informativa della banca in sede di sottoscrizione dei titoli in questione, respinge il suddetto capo di ricorso.

2) Ad analoga conclusione si perviene in relazione al secondo capo del ricorso, relativo all'acquisto, in data 18 luglio 2014, di 112 titoli azionari di nuova emissione (per € 4.032).

Anche in questo caso, infatti, la banca non ha prestato il servizio di consulenza in quanto il ricorrente ha "*agito di propria iniziativa*" — in regime di esecuzione ordini, rispetto al quale la banca ha debitamente fornito adeguate informazioni in merito ai rischi generali del titolo nonché la relativa valutazione di "appropriatezza" — conferendo espresso incarico alla banca medesima di eseguire l'operazione nonostante avesse preso atto che si trattava di un titolo non quotato, collocato dalla banca in conflitto di interesse, non adeguato al suo profilo di rischio ("operazione inadeguata per obiettivo, per *holding* periodo/orizzonte temporale, per rischio di liquidità e per superamento del limite di concentrazione") e nonostante la banca avesse espressamente sconsigliato l'esecuzione dell'operazione.

E' da aggiungere che nella scheda di adesione il ricorrente ha dichiarato di aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota Informativa e della Nota di Sintesi.

Ha poi dichiarato di aver preso visione dei fattori di rischio richiamati nei predetti documenti e di conoscere ed accettare senza riserve le condizioni, i termini e le modalità dell'offerta in questione; infine, ha dichiarato di aver ricevuto informazioni adeguate e di aver compreso la natura, i rischi e le implicazioni connesse alla sottoscrizione in argomento.

In particolare, in tutti i predetti documenti consegnati al ricorrente, è specificamente illustrato il rischio di liquidità connesso con l'investimento in questione; in particolare: **a)** nella nota di sintesi, sezione D.3 ("Rischio di liquidità"), si illustra la problematica relativa alla possibile non negoziabilità dei titoli; **b)** il medesimo concetto è ribadito anche nella nota informativa ove, peraltro, si illustra anche il rischio connesso alla modalità di determinazione del prezzo delle azioni e alla non negoziabilità dei diritti di opzione (cfr. il Capitolo 2, "Fattori di rischio"); **c)** il rischio di liquidità è, infine, ulteriormente ribadito anche in sede di Documento di Registrazione (cfr., in particolare, il capitolo 4, rubricato "Fattori di rischio").

Infine, nei documenti stessi, sono dettagliatamente illustrate le caratteristiche delle azioni 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.

Pertanto, il Collegio, non ravvisando irregolarità nell'attività informativa della banca in sede di sottoscrizione dei predetti titoli azionari, respinge anche tale capo del ricorso.

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

3.8. Informativa successiva all'investimento

3.8.1. Sottoscrizione fondi comuni – Assertito mancato invio dei rendiconti periodici – Mancato riscontro probatorio da parte della banca – Fondatezza della contestazione – Risarcimento del danno

E' fondata la doglianza relativa al mancato invio dei rendiconti sull'andamento degli investimenti (fondi comuni di investimento), posto che l'intermediario sostiene di avervi ottemperato senza tuttavia fornire riscontro probatorio di quanto affermato; di conseguenza, l'intermediario convenuto deve essere ritenuto responsabile dei danni subiti dal cliente (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 786/2014).

Il ricorso è articolato in cinque distinti capi.

1. Con il primo capo viene chiesto, sotto una pluralità di profili, il risarcimento del danno da inadempimento degli intermediari convenuti agli obblighi informativi in occasione dell'esecuzione di quattro switch eseguiti dal ricorrente, tramite (...), nel periodo compreso tra il 7 e il 14 novembre 2011, dal fondo del comparto monetario "(...) Liquidità classe A" ai fondi del comparto azionario "(...) Azioni Europa" e "(...) Azioni Italia".

1.1. Il ricorrente si duole che, con riferimento alle suddette operazioni, non è stata effettuata, al momento della sottoscrizione, la valutazione di appropriatezza; non gli sono state fornite le informazioni obbligatorie relative ai titoli sottoscritti; non gli è stato consegnato il prospetto informativo o altro documento illustrativo relativo ai nuovi fondi; non gli è stato inviato nessun rendiconto sull'andamento dell'investimento e delle perdite nemmeno in corso di rapporto; non è stato rispettato, con riferimento ai moduli di disposizione degli switch, il requisito della forma scritta.

Il ricorrente, per i motivi su esposti, contesta la validità delle suddette operazioni e chiede la somma di € 1.490,00, oltre agli interessi legali.

1.2. (...) replica deducendo che, in occasione della esecuzione dei suddetti switch, la banca ha effettuato la valutazione di appropriatezza e che, alla luce del questionario MIFID compilato e sottoscritto dal ricorrente in data 28 ottobre 2011, le operazioni in questione sono risultate appropriate al profilo del ricorrente.

1.3. (...) Capital SGR replica, affermando che: **a)** la SGR, nell'ambito della prestazione del servizio di gestione collettiva del risparmio, non è tenuta ad effettuare le valutazioni di adeguatezza o appropriatezza; **b)** nella documentazione sottoscritta in occasione delle operazioni di switch, il ricorrente ha dato atto di aver ricevuto tutta la documentazione richiesta dalla normativa allora vigente; **c)** l'asserita carenza di rendicontazione non sussiste in quanto la SGR ha provveduto ad inviare al ricorrente sia le lettere di conferma delle operazioni tempo per tempo disposte dal partecipante, sia la comunicazione annuale (denominata «Orizzonte Investimenti») che contiene l'indicazione, come tempo per tempo aggiornato, del rendimento dei fondi nell'esercizio precedente; **d)** la firma della banca collocatrice in calce agli ordini di switch (c.d. "benefirma") non è normativamente richiesta ad substantiam a pena di nullità, com'è confermato dalla circostanza che gli ordini stessi possono essere inviati direttamente dal partecipante alla SGR istitutrice del fondo.

1.4. In proposito il Collegio osserva quanto segue.

a) La doglianza concernente la mancata esecuzione, da parte della banca convenuta, della valutazione di appropriatezza, è infondata alla luce della documentazione acquisita, in base alla quale soltanto il Collegio è chiamato a giudicare la controversia.

Invero, i fondi oggetto di contestazione risultano essere appropriati al profilo di investitore emergente dal questionario MIFID, compilato e sottoscritto dal ricorrente in data 28 ottobre 2011, dal quale emerge una propensione al rischio “alta” e, quale obiettivo di investimento, “*la crescita elevata del capitale, a fronte di elevate oscillazioni del valore degli investimenti, con rischio di perdita del capitale*”.

Ne deriva che l’eventuale omissione dedotta dal ricorrente non può comunque aver prodotto un danno in capo al ricorrente medesimo.

Né si può dire, come sostenuto dal ricorrente, che il questionario sia stato compilato, a breve distanza del precedente, per “*iniziativa del tutto autonoma dell’Ufficio Titoli [della banca] per il proprio tornaconto*”, posto che con l’apposizione della propria firma sul documento il ricorrente se ne è assunto la piena paternità, approvandone integralmente il contenuto.

b) La doglianza in merito alla mancata consegna di documentazione rilevante, è infondata.

Il ricorrente ha, infatti, disposto le suddette operazioni apponendo la propria firma sui relativi moduli d’ordini e che detti moduli contengono la seguente dichiarazione: “*Avendo ricevuto copia delle parti I e II del prospetto informativo e, essendo stato informato della possibilità di richiedere la parte III del prospetto medesimo, il sottoscrittore [...] accetta, con il presente modulo, [...], di sottoscrivere quote dei seguenti fondi [...]*”.

Le Parti I e II del Prospetto informativo, che il ricorrente ha dichiarato di avere ricevuto, forniscono adeguatamente le informazioni generali sulla società di gestione dei fondi, nonché la disciplina comune a tutti gli OICR, e descrivono altresì in modo approfondito, con riferimento a ciascun singolo fondo, le caratteristiche del relativo strumento. Sicché, appare indubitabile che il ricorrente sia stato messo in condizione di esercitare compiutamente le proprie consapevoli scelte di investimento.

c) La doglianza relativa al mancato invio dei rendiconti sull’andamento degli investimenti, è fondata.

L’obbligo informativo non è però ascrivibile alla banca convenuta ai sensi della normativa pure richiamata dal ricorrente (art. 10, comma 3, sez. III, delle Condizioni Generali di contratto), la quale riguarda esclusivamente l’invio di documentazione concernente il riepilogo “*delle operazioni effettuate*”.

L’obbligo, invece, discende dal disposto dell’art. 20 della Parte I del Prospetto Informativo, che prevede la trasmissione al cliente, con cadenza annuale, di un rendiconto contenente le “*informazioni relative ai dati periodici di rischio/rendimento dei Fondi*”, e pone l’adempimento esclusivamente a carico di (...) Capital SGR.

Nella specie, il suddetto intermediario sostiene di avervi ottemperato (mediante la trasmissione della già richiamata comunicazione denominata «*Orizzonte Investimenti*»), senza tuttavia fornire riscontro probatorio di quanto affermato.

Sicché la doglianza del ricorrente sul punto è da considerare fondata e, di conseguenza, la SGR convenuta deve essere ritenuta responsabile dei danni subiti dal cliente.

Rilevato, peraltro, che non è possibile stabilire con certezza quali sarebbero state le scelte di investimento/disinvestimento del ricorrente nel caso la SGR avesse correttamente adempiuto agli obblighi di rendicontazione in questione — il Collegio ritiene che la quantificazione del pregiudizio subito debba essere effettuata mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell’art. 1226 c.c.; dichiara, quindi, la SGR tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova — a corrispondere al ricorrente l’importo di € 1.000,00.

d) La doglianza in merito all’asserita invalidità degli switch per vizio di forma scritta, è infondata.

Il ricorrente — invocando l'art. 1352 c.c. e art. 2, sez. IV delle Condizioni Generali del contratto quadro stipulato con la banca, secondo cui “*gli ordini sono impartiti alla banca di norma per iscritto*” — sostiene che l'assenza, sui moduli con cui ha disposto gli switch in questione, del timbro e/o della firma dell'impiegato della banca autorizzato, determini la mancata integrazione del requisito della forma scritta degli atti in questione, con conseguente nullità delle operazioni disposte.

Anche a considerare l'ordine *de quo* non già quale mera dichiarazione unilaterale ma quale vero e proprio contratto, la tesi del ricorrente è comunque da disattendere alla luce del consolidato orientamento giurisprudenziale, cui il Collegio aderisce, secondo il quale — ai fini della validità del contratto — è sufficiente la firma del solo cliente là dove, come nella specie, la banca abbia manifestato la volontà di dare esecuzione all'ordine medesimo, eseguendolo correttamente (cfr. Cass. n. 4564 del 22 marzo 2012).

2. Con il secondo capo del ricorso viene chiesto il risarcimento del danno asseritamente provocato dalla tardiva risposta degli intermediari alla richiesta con cui il ricorrente contestava e, comunque, chiedeva chiarimenti in ordine all'applicazione di commissioni di ingresso con riferimento a n. 7 operazioni di switch dal fondo “(...) Liquidità classe A” ai fondi del comparto azionario “(...) Azioni Europa”, “(...) Azioni Italia” e “(...) Azioni PMI America”, effettuate nel periodo compreso tra il 9 novembre 2011 e 17 gennaio 2012.

2.1. Il ricorrente sostiene che — trattandosi di semplici switch — le “commissioni di ingresso”, per un importo complessivo di € 286,85, non erano dovute e che, inoltre, il rilevante ritardo della risposta (intervenuta solo nel mese di dicembre 2013, a fronte di una richiesta avanzata a seguito degli switch del novembre 2011), e il conseguente stato di incertezza in merito ad una informazione essenziale, protrattosi per lungo tempo, lo avrebbe dissuaso dall'effettuare altri investimenti nel comparto azionario, con una perdita stimabile in complessivi € 23.730,00.

2.2. (...) replica, ribadendo di avere fornito al ricorrente tutta documentazione di legge, da cui sono desumibili le informazioni chieste dal medesimo ricorrente in ordine alle commissioni di cui trattasi; informazioni reperibili, inoltre, anche sul sito web della SGR.

2.3. (...) Capital SGR replica, precisando di avere già provveduto a fornire al ricorrente tutti i chiarimenti del caso con comunicazione del 13 dicembre 2013 nella quale si ammette l'anomalia nel funzionamento dei propri sistemi con riferimento ad alcune operazioni e, di conseguenza, si riconosce al ricorrente l'importo di € 286,85, già accreditato con bonifico bancario a valere sul suo conto corrente.

2.4. Il Collegio ritiene infondata la richiesta risarcitoria avanzata dal ricorrente.

Vero è infatti che appare eccessivo il lasso di tempo trascorso tra la richiesta di chiarimenti in merito all'applicazione delle commissioni di ingresso in caso di switch da un fondo ad un altro, e la risposta dell'intermediario.

Nondimeno, stante l'esiguità degli importi addebitati (e, peraltro, successivamente restituiti) a titolo di commissione per gli switch — in totale, € 286,85, per 7 switch —, non appare plausibile ritenere che la mancanza di informazioni sul punto possa avere indotto il ricorrente (che, peraltro, sembra essere consapevole che l'addebito sia stato dovuto ad un semplice errore) a non effettuare analoghe operazioni; tanto più ove si consideri l'incidenza minima delle commissioni rispetto alle somme impegnate negli switch di cui trattasi (quasi 20.000 euro).

3. Con il terzo capo del ricorso viene chiesto il risarcimento del danno asseritamente provocato dalla mancata informativa in ordine alla fusione e al cambiamento di profilatura del fondo “(...) focus azioni europa” — incorporato nel fondo “(...) Azioni Europa Multimanager” e divenuto “(...) Azioni Europa” — del quale deteneva n. 807,163 quote, alla data del 31 maggio 2011.

3.1. Il ricorrente si duole di non avere ricevuto alcuna informativa, né in forma orale né per iscritto, sia con riferimento a tale incorporazione che in merito alla natura, ai rischi e alle implicazioni relative all'operazione, al fine di consentirgli di effettuare delle scelte ponderate di investimento o disinvestimento

Afferma che, ove portato a conoscenza di ciò, avrebbe esercitato il diritto di recesso e, inoltre, si sarebbe astenuto dalla sottoscrizione di tutti gli switch che riguardavano la sottoscrizione dei (...) Azioni Europa”.

Chiede, pertanto, la somma di € 1.490,00 a titolo di risarcimento del danno subito.

3.2. (...) Capital SGR replica deducendo che, alla data di esecuzione della suddetta fusione per incorporazione tra fondi (30 maggio 2011), il ricorrente non risultava essere intestatario di alcuna quota dei fondi interessati e che, comunque, l'operazione gli è stata comunicata nel dettaglio sia prima che dopo l'intervenuta fusione.

3.3. Il Collegio rileva che la doglianza è sfornita di riscontro probatorio.

Invero, il ricorrente non ha fornito alcuna evidenza documentale idonea dimostrare che alla data in cui le fusioni tra fondi hanno avuto efficacia (31 maggio 2011), egli fosse titolare di quote di fondi che, in virtù dei suddetti riassetti, siano stati incorporati in altri fondi dalle caratteristiche a quest'ultimo non note.

In mancanza di riscontro probatorio a sostegno della contestazione del ricorrente, il relativo capo di ricorso deve pertanto essere respinto.

4. Con il quarto capo del ricorso viene chiesto il risarcimento delle somme addebitate al ricorrente, per complessivi € 328,42, a titolo di “oneri accessori” con riferimento ad una serie di operazioni di switch eseguite nel periodo compreso tra il 10 novembre 2011 e il 7 marzo 2012.

4.1. Il ricorrente si duole di non essere stato informato, al momento della sottoscrizione, che per l'operazione di switch sarebbero stati applicati oneri accessori; ripropone, inoltre, la censura relativa all'asserita inosservanza della forma scritta (cfr. § 1.1, lett. d).

Chiede, pertanto, l'annullamento delle relative operazioni ovvero, in alternativa, la corresponsione di “un risarcimento per ciascuno switch pari alla differenza tra il valore corrente delle quote, attualizzata alla data del 31 ottobre 2015, e quello della data in cui è stato effettuato lo switch, per un totale di € 30.595,00”.

4.2. (...) Capital SGR — e, conformemente, (...) — replicano deducendo che gli importi di cui trattasi non costituiscono un'ulteriore voce di costo a detrazione dell'importo liquidato a favore del cliente, ma una mera evidenza contabile dei diritti fissi e delle eventuali commissioni di sottoscrizione e di rimborso che sono stati addebitati in riferimento alle quote oggetto di disinvestimento. Quanto alla forma scritta, rinviando a quanto già rappresentato con riferimento al primo capo del ricorso.

4.3. In proposito, il Collegio rileva che le somme, indicate come “oneri accessori”, riportate nelle note di eseguito inviate dall'intermediario, non costituiscono importi prelevati al cliente in ragione delle operazioni di switch eseguite, ma rappresentano diritti fissi e commissioni di sottoscrizione e di rimborso che sono già stati addebitati in riferimento alle quote oggetto di disinvestimento (peraltro compensabili, sotto il profilo fiscale, con eventuali plusvalenze successivamente maturate); ritiene, pertanto, infondata anche la suddetta doglianza.

5. Con il quinto capo del ricorso, si deduce la mancata consegna, da parte della banca convenuta, della documentazione richiesta in data 7 e 9 aprile 2015, e si chiede, a titolo di risarcimento, la somma di € 15.000,00.

Il Collegio rileva in proposito 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.

Pertanto — considerato che l’Ombudsman-Giurì Bancario, a norma di Regolamento, può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie — dichiara il suddetto capo del ricorso inammissibile.

In conclusione, il Collegio accoglie parzialmente il primo capo del ricorso, nei sensi e nei termini di cui in motivazione e, pertanto, dichiara (...) Capital SGR tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova — a corrispondere al ricorrente l’importo di € 1.000,00.

Per il resto, lo dichiara in parte inammissibile e in parte infondato.

3.8.2. *Acquisto prodotto illiquido – Asserita carenza informativa post-contrattuale – Prove documentali – Invio di rendicontazioni periodiche – Rigetto del ricorso*

E’ infondato il ricorso con cui si deduce una carenza informativa in corso di rapporto, là dove la documentazione in atti dimostri che, contrariamente all’assunto del ricorrente, quest’ultimo ha ricevuto una rendicontazione periodica con specificazione del presumibile valore di realizzo dei titoli acquistati, ove siano puntualmente riportate le informazioni rilevanti in relazione alle azioni bancarie sottoscritte (l’indicazione che si tratta di un prodotto non liquido, il prezzo medio di carico, il valore nominale, il prezzo di smobilizzo, controvalore del titolo in caso di liquidazione al prezzo di smobilizzo indicato, definizione di prodotto non liquido, classe di rischio dello strumento e rating dell’emittente) (decisione del 10 febbraio 2016, ricorso n. 688/2015).

Il ricorrente espone di aver aderito il 2 settembre 2013 all’operazione di aumento del capitale sociale lanciata dalla banca convenuta; deduce che, in sede di sottoscrizione, non è stato informato delle caratteristiche, della natura e dei rischi connessi all’operazione e che, in particolare, non ha ricevuto informazioni in merito all’illiquidità dell’investimento effettuato. Deduce, inoltre, di non aver ricevuto la rendicontazione periodica che avrebbe dovuto specificare, tra l’altro, il presumibile valore di realizzo dei titoli in argomento. Chiede, quindi, l’annullamento dell’operazione di investimento, con la restituzione dell’intera somma investita.

La banca replica che al ricorrente è stata 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 dalla stessa emesse, è stata riportata la segnalazione di titolo “non liquido”, nonché la classificazione del relativo rischio.

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

B) Quanto al primo capo di ricorso – mancata informativa circa i rischi, la natura e le caratteristiche dell’operazione al momento della sottoscrizione – si rileva che l’adesione all’offerta in opzione di azioni e obbligazioni convertibili denominata “Banca Popolare di (...) 15^a Emissione Subordinato Convertibile – Banca Popolare di (...) 5% 2013/2018”, perfezionata il 22 luglio 2013, è stata preceduta, in pari data, dalla sottoscrizione di un preordine, nel quale la banca ha informato il cliente che: **1)** l’operazione non era adeguata per obiettivo; **2)** l’esperienza non risultava soddisfatta; **3)** era presente un conflitto di interessi per “collocamento di strumenti finanziari di propria emissione”.

Peraltro, in calce a tale modulo, il cliente ha dichiarato di aver preso atto delle indicazioni riportate e di dare espresso incarico alla banca ad eseguire l’operazione senza la prestazione del servizio di consulenza, agendo di propria iniziativa.

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

In questi documenti sono dettagliatamente e rispettivamente illustrate le caratteristiche delle obbligazioni in oggetto, quali i fattori di rischio; il regime di circolazione; gli aspetti fiscali; i diritti connessi ai titoli; i pagamenti; il tasso di rendimento; le condizioni dell'offerta; il regime di negoziazione; le informazioni sull'emittente.

Alla luce di quanto sopra, non riscontrandosi irregolarità nella condotta dell'intermediario, il Collegio ritiene infondate le doglianze del ricorrente in merito alla pretesa mancata informativa, in sede precontrattuale, con riferimento ai rischi, alla natura ed alle caratteristiche connessi con l'operazione in esame.

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

Risulta infatti, dalla scheda di adesione, che il ricorrente — come detto sopra — 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, nella sezione 3 rubricata "Fattori di rischio", indica il "rischio di liquidità" quale fattore di rischio connesso sia all'attività dell'emittente che alle azioni stesse;
- 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, nel paragrafo 4.1.5, 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.

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

C) Anche il terzo 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 depositati 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 (...)": **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, non solo nella fase di sottoscrizione, ma anche in quella 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”.

Il Collegio, quindi, ritiene infondata la doglianza del ricorrente relativa alla carenza informativa successiva alla sottoscrizione delle azioni in questione.

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

3.8.3. Sottoscrizione azioni bancarie – 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 contenente la specificazione del presumibile valore di realizzo dei titoli azionari illiquidi in portafoglio, qualora negli estratti deposito titoli indirizzati 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 (indicazione che si tratta di un prodotto non liquido, 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 27 giugno 2016, ricorso n. 157/2016).

Il ricorrente chiede l’annullamento del contratto di acquisto di 100 azioni “Banca Popolare di (...)” — con conseguente restituzione delle somme investite — in quanto, al momento della sottoscrizione, non sarebbe stato informato che si trattava di un prodotto illiquido; anzi, l’acquisto gli sarebbe stato prospettato quale investimento privo di rischi.

Pertanto, considerata la violazione degli obblighi di trasparenza e correttezza da parte dell’intermediario, chiede l’intervento dell’Ombudsman a tutela delle sue ragioni, posto anche che non aveva nemmeno ricevuto ex post un’adeguata informazione tramite rendicontazione periodica.

La banca replica che il ricorrente, al momento della sottoscrizione, aveva ricevuto — sottoscrivendola regolarmente — tutta la documentazione informativa in merito all’investimento in contestazione, anche con particolare riguardo alla illiquidità del prodotto acquistato; precisa, poi, di aver comunicato al ricorrente l’andamento del titolo tramite apposita rendicontazione periodica.

Il Collegio, dall’esame della documentazione in atti, rileva che, in data 12 marzo 2014, il ricorrente ha sottoscritto 100 azioni di “Banca Popolare di (...)”. Il ricorrente deduce la non corretta informativa in sede precontrattuale, con particolare riferimento alla illiquidità del titolo, nonché la mancanza di un’informativa ex post tramite rendicontazioni periodiche.

Entrambi i capi del ricorso risultano infondati.

A) L’ordine di sottoscrizione dei titoli in contestazione reca, anzitutto, l’avvertenza che si tratta di un’operazione finanziaria rispetto alla quale la banca è in una situazione di conflitto di interessi; risulta, poi, indicato che la banca non ha prestato il servizio di consulenza e che l’operazione è risultata appropriata al profilo del cliente.

In calce al modulo, il ricorrente ha dichiarato di 1) aver ricevuto ed aver preso visione della “Scheda prodotto”; 2) aver preso atto delle indicazioni riportate e di dare espresso incarico alla banca ad eseguire l’operazione.

Nella citata “*Scheda prodotto*”, sono illustrati i principali fattori di rischio, tra i quali risulta evidenziato il rischio liquidità: viene, infatti, indicato che “l’azionista assume un rischio di liquidità in quanto l’azione non è quotata su mercati regolamentati, MTF o internalizzatori sistematici; pertanto lo smobilizzo delle azioni potrebbe prevedere tempistiche non immediate”; vengono poi illustrati dettagliatamente i seguenti punti: 1) prezzi di acquisto; 2) modalità di smobilizzo; 3) prezzo di rimborso; 4) dividendi; 5) costi.

Il Collegio ritiene, quindi, infondato tale capo del ricorso.

B) In relazione all’asserita assenza di un’informativa post contrattuale, si rileva che tale affermazione del ricorrente trova smentita negli estratti deposito titoli inviati allo stesso successivamente all’acquisto in argomento.

In tali rendiconti periodici, infatti, sono sempre puntualmente riportate le seguenti informazioni rilevanti in relazione alle azioni della “Banca Popolare di (...)”: **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*”.

Il Collegio, quindi, ritiene infondata anche la doglianza del ricorrente relativa alla carenza informativa successiva alla sottoscrizione delle azioni in questione.

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

3.9. Promotore finanziario

3.9.1. Consegna di somme di denaro al promotore – Modalità difformi dalle disposizioni contrattuali – Persistenza della responsabilità solidale della banca – Risarcimento del danno patito dal cliente

La circostanza che il cliente abbia consegnato al promotore somme di denaro con modalità difformi da quelle con cui quest’ultimo sarebbe legittimato a riceverle non vale — neppure in caso di indebita appropriazione di dette somme da parte del promotore — ad interrompere il nesso di causalità esistente tra lo svolgimento dell’attività dello stesso e la consumazione dell’illecito, non precludendo, quindi, la possibilità di invocare la responsabilità solidale dell’intermediario preponente; nel caso di specie, per di più, le illecite modalità di distrazione di somme di pertinenza dei clienti messe in atto dal promotore (acquisizione di mezzi di pagamento intestati a terzi)

trovano conferma nella delibera di radiazione del medesimo promotore adottata dalla Consob (decisione del 10 febbraio 2016, ricorso n. 561/2015).

La ricorrente espone:

1. di avere corrisposto nel corso dell'anno 2011, al sig. (...), quale promotore Finanziario di MPS S.p.A., complessivi € 65.000 e più precisamente:
 - a) euro 40.000,00, mediante due bonifici di € 20.000,00 ciascuno, eseguiti in data 8 luglio 2011;
 - b) euro 20.000,00, mediante due bonifici di € 10.000,00 ciascuno, eseguiti in data 17.10.2011;
 - c) euro 5.000,00, mediante bonifico eseguito in data 16.11.2011;
2. che successivamente, in data 17.10.2013, su sollecitazione dello stesso promotore gli consegnava ulteriori euro 30.000,00, a mezzo dei seguenti assegni circolari:
 - d) il primo, per euro 20.000,00, intestato a tale (...) (...) Paolo;
 - e) gli altri due, per euro 5.000,00 ciascuno, intestati al medesimo promotore (...);
3. che tutte le predette somme — come successivamente appreso — non sono mai state utilizzate per investimenti finanziari.

La ricorrente precisa, inoltre, che la provvista di complessivi € 65.000,00 utilizzata per i bonifici di cui al punto n. 1 disposti dal conto corrente intrattenuto presso intermediario diverso dalla banca convenuta, proveniva comunque da Banca (...) di Siena, cui Banca (...) è subentrata.

Aggiunge, con riferimento all'emissione dell'assegno in favore del Sig....., di cui al punto n. 2, che la relativa richiesta perveniva dal promotore finanziario il quale aveva consigliato al ricorrente di procedere all'acquisto di strumenti finanziari dal medesimo Sig., circostanza questa che sarebbe indirettamente confermata da quest'ultimo che ha appunto affermato di aver ricevuto l'importo di cui al predetto assegno sia pure a diverso titolo (ossia a titolo di rimborso per somme precedentemente affidate al promotore per altri investimenti).

La ricorrente chiede, pertanto, il pagamento di complessivi € 95.000,00, oltre interessi e rivalutazione, a titolo di responsabilità oggettiva dell'intermediario per l'illegittima condotta tenuta dal promotore finanziario.

A tali doglianze ha replicato Banca (...) — che, nel frattempo, è divenuta titolare del rapporto di conto corrente intestato alla ricorrente, in virtù di cessione di ramo d'azienda da Banca (...) di Siena — deducendo, in particolare, che:

1. in merito ai 65.000,00 euro asseritamente trasferiti mediante bonifici bancari, dall'analisi degli estratti di conto corrente della ricorrente non emerge alcun trasferimento di denaro in favore del promotore finanziario;
2. l'assegno circolare di € 20.000,00 risulta intestato a soggetto diverso dall'intermediario (ossia al Sig.....);
3. i due assegni di € 5.000,00 ciascuno sono effettivamente intestati al promotore finanziario, Sig.;
4. ad ogni buon conto, la banca si è resa disponibile a riconoscere alla ricorrente la somma di € 10.000,00 a titolo di risarcimento.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, rileva quanto segue.

A) Per il capo con cui si chiede il risarcimento del danno di € 65.000,00, che il ricorrente deduce di avere trasferito al promotore mediante bonifici bancari, la domanda è inammissibile ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. a), 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: [...] il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo”*.

Nella specie, i fatti su cui si basa la pretesa della ricorrente sono anteriori di più di due anni rispetto alla presentazione del reclamo: i bonifici contestati risalgono all'anno 2011; mentre il reclamo è stato presentato all'Ufficio Reclami della banca in data 3 aprile 2015.

Pertanto, il Collegio dichiara inammissibile detto capo del ricorso.

B) Appare invece ammissibile il capo con cui si chiede il risarcimento di complessivi € 30.000,00 portata da assegni intestati sia al Sig.(per euro 20.000) sia al promotore stesso (per euro 10.000).

La domanda è fondata per le ragioni che seguono.

L'intermediario ha assegnato alla ricorrente il promotore finanziario (...) (...) a far data dal 23 marzo 2010 (cfr. la comunicazione del 23 dicembre 2015).

A partire dal mese di ottobre 2013, lo stesso intermediario ha ricevuto segnalazioni da parte della propria clientela aventi ad oggetto anomalie nella condotta del promotore con i clienti; tali segnalazioni sono state poi comunicate alla Consob (cfr. Delibera Consob n.14909, di radiazione del Sig. dall'Albo unico dei promotori finanziari).

In data 2 settembre 2013, la banca ha provveduto a interrompere il rapporto di agenzia con il Sig. (cfr. la nota del 4 dicembre 2015).

A seguito della richiesta con cui la Segreteria tecnica ha chiesto all'intermediario di sapere *“se e in quale data la banca ha informato la ricorrente dell'avvenuta cessazione del rapporto contrattuale col promotore finanziario ovvero della condotta dello stesso la quale è stata oggetto di segnalazione alla Consob”*, la banca medesima ha prodotto una lettera indirizzata alla ricorrente e datata 12 settembre 2013 nella quale si faceva presente che il Sig. (...) *“ha interrotto il rapporto di agenzia con la banca (...) di Siena e che pertanto non fa più parte della nostra organizzazione commerciale”* e, contestualmente, si indicava il nominativo del nuovo promotore assegnato alla cliente.

Nella nota di accompagnamento indirizzata alla Segreteria tecnica, la banca precisava che la suddetta comunicazione inoltrata alla ricorrente era stata trasmessa *“per posta ordinaria”* (cfr. nota del 13 gennaio 2016).

Sicché, con lettera del 18 gennaio 2016, la Segreteria tecnica chiedeva alla ricorrente di sapere se avesse *“ricevuto comunicazioni da parte della banca aventi ad oggetto la cessazione del rapporto di agenzia tra la medesima e il promotore finanziario, Sig. (...) (...)”*.

In risposta a tale missiva, la ricorrente affermava *“di avere avuto notizia della cessazione dei rapporti tra la banca e il promotore Sig. (...), nella prima decade del mese di marzo 2014, recandosi presso gli sportelli bancari per una operazione”* (cfr. fax del 20 gennaio 2016).

Deve pertanto ritenersi — stante la indiretta, ma inequivoca, contestazione specifica di cui si è detto da parte della ricorrente — che la banca non abbia fornito idonea documentazione atta a comprovare l'intervenuta comunicazione della cessazione del rapporto di agenzia in data anteriore a quella della dazione del danaro di cui trattasi al promotore finanziario (17 ottobre 2013).

Dalla mancata tempestiva informativa di cui sopra deriva la responsabilità della banca — la quale ha concorso a determinare l'incolpevole affidamento della ricorrente in ordine alla perdurante sussistenza, in capo al Sig. (...), della qualità di promotore dell'intermediario convenuto — ai sensi dell'art. 31 del TUF in base al quale *“il soggetto abilitato che conferisce l'incarico è responsabile in solido dei danni arrecati a terzi dal promotore finanziario, anche se tali danni siano conseguenti a responsabilità accertata in sede penale”*.

Né vale obiettare — come tenta di fare la banca al fine di sottrarsi alla responsabilità a suo carico — che uno dei tre assegni in questione, quello di € 20.000,00, era stato intestato a soggetto diverso dal promotore, ossia a tale Sig. (...) (...) Paolo.

Basti in proposito osservare — fermo restando che le illecite modalità di distrazione di somme di pertinenza dei clienti messe in atto dal promotore (acquisizione di mezzi di pagamento

intestati a terzi) trovano conferma nella delibera di radiazione del medesimo promotore adottata dalla Consob (delibera n. 19409) — che, come già rilevato dal Collegio, *“la circostanza che il cliente abbia consegnato al promotore somme di denaro con modalità difformi da quelle con cui quest’ultimo sarebbe legittimato a riceverle non vale — neppure in caso di indebita appropriazione di dette somme da parte del promotore — ad interrompere il nesso di causalità esistente tra lo svolgimento dell’attività dello stesso e la consumazione dell’illecito, non precludendo, quindi, la possibilità di invocare la responsabilità solidale dell’intermediario preponente”* (vedi ricorso n. 1073/2013, decisione del 23 aprile 2014).

La responsabilità solidale della banca risulta a fortiori sussistente con riferimento ai due assegni di € 5.000,00, ambedue indebitamente incassati direttamente dal promotore finanziario (non a caso, del resto, la banca (...) si è dichiarata disponibile a riconoscere al ricorrente l’importo di complessivi € 10.000,00 *“a titolo di risarcimento”*; cfr. la lettera del 16 maggio 2015, dimostrando così di ritenere sussistente la responsabilità del soggetto che ha cagionato il relativo danno).

In considerazione di tutto quanto sopra esposto, il Collegio in parte dichiara il ricorso inammissibile, in parte dichiara la banca (...) tenuta — entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova — a riconoscere alla ricorrente la somma di € 30.000,00, oltre agli interessi legali maturati su tale importo fino alla data dell’effettivo pagamento.

4. RISARCIMENTO DEL DANNO

4.1. Determinazione del danno

4.1.1. *Acquisto azioni bancarie – Omessa informativa precontrattuale – Violazione normativa Consob – Risarcimento del danno – Parametri*

Il danno cagionato all’investitore, che la banca è tenuta a risarcire per non avergli fornito – al momento della sottoscrizione di azioni emesse dalla banca stessa – l’informativa in merito all’illiquidità di tali titoli, deve essere quantificato mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell’art. 1226 c.c., non potendosi stabilire con certezza quale sarebbe stata la condotta del cliente in sede di acquisto, in caso di corretta informativa; in particolare si deve all’uopo tenere conto della diminuzione di valore subita dalle azioni nel periodo intercorrente tra l’acquisto iniziale e la presentazione del ricorso, nonché del perdurante possesso o meno, in capo al cliente, dei menzionati titoli azionari (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 568/2015).

Il ricorrente espone di aver acquistato azioni *“(...) Banca”* per un controvalore di € 4.075,00, e deduce che al momento della sottoscrizione (30 settembre 2013) la banca aveva violato le regole di trasparenza e correttezza fornendo informazioni non veritiere circa la possibilità di vendita dei predetti titoli e sui *“supposti introiti”* che ne sarebbero conseguiti; deduce, inoltre, l’omessa informativa in corso di rapporto circa il reale andamento dei titoli, negoziati peraltro al di fuori della

Borsa Italiana; rileva, infine, che la banca non ha comunque eseguito l'ordine di vendita delle azioni in questione.

Pertanto, chiede la risoluzione del rapporto contrattuale, il rimborso dell'importo conferito in sede di acquisto, oltre agli interessi legali, nonché la restituzione delle somme attualmente giacenti sul conto corrente bancario e degli oneri sopportati in sede di apertura del citato conto corrente.

La banca eccepisce anzitutto l'inammissibilità *ratione materiae* della domanda relativa alla mancata esecuzione dell'ordine di vendita; deduce, inoltre, di aver consegnato al ricorrente, in occasione della sottoscrizione, uno stralcio dello Statuto societario. Precisa, infine, di aver regolarmente inviato al cliente l'estratto di deposito titoli con l'indicazione della valorizzazione del titolo in questione.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva quanto segue.

1) La doglianza relativa alla restituzione delle somme giacenti sul conto corrente bancario del ricorrente e degli oneri da questi sopportati in sede di apertura del rapporto, deve essere dichiarata inammissibile *ratione materiae*.

La competenza dell'Ombudsman è, infatti, limitata alle questioni attinenti servizi e operazioni di investimento; mentre, il capo di ricorso in questione ha ad oggetto un rapporto di natura bancaria, quale è il contratto di conto corrente, che non può pertanto essere oggetto di decisione da parte del Collegio.

2) La doglianza circa la mancata esecuzione dell'ordine di vendita di n. 100 azioni "(...) Banca", sottoscritto il 13 ottobre 2014, è inammissibile.

L'ordine è stato, infatti, impartito dal ricorrente in qualità di "socio/azionista" della banca ed è stato indirizzato al Consiglio di Amministrazione della stessa; infatti, a tale organo, come già rilevato dal Collegio (cfr. la decisione, assunta dal Collegio 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).

Ne deriva che il relativo capo del 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.

3) In relazione alla doglianza circa la carenza informativa, la domanda va accolta per la parte che si riferisce all'omissione verificatasi in sede precontrattuale, restando pertanto assorbita per la parte riguardante l'omessa comunicazione periodica in corso di rapporto.

E' infatti da rilevare che — al momento dell'acquisto da parte del ricorrente delle azioni "(...) Banca", per un controvalore di € 4.075,00, in data 30 settembre 2013 — la banca si è limitata ad eseguire la valutazione di adeguatezza dell'operazione (ritenendola "non adeguata" al profilo del cliente e sconsigliandone l'esecuzione) e ad informare il ricorrente della sussistenza di un "conflitto di interessi" (in ottemperanza a quanto prescritto dal regolamento Banca d'Italia – Consob, del 29 ottobre 2007).

Non risulta, invece, che la banca abbia comunicato tutte le altre notizie (prima fra tutte, l'indicazione che il prodotto acquistato appartiene alla categoria dei prodotti finanziari illiquidi) necessarie al fine di consentire al cliente, che intende effettuare operazioni di investimento, di assumere scelte informate e consapevoli, come stabilito dall'art. 21, comma 1, lett. b), del TUF.

In particolare, non consta che la banca abbia fornito le specifiche informazioni che sono dettagliatamente indicate dall'art. 31 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190/2007, secondo cui: "gli intermediari forniscono ai clienti o potenziali clienti una

descrizione generale della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati; la descrizione illustra le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate; la descrizione dei rischi include i seguenti elementi: a) i rischi connessi a tale tipo di strumento finanziario, nonché il rischio di perdita totale dell'investimento; b) la volatilità del prezzo di tali strumenti ed eventuali limiti di liquidabilità dei medesimi; c) il fatto che un investitore potrebbe assumersi, a seguito di operazioni su tali strumenti, impegni finanziari e altre obbligazioni aggiuntive, comprese eventuali passività potenziali, ulteriori rispetto al costo di acquisizione degli strumenti; d) eventuali requisiti di marginatura od obbligazioni analoghe applicabili a tali strumenti”.

Né risulta che siano stati adempiuti gli obblighi informativi dettagliatamente specificati nella comunicazione Consob n. 9019104 del 2 marzo 2009, in materia di prodotti finanziari illiquidi (obblighi di trasparenza *ex ante* quali, ad esempio, quello di indicare la scomposizione delle diverse componenti che concorrono al complessivo esborso finanziario sostenuto dal cliente per l'assunzione della posizione nel prodotto illiquido, nonché quello di indicare il valore di smobilizzo dell'investimento nell'istante immediatamente successivo alla transazione, ipotizzando una situazione di invarianza delle condizioni di mercato; obblighi informativi in merito a prodotti di analoga durata, liquidi e a basso rischio finalizzati a rendere possibile un confronto, nonché in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto, ovvero in merito alle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione).

Pertanto, l'intermediario va ritenuto responsabile dei danni subiti dal ricorrente a causa della mancata informativa precontrattuale.

Tale danno — non potendosi stabilire con certezza quale sarebbe stata la condotta del ricorrente in sede di acquisto, in caso di corretta informativa — non appare risarcibile in forma specifica e la sua quantificazione deve pertanto essere compiuta dal Collegio mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., tenendo conto della diminuzione di valore subita dalle azioni nel periodo considerato, e della circostanza che il ricorrente è tuttora in possesso dei menzionati titoli azionari.

Il Collegio, pertanto, 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 al ricorrente l'importo di € 1.800,00.

4.1.2. Aumento del capitale sociale - Comunicazione agli azionisti – Tempistica per fornire istruzioni alla banca - Induzione in errore del cliente - Vendita d'ufficio dei diritti inoptati – Illegittimità – Risarcimento del danno

Qualora la banca abbia indotto il cliente in errore in ordine ai termini per fornire istruzioni sull'esercizio dei diritti d'opzione acquistati sul mercato, la stessa è responsabile dei danni subiti dal ricorrente a causa della vendita d'ufficio dei diritti inoptati; per la quantificazione del relativo danno - non potendosi, in mancanza di evidenze probatorie, stabilire con certezza quali sarebbero state le scelte del ricorrente se le opzioni non fossero state vendute - si deve ricorrere alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., tenendo conto della somma spesa per acquistare sul mercato i suddetti diritti e l'importo ricavato dalla vendita degli strumenti impropriamente effettuata dall'intermediario (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 757/2015).

Il ricorrente espone:

1. che, alla data del 22 maggio 2015, era titolare di 11.000 azioni ordinarie della Banca (...) di Siena;
2. che l'emittente in titoli in questione ha promosso, a partire dal giorno 25 maggio 2015, un'operazione di aumento di capitale, i cui dettagli gli erano stati comunicati dalla banca convenuta con lettera del 22 maggio 2015;
3. che con la suddetta comunicazione, contenente il rendiconto delle opzioni attribuitegli quale azionista di MPS, la banca lo invitava a fornirle istruzioni in merito all'esercizio dei suddetti titoli entro il 4 giugno 2015, con l'avvertimento che in mancanza delle suddette indicazione la banca avrebbe provveduto d'ufficio a vendere le opzioni; era altresì indicato, quale ultimo giorno di trattazione dei diritti, la data dell'8 giugno 2015 e, quale termine finale per aderire all'operazione, la data del 12 giugno 2015;
4. di avere venduto, in data 26 maggio 2015, sia le azioni in suo possesso sia gli 11.000 diritti di opzione che gli erano stati assegnati a seguito del lancio della suddetta operazione;
5. di avere successivamente acquistato sul mercato secondario, in data 27 e 29 maggio 2015, complessivi 15.000 diritti di opzione "MPS" al fine di aderire all'aumento di capitale;
6. di aver appreso — in data 5 giugno 2015, tramite e-mail inviata, in risposta ad una sua precedente comunicazione, dall'"Area Investimenti" della banca convenuta — che, per aderire all'operazione, era necessario rivolgersi alla filiale di riferimento della banca, salvo, poi, essere informato che tutti i diritti di opzione in suo possesso erano stati venduti dalla banca convenuta, nella medesima giornata;
7. di aver immediatamente contestato alla banca l'arbitraria vendita delle opzioni, la quale ammetteva che la compravendita era stata eseguita a causa di un "*disguido tecnico e che i diritti acquisiti sul libero mercato dovevano restare nel [suo] portafogli titoli*" e proponeva, in data 8 giugno 2015, di acquistare nuovamente i diritti di opzione al fine di aderire all'aumento di capitale;
8. di non aver potuto dare seguito a quanto proposto dalla banca in quanto non avrebbe avuto il tempo necessario per "*provvedere alla successiva provvista per far fronte all'esercizio dei diritti nei termini previsti dall'operazione*".

Ritenendo illegittima la vendita effettuata in data 5 giugno 2015, perché il termine del 4 giugno 2015, entro cui fornire alla banca istruzioni in merito all'esercizio dei diritti, riguardava esclusivamente le opzioni attribuite agli azionisti e non quelle acquistate sul mercato secondario, il ricorrente invoca la responsabilità della banca e ne chiede la condanna al risarcimento dei danni subiti per non aver potuto aderire all'aumento di capitale in questione; chiede pertanto che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare all'intermediario di corrispondere la somma di € 82.024,50 a titolo di risarcimento del suddetto pregiudizio.

La banca replica, deducendo che "*non esiste alcuna differenziazione tra diritti rinvenienti da azioni in portafoglio e diritti acquistati direttamente sul libero mercato*" e, di conseguenza, che l'intermediario, coerentemente con quanto indicato nella comunicazione del 22 maggio 2015, in mancanza di istruzioni da parte del cliente, aveva provveduto, in data 5 giugno 2015, alla vendita dei diritti presenti nel portafoglio di quest'ultimo.

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

Dopo avere ricevuto, in data 22 maggio 2015, la comunicazione informativa da parte della banca in merito all'operazione di aumento di capitale di cui trattasi, il ricorrente ha venduto tutte le azioni e le relative opzioni di cui era titolare (26 maggio), per poi ricomprare successivamente soltanto opzioni (15.000 diritti, in data 27/29 maggio), che la banca — non avendo ricevuto

istruzioni nei termini indicati nella predetta comunicazione (entro il 4 giugno 2015) — ha provveduto a vendere (5 giugno 2015).

Il ricorrente contesta l'operato della banca affermando che la trattazione dei 15.000 diritti di opzione da lui acquistati sul libero mercato godeva di un termine più ampio rispetto a quello delle opzioni derivanti dal possesso di azioni; solo a queste ultime, pertanto, si applicherebbe la tempistica di cui alla comunicazione della banca in data 22 maggio 2015.

Il ricorso è fondato nei termini che seguono.

La comunicazione del 22 maggio 2015, è indirizzata al ricorrente in qualità di azionista e, pertanto, di titolare dei relativi diritti di opzione.

Difatti, nel dettaglio dell'operazione societaria allegato alla comunicazione *de qua* — intitolato “*offerta in opzione di azioni ordinarie*” e richiamato nella suddetta comunicazione — si legge testualmente che le azioni ordinarie sono “*offerte in opzione agli azionisti in ragione di n. 10 azioni ordinarie ... ogni n. 1 azione ordinaria*”.

Inoltre, nel testo della comunicazione del 22 maggio, è altresì precisata la “*quantità di titoli rivenienti ed i relativi controvalori nel caso di una Sua adesione all'operazione in oggetto*”: essendo, all'epoca, il ricorrente titolare di 11.000 azioni e di 11.000 opzioni, la quantità di titoli in suo possesso sarebbe stata pari, all'esito della sua adesione, a 110.000 (= 11.000 x 10).

Alla luce del tenore delle comunicazioni sopra riportate, e alla stregua dei principi già enunciati dal Collegio nella materia di cui trattasi, deve affermarsi che il ricorrente sia stato effettivamente indotto a ritenere che la tempistica a suo tempo indicata dalla banca valesse esclusivamente con riferimento alle opzioni collegate alle azioni di cui era titolare e non anche con riferimento alle opzioni successivamente acquistate sul mercato.

Come già rilevato dal Collegio, la comunicazione con cui la banca, in occasione di un'operazione di aumento del capitale sociale, abbia indicato al titolare di diritti di opzione le modalità per il loro esercizio facendo riferimento ai diritti collegati al possesso di azioni, è idonea ad ingenerare nell'investitore la convinzione che “*i diritti d'opzione acquistati sul mercato (e non direttamente collegati al possesso di azioni) non fossero assoggettati alla disciplina ed alla tempistica di cui all'avviso stesso*” (decisione del 19 dicembre 2012, su ricorso n. 756/2012).

Tale errata convinzione può dunque avere indotto il ricorrente a ritenere di non essere tenuto a rispettare, con riferimento alle opzioni acquistate sul mercato, il termine indicato nella comunicazione per fornire istruzioni alla banca; di qui il suo silenzio, con conseguente vendita automatica delle opzioni da parte dell'intermediario.

Rilevando, dunque, un difetto di trasparenza nella redazione della comunicazione del 22 maggio 2015 imputabile alla banca convenuta, il Collegio ritiene quest'ultima responsabile dei danni subiti dal ricorrente a causa della vendita delle opzioni eseguita d'ufficio il 5 giugno 2015, la cui quantificazione — non potendosi, in mancanza di evidenze probatorie, stabilire con certezza quali sarebbero state le scelte del ricorrente se le opzioni non fossero state vendute — deve essere compiuta mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., tenendo conto della somma spesa per acquistare sul mercato i suddetti diritti e l'importo ricavato dalla vendita degli strumenti impropriamente effettuata dalla banca.

Pertanto, 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 a comprova — a corrispondere al ricorrente l'importo complessivo di € 5.000,00, come sopra determinato.

4.1.3. Immissione di un ordine di acquisto di azioni – Ritardato invio della notifica di “eseguito” – Duplicazione dell’operazione – Annullamento di una operazione – Rimborso - Responsabilità dell’intermediario – Risarcimento del danno per equivalente pecuniario (art. 2058 c.c.)

Qualora il ricorrente, al momento della presentazione del ricorso, sia ancora in possesso dei titoli oggetto di contestazione, il relativo danno, ove sussistente, deve essere ristorato mediante risarcimento per equivalente pecuniario (art. 2058, c.c.), non ostando a ciò l’autoqualificazione della domanda in termini di domanda di “rimborso” (conseguente all’annullamento dell’operazione), posto che quest’ultima ben può essere intesa quale domanda risarcitoria (decisione del 13 giugno 2016, ricorso n. 86/2016).

Il ricorrente – in data 26 novembre 2015, alle ore 15:49 – immetteva sul portale di trading on-line della banca un ordine di acquisto di 1.000 azioni “Bae Systems PLC”.

Trascorsi 20 minuti senza che gli venisse notificato l’eseguito dell’operazione, il ricorrente, dopo aver verificato che i titoli non fossero presenti nel suo dossier e sospettando un disguido nell’acquisizione dell’ordine da parte della banca, revocava la precedente disposizione.

Non avendo ricevuto neanche la conferma dell’esecuzione della revoca, il ricorrente chiamava il call center della banca, il quale confermava “l’esistenza di un problema di ritardi negli ordini” e l’assenza, nel suo dossier titoli, delle azioni in questione.

Il ricorrente, quindi, alle ore 16:12, inseriva un nuovo ordine di acquisto di 1.000 azioni, senza ricevere, nei venti minuti successivi, la conferma dell’avvenuta esecuzione.

Alle ore 19:00, il ricorrente si ricollegava al portale e rilevava che entrambi gli ordini di acquisto (sia quello delle ore 15:49 sia quello delle 16:12) risultavano essere stati eseguiti pochi secondi dopo l’immissione; la conferma dell’esecuzione gli era stata, invece, trasmessa, con riferimento ad ambedue le operazioni, solo alle ore 16:46.

Il ricorrente si duole del ritardo con cui la banca ha comunicato l’avvenuta esecuzione dell’ordine immesso alle ore 15:49, deducendo che se fosse stato tempestivamente avvertito non avrebbe inserito il secondo ordine (delle ore 16:12) e non si troverebbe in possesso di un numero di azioni doppio rispetto a quello desiderato; chiede, pertanto, che “l’annullamento del secondo «eseguito» delle ore 16:12:26 del 26 novembre 2015 e il relativo rimborso dell’operazione, pari a € 7.500,46”.

La banca replica, deducendo che il danno lamentato (duplicazione dell’acquisto) è stato provocato dal ricorrente stesso il quale ha immesso il secondo ordine di acquisto senza attendere di ricevere la conferma dell’eseguito del primo ordine ovvero del successivo ordine di revoca (della prima disposizione di acquisto).

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

La reiterazione dell’ordine di acquisto non può considerarsi dipesa, come sostenuto dalla banca, dalla “impazienza” del ricorrente — ritenuto responsabile di non aver atteso la notifica dell’eseguito del primo ordine o della revoca dello stesso — bensì dal ritardo con cui l’intermediario ha provveduto, alle ore 16:46:39 del 26 novembre 2015, a notificare al cliente l’esecuzione dell’ordine avvenuta alle ore 15:49:45, ossia più di un’ora prima dall’invio della notifica.

In detta circostanza la banca non ha quindi agito con la dovuta diligenza e, pertanto, deve considerarsi responsabile del danno subito dal ricorrente.

Ciò posto, il Collegio — facendo applicazione del principio già espresso in fattispecie analoghe, nelle quali, al momento della presentazione del ricorso, il ricorrente risultava ancora in

possesso dei titoli in contestazione (cfr., ad esempio, la decisione del 16 marzo 2016, ric. n. 775/2015) — ritiene che, nella specie, il pregiudizio debba essere ristorato mediante risarcimento per equivalente pecuniario (art. 2058, c.c.), non ostando a ciò l'autoqualificazione della domanda in termini di domanda di "rimborso" (conseguente all'annullamento dell'operazione), posto che quest'ultima ben può essere intesa quale domanda risarcitoria (cfr. la decisione del 10 febbraio 2016, ric. 730/2015).

La quantificazione del suddetto pregiudizio deve, quindi, essere compiuta dal Collegio mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., tenendo conto dell'ammontare dei titoli (1.000 azioni) oggetto del secondo acquisto (eseguito alle ore 16:12:26), della somma a tal fine versata (€ 7.444,00), nonché del diminuito valore dei titoli medesimi, stimato alla data di presentazione del ricorso (prezzo medio pari ad € 6,32) e, infine, delle circostanze che, come accennato, il ricorrente è rimasto in possesso della disponibilità delle azioni.

Il Collegio, pertanto, 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 a comprova — a corrispondere al ricorrente l'importo di € 1.150,00.

4.2. Valutazione equitativa del danno

4.2.1. 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 – Perdita effettivamente subita e minor perdita evitabile

Posto che dalle quotazioni fatte registrare dal titolo nella 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 della perdita effettivamente subita; della minor perdita che si sarebbe potuta verificare chiudendo correttamente la posizione; dell'aleatorietà dell'operazione in marginazione (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 757/2015).

Il ricorrente espone:

1. che, alla data del 22 maggio 2015, era titolare di 11.000 azioni ordinarie della Banca (...) di Siena;
2. che l'emittente in titoli in questione ha promosso, a partire dal giorno 25 maggio 2015, un'operazione di aumento di capitale, i cui dettagli gli erano stati comunicati dalla banca convenuta con lettera del 22 maggio 2015;
3. che con la suddetta comunicazione, contenente il rendiconto delle opzioni attribuitegli quale azionista di MPS, la banca lo invitava a fornirle istruzioni in merito all'esercizio dei suddetti titoli entro il 4 giugno 2015, con l'avvertimento che in mancanza delle suddette indicazioni la banca avrebbe provveduto d'ufficio a vendere le opzioni; era altresì indicato, quale ultimo giorno di trattazione dei diritti, la data dell'8 giugno 2015 e, quale termine finale per aderire all'operazione, la data del 12 giugno 2015;

4. di avere venduto, in data 26 maggio 2015, sia le azioni in suo possesso sia gli 11.000 diritti di opzione che gli erano stati assegnati a seguito del lancio della suddetta operazione;
5. di avere successivamente acquistato sul mercato secondario, in data 27 e 29 maggio 2015, complessivi 15.000 diritti di opzione “MPS” al fine di aderire all’aumento di capitale;
6. di aver appreso — in data 5 giugno 2015, tramite e-mail inviata, in risposta ad una sua precedente comunicazione, dall’“Area Investimenti” della banca convenuta — che, per aderire all’operazione, era necessario rivolgersi alla filiale di riferimento della banca, salvo, poi, essere informato che tutti i diritti di opzione in suo possesso erano stati venduti dalla banca convenuta, nella medesima giornata;
7. di aver immediatamente contestato alla banca l’arbitraria vendita delle opzioni, la quale ammetteva che la compravendita era stata eseguita a causa di un *“disguido tecnico e che i diritti acquisiti sul libero mercato dovevano restare nel [suo] portafogli titoli”* e proponeva, in data 8 giugno 2015, di acquistare nuovamente i diritti di opzione al fine di aderire all’aumento di capitale;
8. di non aver potuto dare seguito a quanto proposto dalla banca in quanto non avrebbe avuto il tempo necessario per *“provvedere alla successiva provvista per far fronte all’esercizio dei diritti nei termini previsti dall’operazione”*.

Ritenendo illegittima la vendita effettuata in data 5 giugno 2015, perché il termine del 4 giugno 2015, entro cui fornire alla banca istruzioni in merito all’esercizio dei diritti, riguardava esclusivamente le opzioni attribuite agli azionisti e non quelle acquistate sul mercato secondario, il ricorrente invoca la responsabilità della banca e ne chiede la condanna al risarcimento dei danni subiti per non aver potuto aderire all’aumento di capitale in questione; chiede pertanto che l’Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare all’intermediario di corrispondere la somma di € 82.024,50 a titolo di risarcimento del suddetto pregiudizio.

La banca replica, deducendo che *“non esiste alcuna differenziazione tra diritti rinvenienti da azioni in portafoglio e diritti acquistati direttamente sul libero mercato”* e, di conseguenza, che l’intermediario, coerentemente con quanto indicato nella comunicazione del 22 maggio 2015, in mancanza di istruzioni da parte del cliente, aveva provveduto, in data 5 giugno 2015, alla vendita dei diritti presenti nel portafoglio di quest’ultimo.

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

Dopo avere ricevuto, in data 22 maggio 2015, la comunicazione informativa da parte della banca in merito all’operazione di aumento di capitale di cui trattasi, il ricorrente ha venduto tutte le azioni e le relative opzioni di cui era titolare (26 maggio), per poi ricomprare successivamente soltanto opzioni (15.000 diritti, in data 27/29 maggio), che la banca — non avendo ricevuto istruzioni nei termini indicati nella predetta comunicazione (entro il 4 giugno 2015) — ha provveduto a vendere (5 giugno 2015).

Il ricorrente contesta l’operato della banca affermando che la trattazione dei 15.000 diritti di opzione da lui acquistati sul libero mercato godeva di un termine più ampio rispetto a quello delle opzioni derivanti dal possesso di azioni; solo a queste ultime, pertanto, si applicherebbe la tempistica di cui alla comunicazione della banca in data 22 maggio 2015.

Il ricorso è fondato nei termini che seguono.

La comunicazione del 22 maggio 2015, è indirizzata al ricorrente in qualità di azionista e, pertanto, di titolare dei relativi diritti di opzione.

Difatti, nel dettaglio dell’operazione societaria allegato alla comunicazione *de qua* — intitolato *“offerta in opzione di azioni ordinarie”* e richiamato nella suddetta comunicazione — si legge testualmente che le azioni ordinarie sono *“offerte in opzione agli azionisti in ragione di n. 10 azioni ordinarie ... ogni n. 1 azione ordinaria”*.

Inoltre, nel testo della comunicazione del 22 maggio, è altresì precisata la “*quantità di titoli rivenienti ed i relativi controvalori nel caso di una Sua adesione all’operazione in oggetto*”: essendo, all’epoca, il ricorrente titolare di 11.000 azioni e di 11.000 opzioni, la quantità di titoli in suo possesso sarebbe stata pari, all’esito della sua adesione, a 110.000 (= 11.000 x 10).

Alla luce del tenore delle comunicazioni sopra riportate, e alla stregua dei principi già enunciati dal Collegio nella materia di cui trattasi, deve affermarsi che il ricorrente sia stato effettivamente indotto a ritenere che la tempistica a suo tempo indicata dalla banca valesse esclusivamente con riferimento alle opzioni collegate alle azioni di cui era titolare e non anche con riferimento alle opzioni successivamente acquistate sul mercato.

Come già rilevato dal Collegio, la comunicazione con cui la banca, in occasione di un’operazione di aumento del capitale sociale, abbia indicato al titolare di diritti di opzione le modalità per il loro esercizio facendo riferimento ai diritti collegati al possesso di azioni, è idonea ad ingenerare nell’investitore la convinzione che “*i diritti d’opzione acquistati sul mercato (e non direttamente collegati al possesso di azioni) non fossero assoggettati alla disciplina ed alla tempistica di cui all’avviso stesso*” (decisione del 19 dicembre 2012, su ricorso n. 756/2012).

Tale errata convinzione può dunque avere indotto il ricorrente a ritenere di non essere tenuto a rispettare, con riferimento alle opzioni acquistate sul mercato, il termine indicato nella comunicazione per fornire istruzioni alla banca; di qui il suo silenzio, con conseguente vendita automatica delle opzioni da parte dell’intermediario.

Rilevando, dunque, un difetto di trasparenza nella redazione della comunicazione del 22 maggio 2015 imputabile alla banca convenuta, il Collegio ritiene quest’ultima responsabile dei danni subiti dal ricorrente a causa della vendita delle opzioni eseguita d’ufficio il 5 giugno 2015, la cui quantificazione — non potendosi, in mancanza di evidenze probatorie, stabilire con certezza quali sarebbero state le scelte del ricorrente se le opzioni non fossero state vendute — deve essere compiuta mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell’art. 1226 c.c., tenendo conto della somma spesa per acquistare sul mercato i suddetti diritti e l’importo ricavato dalla vendita degli strumenti impropriamente effettuata dalla banca.

Pertanto, 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 a comprova — a corrispondere al ricorrente l’importo complessivo di € 5.000,00, come sopra determinato.

4.2.2. Deposito titoli intestato a minore – Richiesta di vendita di titoli – Ordine del tutore - Blocco operativo – Comportamento illegittimo – Risarcimento del danno – Parametri di riferimento

In caso di illegittimo blocco operativo del dossier titoli intestato ad un minore, ai fini del risarcimento del relativo danno — non essendo possibile stabilire con sicurezza quale sarebbe stata la condotta del cliente se il dossier titoli fosse stato operante — occorre procedere, ai sensi dell’articolo 1226 c.c., alla valutazione equitativa del danno, tenendo conto della data di inizio del blocco dell’operatività; di quella in cui l’intermediario ha consentito il trasferimento delle azioni, rendendo così disponibili i titoli; del valore iniziale di questi ultimi; del loro apprezzamento nel periodo considerato (decisione del 10 febbraio 2016, ricorso n. 712/2015).

Il ricorrente deduce che:

- pur essendo egli in possesso da lungo tempo di autorizzazione del Giudice tutelare *ex art. 372, c.c.*, si vedeva rifiutare dalla banca, nel mese di marzo 2013, l'esecuzione di un ordine di vendita di titoli azionari disposto in qualità di tutore del nipote;
- il diniego veniva reiterato anche a seguito dell'acquisizione, da parte del ricorrente, di una nuova autorizzazione *ex art. 372, c.c.*;
- pertanto, chiedeva la chiusura di ogni rapporto con la banca la quale però ritardava l'operazione;
- a causa del lungo tempo trascorso, le azioni perdevano valore, con conseguente danno al patrimonio del nipote, con riferimento al decremento di valore delle azioni, per complessivi € 10.436,00, oltre interessi legali e spese, quantificabili in € 3.000,00.

La banca replica:

- preliminarmente, che il ricorso *de quo* sarebbe inammissibile *ratione temporis*, essendo trascorso oltre un anno dall'ultimo reclamo proposto in data 2 ottobre 2014;
- nel merito, di non avere ricevuto alcun ordine di vendita da parte del ricorrente, il quale avrebbe ammesso di voler vendere le azioni esclusivamente al fine di reinvestirne i proventi in altri titoli; ciò che, come si desume dalla nota della banca in data 4 settembre 2014, sarebbe precluso alla stregua di quanto disposto dall'*art. 374, c.c.*, che — nel prevedere la necessità di una specifica autorizzazione del Giudice tutelare per le operazioni ivi indicate — non consente, in mancanza, investimenti alternativi ai “*titoli di stato o garantiti dallo stato*” di cui all'*art. 372, n. 1, c.c.*
- che, comunque, il ricorrente non avrebbe dimostrato l'esistenza di un danno attuale, non potendosi escludere un futuro guadagno dalla vendita dei titoli;
- che, con riferimento al *quantum*, sarebbe arbitrario il calcolo effettuato dal ricorrente, che avrebbe preso a parametro la quotazione dei titoli in date diverse, al fine di ottenere in via teorica il massimo valore di realizzo delle azioni;

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

Deve anzitutto rigettarsi l'eccezione di tardività del ricorso, proposta dalla banca, in quanto non risulta decorso il termine di un anno tra il reclamo proposto e reiterato nei confronti dell'intermediario (24 marzo 2014 e 2 ottobre 2014) e la presentazione del ricorso (proposto il 23 marzo 2015 e reiterato il 7 ottobre 2015).

Nel merito, il ricorso è fondato.

Il ricorrente, nel mese di marzo 2014, tentava di vendere tre titoli azionari di pertinenza del nipote di cui è tutore; non riusciva tuttavia a concludere l'operazione in quanto la banca aveva già bloccato l'operatività del relativo *dossier* titoli a far data dal 13 dicembre 2013 (cfr. la nota del 29 dicembre 2015, fatta pervenire a seguito di apposita richiesta di chiarimenti da parte della Segreteria tecnica).

A tal riguardo, la banca — dopo avere, in un primo momento, rilevato che il suddetto blocco dell'operatività sarebbe conforme a “*quanto stabilito dal Giudice Tutelare in materia di investimenti sul deposito titoli a nome del Sig. (...) Bernardo (...)*” (cfr. lettera del 26 giugno 2014) — ha poi precisato che, dopo avere ricevuto la richiesta e avere espresso la propria “*disponibilità a dar corso alle vendite di azioni*”, l'operazione non fu portata a compimento per volontà dello stesso ricorrente il quale avrebbe successivamente “*rappresentato il proprio disinteresse a procedere alle predette vendite a fronte della indisponibilità espressa dalla banca di consentire (in assenza di specifiche istruzioni del giudice tutelare) il successivo reinvestimento del ricavato in azioni invece che in titoli di stato o equiparati*” (cfr. la lettera del 4 settembre 2014).

Tale circostanza, tuttavia, risulta sfornita di riscontro probatorio, ed è peraltro smentita da quanto emerge dalle richieste del ricorrente il quale, sin dalla prima istanza diretta all'intermediario (del 24 marzo 2014), si è limitato a chiedere *sic et simpliciter* il ripristino delle funzionalità della

piattaforma telematica onde poter procedere alla vendita delle azioni di cui si discute, mentre, nella missiva del 28 maggio 2014 ha addirittura escluso esplicitamente di voler procedere ad un “nuovo investimento”.

Ne deriva che il blocco dell’operatività del dossier titoli di cui trattasi risulta illegittimo e che l’intermediario resistente ha tenuto, nella vicenda in esame, una condotta contraria a quanto prescritto dall’art. 21, comma 1, lett. a), del TUF, che 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*”.

Con riferimento al *quantum* del risarcimento dovuto al ricorrente, è da rilevare che il relativo danno non risulta determinabile nel suo preciso ammontare, perché molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente qualora il *dossier* titoli fosse stato operante; sicché, occorre procedere, ai sensi dell’articolo 1226 c.c., alla sua valutazione equitativa, tenendo conto della data di inizio del blocco dell’operatività, di quella in cui l’intermediario ha consentito il trasferimento, rendendo così disponibili i titoli, del valore iniziale dei titoli e del loro apprezzamento nel periodo considerato.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara la banca tenuta — entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova — al risarcimento del danno subito dal ricorrente nella misura di € 3.000, determinato alla stregua dei parametri sopra indicati.

4.2.3. Liquidazione asse ereditario – Ritardo imputabile alla banca – Risarcimento del danno – Valutazione equitativa ex 1226 c.c.

Accertato il ritardo della banca nella liquidazione dei rapporti intestati al de cuius, il danno da risarcire agli eredi — qualora non risulti possibile stabilire con precisione la data esatta in cui le operazioni di liquidazione titoli sarebbero state effettuate se la banca avesse agito con la dovuta diligenza — deve essere liquidato in via equitativa ai sensi dell’articolo 1226 c.c., tenendo conto del fatto che medio tempore i ricorrenti hanno perduto la possibilità di vendere i titoli, nonché del “fair value” delle obbligazioni e del valore delle quote del fondo comune nel periodo in cui l’operazione si sarebbe potuta ragionevolmente compiere (decisione del 9 marzo 2016, ricorso n. 733/2015).

Le ricorrenti, eredi della sig.ra (...), espongono:

1. di aver consegnato alla filiale di riferimento della banca, in data 27 aprile 2015, la copia autentica della denuncia di successione della *de cuius*, richiedendo, al contempo, all’intermediario, “*lo svincolo delle somme e relativa liquidazione agli eredi*”, con riferimento ai rapporti di cui la sig.ra (...) era titolare;
2. che, in data 25 maggio 2015, “*e cioè ad un mese circa dalla consegna [della suddetta documentazione] e dopo innumerevoli solleciti [...] circa la mancata liquidazione delle somme, [la banca] richiedeva i dati iban relativi agli accrediti a favore degli eredi*”, che venivano comunicati all’intermediario nella medesima giornata;
3. che, nel periodo compreso tra il 18 giugno e il 1° luglio 2015, i rapporti della *de cuius* (quote del fondo “Anima Risparmio AD”, obbligazioni Creval e somme depositate su conto corrente) venivano liquidati e le somme rivenienti accreditate *pro quota* agli eredi.

Le ricorrenti si dolgono, quindi, del ritardo con cui la banca ha dato seguito alle istruzioni impartite in data 27 aprile 2015 e, ritenendo che ciò abbia *“influito negativamente sul ricavo conseguito a seguito della vendita dei titoli”*, chiedono che l’Ombudsman-Giurì Bancario ordini alla banca convenuta di corrispondere la somma di € 3.535,61 a titolo di risarcimento del danno.

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l’improcedibilità del ricorso *“in quanto non vi è piena coincidenza tra i soggetti ricorrenti e chi aveva presentato in prima istanza reclamo alla Banca”*, ossia unicamente la Sig.ra Marta (....).

Nel merito, deduce:

- a) che *“la richiesta dei codici IBAN si è resa necessaria per gli accrediti pro-quota in base alla dichiarazione di successione”*;
- b) di aver provveduto *“a trasmettere la prima richiesta di liquidazione delle quote del fondo Anima Risparmio AD a tale società in data 29 maggio 2015 e completato quanto di sua spettanza a fronte delle specifiche pervenute in data 10 giugno 2015. Anima SGR ha quindi proceduto in data 16 giugno 2015 a reintestare le quote di tale fondo alle eredi e successivamente in data 18 giugno al rimborso delle stesse alle medesime eredi”*;
- c) che, a fronte del buon esito di quest’ultima operazione, *“senza la quale non si sarebbe potuto estinguere il rapporto della de cuius, la banca ha proceduto in data 17 e 18 giugno 2015 a liquidare le posizioni obbligazionarie presenti nel rapporto titoli con regolamento rispettivamente in data 19 e 22 giugno 2015”*;
- d) che il conto corrente della de cuius è stato estinto in data 1° luglio 2015 con accredito alle singole eredi della quota di spettanza;
- e) di aver offerto la somma di € 350,00 al fine di risolvere bonariamente la vertenza; la proposta, tuttavia, non è stata accettata.

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

L’eccezione formulata pregiudizialmente dalla banca (improcedibilità del ricorso per mancata corrispondenza tra il soggetto che ha presentato il reclamo all’intermediario e quello che ha proposto ricorso all’Ombudsman-Giurì Bancario) è infondata. Difatti, è da rilevare che — sussistendo una sostanziale corrispondenza tra le censure presentate in sede di reclamo (dalla Sig.ra Marta) e quelle formulate, nel ricorso, da tutte le tre eredi dell’intestatario dei titoli in questione (Sig.ra Marta, Sig.ra e Sig.ra) — l’intermediario è stato sin dall’origine posto in condizione di avere contezza delle altrui doglianze, come previsto dalle norme regolamentari (art. 7, comma 1, lett. d).

Quanto al merito della vertenza, le parti concordano che, in data 27 aprile 2015, è stata presentata all’intermediario la richiesta di liquidazione dei rapporti intestati alla *de cuius* (e di conseguente distribuzione delle somme rivenienti, *pro quota*, tra le eredi).

Le ricorrenti, inoltre, affermano che la banca si attivava per richiedere i dati iban relativi ai loro conti correnti solo in data 25 maggio 2015, a distanza, cioè, di circa un mese dalla presentazione della suddetta istanza.

Tale circostanza non è stata smentita dalla banca, che si è limitata a rilevare come *“la richiesta dei codici IBAN si è resa necessaria per gli accrediti pro-quota in base alla dichiarazione di successione”*.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio ritiene che non integri gli estremi del comportamento diligente, la condotta della banca convenuta la quale ha atteso circa un mese per richiedere alle ricorrenti le informazioni ritenute necessarie per la corretta esecuzione delle operazioni di liquidazione e, per di più, dopo averle ricevute, ha lasciato trascorrere altri venti giorni circa, per liquidare le obbligazioni intestate alla *de cuius*.

La banca, pertanto, deve essere considerata responsabile dei danni subiti dalle ricorrenti a causa del ritardo con cui è stato dato seguito all’istanza del 27 aprile 2015.

Per quanto riguarda la quantificazione del danno, le ricorrenti chiedono la somma di € 3.535,61, corrispondente alla differenza tra il valore dei titoli alla data del 28 aprile 2015, e la somma effettivamente liquidata dalla banca nel mese di giugno 2015, maggiorata dell'importo di € 50,00, versati all'intermediario per il ritiro della documentazione relativa alla vertenza.

Al riguardo, tuttavia, il Collegio — considerato che non è possibile stabilire con precisione la data esatta in cui le operazioni di liquidazione sarebbero state effettuate, se la banca avesse agito con la dovuta diligenza — ritiene di dover procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., alla valutazione equitativa del danno, tenendo conto del fatto che le ricorrenti hanno perduto la possibilità di vendere i titoli nel periodo da esse considerato; nonché del “fair value” delle obbligazioni medesime e del valore delle quote del fondo “Anima Risparmio AD” nel periodo in cui l'operazione si sarebbe potuta ragionevolmente compiere.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara la banca tenuta — entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova — al risarcimento del danno subito dalle ricorrenti nella misura di € 1.500, determinato alla stregua dei parametri sopra indicati.

4.2.4. Offerta di scambio di azioni – Mancata informativa al cliente/azionista – Responsabilità per il danno conseguente – Valutazione equitativa del danno – Parametri di riferimento

Accertata la responsabilità della banca per i danni subiti dal cliente a causa della mancata informativa in merito al lancio di un'offerta di scambio di azioni (promossa dall'emittente), la quantificazione del relativo danno deve essere compiuta mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., tenendo conto della misura della plusvalenza determinatasi, della perdita della possibilità di compensare tale plusvalenza con eventuali minusvalenze, nonché 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 (compensazione minus-plusvalenze) la quale operazione, peraltro, presenta sensibili profili di aleatorietà (decisione del 13 maggio 2016, ricorso n. 16/2016).

La ricorrente espone:

1. che, nel suo dossier titoli, erano depositate 4.000 azioni UBS AG;
2. che, nel mese di agosto 2015, l'emittente aveva promosso un'operazione di conversione dei suddetti strumenti finanziari in titoli UBS Group AG;
3. che, in virtù dell'operazione in questione, si era prodotta una plusvalenza su cui era stata applicata l'imposta sul capital gain, per un esborso pari ad € 6.359,00.

La ricorrente sostiene che la banca, in quanto depositaria dei titoli convertiti, avrebbe dovuto provvedere, in ottemperanza alle norme contrattuali che regolano il servizio, a chiederle istruzioni in merito all'adesione all'operazione in questione o, comunque, ad informarla dell'operazione.

Si duole del fatto che, in mancanza di tale informativa non ha potuto provvedere “alle necessarie operazioni a tutela dei [suoi] interessi”, perdendo, ad esempio, la possibilità di compensare le suddette plusvalenze con minusvalenze che avrebbe potuto far emergere mediante la vendita di altri titoli presenti nel suo portafoglio.

Chiede, quindi, il risarcimento del pregiudizio subito, a suo giudizio corrispondente alla somma di € 6.359,00.

La banca replica, deducendo che l'operazione in questione *“non era rivolta al mercato italiano in quanto il medesimo emittente non ha richiesto alla CONSOB l'approvazione del prospetto relativo alla stessa. Per tale ragione [l'intermediario] non era autorizzato a sollecitare tale operazione alla clientela retail che avrebbe potuto aderirvi esclusivamente di propria iniziativa. In conseguenza della sopra citata operazione societaria, cui l'odierna ricorrente non ha aderito, il Tribunale commerciale del Cantone di Zurigo, in data 27 agosto 2015, ha autorizzato UBS AG all'annullamento delle azioni degli azionisti di minoranza con contemporanea assegnazione agli stessi azionisti di azioni UBS Group AG di pari importo”*.

“Sulla scorta di quanto sopra precisato, [l'intermediario], in qualità di mero depositario delle predette azioni non era tenuto a richiedere alcuna istruzione al depositante in quanto allo stesso non era concessa, per volontà dell'emittente, alcuna scelta discrezionale”.

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

Quanto alla doglianza secondo cui — in mancanza della richiesta di istruzioni al cliente — l'operazione in questione non sarebbe legittima, la stessa non è fondata alla stregua delle *“Norme che regolano i depositi di titoli a custodia ed amministrazione”*, richiamate anche da parte ricorrente.

Invero, l'art. 1 delle citate disposizioni contrattuali stabilisce che *“nel caso di esercizio del diritto di opzione, conversione dei titoli o versamento dei decimi, la Banca chiede istruzioni al Depositante e provvede all'esecuzione dell'operazione soltanto a seguito di ordine scritto e previo versamento dei fondi occorrenti”*.

L'operazione di cui trattasi non rientra nella fattispecie testé richiamata: difatti, contrariamente a quanto dedotto nel ricorso, non si può qualificare come un'operazione di conversione titoli; trattasi, invece, un'offerta di scambio di azioni, come si desume dalla documentazione informativa relativa all'operazione medesima. Sicché, rispetto ad essa, non sussiste in capo alla banca depositaria l'obbligo di chiedere istruzioni ai depositanti interessati.

Il ricorso è invece fondato nella parte in cui si postula la sussistenza dell'obbligo della banca depositaria — nella specie non assolto — di informare i clienti in merito alle operazioni rilevanti promosse dagli emittenti degli strumenti finanziari di cui i medesimi sono titolari.

Difatti, in base a quanto previsto dall'art. 21, TUF — che impone agli intermediari che prestano servizi di investimento *“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 convenuta aveva l'obbligo informare la ricorrente dell'offerta promossa dall'emittente, al fine di consentire alla cliente medesima di poter valutare le possibili conseguenze e decidere, in piena consapevolezza, la strategia ritenuta più opportuna.

Il Collegio ritiene, pertanto, la banca responsabile dei danni subiti dal ricorrente a causa della sua condotta, la cui quantificazione deve essere compiuta mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., tenendo conto della misura della plusvalenza determinatasi (che ha determinato un esborso, per la cliente, di € 6.359,00), della perdita della possibilità di compensare tale plusvalenza con eventuali minusvalenze, nonché 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 (compensazione minus-plusvalenze) la quale operazione, peraltro, presenta sensibili profili di aleatorietà.

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 alla ricorrente l'importo di € 2.500,00, stimato secondo i parametri sopra indicati.

4.2.5. Inserimento ordine di acquisto su ETC – Mancata esecuzione – Assenza di documentazione fornita dalla banca – Sussistenza delle condizioni di mercato per eseguire l'ordine – Responsabilità della banca – Risarcimento del danno

Accertata la responsabilità della banca per la mancata esecuzione di un ordine di acquisto su ETC inserito dal ricorrente sulla piattaforma informatica (non sono state, infatti, trasmesse prove documentali atte a giustificare la mancata esecuzione di tale ordine a fronte della comprovata sussistenza delle condizioni di mercato per eseguire l'acquisto), per la quantificazione del relativo danno — non potendosi stabilire ex post quali sarebbero state le conseguenze nel caso in cui l'operazione fosse stata debitamente eseguita — occorre procedere alla liquidazione in via equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., tenendo conto del quantitativo e del valore a cui il ricorrente ha impostato l'ordine, nonché dell'incremento di valore del titolo a fine giornata (decisione del 31 maggio 2016, ricorso n. 576/2015).

Il ricorrente espone di aver immesso in data 6 maggio 2015 un ordine di acquisto per un prodotto ETC con un prezzo di acquisto pari a Euro 90,25 valido per il giorno successivo, 7 maggio 2015; precisa che, nonostante il valore minimo dell'ETC abbia raggiunto un valore inferiore al prezzo impostato per l'esecuzione dell'ordine, la banca non ha comunque eseguito l'acquisto nella giornata del 7 maggio 2015; chiede di “rendere eseguito” il proprio ordine al prezzo inizialmente impostato (€ 90.25).

La banca replica che il valore minimo della giornata del 7 maggio 2015, pari a Euro 90,13, “è stato negoziato alle ore 9.00.03, fase iniziale del mercato dove tutti gli ordinativi vengono progressivamente passati al mercato e ordinati considerando l'ora di inserimento, i quantitativi ordinati e l'indicazione di un prezzo specifico e/o l'assenza di indicazione di prezzo”; conclude per il rigetto della domanda, non ravvisando irregolarità nel proprio operato.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, rileva quanto segue.

La doglianza mossa dal ricorrente è fondata.

Dall'esame delle quotazioni del prodotto finanziario contestato “ETC BOOST WTI OIL” risulta che l'ordine di acquisto condizionato al prezzo di Euro 90,25 è stato immesso dal ricorrente in data 6 maggio 2015 alle ore 23:02:16, e che nella giornata successiva è stato raggiunto — sia pure nei primi istanti di apertura del mercato (9:00:03) — un valore minimo (€ 90,13) al quale l'ordine in questione sarebbe dovuto essere eseguito.

Pertanto, la Segreteria Tecnica ha richiesto alla banca di fornire prova dell'ora esatta in cui l'ordine del ricorrente (impartito in data 6 maggio 2015) è stato passato al mercato e cronologicamente ordinato.

A tale richiesta, la banca non ha fatto pervenire documentazione a supporto delle proprie argomentazioni, ma solo una nota di chiarimento contenente una mera spiegazione tecnica delle modalità di gestione dell'inoltro degli ordini nelle varie fasi di mercato.

Pertanto, con nota del 21 aprile 2016, la Segreteria Tecnica ha ribadito la richiesta, chiedendo, inoltre, che venisse fornito un elenco degli ordini con caratteristiche analoghe a quello impartito dal ricorrente in fase di preapertura.

Anche a tale ulteriore richiesta la banca non ha risposto in maniera esaustiva: la relativa comunicazione dell'intermediario (cfr. nota del 2 maggio 2016) è, infatti, una mera nota esplicativa (non dissimile a quanto già precedentemente trasmesso dalla stessa) in ordine alla gestione degli ordini a mercato da parte del soggetto delegato dall'intermediario convenuto.

Pertanto, le giustificazioni addotte dall'intermediario in merito alla mancata esecuzione dell'ordine impartito dal ricorrente — in quanto sformite di riscontro probatorio — non si possono considerare idonee a sollevare la banca dalla responsabilità che deriva, a suo carico, dalla mancata esecuzione dell'ordine del cliente, rispetto al quale sussistevano, nel mercato, le condizioni necessarie almeno per una possibile esecuzione.

Con riferimento al quantum da risarcire al ricorrente, il Collegio rileva che — non potendosi stabilire ex post quali sarebbero state le conseguenze nel caso in cui l'ordine del ricorrente fosse stato eseguito — occorre procedere alla liquidazione in via equitativa ai sensi dell'art. 1226, c.c., tenendo conto del quantitativo (n. 100) e del valore (€ 90.25) a cui il ricorrente ha impostato l'ordine di acquisto, nonché dell'incremento di valore del titolo a fine giornata (+10,04%).

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara la banca tenuta — entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova — al risarcimento del danno subito dal ricorrente nella misura di € 600, determinato alla stregua dei parametri sopra indicati.

4.3. Liquidazione del danno

4.3.1. Sottoscrizione azioni bancarie – Omessa informativa sull'illiquidità dell'investimento – Violazione degli obblighi di correttezza e buona fede – Risarcimento del danno – Parametri di riferimento

Accertato che l'intermediario è tenuto a risarcire il danno subito dall'investitore per non aver fornito – al momento della sottoscrizione di azioni emesse dalla banca stessa – l'informativa in merito all'illiquidità di tali titoli, il relativo danno deve essere quantificato mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., non potendosi stabilire con certezza quale sarebbe stata la condotta del ricorrente in sede di acquisto in caso di corretta informativa; in particolare si deve tenere conto della diminuzione di valore subita dalle azioni nel periodo intercorrente tra l'acquisto iniziale e la presentazione del ricorso, nonché della circostanza che il cliente è rimasto in possesso dei menzionati titoli azionari (decisione del 27 gennaio, ricorso n. 653/2015).

I ricorrenti chiedono l'annullamento del contratto di acquisto delle azioni "(...) Banca" in quanto, al momento della sottoscrizione, non risultava indicato in alcun documento che si trattava di un prodotto illiquido; deducono, inoltre, l'inadeguatezza dell'operazione di acquisto in contestazione chiedono, quindi, l'intervento dell'Ombudsman a tutela delle loro ragioni.

La banca replica che i ricorrenti, al momento della sottoscrizione, avevano ricevuto tutta la documentazione informativa in merito all'investimento in contestazione, anche con particolare

riguardo all'illiquidità del prodotto acquistato; precisa, inoltre, che l'operazione era risultata adeguata al profilo di rischio dei ricorrenti.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, rileva che il Sig. Pasquale ..., in data 30 settembre 2014, ha chiesto la sottoscrizione di n. 200 azioni "(...) Banca", per un controvalore di € 7.900,00; i ricorrenti hanno, in merito, dedotto: **1)** l'inadeguatezza dell'investimento; **2)** la mancata informativa, in sede di sottoscrizione, circa l'illiquidità del titolo.

Il ricorso è infondato con riferimento alla prima domanda, ed è fondato in relazione all'altro capo.

1) In relazione all'asserita inadeguatezza dell'investimento, deve rilevarsi che il 30 settembre 2014 il ricorrente ha compilato il questionario Mifid, alla luce del quale egli risulta possedere un'esperienza "medio-alta", un obiettivo di investimento-rischio di mercato di "elevata rivalutabilità" ed un obiettivo di investimento-rischio di liquidità "medio-alto".

Nel modulo di sottoscrizione la banca ha valutato l'operazione adeguata, segnalando solo una situazione di conflitto di interessi.

Il Collegio, verificato che i titoli in oggetto sono in linea con il profilo di rischio dichiarato dal cliente nel questionario Mifid, non rileva irregolarità nel comportamento della banca e respinge, pertanto, tale capo del ricorso.

2) In relazione alla doglianza circa la mancata informativa sulla illiquidità dei titoli azionari acquistati, è da rilevare che il modulo di sottoscrizione contiene soltanto alcune informazioni di base (delle quali il ricorrente ha dichiarato, in calce al modulo, di aver preso atto, dando comunque espresso incarico alla banca di eseguire l'investimento in questione).

Si tratta, come già anticipato, delle informazioni consistenti nell'indicazione della valutazione di adeguatezza effettuata dalla banca (attestante l'adeguatezza dell'operazione al profilo di rischio dell'investitore) e nell'avvertimento della sussistenza di un "conflitto di interessi" della banca, trattandosi di "strumento finanziario emesso da società appartenente al gruppo (...) Banca".

Non v'è traccia, invece, di alcuna informativa in merito alla illiquidità del titolo collocato.

Né, d'altro canto, risulta che la banca abbia rilasciato al ricorrente, al momento della sottoscrizione, ulteriore documentazione attestante che il titolo rientrava nella categoria dei prodotti finanziari illiquidi.

Invero, soltanto a partire dall'estratto portafoglio titoli al 31 dicembre 2014, la banca ha informato il ricorrente che le azioni "(...) Banca" erano titoli illiquidi, riportando anche il prezzo di valorizzazione attuale.

Ne deriva che, in accoglimento della censura del ricorrente, l'intermediario va ritenuto responsabile dei danni subiti dal medesimo a causa della mancata informativa della suddetta illiquidità del titolo in questione, in violazione di quanto disposto dall'art. 21, TUF, e dalla Comunicazione Consob n. DIN/9019104 del 2 marzo 2009, rubricata "*Il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi*" (la quale stabilisce puntuali obblighi di trasparenza *ex ante* quali, ad esempio, quello di indicare la scomposizione delle diverse componenti che concorrono al complessivo esborso finanziario sostenuto dal cliente per l'assunzione della posizione nel prodotto illiquido, nonché quello di indicare il valore di smobilizzo dell'investimento nell'istante immediatamente successivo alla transazione, ipotizzando una situazione di invarianza delle condizioni di mercato; obblighi informativi in merito a prodotti di analoga durata, liquidi e a basso rischio finalizzati a rendere possibile un confronto, nonché in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto, ovvero in merito alle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione).

La quantificazione del predetto danno — non potendosi stabilire con certezza quale sarebbe stata la condotta del ricorrente in sede di acquisto, in caso di corretta informativa — deve essere compiuta dal Collegio mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c.

Tale danno è stimabile in € 2.000,00, tenuto conto della diminuzione di valore subita dalle azioni nel periodo intercorrente tra l'acquisto iniziale e la presentazione del ricorso, nonché della circostanza che il ricorrente è tuttora in possesso dei menzionati titoli azionari.

Il Collegio, pertanto, 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 a comprova — a corrispondere al ricorrente il predetto importo di € 2.000,00, quantificato in base ai parametri e nei termini sopra indicati.

4.3.2. Trading on-line – Azioni – Raggruppamento azionario – Impossibilità di operare – Risarcimento del danno – Valutazione equitativa del danno – Criteri di valutazione

Al fine di quantificare il danno subito dal ricorrente per la mancata disponibilità, imputabile alla banca convenuta, dei titoli di sua pertinenza (con conseguente impossibilità di operare liberamente sulla piattaforma di trading on-line), occorre fare applicazione — ove non risulti possibile pervenire alla determinazione di un ammontare certo del pregiudizio subito dal ricorrente — dei principi equitativi di cui all'art. 1226 c.c.; tra i criteri di cui tenere conto ai suddetti fini, possono essere considerati: la quantità di titoli detenuti dal ricorrente; il prezzo medio di carico dei titoli; le quotazioni di mercato nel giorno in cui si è verificato l'impedimento; il successivo andamento delle quotazioni; il prezzo a cui il ricorrente ha effettivamente venduto le azioni (decisione del 13 giugno 2016, ricorso n. 115/2016).

Il ricorrente si duole del fatto che, a causa di un disservizio occorso in data 24 novembre 2015, non ha potuto vendere le azioni “Aeterna Zentaris” in suo possesso e, ritenendo la banca responsabile, chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare all'intermediario di corrispondere la somma di \$ 5.106,00, a titolo di risarcimento.

La banca replica, deducendo:

- a. che le azioni (44.400) detenute dal ricorrente sono state oggetto di un'operazione di raggruppamento (100 a 1);
- b. che, in data 24 novembre 2015, il ricorrente aveva chiamato il servizio clienti della banca, lamentando di non riuscire a vendere i titoli in questione;
- c. che l'operatore della banca aveva comunicato al cliente che, “a causa di alcuni problemi di caricamento dei flussi automatici”, le nuove azioni raggruppate non erano ancora state caricate sul suo dossier e, di conseguenza, fino a quando detta operazione non si fosse conclusa, non poteva vendere i titoli in questione;
- d. che le azioni sono state caricate in data 25 novembre 2015;
- e. che il ricorrente ha venduto le azioni in data 14 dicembre 2015.

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

La banca convenuta ha ammesso che le 444 azioni raggruppate dell'emittente “Aeterna Zentaris”, di cui il ricorrente era titolare, sono state caricate sul suo dossier in data 25 novembre 2015, “a causa di alcuni problemi di caricamento dei flussi automatici”; mentre avrebbero dovuto essere disponibili “a partire dal 23 novembre”.

Ciò posto, l'intermediario — non avendo operato, nella vicenda in esame, secondo gli standard professionali richiesti agli operatori del settore — è da considerarsi responsabile del danno patito dal ricorrente e consistente nella perdita della possibilità di disporre dei titoli nella giornata del 24 novembre 2015 (nella quale sono state registrate quotazioni favorevoli).

Per quanto attiene al quantum del risarcimento, il Collegio ritiene di procedere alla liquidazione in via equitativa ai sensi dell'art. 1226, c.c., tenuto conto della quantità di azioni detenute dal ricorrente (44.400, raggruppate in 444), del prezzo medio di carico del titolo (\$ 8,50) e del cambio EUR/USD, della mancanza di precisi riferimenti in ordine alle quotazioni di mercato nel giorno della disposizione di vendita (è noto il solo prezzo massimo fatto registrare dalle azioni in data 24 novembre 2015, pari a \$ 15,70), del successivo andamento negativo delle relative quotazioni, del prezzo a cui il ricorrente ha effettivamente venduto le azioni in data 14 dicembre 2015 (\$ 4,20).

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 € 3.000.

4.4. Danni non risarcibili

4.4.1. Gestione patrimoniale – Risultato non soddisfacente – Asseriti danni morali – Assenza di prove a sostegno – Rigetto della domanda

Deve ritenersi infondata la richiesta di risarcimento del danno morale che il ricorrente sostiene di aver subito a causa della condotta tenuta dalla banca convenuta a seguito della presentazione del reclamo, là dove il ricorrente medesimo non abbia fornito alcun elemento di prova a sostegno della sua pretesa (decisione del 29 febbraio 2016, ricorso n. 694/2015).

A) I ricorrenti, titolari di un contratto di gestione patrimoniale stipulato con (...) Investment Management S.G.R.p.A. e collocato da Unicredit S.p.A., hanno proposto un ricorso articolato in quattro capi.

1. Con il primo capo, deducono di avere rilevato — a seguito della consultazione del rendiconto della gestione patrimoniale relativo al periodo 30 giugno 2012 / 31 dicembre 2012 — che dal risultato di gestione (costituente la base imponibile ai fini dell'applicazione dell'imposta sostitutiva di cui al D.lgs n. 461/97) non erano state detratte le minusvalenze verificatesi nell'ambito di un altro rapporto di gestione, precedentemente estinto, intercorrente con la medesima SGR.

Ritenendo che la banca “*abbia deciso arbitrariamente e senza interpellar[li] dove «caricare» tali minus[valenze]*”, chiedono che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare agli intermediari convenuti di liquidare loro la somma di € 1.877,21, corrispondente al danno subito per non aver potuto compensare le minusvalenze con i risultati della gestione patrimoniale ancora in corso.

2. Con il secondo capo, contestano la gestione del proprio patrimonio effettuata da (...) Investment Management S.G.R.p.A. che “*doveva almeno consentire la sicurezza del capitale e un rendimento con incremento in linea con il tasso di inflazione*”; a tal riguardo, deducono che il capitale iniziale conferito nella gestione era pari a € 200.000,00 mentre, oggi, ammonta a circa € 211.000,00, “*valore ben lontano da una rivalutazione pari al tasso di inflazione del periodo*”.

Contestano, inoltre, l'operato della banca collocatrice del prodotto in questione che non *“ha fornito [loro], nei periodi pregressi e tuttora, adeguata consulenza sul prodotto”*.

Chiedono, quindi, che l'Ombudsman-Giuri Bancario ordini agli intermediari convenuti, la somma di € 25.157,81, *“a ristoro delle commissioni di gestione e del cattivo esercizio del mandato conferito”*.

3. Con il terzo capo, i ricorrenti chiedono che l'Ombudsman-Giuri Bancario ordini agli intermediari convenuti di corrispondere la somma di € 295,27 a titolo di risarcimento *“per il mancato godimento delle minusvalenze pregresse a causa dell'assenza di informazione chiara, precisa e formale degli importi in scadenza”*.

4. Con il quarto capo, chiedono, infine, che l'Ombudsman-Giuri Bancario ordini agli intermediari di corrispondere una somma, determinata dall'Organismo con valutazione equitativa, a titolo di risarcimento del danno morale patito, *“considerando l'ampio tempo trascorso dall'apertura del reclamo, la stringata risposta di Unicredit del 22 gennaio 2015, i colloqui sterili intercorsi con il personale della banca e il rifiuto di un accordo congruo e soddisfacente”*.

B) Gli intermediari convenuti replicano deducendo quanto segue:

B-1) quanto a Unicredit S.p.A., che:

- a) con riferimento al primo capo del ricorso, in mancanza di specifiche indicazioni da parte dei ricorrenti, l'intermediario aveva provveduto a caricare le minusvalenze citate sul dossier titoli intestato ai clienti;
- b) con riferimento al secondo capo del ricorso, il risultato di gestione lamentato è stato determinato dall'andamento negativo che i mercati finanziari hanno vissuto nel corso degli ultimi anni;
- c) con riferimento al terzo capo del ricorso, lo stato delle minusvalenze maturate è da *“tempo visibile tramite il servizio di banca multicanale”* e che *“il personale della filiale [è] sempre rimasto a disposizione [dei clienti] per illustrare la [loro] posizione fiscale”*;

B-2) quanto a (...) Investment Management S.G.R.p.A., che *“la volatilità che ha caratterizzato tutti i mercati finanziari, a partire dalla seconda metà del 2007 e fino a marzo 2009, e la crisi di liquidità che ha investito i mercati del credito hanno avuto ripercussioni su tutti i portafogli”* e che *“in questo contesto, caratterizzato da eventi eccezionali, anche i sottoscrittori delle linee più conservative si sono trovati a subire nel breve termine una volatilità ed un livello di rischio maggiori rispetto a quelli mediamente previsti per queste linee di gestione”*.

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

C-1) Per quanto attiene al primo e al terzo capo del ricorso, il Collegio rileva che le contestazioni in esame hanno per oggetto questioni afferenti all'attività di gestione e amministrazione titoli, svolta dalla banca nella sua qualità di depositaria (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”, il Collegio — rilevato che i contratti di cui si discute sono qualificabili quali “contratti bancari” — dichiara inammissibili i suddetti capi del ricorso.

C-2) Per quanto riguarda, invece, il secondo capo del ricorso (non soddisfacente risultato della gestione patrimoniale sottoscritta dai ricorrenti), il Collegio — esaminate le norme contrattuali relative al prodotto in questione (allegate al ricorso dai medesimi ricorrenti) — rileva che l'art. 6, comma 1, delle norme di gestione su base individuale di portafogli di investimento “GP Focusinvest”, afferma testualmente che: *“L'investitore prende atto che ogni operazione di gestione è compiuta [...] a suo rischio e che l'attività di gestione, anche con riferimento a linee di investimento a capitale protetto, non consente alcuna garanzia di mantenere invariato il valore del patrimonio affidato in gestione”*.

Alla luce della citata disposizione contrattuale, la doglianza dei ricorrenti — i quali non hanno censurato specifici comportamenti della SGR convenuta, ma si sono limitati a dedurre il risultato per loro non soddisfacente della gestione del capitale affidato in gestione — non può considerarsi fondata, posto che, con la sottoscrizione del prodotto in questione essi hanno accettato il rischio che l’investimento non producesse i risultati desiderati; fermo restando, peraltro, che non sussiste a carico della SGR mandataria l’obbligo di garantire ai clienti un determinato risultato della gestione del loro capitale.

Quanto, poi, all’asserita responsabilità dei convenuti per non aver fornito ai ricorrenti adeguata consulenza sul prodotto in questione ovvero per non avere svolto correttamente la valutazione di adeguatezza/appropriatezza in occasione della sottoscrizione del prodotto (che, peraltro, ha avuto luogo in epoca antecedente a quella soggetta alla cognizione dell’Ombudsman ex art. 7, comma 1, lett. a) o, ancora, per avere applicato “alte commissioni” (cfr. anche la nota del 15 febbraio 2016), è da rilevare che i ricorrenti non hanno prodotto alcuna prova atta a dimostrare la sussistenza del relativo inadempimento dei convenuti agli obblighi contrattualmente previsti.

Il Collegio, pertanto, respinge il capo del ricorso in esame.

C-3) Con riferimento al quarto capo del ricorso (relativo alla richiesta di risarcimento del danno morale che i ricorrenti sostengono di aver subito a causa della condotta tenuta dalla banca convenuta a seguito della presentazione del reclamo), il Collegio rileva che i ricorrenti non hanno fornito alcun elemento di prova a sostegno della loro pretesa e, pertanto, respinge la domanda in questione.

In conclusione, il Collegio dichiara il ricorso in parte inammissibile e in parte infondato.

5. ASSUNZIONE DEI MEZZI DI PROVA

5.1. Onere a carico della parte ricorrente

5.1.1. Trading on-line – Asserito malfunzionamento del sito web della banca – Mancata produzione materiale probatorio – Rigetto del ricorso

Ai fini della dimostrazione dell’asserito malfunzionamento del sito web della banca, non possono essere considerati idonei mezzi di prova i documenti personali del ricorrente, come le pagine del suo “diario di investimento”, scritte a mano e riportanti dati di non sicura provenienza, ovvero la copia di un “dettaglio ordine” della presunta operazione, priva dei dati indispensabili alla sua identificazione (quali, ad esempio, il numero del dossier titoli di riferimento e l’indicazione del titolo negoziato) (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 376/2015).

Il ricorrente lamenta il non corretto funzionamento del portale di trading on-line della banca convenuta a seguito dei cambiamenti apportati al sistema medesimo nei primi giorni di marzo 2015; in particolare, riferisce:

1. di aver subito, nelle giornate del 5 e 6 marzo 2015, a causa del malfunzionamento del sistema (“il sito si inceppa continuamente e a volte cambia pagina da solo”, “la pagina

- relativa all'ordine appare precompilata nella quantità e nel prezzo*”, “*la pagina degli ordini riporta la dicitura «totalmente esitato» sia che la compravendita sia stata eseguita, sia che sia stata ineseguita*”) perdite superiori ad € 4.000,00;
2. che, dal 9 al 13 marzo 2015, “*sono stati ancora molto numerosi gli inceppamenti e gli errori in cui il sito [era incorso]*” come, ad esempio, errori nell’indicazione del prezzo di un titolo e nella determinazione della variazione del prezzo di uno strumento finanziario”
 3. che - in data 13 marzo 2015, alle ore 15:30 - “*il sito ha smesso di funzionare impedendo completamente sia l’accesso alle pagine sia la gestione dei titoli*” e che “*il guasto si è protratto in misura completa per oltre un’ora e mezzo proseguendo poi con inceppamenti vari fino alla chiusura della borsa*”. Aggiunge, inoltre, di aver contattato il “numero verde” della banca e che “*neppure con quel numero si riusciva ad operare*”; considerato che “*il mancato funzionamento del sistema [si è verificato] proprio nel periodo da massime variazioni del prezzo del titolo FCA (di cui [detiene] azioni per un valore di € 180.000,00 circa), il cui prezzo ha fluttuato in un arco di oltre il 6%*”, la perdita subita ammonta a “*non meno di € 20.000,00*”;
 4. che gli ordini di acquisto e vendita inseriti, in data 17 marzo 2015, relativi al titolo FCA, non erano stati inoltrati immediatamente al mercato; il sistema, infatti, li “*tratteneva in attesa che arrivasse l’apertura del mercato del giorno successivo*”; tale malfunzionamento gli ha procurato un danno pari ad € 15.000,00;
 5. che simili malfunzionamenti si erano verificati anche nella giornata del 18 marzo 2015;
 6. di aver immesso – in data 6 aprile 2015 – “*diversi ordini di acquisto di azioni FCA da eseguire [nella medesima data] presso la borsa Nyse di New York per un controvalore di € 54.000,00*”; che, sempre a causa del malfunzionamento della piattaforma, i suddetti ordini non sono stati trasmessi al mercato, procurando un danno di rilevante entità;
 7. che disservizi analoghi si erano verificati anche nel corso del mese di aprile 2015.

Considerato quanto sopra, il ricorrente chiede che l’Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere la somma complessiva di € 97.000,00 a titolo di risarcimento dei danni patrimoniali, morali e fisici patiti a causa del non corretto funzionamento della piattaforma di trading on-line della banca.

La banca replica, deducendo che non risulta evidenza, nelle date indicate dal ricorrente, di un blocco del sistema informatico, né dei rallentamenti segnalati; fermo restando che il ricorrente medesimo avrebbe comunque potuto operare anche per via telefonica.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che il ricorrente non ha prodotto materiale probatorio idoneo a dimostrare la fondatezza delle contestazioni effettuate.

In particolare, per quanto riguarda le doglianze relative al preteso malfunzionamento del sito web (punti 1, 2 e 3), non possono assumere rilievo probatorio — trattandosi di mere prospettazioni da parte dell’interessato — né la semplice segnalazione del presunto disservizio al numero verde dell’intermediario; né le fotocopie delle due pagine del “diario di investimento” (delle giornate del 6 e del 13 marzo 2015) scritte a mano e riportanti dati di non sicura provenienza e, in ogni caso, inidonei ad attestare gli ipotetici disservizi lamentati dal ricorrente e la perdita subita.

Quanto alle doglianze relative all’asserita inesecuzione degli ordini che il sistema di negoziazione telematica avrebbe “trattenuto” (punti 4 e 5), è parimenti da escludere la rilevanza probatoria del documento, allegato dal ricorrente, consistente nella copia di un presunto “dettaglio ordine” relativo alla vendita di titoli FCA. Si tratta, infatti, di una disposizione che sarebbe stata inserita in data 17 marzo 2015, ma priva dei dati indispensabili alla sua identificazione quali, ad esempio, il numero del dossier titoli di riferimento e l’indicazione del titolo negoziato. Anche in questo caso, quindi, si tratta di un documento di non sicura provenienza e, comunque, inadeguato di per sé a provare la fondatezza della relativa doglianza.

Quanto poi al “dettaglio ordine” della disposizione n. 1033, dal quale risulterebbe una anomalia analoga a quelle censurate con i capi 4 e 5 (discrasia tra data di inserimento e di esecuzione), è da rilevare — fermo restando che l’operazione è stata effettuata in data diversa da quelle indicate nelle suddette censure che quindi non possono considerarsi estese anche all’operazione medesima — che, comunque, come risulta dai log informatici forniti dall’intermediario, l’ordine in questione è stato inserito il 1° aprile 2015 e, in pari data, eseguito: sicché, nessuna anomalia si è in proposito verificata.

Analogo discorso va fatto a proposito del “dettaglio ordine” n. 191, che è stato inserito e regolarmente eseguito in data 7 aprile 2015.

Per quanto attiene, infine, agli altri ordini che sarebbero stati inseriti dal ricorrente nel corso del mese di aprile 2015 e che il sistema non avrebbe eseguito (punti 5 e 6), l’unico documento probatorio che il medesimo ricorrente ha prodotto consiste in una nota denominata “dettaglio ordine”, priva di numero, dalla quale risulta una disposizione di acquisto di 3.500 titoli FCA inserita il 6 aprile 2015 e non eseguita. Nondimeno, non appare ravvisabile in proposito una responsabilità dell’intermediario in quanto, nella giornata in questione, la compravendita dei titoli sul mercato americano era stata sospesa — come consentito dall’art. 20 del contratto di adesione al servizio Qui UBI — per un intervento tecnico programmato sul sistema; di ciò, oltretutto, la banca aveva dato notizia agli utenti del servizio almeno una settimana prima, come risulta dai log forniti dallo stesso intermediario.

Considerato quanto sopra, il Collegio respinge il ricorso.

5.1.2. Fusione tra fondi comuni – Asserita carenza informativa – Mancato riscontro probatorio – Infondatezza della domanda

E’ infondata la domanda risarcitoria con cui il ricorrente si dolga di non avere ricevuto alcuna informativa, né in forma orale né per iscritto, in merito alla fusione tra fondi (sostenendo, quindi, di non aver potuto valutare la natura, i rischi e le implicazioni relative all’operazione stessa, informazioni che gli avrebbero consentito di effettuare delle scelte ponderate di investimento o disinvestimento), là dove il ricorrente medesimo non abbia fornito alcun riscontro probatorio in merito alla circostanza di essere intestatario di quote dei fondi interessati al momento dell’avvenuta incorporazione (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 786/2014).

Il ricorso è articolato in cinque distinti capi.

1. Con il primo capo viene chiesto, sotto una pluralità di profili, il risarcimento del danno da inadempimento degli intermediari convenuti agli obblighi informativi in occasione dell’esecuzione di quattro switch eseguiti dal ricorrente, tramite (...), nel periodo compreso tra il 7 e il 14 novembre 2011, dal fondo del comparto monetario “(...) Liquidità classe A” ai fondi del comparto azionario “(...) Azioni Europa” e “(...) Azioni Italia”.

1.1. Il ricorrente si duole che, con riferimento alle suddette operazioni, non è stata effettuata, al momento della sottoscrizione, la valutazione di appropriatezza; non gli sono state fornite le informazioni obbligatorie relative a titoli sottoscritti; non gli è stato consegnato il prospetto informativo o altro documento illustrativo relativo ai nuovi fondi; non gli è stato inviato nessun rendiconto sull’andamento dell’investimento e delle perdite nemmeno in corso di rapporto; non è stato rispettato, con riferimento ai moduli di disposizione degli switch, il requisito della forma scritta.

Il ricorrente, per i motivi su esposti, contesta la validità delle suddette operazione e chiede la somma di € 1.490,00, oltre agli interessi legali.

1.2. (...) replica deducendo che, in occasione della esecuzione dei suddetti switch, la banca ha effettuato la valutazione di appropriatezza e che, alla luce del questionario MIFID compilato e sottoscritto dal ricorrente in data 28 ottobre 2011, le operazioni in questione sono risultate appropriate al profilo del ricorrente.

1.3. (...) Capital SGR replica, affermando che: **a)** la SGR, nell'ambito della prestazione del servizio di gestione collettiva del risparmio, non è tenuta ad effettuare le valutazioni di adeguatezza o appropriatezza; **b)** nella documentazione sottoscritta in occasione delle operazioni di switch, il ricorrente ha dato atto di aver ricevuto tutta la documentazione richiesta dalla normativa allora vigente; **c)** l'asserita carenza di rendicontazione non sussiste in quanto la SGR ha provveduto ad inviare al ricorrente sia le lettere di conferma delle operazioni tempo per tempo disposte dal partecipante, sia la comunicazione annuale (denominata «Orizzonte Investimenti») che contiene l'indicazione, come tempo per tempo aggiornato, del rendimento dei fondi nell'esercizio precedente; **d)** la firma della banca collocatrice in calce agli ordini di switch (c.d. "benefirma") non è normativamente richiesta ad substantiam a pena di nullità, com'è confermato dalla circostanza che gli ordini stessi possono essere inviati direttamente dal partecipante alla SGR istitutrice del fondo.

1.4. In proposito il Collegio osserva quanto segue.

a) La doglianza concernente la mancata esecuzione, da parte della banca convenuta, della valutazione di appropriatezza, è infondata alla luce della documentazione acquisita, in base alla quale soltanto il Collegio è chiamato a giudicare la controversia.

Invero, i fondi oggetto di contestazione risultano essere appropriati al profilo di investitore emergente dal questionario MIFID, compilato e sottoscritto dal ricorrente in data 28 ottobre 2011, dal quale emerge una propensione al rischio "alta" e, quale obiettivo di investimento, "la crescita elevata del capitale, a fronte di elevate oscillazioni del valore degli investimenti, con rischio di perdita del capitale".

Ne deriva che l'eventuale omissione dedotta dal ricorrente non può comunque aver prodotto un danno in capo al ricorrente medesimo.

Né si può dire, come sostenuto dal ricorrente, che il questionario sia stato compilato, a breve distanza del precedente, per "iniziativa del tutto autonoma dell'Ufficio Titoli [della banca] per il proprio tornaconto", posto che con l'apposizione della propria firma sul documento il ricorrente se ne è assunto la piena paternità, approvandone integralmente il contenuto.

b) La doglianza in merito alla mancata consegna di documentazione rilevante, è infondata.

Il ricorrente ha, infatti, disposto le suddette operazioni apponendo la propria firma sui relativi moduli d'ordini e che detti moduli contengono la seguente dichiarazione: "Avendo ricevuto copia delle parti I e II del prospetto informativo e, essendo stato informato della possibilità di richiedere la parte III del prospetto medesimo, il sottoscrittore [...] accetta, con il presente modulo, [...], di sottoscrivere quote dei seguenti fondi [...]".

Le Parti I e II del Prospetto informativo, che il ricorrente ha dichiarato di avere ricevuto, forniscono adeguatamente le informazioni generali sulla società di gestione dei fondi, nonché la disciplina comune a tutti gli OICR, e descrivono altresì in modo approfondito, con riferimento a ciascun singolo fondo, le caratteristiche del relativo strumento. Sicché, appare indubitabile che il ricorrente sia stato messo in condizione di esercitare compiutamente le proprie consapevoli scelte di investimento.

c) La doglianza relativa al mancato invio dei rendiconti sull'andamento degli investimenti, è fondata.

L'obbligo informativo non è però ascrivibile alla banca convenuta ai sensi della normativa pure richiamata dal ricorrente (art. 10, comma 3, sez. III, delle Condizioni Generali di contratto), la

quale riguarda esclusivamente l'invio di documentazione concernente il riepilogo *“delle operazioni effettuate”*.

L'obbligo, invece, discende dal disposto dell'art. 20 della Parte I del Prospetto Informativo, che prevede la trasmissione al cliente, con cadenza annuale, di un rendiconto contenente le *“informazioni relative ai dati periodici di rischio/rendimento dei Fondi”*, e pone l'adempimento esclusivamente a carico di (...) Capital SGR.

Nella specie, il suddetto intermediario sostiene di avervi ottemperato (mediante la trasmissione della già richiamata comunicazione denominata *«Orizzonte Investimenti»*), senza tuttavia fornire riscontro probatorio di quanto affermato.

Sicché la doglianza del ricorrente sul punto è da considerare fondata e, di conseguenza, la SGR convenuta deve essere ritenuta responsabile dei danni subiti dal cliente.

Rilevato, peraltro, che non è possibile stabilire con certezza quali sarebbero state le scelte di investimento/disinvestimento del ricorrente nel caso la SGR avesse correttamente adempiuto agli obblighi di rendicontazione in questione — il Collegio ritiene che la quantificazione del pregiudizio subito debba essere effettuata mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c.; dichiara, quindi, la SGR tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova — a corrispondere al ricorrente l'importo di € 1.000,00.

d) La doglianza in merito all'asserita invalidità degli switch per vizio di forma scritta, è infondata.

Il ricorrente — invocando l'art. 1352 c.c. e art. 2, sez. IV delle Condizioni Generali del contratto quadro stipulato con la banca, secondo cui *“gli ordini sono impartiti alla banca di norma per iscritto”* — sostiene che l'assenza, sui moduli con cui ha disposto gli switch in questione, del timbro e/o della firma dell'impiegato della banca autorizzato, determini la mancata integrazione del requisito della forma scritta degli atti in questione, con conseguente nullità delle operazioni disposte.

Anche a considerare l'ordine *de quo* non già quale mera dichiarazione unilaterale ma quale vero e proprio contratto, la tesi del ricorrente è comunque da disattendere alla luce del consolidato orientamento giurisprudenziale, cui il Collegio aderisce, secondo il quale — ai fini della validità del contratto — è sufficiente la firma del solo cliente là dove, come nella specie, la banca abbia manifestato la volontà di dare esecuzione all'ordine medesimo, eseguendolo correttamente (cfr. Cass. n. 4564 del 22 marzo 2012).

2. Con il secondo capo del ricorso viene chiesto il risarcimento del danno asseritamente provocato dalla tardiva risposta degli intermediari alla richiesta con cui il ricorrente contestava e, comunque, chiedeva chiarimenti in ordine all'applicazione di commissioni di ingresso con riferimento a n. 7 operazioni di switch dal fondo *“(…) Liquidità classe A”* ai fondi del comparto azionario *“(…) Azioni Europa”*, *“(…) Azioni Italia”* e *“(…) Azioni PMI America”*, effettuate nel periodo compreso tra il 9 novembre 2011 e 17 gennaio 2012.

2.1. Il ricorrente sostiene che — trattandosi di semplici switch — le *“commissioni di ingresso”*, per un importo complessivo di € 286,85, non erano dovute e che, inoltre, il rilevante ritardo della risposta (intervenuta solo nel mese di dicembre 2013, a fronte di una richiesta avanzata a seguito degli switch del novembre 2011), e il conseguente stato di incertezza in merito ad una informazione essenziale, protrattosi per lungo tempo, lo avrebbe dissuaso dall'effettuare altri investimenti nel comparto azionario, con una perdita stimabile in complessivi € 23.730,00.

2.2. (...) replica, ribadendo di avere fornito al ricorrente tutta documentazione di legge, da cui sono desumibili le informazioni chieste dal medesimo ricorrente in ordine alle commissioni di cui trattasi; informazioni reperibili, inoltre, anche sul sito web della SGR.

2.3. (...) Capital SGR replica, precisando di avere già provveduto a fornire al ricorrente tutti i chiarimenti del caso con comunicazione del 13 dicembre 2013 nella quale si ammette l'anomalia nel funzionamento dei propri sistemi con riferimento ad alcune operazioni e, di conseguenza, si riconosce al ricorrente l'importo di € 286,85, già accreditato con bonifico bancario a valere sul suo conto corrente.

2.4. Il Collegio ritiene infondata la richiesta risarcitoria avanzata dal ricorrente.

Vero è infatti che appare eccessivo il lasso di tempo trascorso tra la richiesta di chiarimenti in merito all'applicazione delle commissioni di ingresso in caso di switch da un fondo ad un altro, e la risposta dell'intermediario.

Nondimeno, stante l'esiguità degli importi addebitati (e, peraltro, successivamente restituiti) a titolo di commissione per gli switch — in totale, € 286,85, per 7 switch —, non appare plausibile ritenere che la mancanza di informazioni sul punto possa avere indotto il ricorrente (che, peraltro, sembra essere consapevole che l'addebito sia stato dovuto ad un semplice errore) a non effettuare analoghe operazioni; tanto più ove si consideri l'incidenza minima delle commissioni rispetto alle somme impegnate negli switch di cui trattasi (quasi 20.000 euro).

3. Con il terzo capo del ricorso viene chiesto il risarcimento del danno asseritamente provocato dalla mancata informativa in ordine alla fusione e al cambiamento di profilatura del fondo "(...) focus azioni europa" — incorporato nel fondo "(...) Azioni Europa Multimanager" e divenuto "(...) Azioni Europa" — del quale deteneva n. 807,163 quote, alla data del 31 maggio 2011.

3.1. Il ricorrente si duole di non avere ricevuto alcuna informativa, né in forma orale né per iscritto, sia con riferimento a tale incorporazione che in merito alla natura, ai rischi e alle implicazioni relative all'operazione, al fine di consentirgli di effettuare delle scelte ponderate di investimento o disinvestimento

Afferma che, ove portato a conoscenza di ciò, avrebbe esercitato il diritto di recesso e, inoltre, si sarebbe astenuto dalla sottoscrizione di tutti gli switch che riguardavano la sottoscrizione dei (...) Azioni Europa".

Chiede, pertanto, la somma di € 1.490,00 a titolo di risarcimento del danno subito.

3.2. (...) Capital SGR replica deducendo che, alla data di esecuzione della suddetta fusione per incorporazione tra fondi (30 maggio 2011), il ricorrente non risultava essere intestatario di alcuna quota dei fondi interessati e che, comunque, l'operazione gli è stata comunicata nel dettaglio sia prima che dopo l'intervenuta fusione.

3.3. Il Collegio rileva che la doglianza è sfornita di riscontro probatorio.

Invero, il ricorrente non ha fornito alcuna evidenza documentale idonea dimostrare che alla data in cui le fusioni tra fondi hanno avuto efficacia (31 maggio 2011), egli fosse titolare di quote di fondi che, in virtù dei suddetti riasseti, siano stati incorporati in altri fondi dalle caratteristiche a quest'ultimo non note.

In mancanza di riscontro probatorio a sostegno della contestazione del ricorrente, il relativo capo di ricorso deve pertanto essere respinto.

4. Con il quarto capo del ricorso viene chiesto il risarcimento delle somme addebitate al ricorrente, per complessivi € 328,42, a titolo di "oneri accessori" con riferimento ad una serie di operazioni di switch eseguite nel periodo compreso tra il 10 novembre 2011 e il 7 marzo 2012.

4.1. Il ricorrente si duole di non essere stato informato, al momento della sottoscrizione, che per l'operazione di switch sarebbero stati applicati oneri accessori; ripropone, inoltre, la censura relativa all'asserita inosservanza della forma scritta (cfr. § 1.1, lett. d).

Chiede, pertanto, l'annullamento delle relative operazioni ovvero, in alternativa, la corresponsione di "un risarcimento per ciascuno switch pari alla differenza tra il valore corrente

delle quote, attualizzata alla data del 31 ottobre 2015, e quello della data in cui è stato effettuato lo switch, per un totale di € 30.595,00”.

4.2. (...) Capital SGR — e, conformemente, (...) — replicano deducendo che gli importi di cui trattasi non costituiscono un’ulteriore voce di costo a detrazione dell’importo liquidato a favore del cliente, ma una mera evidenza contabile dei diritti fissi e delle eventuali commissioni di sottoscrizione e di rimborso che sono stati addebitati in riferimento alle quote oggetto di disinvestimento. Quanto alla forma scritta, rinviando a quanto già rappresentato con riferimento al primo capo del ricorso.

4.3. In proposito, il Collegio rileva che le somme, indicate come “oneri accessori”, riportate nelle note di eseguito inviate dall’intermediario, non costituiscono importi prelevati al cliente in ragione delle operazioni di switch eseguite, ma rappresentano diritti fissi e commissioni di sottoscrizione e di rimborso che sono già stati addebitati in riferimento alle quote oggetto di disinvestimento (peraltro compensabili, sotto il profilo fiscale, con eventuali plusvalenze successivamente maturate); ritiene, pertanto, infondata anche la suddetta doglianza.

5. Con il quinto capo del ricorso, si deduce la mancata consegna, da parte della banca convenuta, della documentazione richiesta in data 7 e 9 aprile 2015, e si chiede, a titolo di risarcimento, la somma di € 15.000,00.

Il Collegio rileva in proposito 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.

Pertanto — considerato che l’Ombudsman-Giurì Bancario, a norma di Regolamento, può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie — dichiara il suddetto capo del ricorso inammissibile.

In conclusione, il Collegio accoglie parzialmente il primo capo del ricorso, nei sensi e nei termini di cui in motivazione e, pertanto, dichiara (...) Capital SGR tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova — a corrispondere al ricorrente l’importo di € 1.000,00.

Per il resto, lo dichiara in parte inammissibile e in parte infondato.

5.1.3. Ordine di vendita su azioni proprie – Mancata esecuzione – Asserita esecuzione di ordini successivi disposti da terzi – Assenza di prove documentali – Rigetto della domanda – Istanza di riesame – Esibizione di nuovi documenti – Impossibilità di presa in esame - Inammissibilità della domanda

E’ inammissibile l’istanza di riesame di una decisione dell’Ombudsman basata su taluni nuovi documenti, mai precedentemente prodotti che, come tali, non possono essere presi in esame in sede di giudizio ex art. 395 c.p.c., salvo causa di forza maggiore, nella specie nemmeno dedotta (decisione del 29 febbraio 2016, ricorso n. 419/2015).

Con la menzionata istanza, è stato chiesto di riesaminare la decisione assunta nella riunione del 12 dicembre 2014, in merito al ricorso *inter partes* n. 707/2014, con cui la ricorrente si doleva della mancata esecuzione di un ordine di vendita di azioni emesse dalla banca (impartito il 16 maggio 2013), nonostante “nello stesso periodo fossero state accolte altre richieste di rimborso di altri soggetti presentate successivamente”.

Con tale decisione, il Collegio ha respinto il ricorso, non avendo la ricorrente fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto asserito

A seguito della comunicazione della decisione di cui trattasi, la ricorrente ha presentato una istanza nella quale ha inviato documentazione attestante l'avvenuta esecuzione di un ordine di vendita - impartito nell'agosto 2013 da altro azionista - avente ad oggetto n. 656 azioni " (...) Banca"; in proposito, deve sottolinearsi che tali titoli sono stati acquistati dalla stessa emittente.

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 vedano, tra le più recenti, le decisioni del 27 gennaio 2016, sui ricorsi 583/15, 454/15 e 903/15, nonché del 3 novembre 2015, sul ricorso n. 379/15), 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 la ricorrente ha prospettato l'erroneità nel merito della pronuncia del Collegio contestandone la ricostruzione dei fatti accertati, con particolare riferimento agli elementi di carattere probatorio, e basando sostanzialmente la richiesta di riesame su taluni nuovi documenti, mai precedentemente prodotti.

Il che rende il ricorso inammissibile, posto che, come già deciso in altre occasioni dal Collegio, i documenti non prodotti originariamente non possono essere presi in esame in sede di giudizio ex art. 395, c.p.c., salvo causa di forza maggiore, nella specie nemmeno dedotta (cfr. decisione del 29 gennaio 2015, su ric. n. 934/2014; decisione del 7 ottobre 2015, su ric. 283/15).

Per completezza, è da precisare che la documentazione allegata all'istanza di riesame non potrebbe comunque valere a rendere ammissibile la richiesta, atteso che la materia sottostante si colloca al di fuori della competenza dell'Ombudsman.

Invero, l'ordine di vendita impartito dai soggetti terzi a cui l'istante fa riferimento, è stato eseguito mediante il diretto riacquisto da parte di (...) Banca delle azioni di propria emissione. Siffatte operazioni, come già rilevato con la decisione del 9 settembre 2015, sul ricorso n. 285/15, vengono poste in essere dalla banca in attuazione delle norme statutarie che le riservano 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). Con la conseguenza che il rapporto in questione si riferisce ad operazioni societarie che, in quanto tali, non rientrano nella competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario.

In conclusione, considerato che la doglianza in questione non rientra nelle ipotesi per le quali è consentita la proposizione della domanda di revocazione, il Collegio dichiara l'istanza inammissibile.

5.1.4. Acquisto titoli non quotati – Successiva quotazione sul mercato regolamentato – Asserito danno da deprezzamento – Assenza di prove documentali – Rigetto del ricorso

Il presupposto di carattere soggettivo che ha indotto il ricorrente ad effettuare un determinato investimento (nella specie, l'aver acquisto le azioni solo perché trattavasi di titoli "non destinati al mercato borsistico, e quindi di valore stabile") deve essere provato dal ricorrente medesimo con le modalità previste dal regolamento; sicché, in mancanza della relativa dimostrazione (da fornire per via documentale, ai sensi dell'art. 10 del regolamento), deve essere rigettato il ricorso con il quale si chiedi il risarcimento del deprezzamento asseritamente subito dal

titolo a causa del venir meno del presupposto medesimo (nella specie, la quotazione delle azioni in un mercato regolamentato) (decisione del 27 giugno 2016, ricorso n. 171/2016).

Il ricorrente — titolare di azioni emesse dall'intermediario convenuto — deduce di essersi determinato all'investimento solo perché si trattava di titoli “*non destinati al mercato borsistico, e quindi di valore stabile*”.

Per tale ragione, non appena appreso che la banca si sarebbe quotata in borsa, ha ordinato alla banca — ma invano — di vendere i titoli che, nelle more, subivano un “crollo di valore”; chiede, quindi, il rimborso del decremento di valore dei suddetti titoli, pari ad € 29.890,00.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, rileva quanto segue.

Deve anzitutto osservarsi che la motivazione addotta dal ricorrente, che non avrebbe mai effettuato l'investimento de quo nel caso in cui i titoli fossero stati quotati su un mercato borsistico, costituisce mera affermazione del ricorrente medesimo e che, come tale, è priva di rilievo nel procedimento innanzi all'Ombudsman (cfr., di recente, la decisione del 29 febbraio 2015, ric. n. 726/2015) ove, nella fase istruttoria, si prevede soltanto l'acquisizione di prove documentali (art. 10, del Regolamento).

Né, sotto altro profilo, può essere sindacata in questa sede la scelta compiuta dalla banca, quale emittente delle azioni, di quotare il titolo su un mercato regolamentato, trattandosi di una determinazione afferente all'autonomia imprenditoriale della banca e, comunque, di per sé inidonea allo scioglimento del vincolo contrattuale.

Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, il Collegio rigetta il ricorso.

5.2. Onere a carico della banca

5.2.1. *Acquisto diritti d'opzione – Vendita d'ufficio – Mancata richiesta di istruzioni al cliente – Inadempimento obblighi contrattuali - Responsabilità del danno conseguente*

Qualora la banca asserisca di aver richiesto istruzioni al cliente in merito ai diritti di opzione da questi posseduti chiamandolo sia al numero fisso che al cellulare, senza tuttavia aver fornito alcun elemento probatorio idoneo a dimostrare quanto affermato, si deve presumere che l'intermediario non abbia correttamente adempiuto agli obblighi informativi a suo carico e, dunque, che sia responsabile dei danni subiti dall'investitore (decisione del 13 gennaio 2016, ricorso n. 684/2015).

I ricorrenti espongono di aver acquistato, in data 5 giugno 2015, tramite la piattaforma di trading on-line della banca convenuta, n. 100.000 diritti di opzione MPS, versando complessivamente la somma di € 535.490,00; deducono che la banca, in data 8 giugno 2015, alle ore 9:24, aveva venduto i suddetti titoli, senza il loro consenso, accreditando loro una somma complessiva pari ad € 521.848,06.

Ritenendo illegittima, in quanto non espressamente autorizzata, l'operazione di vendita eseguita dalla banca, i ricorrenti chiedono che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare

all'intermediario di rimborsare loro la somma di € 13.644,54 a titolo di risarcimento del danno subito.

La banca replica, deducendo:

- a. che il Sig. Maurizio (...), cointestatario unitamente alla moglie di un dossier titoli acceso nel 1988, ha acquistato, “*in piena autonomia*”, n. 100.000 diritti di opzione MPS (prezzo € 5,3546), mediante il servizio di internet banking, alle ore 16:52 di venerdì 5 giugno 2015, ossia durante il penultimo giorno di trattazione dei titoli in questione, senza comunicare alla propria filiale se intendesse effettuare “*attività di trading*” ovvero esercitare le suddette opzioni;
- b. che il contratto di custodia e amministrazione sottoscritto dai ricorrenti, “*in merito ai diritti di opzione, prevede espressamente all’art. 2 che «... in mancanza di istruzioni in tempo utile, la Banca Depositaria cura la vendita dei diritti di opzione per conto del depositante»*”;
- c. che “*in data lunedì 8 giugno 2015, alle ore 8:15, il back Office titoli di Capogruppo ha segnalato alla [...] filiale [di riferimento del ricorrente] il carico dei 100.000 diritti nel deposito [del cliente], evidenziando che, salvo diverse istruzioni da parte del [medesimo], in forza di quanto previsto dal «Contratto di custodia e amministrazione», le opzioni sarebbero state oggetto di vendita massiva*”;
- d. che il personale della filiale, in un primo momento, ha chiamato “*il cliente al numero di telefono cellulare (collegato al servizio di internet banking), che è risultato irraggiungibile*”, e poi, alle ore 8:20, al numero fisso dell’abitazione, anche in questo caso inutilmente;
- e. di avere, in tale seconda occasione, comunicato al figlio dei ricorrenti “*l’urgente necessità della banca di contattare il padre*”;
- f. che, “*non avendo ricevuto alcuna notizia da parte [del ricorrente], i diritti [di opzione in questione] sono stati oggetto di vendita massiva sul mercato, operazione eseguita al prezzo medio di € 5,2484*”.

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

L’art. 2 del contratto di custodia e amministrazione (citato dalla stessa banca convenuta in sede di controdeduzioni) prevede che “*nel caso di esercizio dei diritti di opzione [...], la Banca chiede istruzioni al depositante e provvede all’esecuzione dell’operazione soltanto a seguito di ordine scritto e previo versamento dei fondi occorrenti. In mancanza di istruzioni in tempo utile la Banca depositaria cura la vendita dei diritti di opzione per conto del depositante*”.

La citata disposizione contrattuale contempla, pertanto, 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.

La banca sostiene di avere correttamente adempiuto, nella vicenda in esame, ai suddetti obblighi contrattuali in quanto, per un verso, ha tentato (anche se invano) di contattare telefonicamente uno dei ricorrenti (sia sul cellulare sia sul numero fisso dell’abitazione); per altro verso, ha comunque informato il figlio del predetto ricorrente che aveva urgente necessità di entrare in contatto con lui.

Tuttavia, la banca medesima non ha fornito alcun elemento probatorio idoneo a dimostrare quanto affermato.

In ogni caso, si tratta di circostanze che, ove pure dimostrate, non farebbero altro che confermare che nella specie è comunque mancata la richiesta di istruzioni ai clienti (possibile, ad esempio, anche via e-mail o sms), come stabilito dalla citata disposizione contrattuale.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene, pertanto, che la banca non abbia adempiuto correttamente agli obblighi informativi a suo carico e, dunque, sia da considerare responsabile del danno subito dai ricorrenti.

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 ai ricorrenti, quali cointestatari del dossier titoli di cui trattasi, la somma di € 13.644,54, pari alla differenza tra quanto versato per acquistare le opzioni e quanto ricavato dalla vendita dei titoli da parte della banca, maggiorata degli interessi legali calcolati dalla data dell’ 8 maggio 2014 fino a quella dell’effettivo pagamento.

5.3. Prove documentali

5.3.1. Vendita titoli di Stato – Asserito consiglio della banca – Mancanza di riscontro probatorio – Prestazione del servizio di esecuzione e trasmissione ordini – Rigetto del ricorso

Non può essere accolta la censura del cliente relativa ai consigli asseritamente forniti dal consulente finanziario (che l’avrebbero portato a vendere anticipatamente il BTP in suo possesso), ove l’allegazione sia sfornita di riscontro probatorio: l’Ombudsman Giurì-Bancario può, infatti, giudicare esclusivamente sulla base delle prove documentali agli atti (decisione del 13 gennaio 2016, ricorso n. 634/2015).

La ricorrente espone di essersi recata in filiale nel mese di febbraio 2015; qui, su consiglio della consulente finanziaria, le veniva proposto di vendere il “BTP 3,75% 01/08/2015” detenuto nel proprio *dossier* titoli, in ossequio ad una strategia di investimento consistente nel consolidare il guadagno sul titolo in vista del rimborso dello stesso in scadenza, che sarebbe avvenuto con valore “alla pari”. Tuttavia, a seguito dell’esecuzione dell’ordine, la ricorrente si accorgeva della non convenienza dell’operazione consigliata (stante il maggior importo del mancato guadagno che sarebbe maturato sulla cedola se il titolo fosse stato portato a scadenza, rispetto al guadagno effettivamente ottenuto dalla vendita anticipata del predetto BTP).

Sotto altro profilo, deduce che, nella documentazione riepilogativa dell’ordine di vendita, risultava l’addebito di una commissione pari al 1,25% sul valore dell’operazione; commissione della quale la ricorrente non era stata prontamente edotta e, comunque, da ritenere eccessiva rispetto alla tipologia di titolo negoziato (titolo di stato a sei mesi).

La ricorrente ha pertanto proposto ricorso all’Ombudsman a tutela delle proprie ragioni chiedendo, in particolare, che le venga riconosciuto “*almeno il rimborso totale della commissione applicata*”.

La banca replica — con due note, in data 23 giugno e 28 settembre 2015 — che:

- quanto alla prima questione, che “*il titolo BTP 3.75 agosto 2015 esprimeva una quotazione sopra la pari e la cliente disponeva la vendita dello stesso come da ordine di vendita allegato*”;
- quanto alla seconda, che “*il costo per le commissioni applicato all’operazione è previsto dalle condizioni del contratto di custodia titoli sottoscritto dalla cliente in data 04/07/2012*”;
- conclude per il rigetto della pretesa.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, osserva quanto segue.

1) Con riferimento al capo del ricorso relativo alla commissione di negoziazione, è da rilevare che — come risulta dall'ordine di vendita, impartito dal ricorrente, di n. 68.000 “BTP 3,75% 01/08/2015”, al prezzo unitario di Euro 101,681, per un controvalore in Euro pari a 69.143,08 — la banca l'ha applicata nella misura dell'1,25% del valore dell'operazione.

Il che trova piena rispondenza nella normativa contrattuale che regola il rapporto tra le parti la quale che prevede appunto la suddetta commissione sia nell'*an* che nel *quantum*.

In particolare, la misura della commissione è chiaramente indicata nel contratto di prestazione dei servizi d'investimento che, nella sezione “Condizioni economiche”, quantifica le “*commissioni*” per la “*raccolta ordini*” su “*titoli di stato*” nella misura del “1,2500%” del valore in relazione alle “*operazioni eseguite tramite filiale*”.

Una indicazione identica è riportata, in termini schematici, anche nel documento di sintesi dei servizi di investimento offerti dalla banca alla ricorrente, ove se ne ribadisce il valore percentuale (1,250000%) e si precisa, altresì, che l'importo “*minimo*” a questo titolo dovuto per “*commissioni*” è pari ad “EURO 7,50” (questione su cui non v'è contestazione).

E' da aggiungere, che la ricorrente ha sottoscritto, in calce al modulo di conferimento dell'ordine di vendita, anche una dichiarazione nella quale, tra l'altro, ha dato atto “*di aver ricevuto informazioni adeguate sulla natura, i rischi e le implicazioni del presente ordine e di aver preso nota delle clausole che lo contraddistinguono*”.

Sicché, non possono aversi dubbi sulla validità della clausola e sul fatto che la ricorrente ne debba conoscere la misura.

Pertanto, il Collegio respinge il capo di ricorso in questione.

2) Per quanto attiene alla censura relativa ai consigli asseritamente forniti dalla consulente finanziaria alla ricorrente, che la avrebbero portata a vendere anticipatamente il BTP, va osservato che trattasi di allegazione sfornita di riscontro probatorio; risultando, anzi, che l'operazione di cui trattasi è stata effettuata in regime di ricezione e trasmissione di ordini.

La doglianza deve pertanto ritenersi infondata alla stregua del principio secondo cui l'Ombudsman Giuri-Bancario giudica esclusivamente sulla base delle prove documentali agli atti (cfr., di recente, decisione 9 settembre 2015, ric. 250/15).

Pertanto, alla luce di quanto sopra, il Collegio respinge il ricorso.

5.3.2. Switch tra fondi – Asserita invalidità per vizio di forma scritta – Assenza del timbro/firma della banca – Irrilevanza – Infondatezza della domanda

Posto che ai fini della validità del contratto, è sufficiente la firma del solo cliente là dove la banca abbia manifestato la volontà di dare esecuzione all'ordine medesimo (eseguendolo correttamente), è infondata la doglianza del ricorrente in merito all'asserita invalidità di switch tra fondi per vizio di forma scritta (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 786/2014).

Il ricorso è articolato in cinque distinti capi.

1. Con il primo capo viene chiesto, sotto una pluralità di profili, il risarcimento del danno da inadempimento degli intermediari convenuti agli obblighi informativi in occasione dell'esecuzione di quattro switch eseguiti dal ricorrente, tramite (...), nel periodo compreso tra il 7 e il 14 novembre 2011, dal fondo del comparto monetario “(...) Liquidità classe A” ai fondi del comparto azionario “(...) Azioni Europa” e “(...) Azioni Italia”.

1.1. Il ricorrente si duole che, con riferimento alla suddette operazioni, non è stata effettuata, al momento della sottoscrizione, la valutazione di appropriatezza; non gli sono state fornite le informazioni obbligatorie relative a titoli sottoscritti; non gli è stato consegnato il prospetto informativo o altro documento illustrativo relativo ai nuovi fondi; non gli è stato inviato nessun rendiconto sull'andamento dell'investimento e delle perdite nemmeno in corso di rapporto; non è stato rispettato, con riferimento ai moduli di disposizione degli switch, il requisito della forma scritta.

Il ricorrente, per i motivi su esposti, contesta la validità delle suddette operazione e chiede la somma di € 1.490,00, oltre agli interessi legali.

1.2. (...) replica deducendo che, in occasione della esecuzione dei suddetti switch, la banca ha effettuato la valutazione di appropriatezza e che, alla luce del questionario MIFID compilato e sottoscritto dal ricorrente in data 28 ottobre 2011, le operazioni in questione sono risultate appropriate al profilo del ricorrente.

1.3. (...) Capital SGR replica, affermando che: **a)** la SGR, nell'ambito della prestazione del servizio di gestione collettiva del risparmio, non è tenuta ad effettuare le valutazioni di adeguatezza o appropriatezza; **b)** nella documentazione sottoscritta in occasione delle operazioni di switch, il ricorrente ha dato atto di aver ricevuto tutta la documentazione richiesta dalla normativa allora vigente; **c)** l'asserita carenza di rendicontazione non sussiste in quanto la SGR ha provveduto ad inviare al ricorrente sia le lettere di conferma delle operazioni tempo per tempo disposte dal partecipante, sia la comunicazione annuale (denominata «Orizzonte Investimenti») che contiene l'indicazione, come tempo per tempo aggiornato, del rendimento dei fondi nell'esercizio precedente; **d)** la firma della banca collocatrice in calce agli ordini di switch (c.d. "benefirma") non è normativamente richiesta ad substantiam a pena di nullità, com'è confermato dalla circostanza che gli ordini stessi possono essere inviati direttamente dal partecipante alla SGR istitutrice del fondo.

1.4. In proposito il Collegio osserva quanto segue.

a) La doglianza concernente la mancata esecuzione, da parte della banca convenuta, della valutazione di appropriatezza, è infondata alla luce della documentazione acquisita, in base alla quale soltanto il Collegio è chiamato a giudicare la controversia.

Invero, i fondi oggetto di contestazione risultano essere appropriati al profilo di investitore emergente dal questionario MIFID, compilato e sottoscritto dal ricorrente in data 28 ottobre 2011, dal quale emerge una propensione al rischio "alta" e, quale obiettivo di investimento, *"la crescita elevata del capitale, a fronte di elevate oscillazioni del valore degli investimenti, con rischio di perdita del capitale"*.

Ne deriva che l'eventuale omissione dedotta dal ricorrente non può comunque aver prodotto un danno in capo al ricorrente medesimo.

Né si può dire, come sostenuto dal ricorrente, che il questionario sia stato compilato, a breve distanza del precedente, per *"iniziativa del tutto autonoma dell'Ufficio Titoli [della banca] per il proprio tornaconto"*, posto che con l'apposizione della propria firma sul documento il ricorrente se ne è assunto la piena paternità, approvandone integralmente il contenuto.

b) La doglianza in merito alla mancata consegna di documentazione rilevante, è infondata.

Il ricorrente ha, infatti, disposto le suddette operazioni apponendo la propria firma sui relativi moduli d'ordini e che detti moduli contengono la seguente dichiarazione: *"Avendo ricevuto copia delle parti I e II del prospetto informativo e, essendo stato informato della possibilità di richiedere la parte III del prospetto medesimo, il sottoscrittore [...] accetta, con il presente modulo, [...], di sottoscrivere quote dei seguenti fondi [...]"*.

Le Parti I e II del Prospetto informativo, che il ricorrente ha dichiarato di avere ricevuto, forniscono adeguatamente le informazioni generali sulla società di gestione dei fondi, nonché la disciplina comune a tutti gli OICR, e descrivono altresì in modo approfondito, con riferimento a

ciascun singolo fondo, le caratteristiche del relativo strumento. Sicché, appare indubitabile che il ricorrente sia stato messo in condizione di esercitare compiutamente le proprie consapevoli scelte di investimento.

c) La doglianza relativa al mancato invio dei rendiconti sull'andamento degli investimenti, è fondata.

L'obbligo informativo non è però ascrivibile alla banca convenuta ai sensi della normativa pure richiamata dal ricorrente (art. 10, comma 3, sez. III, delle Condizioni Generali di contratto), la quale riguarda esclusivamente l'invio di documentazione concernente il riepilogo "*delle operazioni effettuate*".

L'obbligo, invece, discende dal disposto dell'art. 20 della Parte I del Prospetto Informativo, che prevede la trasmissione al cliente, con cadenza annuale, di un rendiconto contenente le "*informazioni relative ai dati periodici di rischio/rendimento dei Fondi*", e pone l'adempimento esclusivamente a carico di (...) Capital SGR.

Nella specie, il suddetto intermediario sostiene di avervi ottemperato (mediante la trasmissione della già richiamata comunicazione denominata «*Orizzonte Investimenti*»), senza tuttavia fornire riscontro probatorio di quanto affermato.

Sicché la doglianza del ricorrente sul punto è da considerare fondata e, di conseguenza, la SGR convenuta deve essere ritenuta responsabile dei danni subiti dal cliente.

Rilevato, peraltro, che non è possibile stabilire con certezza quali sarebbero state le scelte di investimento/disinvestimento del ricorrente nel caso la SGR avesse correttamente adempiuto agli obblighi di rendicontazione in questione — il Collegio ritiene che la quantificazione del pregiudizio subito debba essere effettuata mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c.; dichiara, quindi, la SGR tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova — a corrispondere al ricorrente l'importo di € 1.000,00.

d) La doglianza in merito all'asserita invalidità degli switch per vizio di forma scritta, è infondata.

Il ricorrente — invocando l'art. 1352 c.c. e art. 2, sez. IV delle Condizioni Generali del contratto quadro stipulato con la banca, secondo cui "*gli ordini sono impartiti alla banca di norma per iscritto*" — sostiene che l'assenza, sui moduli con cui ha disposto gli switch in questione, del timbro e/o della firma dell'impiegato della banca autorizzato, determini la mancata integrazione del requisito della forma scritta degli atti in questione, con conseguente nullità delle operazioni disposte.

Anche a considerare l'ordine *de quo* non già quale mera dichiarazione unilaterale ma quale vero e proprio contratto, la tesi del ricorrente è comunque da disattendere alla luce del consolidato orientamento giurisprudenziale, cui il Collegio aderisce, secondo il quale — ai fini della validità del contratto — è sufficiente la firma del solo cliente là dove, come nella specie, la banca abbia manifestato la volontà di dare esecuzione all'ordine medesimo, eseguendolo correttamente (cfr. Cass. n. 4564 del 22 marzo 2012).

2. Con il secondo capo del ricorso viene chiesto il risarcimento del danno asseritamente provocato dalla tardiva risposta degli intermediari alla richiesta con cui il ricorrente contestava e, comunque, chiedeva chiarimenti in ordine all'applicazione di commissioni di ingresso con riferimento a n. 7 operazioni di switch dal fondo "(...) Liquidità classe A" ai fondi del comparto azionario "(...) Azioni Europa", "(...) Azioni Italia" e "(...) Azioni PMI America", effettuate nel periodo compreso tra il 9 novembre 2011 e 17 gennaio 2012.

2.1. Il ricorrente sostiene che — trattandosi di semplici switch — le "commissioni di ingresso", per un importo complessivo di € 286,85, non erano dovute e che, inoltre, il rilevante ritardo della risposta (intervenuta solo nel mese di dicembre 2013, a fronte di una richiesta avanzata

a seguito degli switch del novembre 2011), e il conseguente stato di incertezza in merito ad una informazione essenziale, protrattosi per lungo tempo, lo avrebbe dissuaso dall'effettuare altri investimenti nel comparto azionario, con una perdita stimabile in complessivi € 23.730,00.

2.2. (...) replica, ribadendo di avere fornito al ricorrente tutta documentazione di legge, da cui sono desumibili le informazioni chieste dal medesimo ricorrente in ordine alle commissioni di cui trattasi; informazioni reperibili, inoltre, anche sul sito web della SGR.

2.3. (...) Capital SGR replica, precisando di avere già provveduto a fornire al ricorrente tutti i chiarimenti del caso con comunicazione del 13 dicembre 2013 nella quale si ammette l'anomalia nel funzionamento dei propri sistemi con riferimento ad alcune operazioni e, di conseguenza, si riconosce al ricorrente l'importo di € 286,85, già accreditato con bonifico bancario a valere sul suo conto corrente.

2.4. Il Collegio ritiene la infondata la richiesta risarcitoria avanzata dal ricorrente.

Vero è infatti che appare eccessivo il lasso di tempo trascorso tra la richiesta di chiarimenti in merito all'applicazione delle commissioni di ingresso in caso di switch da un fondo ad un altro, e la risposta dell'intermediario.

Nondimeno, stante l'esiguità degli importi addebitati (e, peraltro, successivamente restituiti) a titolo di commissione per gli switch — in totale, € 286,85, per 7 switch —, non appare plausibile ritenere che la mancanza di informazioni sul punto possa avere indotto il ricorrente (che, peraltro, sembra essere consapevole che l'addebito sia stato dovuto ad un semplice errore) a non effettuare analoghe operazioni; tanto più ove si consideri l'incidenza minima delle commissioni rispetto alle somme impegnate negli switch di cui trattasi (quasi 20.000 euro).

3. Con il terzo capo del ricorso viene chiesto il risarcimento del danno asseritamente provocato dalla mancata informativa in ordine alla fusione e al cambiamento di profilatura del fondo "(...) focus azioni europa" — incorporato nel fondo "(...) Azioni Europa Multimanager" e divenuto "(...) Azioni Europa" — del quale deteneva n. 807,163 quote, alla data del 31 maggio 2011.

3.1. Il ricorrente si duole di non avere ricevuto alcuna informativa, né in forma orale né per iscritto, sia con riferimento a tale incorporazione che in merito alla natura, ai rischi e alle implicazioni relative all'operazione, al fine di consentirgli di effettuare delle scelte ponderate di investimento o disinvestimento

Afferma che, ove portato a conoscenza di ciò, avrebbe esercitato il diritto di recesso e, inoltre, si sarebbe astenuto dalla sottoscrizione di tutti gli switch che riguardavano la sottoscrizione dei (...) Azioni Europa".

Chiede, pertanto, la somma di € 1.490,00 a titolo di risarcimento del danno subito.

3.2. (...) Capital SGR replica deducendo che, alla data di esecuzione della suddetta fusione per incorporazione tra fondi (30 maggio 2011), il ricorrente non risultava essere intestatario di alcuna quota dei fondi interessati e che, comunque, l'operazione gli è stata comunicata nel dettaglio sia prima che dopo l'intervenuta fusione.

3.3. Il Collegio rileva che la doglianza è sfornita di riscontro probatorio.

Invero, il ricorrente non ha fornito alcuna evidenza documentale idonea dimostrare che alla data in cui le fusioni tra fondi hanno avuto efficacia (31 maggio 2011), egli fosse titolare di quote di fondi che, in virtù dei suddetti riassetti, siano stati incorporati in altri fondi dalle caratteristiche a quest'ultimo non note.

In mancanza di riscontro probatorio a sostegno della contestazione del ricorrente, il relativo capo di ricorso deve pertanto essere respinto.

4. Con il quarto capo del ricorso viene chiesto il risarcimento delle somme addebitate al ricorrente, per complessivi € 328,42, a titolo di "oneri accessori" con riferimento ad una serie di operazioni di switch eseguite nel periodo compreso tra il 10 novembre 2011 e il 7 marzo 2012.

4.1. Il ricorrente si duole di non essere stato informato, al momento della sottoscrizione, che per l'operazione di switch sarebbero stati applicati oneri accessori; ripropone, inoltre, la censura relativa all'asserita inosservanza della forma scritta (cfr. § 1.1, lett. d).

Chiede, pertanto, l'annullamento delle relative operazioni ovvero, in alternativa, la corresponsione di "un risarcimento per ciascuno switch pari alla differenza tra il valore corrente delle quote, attualizzata alla data del 31 ottobre 2015, e quello della data in cui è stato effettuato lo switch, per un totale di € 30.595,00".

4.2. (...) Capital SGR — e, conformemente, (...) — replicano deducendo che gli importi di cui trattasi non costituiscono un'ulteriore voce di costo a detrazione dell'importo liquidato a favore del cliente, ma una mera evidenza contabile dei diritti fissi e delle eventuali commissioni di sottoscrizione e di rimborso che sono stati addebitati in riferimento alle quote oggetto di disinvestimento. Quanto alla forma scritta, rinviando a quanto già rappresentato con riferimento al primo capo del ricorso.

4.3. In proposito, il Collegio rileva che le somme, indicate come "oneri accessori", riportate nelle note di eseguito inviate dall'intermediario, non costituiscono importi prelevati al cliente in ragione delle operazioni di switch eseguite, ma rappresentano diritti fissi e commissioni di sottoscrizione e di rimborso che sono già stati addebitati in riferimento alle quote oggetto di disinvestimento (peraltro compensabili, sotto il profilo fiscale, con eventuali plusvalenze successivamente maturate); ritiene, pertanto, infondata anche la suddetta doglianza.

5. Con il quinto capo del ricorso, si deduce la mancata consegna, da parte della banca convenuta, della documentazione richiesta in data 7 e 9 aprile 2015, e si chiede, a titolo di risarcimento, la somma di € 15.000,00.

Il Collegio rileva in proposito 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.

Pertanto — considerato che l'Ombudsman-Giurì Bancario, a norma di Regolamento, può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie — dichiara il suddetto capo del ricorso inammissibile.

In conclusione, il Collegio accoglie parzialmente il primo capo del ricorso, nei sensi e nei termini di cui in motivazione e, pertanto, dichiara (...) Capital SGR tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova — a corrispondere al ricorrente l'importo di € 1.000,00.

Per il resto, lo dichiara in parte inammissibile e in parte infondato.

5.3.3. Cessazione del rapporto tra promotore e banca – Comunicazione tramite posta ordinaria – Carenza di idonea documentazione a comprova – Risarcimento del danno subito dal cliente

La banca è responsabile per la condotta posta in essere dal suo promotore finanziario, anche se successiva alla cessazione dell'incarico che non sia stata adeguatamente comunicata al cliente che, incolpevolmente ha, quindi, fatto affidamento in ordine alla perdurante sussistenza del predetto rapporto (decisione del 10 febbraio 2016, ricorso n. 561/2015).

La ricorrente espone:

1. di avere corrisposto nel corso dell'anno 2011, al sig. (...) (...), quale promotore Finanziario di MPS S.p.A., complessivi € 65.000 e più precisamente:

- a) euro 40.000,00, mediante due bonifici di € 20.000,00 ciascuno, eseguiti in data 8 luglio 2011;
- b) euro 20.000,00, mediante due bonifici di € 10.000,00 ciascuno, eseguiti in data 17.10.2011;
- c) euro 5.000,00, mediante bonifico eseguito in data 16.11.2011;
2. che successivamente, in data 17.10.2013, su sollecitazione dello stesso promotore gli consegnava ulteriori euro 30.000,00, a mezzo dei seguenti assegni circolari:
 - a) il primo, per euro 20.000,00, intestato a tale (...) (...) Paolo;
 - b) gli altri due, per euro 5.000,00 ciascuno, intestati al medesimo promotore (...);
3. che tutte le predette somme — come successivamente appreso — non sono mai state utilizzate per investimenti finanziari.

La ricorrente precisa, inoltre, che la provvista di complessivi € 65.000,00 utilizzata per i bonifici di cui al punto n. 1 disposti dal conto corrente intrattenuto presso intermediario diverso dalla banca convenuta, proveniva comunque da Banca (...) di Siena, cui Banca (...) è subentrata.

Aggiunge, con riferimento all'emissione dell'assegno in favore del Sig. (...) (...) Paolo, di cui al punto n. 2, che la relativa richiesta perveniva dal promotore finanziario il quale aveva consigliato al ricorrente di procedere all'acquisto di strumenti finanziari dal medesimo Sig. (...), circostanza questa che sarebbe indirettamente confermata da quest'ultimo che ha appunto affermato di aver ricevuto l'importo di cui al predetto assegno sia pure a diverso titolo (ossia a titolo di rimborso per somme precedentemente affidate al promotore per altri investimenti).

La ricorrente chiede, pertanto, il pagamento di complessivi € 95.000,00, oltre interessi e rivalutazione, a titolo di responsabilità oggettiva dell'intermediario per l'illegittima condotta tenuta dal promotore finanziario.

A tali doglianze ha replicato Banca (...) — che, nel frattempo, è divenuta titolare del rapporto di conto corrente intestato alla ricorrente, in virtù di cessione di ramo d'azienda da Banca (...) di Siena — deducendo, in particolare, che:

1. in merito ai 65.000,00 euro asseritamente trasferiti mediante bonifici bancari, dall'analisi degli estratti di conto corrente della ricorrente non emerge alcun trasferimento di denaro in favore del promotore finanziario;
2. l'assegno circolare di € 20.000,00 risulta intestato a soggetto diverso dall'intermediario (ossia al Sig. (...) (...) Paolo);
3. i due assegni di € 5.000,00 ciascuno sono effettivamente intestati al promotore finanziario, Sig. (...) (...);
4. ad ogni buon conto, la banca si è resa disponibile a riconoscere alla ricorrente la somma di € 10.000,00 a titolo di risarcimento.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, rileva quanto segue.

A) Per il capo con cui si chiede il risarcimento del danno di € 65.000,00, che il ricorrente deduce di avere trasferito al promotore mediante bonifici bancari, la domanda è inammissibile ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. a), 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: [...] il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo”*.

Nella specie, i fatti su cui si basa la pretesa della ricorrente sono anteriori di più di due anni rispetto alla presentazione del reclamo: i bonifici contestati risalgono all'anno 2011; mentre il reclamo è stato presentato all'Ufficio Reclami della banca in data 3 aprile 2015.

Pertanto, il Collegio dichiara inammissibile detto capo del ricorso.

B) Appare invece ammissibile il capo con cui si chiede il risarcimento di complessivi € 30.000,00 portata da assegni intestati sia al Sig. (...) (...) Paolo (per euro 20.000) sia al promotore stesso (per euro 10.000).

La domanda è fondata per le ragioni che seguono.

L'intermediario ha assegnato alla ricorrente il promotore finanziario (...) (...) a far data dal 23 marzo 2010 (cfr. la comunicazione del 23 dicembre 2015).

A partire dal mese di ottobre 2013, lo stesso intermediario ha ricevuto segnalazioni da parte della propria clientela aventi ad oggetto anomalie nella condotta del promotore con i clienti; tali segnalazioni sono state poi comunicate alla Consob (cfr. Delibera Consob n.14909, di radiazione del Sig. (...) dall'Albo unico dei promotori finanziari).

In data 2 settembre 2013, la banca ha provveduto a interrompere il rapporto di agenzia con il Sig. (...) (cfr. la nota del 4 dicembre 2015).

A seguito della richiesta con cui la Segreteria tecnica ha chiesto all'intermediario di sapere *“se e in quale data la banca ha informato la ricorrente dell'avvenuta cessazione del rapporto contrattuale col promotore finanziario ovvero della condotta dello stesso la quale è stata oggetto di segnalazione alla Consob”*, la banca medesima ha prodotto una lettera indirizzata alla ricorrente e datata 12 settembre 2013 nella quale si faceva presente che il Sig. (...) *“ha interrotto il rapporto di agenzia con la banca (...) di Siena e che pertanto non fa più parte della nostra organizzazione commerciale”* e, contestualmente, si indicava il nominativo del nuovo promotore assegnato alla cliente.

Nella nota di accompagnamento indirizzata alla Segreteria tecnica, la banca precisava che la suddetta comunicazione inoltrata alla ricorrente era stata trasmessa *“per posta ordinaria”* (cfr. nota del 13 gennaio 2016).

Sicché, con lettera del 18 gennaio 2016, la Segreteria tecnica chiedeva alla ricorrente di sapere se avesse *“ricevuto comunicazioni da parte della banca aventi ad oggetto la cessazione del rapporto di agenzia tra la medesima e il promotore finanziario, Sig. (...) (...)”*.

In risposta a tale missiva, la ricorrente affermava *“di avere avuto notizia della cessazione dei rapporti tra la banca e il promotore Sig. (...) (...), nella prima decade del mese di marzo 2014, recandosi presso gli sportelli bancari per una operazione”* (cfr. fax del 20 gennaio 2016).

Deve pertanto ritenersi — stante la indiretta, ma inequivoca, contestazione specifica di cui si è detto da parte della ricorrente — che la banca non abbia fornito idonea documentazione atta a comprovare l'intervenuta comunicazione della cessazione del rapporto di agenzia in data anteriore a quella della dazione del danaro di cui trattasi al promotore finanziario (17 ottobre 2013).

Dalla mancata tempestiva informativa di cui sopra deriva la responsabilità della banca — la quale ha concorso a determinare l'incolpevole affidamento della ricorrente in ordine alla perdurante sussistenza, in capo al Sig. (...) (...), della qualità di promotore dell'intermediario convenuto — ai sensi dell'art. 31 del TUF in base al quale *“il soggetto abilitato che conferisce l'incarico è responsabile in solido dei danni arrecati a terzi dal promotore finanziario, anche se tali danni siano conseguenti a responsabilità accertata in sede penale”*.

Né vale obiettare — come tenta di fare la banca al fine di sottrarsi alla responsabilità a suo carico — che uno dei tre assegni in questione, quello di € 20.000,00, era stato intestato a soggetto diverso dal promotore, ossia a tale Sig. (...) (...) Paolo.

Basti in proposito osservare — fermo restando che le illecite modalità di distrazione di somme di pertinenza dei clienti messe in atto dal promotore (acquisizione di mezzi di pagamento intestati a terzi) trovano conferma nella delibera di radiazione del medesimo promotore adottata dalla Consob (delibera n. 19409) — che, come già rilevato dal Collegio, *“la circostanza che il cliente abbia consegnato al promotore somme di denaro con modalità difformi da quelle con cui quest'ultimo sarebbe legittimato a riceverle non vale — neppure in caso di indebita appropriazione*

di dette somme da parte del promotore — ad interrompere il nesso di causalità esistente tra lo svolgimento dell'attività dello stesso e la consumazione dell'illecito, non precludendo, quindi, la possibilità di invocare la responsabilità solidale dell'intermediario preponente” (vedi ricorso n. 1073/2013, decisione del 23 aprile 2014).

La responsabilità solidale della banca risulta a fortiori sussistente con riferimento ai due assegni di € 5.000,00, ambedue indebitamente incassati direttamente dal promotore finanziario (non a caso, del resto, la banca (...) si è dichiarata disponibile a riconoscere al ricorrente l'importo di complessivi € 10.000,00 “a titolo di risarcimento”; cfr. la lettera del 16 maggio 2015, dimostrando così di ritenere sussistente la responsabilità del soggetto che ha cagionato il relativo danno).

In considerazione di tutto quanto sopra esposto, il Collegio in parte dichiara il ricorso inammissibile, in parte dichiara la banca (...) tenuta — entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova — a riconoscere alla ricorrente la somma di € 30.000,00, oltre agli interessi legali maturati su tale importo fino alla data dell'effettivo pagamento.

5.3.4. Acquisto azioni proprie – Richiesta di annullamento – Assenza di prove documentali in ordine alla legittimazione attiva – Inammissibilità del ricorso

Qualora la Segreteria tecnica abbia richiesto al ricorrente di trasmettere documentazione da cui risulti l'attuale titolarità dei titoli rispetto ai quali è stata proposta domanda risarcitoria nonché la sua qualità di socio e la misura della sua partecipazione nella società che aveva a suo tempo acquistato i predetti titoli e — nonostante un successivo sollecito — il ricorrente non abbia fornito i chiarimenti richiesti, il ricorso deve essere dichiarato inammissibile, stante la mancanza della prova documentale in ordine alla legittimazione attiva della parte ricorrente (decisione del 5 aprile 2016, ricorso n. 676/2015).

Il ricorrente deduce:

1. che la cooperativa ha acquistato, in data 10 luglio 2013, n. 810 azioni “Banca Popolare di (...)” al prezzo unitario di Euro 36 per azione, per un controvalore complessivo di Euro 29.160,00;
2. che — a seguito di esercizio del diritto di opzione nell'ambito di aumento di capitale, nonché per mezzo di acquisto del residuo di azioni rimaste inoperte — la medesima società è divenuta titolare di ulteriori n. 400 azioni, per un controvalore complessivo di Euro 14.400,00;
3. che, successivamente, si è rivolta invano alla banca convenuta al fine di vendere la totalità delle azioni;
4. che la banca ha violato le disposizioni normative e regolamentari in materia di trasparenza in quanto non ha fornito alla società, né al momento della sottoscrizione, né successivamente, una corretta informativa in merito alla difficoltà di smobilizzo delle azioni in questione (con particolare riferimento alla illiquidità del prodotto);
5. pertanto, la ricorrente chiede che vengano considerati non validamente perfezionati i predetti acquisti delle azioni “(...) Banca”, con relativa restituzione delle somme investite, pari a complessivi Euro 43.560,00.

La banca deduce, in via preliminare, l'incompetenza *ratione materiae* dell'Ombudsman, in quanto le richieste della ricorrente attengono a questioni di natura societaria, nonché la carenza di legittimazione attiva in capo al Sig., che agisce in questa sede in qualità di socio, essendo

legittimata attiva “*all’esercizio di azioni giudiziarie*” esclusivamente la società ricorrente, ormai cancellata dal registro delle imprese.

Nel merito, la banca ribadisce la correttezza dell’informativa fornita alla ricorrente al momento dell’effettuazione dell’investimento e l’impossibilità di riacquistare azioni proprie a causa dei limiti stringenti posti dalla normativa in materia.

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

Al fine di verificare la fondatezza dell’eccezione formulata dalla banca convenuta, la Segreteria Tecnica ha inviato al Sig. una prima richiesta di chiarimenti in data 25 novembre 2015.

Non avendo ricevuto riscontro, la Segreteria tecnica ha rinnovato l’invito con nota del 17 dicembre 2015, con la quale ha peraltro chiesto l’invio di documentazione da cui risultasse la qualità di socio del ricorrente, ovvero la misura della sua partecipazione alla società, nonché l’attuale titolare delle azioni in questione, originariamente detenute dalla società cancellata dal registro delle imprese in data 7 ottobre 2014.

Successivamente all’invio del sollecito, il ricorrente riscontrava la prima comunicazione inviata dalla Segreteria tecnica, senza menzionare la seconda, e forniva i chiarimenti ivi richiesti, ma non dava alcuna spiegazione, né allegava alcun documento, al fine di dimostrare — come chiesto — la sua qualità di socio e la misura della sua partecipazione, né precisava chi fosse l’attuale titolare delle azioni originariamente di pertinenza della società cancellata; anzi, dichiarava: “*Non dispongo pertanto di altra documentazione oltre a quella già a Voi inviata e in Vostro possesso*”.

Pertanto, non risultando agli atti la prova documentale in ordine alla legittimazione attiva del ricorrente, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

5.4. Prova testimoniale

5.4.1. *Aumento del capitale sociale – Esercizio dei diritti di opzione – Comunicazione alla casella di posta del cliente – Assenza di prove documentali circa l’invio – Asserita prova testimoniale – Impossibilità di acquisizione*

Qualora la banca convenuta non abbia fornito documentazione atta a dimostrare l’inserimento della comunicazione di aumento del capitale sociale (contenente anche le modalità e la tempistica per l’esercizio dei diritti di opzione) nella casella postale prescelta dal cliente, non può essere ritenuta ammissibile la richiesta di prova testimoniale sul punto, in quanto l’istruttoria del procedimento innanzi all’Ombudsman non prevede, quale mezzo di prova, l’acquisizione di testimonianze di terzi.

Ove la banca non abbia dimostrato di avere inoltrato all’interessato la comunicazione di aumento del capitale sociale, l’intermediario è da ritenere inadempiente rispetto agli obblighi previsti nel contratto di deposito titoli — secondo cui “nel caso di esercizio del diritto di opzione, la banca chiede istruzioni al cliente” — e deve, quindi, considerarsi responsabile del danno subito dal ricorrente a causa della vendita delle opzioni eseguita d’ufficio dall’intermediario (decisione del 29 febbraio 2016, ricorso n. 726/2015).

Il ricorrente espone:

1. di aver appreso, in data 6 giugno 2015, che Banca (...) S.p.A., di cui possedeva 8.000 azioni depositate presso la banca convenuta, avrebbe effettuato un'operazione di aumento di capitale che si sarebbe conclusa il 25 giugno 2015;
2. l'operazione prevedeva l'assegnazione di 7 azioni ogni azione posseduta, al prezzo di € 1,17; le opzioni erano esercitabili entro le ore 15.30 del 25 giugno 2015 e negoziabili fino al 19 giugno 2015;
3. di aver deciso, in data 22 giugno 2015, di sottoscrivere l'aumento di capitale, esercitando le opzioni assegnategli;
4. di non aver potuto eseguire la suddetta operazione in quanto le opzioni a lui assegnate erano state vendute dalla banca convenuta in data 19 giugno 2015.

Ritenendo illegittima la vendita in quanto disposta dalla banca senza la sua autorizzazione, il ricorrente chiede la somma di € 12.907,05 a titolo di risarcimento del danno subito, corrispondente alla differenza tra il controvalore (€ 98.560,00) delle 56.000 azioni che avrebbe sottoscritto - calcolato alla data del 26 giugno 2015 (primo giorno di trattazione dei titoli successivo alla chiusura dell'operazione di aumento di capitale), al prezzo medio di € 1,76 - e l'importo di 1) € 65.520,00 corrispondente alla spesa che avrebbe sostenuto per aderire all'aumento di capitale; 2) € 20.132,25, corrispondente alla somma ricavata dalla vendita delle opzioni.

La banca replica, deducendo:

- a) che, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 1, comma 2 del contratto di deposito e custodia titoli sottoscritto dal ricorrente (che prevede che *“nel caso di esercizio del diritto di opzione [...], la banca chiede istruzioni al cliente e provvede all'esecuzione dell'operazione soltanto a seguito di ordine scritto [...]”* e che *“in mancanza di istruzioni in tempo utile la banca cura la vendita dei diritti di opzione per conto del cliente”*), l'intermediario aveva provveduto ad informare il ricorrente circa le caratteristiche e le tempistiche relative all'operazione societaria in questione, chiedendogli, altresì, di comunicare alla banca, entro il 18 giugno 2015, se avesse intenzione di esercitare i diritti di opzione e avvertendolo, che in mancanza di istruzioni, esso avrebbe provveduto, in data 19 giugno 2015, a vendere i titoli sul mercato;
- b) che la suddetta informativa era riportata in un comunicazione che era stata inserita, *“alcuni giorni prima del 18 giugno 2015”*, nella casella postale n. 195 presso la filiale di Milano n. 390, *“in virtù di apposita scrittura con la quale, tempo addietro, [il ricorrente] aveva dato disposizione di recapitare tutta la corrispondenza a lui indirizzata – ivi compresa, dunque, quella relativa al deposito titoli a custodia – presso la casella postale ed esonerato l'istituto di credito da ogni responsabilità «a qualsiasi titolo e causa», così assumendo su di sé ogni rischio connesso al mancato ritiro della posta”*;
- c) che - non avendo ricevuto dal ricorrente, in tempo utile, alcuna istruzione in merito alle opzioni in questione - aveva correttamente provveduto, in data 19 giugno 2015, a vendere i titoli sul mercato, accreditando il ricavato sul conto corrente del cliente.

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

Il ricorrente deduce che la vendita dei diritti di opzione è stata effettuata *“senza alcuna autorizzazione del titolare”*.

Sul punto, la banca sostiene, invece, di aver correttamente informato il ricorrente (in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 1, comma 2 del contratto di deposito titoli) della necessità di fornire istruzioni all'intermediario circa le opzioni in suo possesso entro il giorno 18 giugno 2015, inserendo la relativa comunicazione nella casella postale n. 195, presso la filiale di Milano n. 390. Evidenzia, infatti, che tale modalità di recapito delle comunicazioni era stata espressamente richiesta dal ricorrente, con la sottoscrizione di una *“apposita scrittura”*, esonerando così *“l'istituto*

di credito da ogni responsabilità «a qualsiasi titolo e causa», così assumendo su di sé ogni rischio connesso al mancato ritiro della posta”.

La banca convenuta, tuttavia, non ha fornito documentazione atta a dimostrare l’inserimento della comunicazione in questione nella casella postale; chiede, pertanto, di poter articolare sul punto una “prova testimoniale”.

Tale richiesta deve essere ritenuta inammissibile in quanto l’istruttoria del procedimento innanzi all’Ombudsman non prevede, quale mezzo di prova, l’acquisizione di testimonianze di terzi (art. 10, del Regolamento).

Ne consegue che non vi è dimostrazione dei fatti allegati dalla banca la quale, pertanto, è da ritenere inadempiente rispetto agli obblighi di cui all’art. 1, comma 2, del contratto di deposito titoli secondo cui “*nel caso di esercizio del diritto di opzione [...], la banca chiede istruzioni al cliente [...]*” e, di conseguenza, responsabile del danno subito dal ricorrente a causa della vendita delle opzioni eseguita dall’intermediario in data 19 giugno 2015.

Non essendo possibile stabilire con certezza se ed entro quali limiti, in caso di osservanza da parte dell’intermediario degli obblighi informativi a suo carico, il ricorrente avrebbe aderito all’operazione di aumento di capitale, il Collegio ritiene che il danno subito dal ricorrente debba identificarsi con la perdita della possibilità di sottoscrivere le nuove azioni della banca, e debba essere quantificato mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell’art. 1226 c.c., tenendo conto della circostanza che — a parte la quotazione indicata dal ricorrente nella giornata immediatamente successiva alla chiusura dell’operazione di aumento di capitale (1,76, al 26 giugno 2015) — nei giorni successivi, l’andamento del titolo ha fatto registrare un andamento discontinuo con rilevanti picchi negati (ad esempio: 1,62 al 29 giugno 2015, e 1,49 al 7 luglio).

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 al ricorrente la somma di € 1.500,00, come sopra determinata.

5.4.2. Acquisto BTP – Asserita assicurazione da parte della banca circa il prezzo di realizzo – Mancanza di prove documentali – Dichiarazione testimoniale di un terzo – Impossibilità di acquisizione – Rigetto del ricorso

Posto che la “testimonianza” non è prevista quale mezzo di prova esperibile in corso di istruttoria del procedimento innanzi all’Ombudsman-Giurì Bancario (art. 10, del Regolamento), non può essere acquisita la dichiarazione testimoniale di un terzo (allegata al ricorso e con la quale si conferma “totalmente la ricostruzione in fatto contenuta nel ricorso” stesso, così come esposta dal cliente) (decisione del 9 marzo 2016, ricorso n. 797/2015).

La ricorrente espone:

1. di aver sottoscritto, in data 11 marzo 2015, “BTP 01ST46 3,25%”, per un valore nominale pari ad € 65.000,00, dopo che la banca le aveva assicurato – tramite diversi contatti telefonici intercorsi con il Sig. (...), suo figlio – che il prezzo di sottoscrizione dei titoli sarebbe stato “*reso noto con apposito regolamento il giorno 16 marzo 2015*”, ma che, verosimilmente, sarebbe stato pari a circa € 99,73;

2. che la banca, intorno alle ore 18:06:00 dello stesso giorno, aveva contattato il Sig. (...), comunicandogli “*che il prezzo di acquisto del BTP sicuramente non poteva essere quello riferito nella mattinata, ma certamente maggiore*”;
3. di avere, pertanto, chiesto al figlio di revocare l’operazione in questione, che, tuttavia, non era più possibile effettuare;
4. di aver appreso, in data 16 marzo 2015, che il prezzo a cui aveva sottoscritto i titoli era pari ad € 133,20.

La ricorrente contesta la condotta tenuta dalla banca nella vicenda in questione e chiede che l’Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare all’intermediario di corrispondere “*l’importo pagato per l’acquisto dei titoli in discussione, oltre agli interessi legali maturati su tale somma dalla data di acquisto sino a quella dell’effettivo pagamento, ed oltre alle commissioni sostenute per il predetto acquisto, dietro retrocessione dei titoli (e di eventuali interessi percepiti)*”.

La banca replica, deducendo l’infondatezza del ricorso.

Il Collegio osserva che non risulta agli atti del procedimento alcuna evidenza documentale idonea a dimostrare il verificarsi del fatto su cui si basa la pretesa della ricorrente, ossia che la banca aveva assicurato al Sig. (...) che il prezzo del BTP in questione sarebbe stato pressoché “alla pari” (né risulta agli atti alcun documento da cui possa desumersi la disposizione di revoca dell’ordine di cui trattasi).

Né, tantomeno, assume rilievo in questa sede la “dichiarazione testimoniale” resa da un terzo e allegata e allegata al ricorso (con la quale si conferma “*totalmente la ricostruzione in fatto contenuta nel predetto ricorso*”) posto che, come già affermato nella decisione adottata dal Collegio nella riunione del 29 febbraio 2015 (ricorso n. 726/2015), l’istruttoria del procedimento innanzi all’Ombudsman-Giuri Bancario non prevede, quale mezzo di prova, l’acquisizione di testimonianze di terzi (art. 10, del Regolamento).

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

5.4.3. *Esercizio dei diritti di opzione – Asserito ordine impartito in filiale – Testimonianza di un terzo – Irrilevanza – Rigetto del ricorso*

Il principio secondo il quale l’Ombudsman-Giuri Bancario giudica esclusivamente in base alle prove documentali agli atti, osta all’assunzione, quale mezzo di prova, della testimonianza di un soggetto terzo rispetto al ricorrente; tanto più ove si tratti di testimonianza de relato (decisione del 13 maggio 2016, ricorso n. 704/2015).

Il ricorrente — titolare di azioni della (...) di (...) — si duole della mancata esecuzione della sua volontà di esercitare i diritti di opzione derivanti dall’aumento di capitale deliberato dall’emittente; precisa che nel frattempo tali diritti d’opzione sono stati “svenduti”, con ciò causando una notevole perdita economica; chiede pertanto il risarcimento del danno, quantificato in Euro 25.000,00.

La banca replica di aver opportunamente inviato al ricorrente, attraverso la piattaforma di *internet banking*, l’informativa denominata: “Avviso operazioni societarie” relativa all’aumento di capitale oggetto di contestazione, nella quale è riportata, oltre al calcolo presunto delle quantità di titoli e i relativi controvalori, l’espressa indicazione del termine ultimo per aderire all’operazione, ossia il 4 giugno 2015.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, osserva che quanto dedotto dalla banca in merito all'invio dell'informativa inviata al ricorrente — onde metterlo in condizione di esercitare i diritti d'opzione spettantigli entro il 4 giugno 2015 — non è contestato dal ricorrente medesimo il quale, anzi, nella nota del 9 dicembre 2015, afferma di essersi più volte recato, attraverso proprio delegato, presso la filiale della banca in data antecedente alla scadenza del suddetto termine (4 giugno 2015), al fine di manifestare la propria volontà di voler esercitare i diritti di opzione (cui la banca, nonostante le rassicurazioni fornite al padre del ricorrente, non avrebbe poi dato seguito per negligenza o dimenticanza).

Tuttavia, non risulta agli atti che il ricorrente abbia sottoscritto alcun ordine volto ad attuare il suo presunto intendimento.

Né può ritenersi idonea a dimostrare l'assunto, la ulteriore documentazione allegata al ricorso, consistente nella delega rilasciata al padre e nella testimonianza di un terzo soggetto.

In particolare, la delega — oltre ad essere di data incerta (art. 2704, c.c.) — è priva di qualsiasi elemento o segno che ne attesti la consegna o comunque la ricezione da parte della banca; sicché non può valere a dimostrare che l'intermediario, pur essendo a conoscenza delle intenzioni del ricorrente, non via abbia dato seguito.

Quanto alla testimonianza — peraltro di carattere "indiretto", dato che il testimone riferisce che, nell'occasione, sarebbe restato "*in macchina ad aspettar(e)*" e avrebbe quindi appreso i fatti *de relato* — essa è priva di rilievo nel procedimento innanzi all'Ombudsman (cfr., di recente, la decisione del 29 febbraio 2015, ric. n. 726/2015) che, nella fase istruttoria, prevede soltanto l'acquisizione di prove documentali (art. 10, del Regolamento).

Alla luce di quanto sopra, il Collegio rigetta il ricorso.

5.5. Dichiarazioni delle parti

5.5.1. Sottoscrizione titoli bancari - Asserita carenza informativa post contrattuale – verifica della documentazione – Smentita delle dichiarazioni del cliente – Infondatezza del ricorso

L'asserita assenza di un'informativa post contrattuale trova smentita negli estratti deposito titoli inviati al cliente successivamente all'acquisto di titoli bancari, posto che – in tale documentazione - risultano puntualmente tutte le informazioni rilevanti riguardanti le azioni in argomento (l'indicazione che si tratta di un prodotto non liquido, il prezzo medio di carico, il valore nominale, il prezzo di smobilizzo, il controvalore del titolo in caso di liquidazione al prezzo di smobilizzo indicato, la definizione di prodotto non liquido e la classe di rischio dello strumento e rating dell'emittente) (decisione del 19 luglio 2016, ricorso n. 248/2016).

Il ricorrente chiede l'annullamento del contratto di acquisto di titoli emessi dalla "Banca Popolare di (...)" — con conseguente restituzione delle somme investite — in quanto, in violazione degli obblighi di trasparenza e correttezza, gli sarebbero state fornite informazioni fuorvianti e non veritiere in sede di sottoscrizione: non gli sarebbe, cioè, stato fornito alcun documento da cui risultasse che si trattava di un prodotto illiquido e che, a seguito dell'entrata in vigore del Regolamento UE n. 575/2013, non era più possibile "dare seguito alla richiesta di rimborso delle

azioni”. Lamenta, inoltre, l’assenza di un’informativa post-contrattuale, come previsto dalla normativa in materia di prodotti finanziari illiquidi.

Posto che, se avesse saputo che le azioni non erano quotate e che non avrebbe avuto “nessuna possibilità di venderle”, non avrebbe sottoscritto l’investimento in contestazione, il ricorrente chiede l’intervento dell’Ombudsman a tutela delle sue ragioni.

La banca replica che il ricorrente, al momento della sottoscrizione, aveva ricevuto tutta la documentazione informativa in merito all’investimento in contestazione, anche con particolare riguardo all’illiquidità del prodotto acquistato e che, inoltre, tutta la documentazione contrattuale era risultata regolarmente sottoscritta. Anche l’invio delle comunicazioni post-contrattuali era stato correttamente eseguito.

La banca precisa, poi, che il citato Regolamento non sanciva alcun divieto per le banche di acquistare azioni proprie mediante il Fondo Acquisto Azioni Proprie, ma prevedeva taluni nuovi limiti autorizzativi e quantitativi al suo utilizzo.

Il Collegio, dall’esame della documentazione in atti, rileva che — in relazione alla sottoscrizione, in data 19 giugno 2014, di 32 azioni di “Banca Popolare di (...)” — il ricorrente deduce: 1) la non corretta informativa in sede precontrattuale, con particolare riferimento all’illiquidità del titolo; 2) la mancata informativa in merito al Regolamento UE n. 575/2013; 3) il mancato invio di estratti di deposito titoli successivi alla sottoscrizione, come previsto in materia di prodotti finanziari illiquidi.

Tutti i capi del ricorso sono infondati.

A) Per quanto riguarda la prima doglianza, è da rilevare che l’ordine di sottoscrizione dei titoli in contestazione reca le seguenti indicazioni: 1) presenza di un conflitto di interessi per collocamento di strumenti finanziari di propria emissione; 2) assenza della prestazione del servizio di consulenza da parte della banca; 3) appropriatezza dell’operazione finanziaria.

In merito, si rileva che l’investimento è stato reputato “appropriato” in quanto — nel questionario Mifid compilato e sottoscritto il 13 giugno 2014 — il ricorrente ha dichiarato di avere conoscenza in materia di azioni e di avere quale obiettivo di investimento quanto segue: *“crescita significativa del capitale nel tempo, sopportando anche forti oscillazioni di valore e conseguenti perdite in conto capitale, anche in relazione a fattori di mercato, al rischio di credito dell’emittente e alla scarsa liquidabilità del prodotto finanziario (rischio elevato)”*.

In calce al modulo di sottoscrizione, il ricorrente ha dichiarato di prendere atto delle indicazioni riportate e di dare espresso incarico alla banca ad eseguire l’ordine di acquisto.

Inoltre, contrariamente a quanto dedotto nel ricorso, è da rilevare che la banca ha fornito al ricorrente informazioni dettagliate anche con specifico riferimento alla illiquidità del titolo.

Invero, nella scheda di adesione, regolarmente sottoscritta, il ricorrente ha dichiarato di aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota Informativa e della Nota di Sintesi. Ha poi dichiarato di essere consapevole dei fattori di rischio richiamati nei predetti documenti e di conoscere ed accettare senza riserve le condizioni e le modalità dell’offerta in questione.

In tutti i predetti documenti consegnati al ricorrente, è appunto illustrato il rischio di liquidità connesso con l’investimento in questione, e segnatamente: **a)** la Nota di Sintesi, nella sezione D rubricata “Rischi”, indica il “rischio di liquidità” quale fattore di rischio connesso sia all’attività dell’emittente che alle azioni stesse; **b)** la Nota Informativa, ribadisce che sussiste un *“Rischio di liquidità connesso alle azioni”* (cfr. la sezione 2 denominata “Fattori di Rischio”); **c)** il rischio di liquidità è, infine, ulteriormente ribadito anche in sede di Documento di Registrazione (cfr., in particolare, il capitolo 4, paragrafo 1.8, rubricato appunto “Rischio di liquidità”).

Si osserva, infine, che in questi documenti sono dettagliatamente illustrate le caratteristiche delle azioni 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.

Pertanto, non ravvisando irregolarità nell'attività informativa della banca in sede di sottoscrizione dei titoli azionari bancari in argomento, il Collegio ritiene infondato il suddetto capo del ricorso.

B) In merito alla mancata informativa circa il contenuto del Regolamento UE n. 575/2013, è anzitutto da rilevare che, fermi restando gli obblighi informativi di legge, l'intermediario non ha alcuno specifico ulteriore obbligo di fornire una apposita informativa circa i provvedimenti normativi che potrebbero risultare applicabile alla fattispecie in caso di vendita del titolo.

Inoltre, il citato regolamento — diversamente da quanto asserito dal cliente — non sancisce alcun divieto per le banche di acquistare azioni proprie mediante il Fondo Riacquisto Azioni, limitandosi, invece, a prevedere taluni nuovi motivi autorizzativi e quantitativi al suo utilizzo.

Pertanto, atteso che la limitazione al riacquisto costituisce un aspetto della illiquidità delle azioni bancarie in esame, il Collegio ritiene infondato tale capo del ricorso posto che — come detto alla precedente lettera A — l'intermediario ha dettagliatamente descritto al cliente le caratteristiche e le implicazioni insite nella natura illiquida del prodotto finanziario acquistato.

C) In relazione all'asserita assenza di un'informativa post contrattuale, si rileva che tale affermazione del ricorrente trova smentita negli estratti deposito titoli inviati allo stesso successivamente all'acquisto in argomento.

In tali rendiconti periodici, infatti, sono sempre puntualmente riportate le seguenti informazioni rilevanti in relazione alle azioni della "Banca Popolare di (...)": 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*".

Il Collegio, quindi, ritiene infondata anche la doglianza del ricorrente relativa alla carente informativa successiva alla sottoscrizione delle azioni in questione.

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

5.6. Argomenti di prova

5.6.1. Sottoscrizione fondi comuni – Contestazione del questionario Mifid – Incompatibilità col questionario successivo – Argomentazione inconferente – Rigetto del ricorso

La circostanza che il precedente questionario MIFID presenti un profilo incompatibile con quello emerso dal questionario successivamente sottoscritto, non è di per sé sufficiente a dimostrare che la compilazione del documento anteriore sia stata effettuata dalla banca con lo scopo di rendere la profilatura del cliente compatibile con il prodotto da vendere (nella specie, fondi comuni di investimento); infatti, una tale evenienza potrebbe dipendere da una pluralità di fattori e, quindi, non può valere a dimostrare che l'intermediario abbia posto in essere una condotta non corretta con riferimento al primo questionario, sulla cui base sono stati posti in essere gli investimenti in contestazione (decisione del 13 maggio 2016, ricorso n. 26/2016).

La ricorrente espone:

1. che il Sig. (...) (...) (di 73 anni e privo di istruzione superiore) era titolare di un certo quantitativo di buoni di risparmio emessi dalla banca convenuta, sui quali aveva investito la somma di € 40.000,00;
2. che nel mese di gennaio 2015 – in prossimità della scadenza dei suddetti buoni – la banca convenuta aveva contattato il Sig. (...) per proporgli di investire la somma riveniente dalla liquidazione dei titoli in fondi comuni di investimento “(...) Cedola Attiva Aprile 2020” e “(...) Gestione Attiva Classica Aprile 2020”;
3. che il Sig. (...), in data 9 febbraio 2015, aveva sottoscritto quote del fondo “(...) Cedola Attiva Aprile 2020”, conferendo un importo pari a € 30.000,00, e del fondo “(...) Gestione Attiva Classica Aprile 2020”, conferendo un importo pari ad € 15.000,00.

La ricorrente evidenzia che la banca “*per poter vendere [i suddetti prodotti] ha compilato il questionario [MIFID] ad hoc affinché il padre fosse classificato con un profilo di investitore compatibile con il relativo rischio assunto*”; a tal riguardo rileva che un nuovo questionario è stato compilato dal padre, in sua presenza, in data 17 agosto 2015, e che quest'ultimo questionario ha rivelato un profilo assolutamente incompatibile con gli investimenti in contestazione.

Deduce, inoltre, che la banca, oltre a non consegnare la documentazione informativa obbligatoria, non ha correttamente informato il Sig. (...), all'atto della sottoscrizione dei prodotti finanziari in questione, in merito: 1) al grado di rischio assunto; 2) alla circostanza che, in caso di liquidazione anticipata, sarebbero state applicate commissioni d'uscita di rilevante importo.

Ritenendo che il Sig. (...) abbia subito un “*raggiro*” ad opera della banca convenuta, la ricorrente chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all'intermediario di annullare le operazioni di investimento in questione, con contestuale rimborso integrale della somma (€ 45.000,00) conferita dal padre.

La banca replica, deducendo:

- a) che il Sig. (...) si era recato presso la filiale della banca già in data 12 gennaio 2015, in occasione dell'avvicinarsi della scadenza dei buoni di risparmio di cui era titolare;
- b) che, in quell'occasione, era stato illustrato al cliente che l'eventuale rinnovo dei buoni di risparmio sarebbe avvenuto ad un tasso molto inferiore rispetto a quelli scaduti (da 1,30% a 0,30%) e che anche le obbligazioni in collocamento in quel periodo garantivano rendimenti bassi (legati all'Euribor 3 mesi);
- c) che — “*non essendo tali opzioni gradite al cliente, alla ricerca di un rendimento almeno pari a quello dei titoli scaduti*” — gli era stato proposto, in alternativa, di investire i propri risparmi nei fondi “(...) Cedola Attiva Aprile 2020” e “(...) Gestione Attiva Classica Aprile 2020”, e gli erano stati consegnati i KIID relativi a detti OICR;
- d) che, in data 9 febbraio 2015, il Sig. (...), recatosi nuovamente in filiale, provvedeva a compilare e a sottoscrivere il questionario MIFID di profilatura e procedeva alla sottoscrizione dei fondi in questione, conferendo la somma di € 30.000,00 nel fondo “(...)

Cedola Attiva Aprile 2020” e la somma di € 15.000,00 nel fondo “(...) Gestione Attiva Classica Aprile 2020”;

- e) che ambedue i suddetti fondi risultano adeguati al profilo di investitore emerso dal questionario MIFID; che Sig. (...) era stato correttamente informato di tutti i rischi derivanti dagli investimenti in questione nonché delle commissioni d’uscita previste in caso di liquidazione anticipata degli stessi; che era stata consegnata al Sig. (...) i KIID relativi ai fondi in esame, che il medesimo cliente ha dichiarato di aver ricevuto e di aver visionato;
- f) che il Sig. (...) era stato informato e aveva preso atto della situazione di conflitto di interessi in cui versava la banca convenuta, quale collocatrice di fondi gestiti da una SGR appartenente al medesimo gruppo;
- g) che il secondo questionario MIFID — datato 17 agosto 2015 e dal quale emerge un profilo incompatibile con gli investimenti in questione — è stato compilato e sottoscritto dal Sig. (...) alla presenza della Sig.ra (...), *“la quale ha intuibilmente esercitato pressione sul genitore affinché rispondesse alle domande secondo uno schema prefissato e finalizzato al risultato che intendeva ottenere, ossia dimostrare (ex post) l’inadeguatezza dell’investimento”*;
- h) che *“è dunque evidente che non vi sia spazio per una valutazione dell’investimento effettuata sulla base di una profilatura posteriore alla sottoscrizione dei fondi comuni, potendo ovviamente questa seconda classificazione orientare le sole scelte d’investimento successive ad essa”*.

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

1. In merito all’asserita irregolarità del questionario MIFID compilato e sottoscritto dal Sig. (...), in data 9 febbraio 2015, non vi è alcuna evidenza da cui risulti che la compilazione del documento sia stata effettuata dalla banca con lo scopo di rendere la profilatura del cliente compatibile con il prodotto da vendere, ovvero che il ricorrente non avesse *“consapevolezza di ciò che stava firmando”*.

Ciò, in particolare, non può essere desunto, come vorrebbe il ricorrente, dalla circostanza che il nuovo questionario MIFID, compilato nel mese di agosto 2015, presenti un profilo incompatibile con quello emerso dal precedente questionario.

Il verificarsi di una tale evenienza, infatti, potendo dipendere da una pluralità di fattori, non può valere a dimostrare che l’intermediario abbia posto in essere una condotta non corretta con riferimento al primo questionario, sulla cui base sono stati posti in essere gli investimenti in contestazione.

Pertanto, il Collegio ritiene infondato il suddetto capo del ricorso.

2. Per quanto attiene all’altra contestazione formulata dalla ricorrente (mancata consegna, al Sig. (...), della documentazione obbligatoria e omessa informativa in merito ai profili di rischio degli investimenti in questione e alla presenza di commissioni di uscita), è da rilevare che il Sig. (...), sottoscrivendo i moduli d’acquisto delle quote dei fondi “(...) Cedola Attiva Aprile 2020” e “(...) Gestione Attiva Classica Aprile 2020”, ha dichiarato di aver ricevuto e preso visione dei KIID (documenti contenenti le informazioni chiave) relativi ai suddetti prodotti.

In tali documenti sono indicate tutte le caratteristiche dei prodotti sottoscritti, compresi i possibili rischi connessi agli investimenti in questione (che, comunque, presentano profili di rischiosità media, compatibili con le risultanze della profilatura MIFID effettuata precedentemente) e la previsione — nonché i criteri per calcolarne l’ammontare — delle commissioni addebitate nel caso in cui gli investimenti fossero stati liquidati prima della loro naturale scadenza.

Il Sig. (...) ha, altresì, firmato i moduli con cui si avvertiva il cliente della situazione di conflitto di interesse in cui versa la banca convenuta in quanto collocatrice di prodotti emessi da una SGR appartenente al suo stesso gruppo societario.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio ritiene che il Sig. (...), in occasione della sottoscrizione dei fondi, abbia ricevuto tutte le informazioni necessarie per giungere consapevoli decisioni di investimento e, di conseguenza, ritiene infondato anche il capo del ricorso in questione.

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

6. QUESTIONI DI PROCEDURA

6.1. Pendenza del processo civile o della mediazione

6.1.1. *Acquisto titoli bancari – Contestazione sull’informativa in sede precontrattuale – pendenza procedimento penale – Inammissibilità del ricorso*

Qualora i fatti posti a base del ricorso siano sostanzialmente coincidenti con quelli descritti in una denuncia-querela sporta dal ricorrente all’Autorità competente (acquisto azioni bancarie e asserita carenza informativa precontrattuale) a seguito della quale si è aperto un procedimento penale, il ricorso deve essere dichiarato inammissibile, posto che – secondo quanto previsto nel Regolamento - all’Ombudsman non possono rivolgersi i clienti degli intermediari finanziari che abbiano portato il fatto oggetto di controversia all’esame dell’Autorità giudiziaria (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 558/2015).

Il ricorrente espone che, nell’agosto del 2013, aveva investito in azioni emesse dalla banca convenuta, in quanto gli era stato dalla stessa assicurato che si trattava di un investimento che avrebbe potuto liquidare in qualsiasi momento; nel settembre 2014, avendo necessità di utilizzare le somme investite, aveva scoperto che si trattava, in realtà, di un prodotto finanziario illiquido.

Considerato che non aveva mai sottoscritto il questionario Mifid e che la banca non lo aveva informato delle caratteristiche e della natura delle azioni in questione, il ricorrente chiede la restituzione dell’intera somma conferita di € 70.000,00, oltre agli interessi legali maturati, sottolineando che la sua richiesta di vendere i titoli non era stata mai eseguita.

La banca replica che, presso la procura della Repubblica del Tribunale di Ascoli Piceno, era pendente il procedimento penale in ordine al quale la Guardia di Finanza aveva provveduto a notificare allo stesso intermediario il “decreto di esibizione documentale e contestuale acquisizione documentazione”; pertanto, la banca – considerato che i fatti oggetto della controversia sottoposta al giudizio dell’Ombudsman sono gli stessi fatti previamente sottoposti all’esame della predetta procura - chiede di dichiarare il ricorso inammissibile, essendo stata già adita l’Autorità giudiziaria da parte del ricorrente.

Il Collegio, dall’esame della documentazione in atti, rileva quanto segue.

I fatti posti a base del ricorso all’Ombudsman sono sostanzialmente coincidenti con quelli descritti in una denuncia-querela sporta dal ricorrente all’Autorità competente (nella quale si è, peraltro, riservato di costituirsi parte civile “nell’instaurando procedimento penale”), in data 22 giugno 2015, nei confronti di due dipendenti della banca convenuta, in quanto asseritamente

responsabili di avergli consigliato, nell'agosto 2013, l'acquisto dei titoli azionari "Banca Popolare di (...)".

A seguito della presentazione della denuncia-querela, il Tribunale di Ascoli Piceno ha aperto un procedimento penale per il reato di truffa di cui all'art. 640 c.p.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara inammissibile il ricorso in applicazione dell'art. 7, comma 1, lett. b), secondo cui all'Ombudsman non possono rivolgersi i clienti degli intermediari finanziari che abbiano portato il fatto oggetto di controversia all'esame dell'Autorità giudiziaria.

Il Collegio, pertanto, dichiara il ricorso inammissibile.

6.1.2. Trasferimento somme al promotore finanziario – Bonifici bancari – Mancato utilizzo delle somme per investimenti ordinati dal cliente – Contestazione – Fatti avvenuti oltre due anni prima del reclamo – Inammissibilità della domanda

Nel caso in cui il ricorrente chieda il risarcimento della somma che afferma di aver trasferito al promotore finanziario mediante bonifici bancari, la domanda deve ritenersi inammissibile qualora la data di esecuzione dei bonifici sia anteriore di più di due anni rispetto alla presentazione del reclamo; infatti, ai sensi 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" (decisione del 10 febbraio 2016, ricorso n. 561/2015).

La ricorrente espone:

1. di avere corrisposto nel corso dell'anno 2011, al sig. (...) (...), quale promotore Finanziario di MPS S.p.A., complessivi € 65.000 e più precisamente:
 - 1.a. euro 40.000,00, mediante due bonifici di € 20.000,00 ciascuno, eseguiti in data 8 luglio 2011;
 - 1.b. euro 20.000,00, mediante due bonifici di € 10.000,00 ciascuno, eseguiti in data 17.10.2011;
 - 1.3. euro 5.000,00, mediante bonifico eseguito in data 16.11.2011;
2. che successivamente, in data 17.10.2013, su sollecitazione dello stesso promotore gli consegnava ulteriori euro 30.000,00, a mezzo dei seguenti assegni circolari:
 - 2.a. il primo, per euro 20.000,00, intestato a tale (...) (...) Paolo;
 - 2.b. gli altri due, per euro 5.000,00 ciascuno, intestati al medesimo promotore (...);
3. che tutte le predette somme — come successivamente appreso — non sono mai state utilizzate per investimenti finanziari.

La ricorrente precisa, inoltre, che la provvista di complessivi € 65.000,00 utilizzata per i bonifici di cui al punto n. 1 disposti dal conto corrente intrattenuto presso intermediario diverso dalla banca convenuta, proveniva comunque da Banca (...) di Siena, cui Banca (...) è subentrata.

Aggiunge, con riferimento all'emissione dell'assegno in favore del Sig. (...) (...) Paolo, di cui al punto n. 2, che la relativa richiesta perveniva dal promotore finanziario il quale aveva consigliato al ricorrente di procedere all'acquisto di strumenti finanziari dal medesimo Sig. (...), circostanza questa che sarebbe indirettamente confermata da quest'ultimo che ha appunto affermato

di aver ricevuto l'importo di cui al predetto assegno sia pure a diverso titolo (ossia a titolo di rimborso per somme precedentemente affidate al promotore per altri investimenti).

La ricorrente chiede, pertanto, il pagamento di complessivi € 95.000,00, oltre interessi e rivalutazione, a titolo di responsabilità oggettiva dell'intermediario per l'illegittima condotta tenuta dal promotore finanziario.

A tali doglianze ha replicato Banca (...) — che, nel frattempo, è divenuta titolare del rapporto di conto corrente intestato alla ricorrente, in virtù di cessione di ramo d'azienda da Banca (...) di Siena — deducendo, in particolare, che:

1. in merito ai 65.000,00 euro asseritamente trasferiti mediante bonifici bancari, dall'analisi degli estratti di conto corrente della ricorrente non emerge alcun trasferimento di denaro in favore del promotore finanziario;
2. l'assegno circolare di € 20.000,00 risulta intestato a soggetto diverso dall'intermediario (ossia al Sig. (...) (...) Paolo);
3. i due assegni di € 5.000,00 ciascuno sono effettivamente intestati al promotore finanziario, Sig. (...) (...);
4. ad ogni buon conto, la banca si è resa disponibile a riconoscere alla ricorrente la somma di € 10.000,00 a titolo di risarcimento.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, rileva quanto segue.

A) Per il capo con cui si chiede il risarcimento del danno di € 65.000,00, che il ricorrente deduce di avere trasferito al promotore mediante bonifici bancari, la domanda è inammissibile ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. a), 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: [...] il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo”*.

Nella specie, i fatti su cui si basa la pretesa della ricorrente sono anteriori di più di due anni rispetto alla presentazione del reclamo: i bonifici contestati risalgono all'anno 2011; mentre il reclamo è stato presentato all'Ufficio Reclami della banca in data 3 aprile 2015.

Pertanto, il Collegio dichiara inammissibile detto capo del ricorso.

B) Appare invece ammissibile il capo con cui si chiede il risarcimento di complessivi € 30.000,00 portata da assegni intestati sia al Sig. (...) (...) Paolo (per euro 20.000) sia al promotore stesso (per euro 10.000).

La domanda è fondata per le ragioni che seguono.

L'intermediario ha assegnato alla ricorrente il promotore finanziario (...) (...) a far data dal 23 marzo 2010 (cfr. la comunicazione del 23 dicembre 2015).

A partire dal mese di ottobre 2013, lo stesso intermediario ha ricevuto segnalazioni da parte della propria clientela aventi ad oggetto anomalie nella condotta del promotore con i clienti; tali segnalazioni sono state poi comunicate alla Consob (cfr. Delibera Consob n.14909, di radiazione del Sig. (...) dall'Albo unico dei promotori finanziari).

In data 2 settembre 2013, la banca ha provveduto a interrompere il rapporto di agenzia con il Sig. (...) (cfr. la nota del 4 dicembre 2015).

A seguito della richiesta con cui la Segreteria tecnica ha chiesto all'intermediario di sapere *“se e in quale data la banca ha informato la ricorrente dell'avvenuta cessazione del rapporto contrattuale col promotore finanziario ovvero della condotta dello stesso la quale è stata oggetto di segnalazione alla Consob”*, la banca medesima ha prodotto una lettera indirizzata alla ricorrente e datata 12 settembre 2013 nella quale si faceva presente che il Sig. (...) *“ha interrotto il rapporto di agenzia con la banca (...) di Siena e che pertanto non fa più parte della nostra organizzazione commerciale”* e, contestualmente, si indicava il nominativo del nuovo promotore assegnato alla cliente.

Nella nota di accompagnamento indirizzata alla Segreteria tecnica, la banca precisava che la suddetta comunicazione inoltrata alla ricorrente era stata trasmessa “*per posta ordinaria*” (cfr. nota del 13 gennaio 2016).

Sicché, con lettera del 18 gennaio 2016, la Segreteria tecnica chiedeva alla ricorrente di sapere se avesse “*ricevuto comunicazioni da parte della banca aventi ad oggetto la cessazione del rapporto di agenzia tra la medesima e il promotore finanziario, Sig. (...) (...)*”.

In risposta a tale missiva, la ricorrente affermava “*di avere avuto notizia della cessazione dei rapporti tra la banca e il promotore Sig. (...) (...), nella prima decade del mese di marzo 2014, recandosi presso gli sportelli bancari per una operazione*” (cfr. fax del 20 gennaio 2016).

Deve pertanto ritenersi — stante la indiretta, ma inequivoca, contestazione specifica di cui si è detto da parte della ricorrente — che la banca non abbia fornito idonea documentazione atta a comprovare l’intervenuta comunicazione della cessazione del rapporto di agenzia in data anteriore a quella della dazione del danaro di cui trattasi al promotore finanziario (17 ottobre 2013).

Dalla mancata tempestiva informativa di cui sopra deriva la responsabilità della banca — la quale ha concorso a determinare l’incólpevole affidamento della ricorrente in ordine alla perdurante sussistenza, in capo al Sig. (...) (...), della qualità di promotore dell’intermediario convenuto — ai sensi dell’art. 31 del TUF in base al quale “*il soggetto abilitato che conferisce l’incarico è responsabile in solido dei danni arrecati a terzi dal promotore finanziario, anche se tali danni siano conseguenti a responsabilità accertata in sede penale*”.

Né vale obiettare — come tenta di fare la banca al fine di sottrarsi alla responsabilità a suo carico — che uno dei tre assegni in questione, quello di € 20.000,00, era stato intestato a soggetto diverso dal promotore, ossia a tale Sig. (...) (...) Paolo.

Basti in proposito osservare — fermo restando che le illecite modalità di distrazione di somme di pertinenza dei clienti messe in atto dal promotore (acquisizione di mezzi di pagamento intestati a terzi) trovano conferma nella delibera di radiazione del medesimo promotore adottata dalla Consob (delibera n. 19409) — che, come già rilevato dal Collegio, “*la circostanza che il cliente abbia consegnato al promotore somme di denaro con modalità difformi da quelle con cui quest’ultimo sarebbe legittimato a riceverle non vale — neppure in caso di indebita appropriazione di dette somme da parte del promotore — ad interrompere il nesso di causalità esistente tra lo svolgimento dell’attività dello stesso e la consumazione dell’illecito, non precludendo, quindi, la possibilità di invocare la responsabilità solidale dell’intermediario preponente*” (vedi ricorso n. 1073/2013, decisione del 23 aprile 2014).

La responsabilità solidale della banca risulta a fortiori sussistente con riferimento ai due assegni di € 5.000,00, ambedue indebitamente incassati direttamente dal promotore finanziario (non a caso, del resto, la banca (...) si è dichiarata disponibile a riconoscere al ricorrente l’importo di complessivi € 10.000,00 “*a titolo di risarcimento*”; cfr. la lettera del 16 maggio 2015, dimostrando così di ritenere sussistente la responsabilità del soggetto che ha cagionato il relativo danno).

In considerazione di tutto quanto sopra esposto, il Collegio in parte dichiara il ricorso inammissibile, in parte dichiara la banca (...) tenuta — entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova — a riconoscere alla ricorrente la somma di € 30.000,00, oltre agli interessi legali maturati su tale importo fino alla data dell’effettivo pagamento.

6.2. Instaurazione del contraddittorio fra le parti e rispetto dei termini

6.2.1. *Acquisto ETF – Contestazione sulla mancata informativa – Inammissibilità razione temporis*

Deve dichiararsi inammissibile – ai sensi dell’art. 7, comma 1, lettera a), del Regolamento - il ricorso avente ad oggetto la contestazione circa la mancata informativa all’atto della sottoscrizione di un ETF, qualora la stipulazione del contratto di perfezionamento dell’investimento sia stata effettuata oltre i due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo all’Ufficio Reclami della banca (decisione del 13 gennaio 2016, ricorso n. 716/2015).

Il ricorrente deduce di aver ricevuto dalla banca informazioni fuorvianti che lo avrebbero portato a concludere una tipologia di operazione — investimento in “ETF Daily Leveraged Natural Gas” effettuata in data 19 agosto 2010 — differente da quella desiderata; chiede, pertanto, che gli venga rimborsata la somma investita, oltre agli interessi fino alla data dell’effettivo rimborso.

La banca replica, con una nota del 30 ottobre 2015, deducendo l’inammissibilità *ratione temporis* del ricorso.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che il reclamo è stato presentato in data 17 dicembre 2014.

Pertanto — atteso che ai sensi dell’art. 7, comma 1, lettera a), del Regolamento, la clientela degli intermediari aderenti può rivolgersi all’Ombudsman-Giurì Bancario per questioni relative a servizi e attività di investimento, purché i relativi fatti siano stati posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo — il Collegio dichiara inammissibile il ricorso, essendo la sottoscrizione dei titoli in questione anteriore di oltre due anni al 17 dicembre 2014.

6.2.2. *Decesso del titolare di investimenti finanziari – Richiesta di liquidazione da parte degli eredi – Asserita mancata corrispondenza tra reclamo e ricorso – Infondatezza – esame nel merito del ricorso*

Deve ritenersi infondata l’eccezione formulata pregiudizialmente dalla banca (improcedibilità del ricorso per mancata corrispondenza tra il soggetto che ha presentato il reclamo all’intermediario e quello che ha proposto ricorso all’Ombudsman-Giurì Bancario), là dove sussista una sostanziale corrispondenza tra le censure presentate in sede di reclamo (da una sola coerede) e quelle formulate, nel ricorso, da tutte le tre eredi dell’intestatario dei titoli in contestazione, rispetto alle quali l’intermediario è stato sin dall’origine posto in condizione di avere contezza come previsto dalle norme regolamentari (art. 7, comma 1, lett. d) (decisione del 9 marzo 2016, ricorso n. 733/2015).

Le ricorrenti, eredi della sig.ra (...), espongono:

1. di aver consegnato alla filiale di riferimento della banca, in data 27 aprile 2015, la copia autentica della denuncia di successione della *de cuius*, richiedendo, al contempo, all’intermediario, “*lo svincolo delle somme e relativa liquidazione agli eredi*”, con riferimento ai rapporti di cui la sig.ra (...) era titolare;

2. che, in data 25 maggio 2015, “*e cioè ad un mese circa dalla consegna [della suddetta documentazione] e dopo innumerevoli solleciti [...] circa la mancata liquidazione delle somme, [la banca] richiedeva i dati iban relativi agli accrediti a favore degli eredi*”, che venivano comunicati all’intermediario nella medesima giornata;
3. che, nel periodo compreso tra il 18 giugno e il 1° luglio 2015, i rapporti della *de cuius* (quote del fondo “Anima Risparmio AD”, obbligazioni Creval e somme depositate su conto corrente) venivano liquidati e le somme rivenienti accreditate *pro quota* agli eredi.

Le ricorrenti si dolgono, quindi, del ritardo con cui la banca ha dato seguito alle istruzioni impartite in data 27 aprile 2015 e, ritenendo che ciò abbia “*influito negativamente sul ricavo conseguito a seguito della vendita dei titoli*”, chiedono che l’Ombudsman-Giurì Bancario ordini alla banca convenuta di corrispondere la somma di € 3.535,61 a titolo di risarcimento del danno.

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l’improcedibilità del ricorso “*in quanto non vi è piena coincidenza tra i soggetti ricorrenti e chi aveva presentato in prima istanza reclamo alla Banca*”, ossia unicamente la Sig.ra Marta (...).

Nel merito, deduce:

- a) che “*la richiesta dei codici IBAN si è resa necessaria per gli accrediti pro-quota in base alla dichiarazione di successione*”;
- b) di aver provveduto “*a trasmettere la prima richiesta di liquidazione delle quote del fondo Anima Risparmio AD a tale società in data 29 maggio 2015 e completato quanto di sua spettanza a fronte delle specifiche pervenute in data 10 giugno 2015. Anima SGR ha quindi proceduto in data 16 giugno 2015 a reintestare le quote di tale fondo alle eredi e successivamente in data 18 giugno al rimborso delle stesse alle medesime eredi*”;
- c) che, a fronte del buon esito di quest’ultima operazione, “*senza la quale non si sarebbe potuto estinguere il rapporto della de cuius, la banca ha proceduto in data 17 e 18 giugno 2015 a liquidare le posizioni obbligazionarie presenti nel rapporto titoli con regolamento rispettivamente in data 19 e 22 giugno 2015*”;
- d) che il conto corrente della *de cuius* è stato estinto in data 1° luglio 2015 con accredito alle singole eredi della quota di spettanza;
- e) di aver offerto la somma di € 350,00 al fine di risolvere bonariamente la vertenza; la proposta, tuttavia, non è stata accettata.

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

L’eccezione formulata pregiudizialmente dalla banca (improcedibilità del ricorso per mancata corrispondenza tra il soggetto che ha presentato il reclamo all’intermediario e quello che ha proposto ricorso all’Ombudsman-Giurì Bancario) è infondata. Difatti, è da rilevare che — sussistendo una sostanziale corrispondenza tra le censure presentate in sede di reclamo (dalla Sig.ra Marta) e quelle formulate, nel ricorso, da tutte le tre eredi dell’intestatario dei titoli in questione (Sig.ra Marta, Sig.ra e Sig.ra) — l’intermediario è stato sin dall’origine posto in condizione di avere contezza delle altrui doglianze, come previsto dalle norme regolamentari (art. 7, comma 1, lett. d).

Quanto al merito della vertenza, le parti concordano che, in data 27 aprile 2015, è stata presentata all’intermediario la richiesta di liquidazione dei rapporti intestati alla *de cuius* (e di conseguente distribuzione delle somme rivenienti, *pro quota*, tra le eredi).

Le ricorrenti, inoltre, affermano che la banca si attivava per richiedere i dati iban relativi ai loro conti correnti solo in data 25 maggio 2015, a distanza, cioè, di circa un mese dalla presentazione della suddetta istanza.

Tale circostanza non è stata smentita dalla banca, che si è limitata a rilevare come “*la richiesta dei codici IBAN si è resa necessaria per gli accrediti pro-quota in base alla dichiarazione di successione*”.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio ritiene che non integri gli estremi del comportamento diligente, la condotta della banca convenuta la quale ha atteso circa un mese per richiedere alle ricorrenti le informazioni ritenute necessarie per la corretta esecuzione delle operazioni di liquidazione e, per di più, dopo averle ricevute, ha lasciato trascorrere altri venti giorni circa, per liquidare le obbligazioni intestate alla *de cuius*.

La banca, pertanto, deve essere considerata responsabile dei danni subiti dalle ricorrenti a causa del ritardo con cui è stato dato seguito all'istanza del 27 aprile 2015.

Per quanto riguarda la quantificazione del danno, le ricorrenti chiedono la somma di € 3.535,61, corrispondente alla differenza tra il valore dei titoli alla data del 28 aprile 2015, e la somma effettivamente liquidata dalla banca nel mese di giugno 2015, maggiorata dell'importo di € 50,00, versati all'intermediario per il ritiro della documentazione relativa alla vertenza.

Al riguardo, tuttavia, il Collegio — considerato che non è possibile stabilire con precisione la data esatta in cui le operazioni di liquidazione sarebbero state effettuate, se la banca avesse agito con la dovuta diligenza — ritiene di dover procedere, ai sensi dell'articolo 1226 c.c., alla valutazione equitativa del danno, tenendo conto del fatto che le ricorrenti hanno perduto la possibilità di vendere i titoli nel periodo da esse considerato; nonché del “fair value” delle obbligazioni medesime e del valore delle quote del fondo “Anima Risparmio AD” nel periodo in cui l'operazione si sarebbe potuta ragionevolmente compiere.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara la banca tenuta — entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova — al risarcimento del danno subito dalle ricorrenti nella misura di € 1.500, determinato alla stregua dei parametri sopra indicati.

6.2.3. Tardività del reclamo – Inapplicabilità della procedura sanatoria – Inammissibilità del ricorso

Ove siano scaduti i termini per la presentazione del reclamo all'intermediario (preliminare al ricorso all'Ombudsman), all'epoca pretermesso, non può trovare applicazione la procedura di cui al 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 nella specie non ricorre — in cui non sussista nessuna delle altre cause di inammissibilità tipizzate dal medesimo art. 7, comma 1, cit. (decisione del 9 marzo 2016, ricorso n. 769/2015).

Il ricorrente deduce che la banca, in sede di sottoscrizione di titoli azionari dalla stessa emessi, non gli aveva fornito alcuna “informativa valida” in merito a tali azioni, da lui acquistate in più *tranches* per un controvalore complessivo di € 81.795,00; considerata la violazione degli obblighi informativi disposti dal TUF, chiede che la banca riacquisti le predette azioni e che gli rimborsi anche gli interessi per un importo complessivo pari a € 90.000,00.

La banca replica che il ricorrente aveva sottoscritto azioni emesse dall'intermediario in distinte occasioni e che aveva sempre ricevuto un'informativa completa in merito alle caratteristiche ed alla natura dei titoli in contestazione.

Il Collegio, dall'esame della documentazione agli atti, rileva che il ricorrente ha sottoscritto azioni della “Banca Popolare di (...)” in più *tranches*: 1) n. 500 azioni il 17 giugno 2010; 2) n. 300

azioni il 29 ottobre 2010; 3) n. 16 azioni il 16 maggio 2012; 4) n. 160 azioni il 26 agosto 2013; 5) n. 125 azioni il 24 giugno 2014.

C) In relazione ai primi quattro acquisti (punti 1, 2, 3, e 4), deve rilevarsi l’inammissibilità della domanda per i motivi di seguito esposti.

I ricorrenti hanno omesso 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 tra il 17 giugno 2010 e il 26 agosto 2013. Mentre — ai sensi dell’art. 7, comma 1, lettera a), del Regolamento — la clientela degli intermediari aderenti può rivolgersi all’Ombudsman-Giuri 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 che, pertanto, sarebbe tardivo ove pure si considerasse coincidente con la data del ricorso (2 novembre 2015).

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. (cfr. le decisioni del 27 gennaio 2016, sul ricorso 778/15, e del 26 maggio 2015, sul ricorso n. 179/15).

D) Quanto all’acquisto effettuato il 24 giugno 2014 per n. 125 azioni (aderendo all’operazione “Banca Popolare di (...) – 2^a emissione”), la domanda è infondata.

E’ da osservare che tale acquisto è stato preceduto dalla sottoscrizione, in pari data, di un preordine, nel quale la banca ha informato il cliente che l’operazione presentava una situazione di conflitto di interessi “per collocamento di strumenti finanziari di propria emissione” e che l’operazione era “appropriata al profilo del cliente”. Sullo stesso documento il cliente ha dichiarato di aver agito di propria iniziativa e che la banca non ha prestato il servizio di consulenza.

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

In questi documenti sono dettagliatamente illustrate le caratteristiche delle azioni 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, è da rilevare che:

- la Nota di Sintesi, nella sezione 3 rubricata “Fattori di rischio”, indica il “rischio di liquidità” quale fattore di rischio connesso sia all’attività dell’emittente che alle azioni stesse;
- 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, nel paragrafo 4.1.5. 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.

Alla luce di quanto sopra, non riscontrandosi irregolarità nella condotta dell'intermediario, il Collegio ritiene infondate le doglianze del ricorrente in merito alla pretesa mancata informativa, in sede precontrattuale, sia con riferimento ai rischi connessi con l'operazione che all'illiquidità dei titoli azionari in esame.

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

6.2.4. Sottoscrizione titoli Lehman Brothers – Contestazione sulla informativa contrattuale – Tardività del reclamo – Impossibilità di una sanatoria – 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", deve essere dichiarato inammissibile il ricorso (avente ad oggetto la contestazione circa la mancata informativa in sede precontrattuale) proposto dopo oltre due anni dalla sottoscrizione dell'investimento in titoli Lehman Brothers.

Lo speciale procedimento di sanatoria del ricorso all'Ombudsman non preceduto dal reclamo all'intermediario — procedimento che prevede che la Segreteria tecnica trasmetta il ricorso all'Ufficio reclami dell'intermediario il quale si pronuncia su di esso come se si trattasse di un reclamo — può operare soltanto là dove non sussista nessuna delle altre cause di inammissibilità tipizzate dal medesimo Regolamento; sicché, tale procedimento non può trovare applicazione qualora tra i fatti ipoteticamente lesivi e il ricorso/reclamo siano trascorsi più di due anni (cfr. l'art. 7, comma 1, lett. a, del Regolamento) (decisione del 31 maggio 2016, ricorso n. 124/2016).

Il ricorrente deduce che la banca gli ha fornito un'informativa fuorviante in sede di sottoscrizione dei titoli obbligazionari della Lehman Brothers, da lui acquistati in due *tranches*; chiede di essere rimborsato di un importo complessivo pari a € 25.000,00.

La domanda è inammissibile.

Il ricorrente — come lui stesso dichiarato — ha del tutto omesso la fase preventiva alla proposizione del ricorso: non risulta infatti esperito il reclamo di cui all'art. 7, comma 1, lett. d), del Regolamento, nei confronti della banca convenuta.

Peraltro, ove pure fosse proposto, il reclamo risulterebbe oggi tardivo, posto che i fatti contestati — due acquisti di obbligazioni Lehman (di 40.000 e 10.000 titoli) — risalgono al momento della sottoscrizione dell'investimento, avvenuta rispettivamente in data 12 febbraio 2008 e 9 maggio 2008. Mentre, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del Regolamento, la clientela degli intermediari aderenti può rivolgersi all'Ombudsman-Giurì Bancario per questioni relative a servizi e attività di investimento, purché riguardanti fatti posti in essere entro i due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo che, pertanto, sarebbe tardivo ove pure si considerasse coincidente con la data del ricorso (13 febbraio 2016).

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. (cfr. le decisioni del 27 gennaio 2016, sul ricorso 778/15, e del 26 maggio 2015, sul ricorso n. 179/15).

6.2.5. Sottoscrizione prodotti illiquidi – Asserita non adeguatezza – Tardività del reclamo – Inammissibilità del ricorso

Ove il ricorrente deduca di non avere ricevuto adeguata informativa in relazione all’acquisto di titoli illiquidi, asseritamente non adeguati al suo profilo di rischio, la domanda è inammissibile se il reclamo all’intermediario — che deve obbligatoriamente precedere il ricorso all’Ombudsman — sia stato presentato successivamente allo scadere del termine biennale decorrente dalla data dell’acquisto medesimo (art. 7, comma 1, lettera a, del Regolamento) (decisione del 19 luglio 2016, ricorso n. 285/2016).

I ricorrenti espongono di aver sottoscritto, in più tranches, titoli della banca convenuta, che avrebbe omesso di informarli che si trattava di prodotti finanziari illiquidi, nonché di operazioni non adeguate al loro profilo di rischio; i ricorrenti chiedono, quindi, il rimborso del capitale investito, oltre agli interessi legali.

La banca replica di aver informato correttamente i ricorrenti circa la natura e le caratteristiche dei titoli acquistati, in ossequio ai principi di correttezza e trasparenza; inoltre, in relazione all’acquisto dell’11 gennaio 2013, eccepisce la tardività del reclamo rispetto alla sottoscrizione dell’investimento.

Infine, in merito alla sottoscrizione del 16 luglio 2014, la banca precisa che non era stato prestato il servizio di consulenza e che l’investimento era stato sconsigliato ai ricorrenti, i quali — preso atto di tale segnalazione — avevano comunque incaricato la banca di procedere con l’esecuzione dell’operazione.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva quanto segue.

I ricorrenti hanno sottoscritto in due distinte *tranches* titoli emessi da “Banca” (11 gennaio 2013 e 16 luglio 2014); rispetto ad entrambi gli acquisti lamentano l’inadeguatezza del prodotto sottoscritto ed una carenza informativa in sede precontrattuale, con particolare riferimento alla illiquidità dei titoli azionari in questione.

A) La domanda inerente all’acquisto dell’11 gennaio 2013 è inammissibile.

I ricorrenti, infatti, hanno presentato reclamo presso l’ufficio reclami della banca il 20 maggio 2015, ossia successivamente allo scadere del termine di cui all’art. 7, comma 1, lettera a), del Regolamento, a mente del quale la clientela degli intermediari aderenti può rivolgersi all’Ombudsman-Giurì 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.

B) La domanda concernente l’adesione, in data 16 luglio 2014, all’offerta in opzione riservata ad azionisti di (...) Banca (acquisto di 218 azioni della banca convenuta), è infondata.

Nella specie, la banca non ha prestato il servizio di consulenza: il ricorrente (Sig.) ha “*agito di propria iniziativa*” — in regime di esecuzione ordini — conferendo espresso incarico alla banca di eseguire l’operazione nonostante avesse preso atto che si trattava di un titolo non quotato, collocato dalla banca in conflitto di interesse, non adeguato al suo profilo di rischio (sia “*per obiettivo*” che per “*superamento del limite di concentrazione*”) e nonostante la banca avesse espressamente sconsigliato l’esecuzione dell’operazione.

E' da aggiungere che nella scheda di adesione il ricorrente ha dichiarato di aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota Informativa e della Nota di Sintesi.

Ha poi dichiarato di aver preso visione dei fattori di rischio richiamati nei predetti documenti e di conoscere ed accettare senza riserve le condizioni, i termini e le modalità dell'offerta in questione; infine, ha dichiarato di aver ricevuto informazioni adeguate e di aver compreso la natura, i rischi e le implicazioni connesse alla sottoscrizione in argomento, nonché di essere a conoscenza dei "rischi tipici di un investimento in strumenti finanziari di capitale non quotati in mercati regolamentati".

In particolare, in tutti i predetti documenti consegnati al ricorrente, è specificamente illustrato il rischio di liquidità connesso con l'investimento in questione, e segnatamente: **a)** nella nota di sintesi, sezione D.3 ("Rischio di liquidità"), ove si illustra la problematica relativa alla possibile non negoziabilità dei titoli; **b)** il medesimo concetto è ribadito anche nella nota informativa ove, peraltro, si illustra anche il rischio connesso alla modalità di determinazione del prezzo delle azioni e alla non negoziabilità dei diritti di opzione (cfr. il Capitolo 2, "Fattori di rischio"); **c)** il rischio di liquidità è, infine, ulteriormente ribadito anche in sede di Documento di Registrazione (cfr., in particolare, il capitolo 4, rubricato "Fattori di rischio").

Infine, nei documenti stessi — contrariamente a quanto dedotto nel ricorso — sono dettagliatamente illustrate le caratteristiche delle azioni 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. Pertanto, il Collegio in parte dichiara inammissibile il ricorso e in parte, non ravvisando irregolarità nell'attività informativa della banca in sede di sottoscrizione dei titoli azionari bancari in questione, lo rigetta.

6.3. Incompetenza per materia

6.3.1. Tassazione delle operazioni in titoli

6.3.1.1. Vendita titolo obbligazionario – Contestazione sulle ritenute fiscali applicate – Inammissibilità del ricorso

Qualora il ricorso sottoposto dal ricorrente all'attenzione del Collegio attenga ad adempimenti (applicazione delle ritenute fiscali) ai quali l'intermediario è tenuto in ragione del rapporto instaurato con il cliente, l'Ombudsman Giurì Bancario – considerato che, a norma di Regolamento, il predetto Organismo può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – dichiara inammissibile la domanda, esulando dal suo ambito di competenza le controversie sorte nell'ambito di un rapporto di "deposito titoli", essendo il relativo contratto classificabile quale "contratto bancario" (decisione del 13 gennaio 2016, ricorso n. 719/2015).

Il ricorrente si duole dell'errata applicazione da parte della banca delle imposte a seguito della vendita di un titolo obbligazionario.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la questione posta dal ricorrente attiene ad adempimenti (applicazione delle ritenute fiscali) 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.

6.3.1.2. Dossier titoli – Contestazione sulla certificazione delle minusvalenze – Inammissibilità della domanda

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 “depositi titoli”, essendo i relativi contratti qualificabili come “contratti bancari” -, va dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione della certificazione delle minusvalenze, trattandosi di adempimenti ai quali la depositaria è tenuta ai sensi dell'art. 1838 cod. civ. (decisione del 13 gennaio 2016, ricorso n. 818/2015).

Il ricorrente chiede chiarimenti in merito ad una certificazione di minusvalenze prodotta dalla banca, relativa a un *dossier* titoli a sé intestato.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la questione posta dal ricorrente attiene ad adempimenti (certificazione delle minusvalenze) 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.

6.3.1.3. Fondi comuni di investimento – Prezzo fiscale – contestazione del calcolo – Inammissibilità della domanda

Posto 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 i suddetti aspetti gestionali e amministrativi dei depositi titoli -, va dichiarato inammissibile il ricorso con il quale si contesta l'indicazione ed il calcolo del prezzo fiscale di fondi comuni, trattandosi di un'attività gestionale amministrativa relativa al predetto investimento finanziario (decisione del 13 gennaio 2016, ricorso n. 702/2015).

I ricorrenti deducono di aver acquistato, nell'anno 1999, quote di fondi comuni di investimento (per un valore complessivo pari a £ 10.000.000) collocati dalla banca convenuta; aggiungono che i suddetti fondi, nel corso del tempo, hanno perso gran parte del loro valore ma che, nonostante ciò, secondo quanto riportato nei report inviati dalla banca, attualmente “*risultano in attivo*”. I ricorrenti contestano che detti investimenti, che hanno pacificamente avuto esito negativo, risultino, invece, produttivi di reddito e chiedono, pertanto, l'intervento dell'Ombudsman-Giuri Bancario a tutela delle proprie ragioni.

La banca replica, precisando che i ricorrenti, in sostanza, si dolgono che, nell'ipotesi in cui vendessero i fondi, verrebbe applicata una tassazione per *capital gain*, nonostante il fatto che il prezzo di vendita sarebbe inferiore a quello di acquisto; sotto tale profilo, la banca (che ha peraltro interessato (...) Capital, la quale ha riscontrato come la posizione in fondi dei ricorrenti sia “*intestata presso la nostra SGR*”) chiarisce che, comunque, il proprio operato sarebbe da considerare corretto, anche alla luce della riforma della normativa fiscale di cui al D.L. n. 225/2010, convertito nella Legge n. 10/2011, in materia di fondi comuni di investimento.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, ed in particolare le controdeduzioni della banca del 27 ottobre 2015, osserva che la questione esposta dai ricorrenti attiene ad adempimenti (indicazione e calcolo del prezzo fiscale dei titoli) ai quali la banca resistente (come del resto la SGR (...)) è semmai tenuta — in virtù dei principi vigenti in materia di cui all'art. 1838, c.c. — nell'espletamento di un'attività gestionale amministrativa relativa all'investimento finanziario di cui trattasi.

Pertanto, 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 i suddetti aspetti gestionali e amministrativi dei depositi titoli, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.1.4. Dossier titoli – Contestazione applicazione imposta di bollo – Inammissibilità del ricorso

Deve ritenersi inammissibile la contestazione circa l'errata applicazione dell'imposta di bollo (applicata in relazione a strumenti finanziari detenuti presso un dossier titoli), posto che tale questione attiene ad adempimenti ai quali la depositaria è tenuta ai sensi dell'art. 1838 cod. civ. e riguarda aspetti gestionali e amministrativi di un contratto bancario quale è quello di deposito titoli (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 776/2015).

Il ricorrente si duole dell'errata applicazione dell'imposta di bollo, dovuta alla valutazione non corretta di alcuni strumenti finanziari detenuti presso un *dossier* titoli a sé intestato; chiede, quindi, il rimborso di Euro 264,00.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la questione posta dal ricorrente attiene ad adempimenti (applicazione dell'imposta di bollo) 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.

6.3.1.5. Prezzo di carico di titoli azionari – Asserita scorretta indicazione – Contestazione ritenute fiscali – Inammissibilità del ricorso

Considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di servizi e attività di investimento (art. 1, regolamento), il ricorso che ha per oggetto una questione (corretta applicazione delle ritenute fiscali per operazioni su azioni) afferente all’attività di amministrazione titoli, svolta dall’intermediario nella sua qualità di depositario (art. 1838, cod. civ.) deve essere dichiarato inammissibile ratione materiae, posto che il contratto di deposito titoli è qualificabile come “contratto bancario” (decisione del 13 maggio 2016, ric. n. 104/2016).

Il ricorrente si duole dell’errata registrazione del prezzo di carico di alcuni titoli azionari, i quali hanno generato, in seguito a successione ereditaria, maggiorazioni delle ritenute fiscali asseritamente applicabili ai titoli medesimi; chiede il riaccredito delle somme addebitate a titolo di *capital gain*.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la questione posta dal ricorrente attiene ad adempimenti (corretta indicazione del valore dei titoli e relativa applicazione delle ritenute fiscali) ai quali la depositaria è semmai 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.

6.3.1.6. Azioni – Trattamento fiscale – Minusvalenze – Compensazione – Inammissibilità del ricorso

È inammissibile il ricorso avente ad oggetto l’ipotetico danno da mancata emersione di eventuali minusvalenze prodottesi a causa della perdita di valore delle azioni, trattandosi di questione attinente la materia tributaria, esclusa — come tale — dall’ambito di competenza l’Ombudsman Giurì Bancario che è limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento (art. 1 del Regolamento) (decisione del 5 luglio 2016, ric. n. 129/16).

Il ricorrente contesta la condotta tenuta dalla banca convenuta con riferimento alla possibilità di far emergere la minusvalenza prodottasi a causa della perdita di valore delle azioni della società “CDC Point”; chiede 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 la questione in esame riguarda profili attinenti alla materia tributaria e, pertanto, esula dall’ambito di competenza *ratione materiae* dell’Organismo adito; di conseguenza, dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.2. Questioni societarie

6.3.2.1. *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 di cessione di azioni emesse dalla banca sia stata presentata al Consiglio di Amministrazione dell’ente - in linea con quanto stabilito dalla normativa dello Statuto sociale - il ricorso deve essere dichiarato inammissibile, in quanto 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 13 gennaio 2016, ricorso n. 729/2015).

La ricorrente espone di aver sottoscritto, in data 30 novembre 2014, la domanda di cessione con la quale ha chiesto la vendita di n. 1.000 azioni a lei intestate ed emesse dalla banca convenuta; si duole che tali disposizioni non sono state eseguite e che i titoli, nel frattempo, si sono svalutati.

La ricorrente chiede, quindi, l’intervento dell’Ombudsman al fine di poter ottenere la vendita delle predette azioni al prezzo registrato al momento della domanda.

Il Collegio, dall’esame della documentazione in atti, rileva che la ricorrente, in data 30 novembre 2014, ha sottoscritto la domanda di “cessione” di n. 1.000 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’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, il ricorso inammissibile.

6.3.2.2. *Ordine di vendita di azioni bancarie – Inserimento nel mercato interno della banca – Contestazione sulla gestione del mercato – Inammissibilità del ricorso*

Posto che l’Ombudsman bancario ha competenza in materia di controversie tra banche e clienti solo se hanno ad oggetto servizi e attività di investimento, deve essere dichiarata inammissibile la doglianza avente ad oggetto l’esito degli ordini, successivamente al loro inserimento nel mercato interno delle azioni emesse dalla banca convenuta (M.I.A.B.) (decisione del 13 giugno 2016, ricorso n. 184/2016).

Il ricorrente chiede che la banca proceda alla liquidazione immediata delle azioni emesse dallo stesso intermediario (tramite vendita o riacquisto delle stesse), posto che — se fosse stato informato che si trattava di titoli non quotati al momento della sottoscrizione (22 novembre 2013) — non le avrebbe acquistate. Precisa, inoltre, di voler ricevere il controvalore di € 953,00, senza attendere il suo ordine cronologico.

La banca deduce che la compravendita di titoli non quotati nei mercati regolamentati può essere realizzata sia come libera contrattazione tra privati, in cui la banca riveste un ruolo di mero intermediario, che mediante lo scambio nel mercato interno della banca (“MIAB”), istituito nel 2013 con apposita delibera del Consiglio di Amministrazione, all’interno del quale la banca svolge il servizio di “esecuzione di ordini per conto dei clienti”; precisa, poi, che l’ordine del ricorrente era stato inserito nella procedura informatica il 2 ottobre 2015 e che le azioni sarebbero state vendute secondo le modalità previste dal detto “MIAB” al raggiungimento del numero cronologico assegnato all’ordine di cessione della cliente. Infatti, le richieste di vendita sono evase tempo per tempo, in ogni asta utile rispettando il numero cronologico assegnato a ciascuna richiesta di cessione.

Il Collegio, dall’esame della documentazione agli atti, osserva quanto segue.

A) In relazione alla censura del ricorrente in ordine alla errata informativa ricevuta dalla banca — che, al momento della sottoscrizione, gli avrebbe garantito che le azioni si sarebbero potute vendere “in qualsiasi momento entro 90 giorni dalla richiesta” — è da rilevare che, ai sensi dell’art. 7, comma 1, lettera a), del Regolamento, la clientela degli intermediari aderenti può rivolgersi all’Ombudsman-Giurì Bancario per questioni riguardanti servizi e attività di investimento, purché i relativi fatti siano stati posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo.

Di qui l’inammissibilità del capo del ricorso in esame — avente ad oggetto un acquisto del 22 novembre 2013 — preceduto dal tardivo reclamo all’intermediario in data 5 febbraio 2016.

B) La pretesa del ricorrente — volta ad ottenere la immediata vendita o il riacquisto dei titoli azionari, da parte della banca convenuta, per un controvalore di € 953,00 — è infondata.

Difatti, le azioni emesse dall’istituto convenuto non sono quotate su mercati regolamentati, sicché il relativo trasferimento titoli può avvenire mediante due modalità: 1) la libera contrattazione tra privati, con individuazione di un acquirente diretto; 2) ovvero, come nel caso di specie, la compravendita sul mercato interno MIAB, appositamente creato dalla banca per le transazioni aventi ad oggetto titoli propri.

Nella specie, in data 2 ottobre 2015, il ricorrente ha conferito alla banca l’ordine di vendere i titoli in questione (100 azioni “Banca Popolare di (...)”, con prezzo limite di 9,53), proprio mediante quest’ultima modalità (mercato MIAB); al riguardo la banca ha dimostrato di avere immesso regolarmente l’ordine nel mercato interno in pari data (ordine cronologico: 201510020310000162) e di avere quindi correttamente operato.

Che poi l’ordine non abbia trovato esecuzione può essere dipeso dalle modalità di organizzazione e di funzionamento delle attività di compravendita all’interno del mercato e, in particolare, dal fatto che “*l’esecuzione delle negoziazioni ha luogo rispettando la priorità di esecuzione determinata dal giorno e dall’ora di immissione dell’ordine di compravendita nel sistema informatico*” (cfr. il Regolamento del mercato MIAB, pubblicato sul sito della banca convenuta). Priorità cui la banca ha dedotto di essersi attenuta: come da essa riferito, il numero cronologico dell’ordine del ricorrente è, infatti, posteriore rispetto a quello dell’ultimo ordine all’epoca eseguito (in data 12 febbraio 2016).

Trattasi di questione che non è stata oggetto di specifica doglianza da parte del ricorrente e che comunque — vertendosi in ambito di funzionamento del mercato MIAB — sarebbe estranea alla competenza dell’Ombudsman (cfr. la decisione del 30 maggio 2016, ric. n. 784/15), la quale è

limitata ai servizi di investimento di cui all'art. art. 1, comma 5, del Testo Unico della finanza, tra i quali non figura il funzionamento e la gestione dei mercati (salvo che nell'ipotesi, che qui non ricorre, di gestione di sistemi multilaterali di negoziazione).

In conclusione, il Collegio in parte dichiara inammissibile e in parte rigetta il ricorso.

6.3.2.3. 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 di cessione di azioni emesse dalla banca sia stata presentata al Consiglio di Amministrazione dell'intermediario stesso — in linea con quanto stabilito dalla normativa dello Statuto sociale — il ricorso deve essere dichiarato inammissibile, in quanto 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 31 maggio 2016, ricorso n. 143/2016).

La ricorrente espone di aver sottoscritto, in data 2 luglio 2014, la domanda di cessione con la quale chiedeva la vendita di 205 azioni a lei intestate ed emesse dalla banca convenuta; si duole che tali disposizioni non sono state eseguite e che i titoli, nel frattempo, si sono svalutati.

La ricorrente chiede, quindi, l'intervento dell'Ombudsman al fine di poter ottenere la vendita delle predette azioni al prezzo registrato al momento della richiesta.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, rileva che la ricorrente, in data 2 luglio 2014, ha sottoscritto la domanda di "cessione" di n. 205 azioni emesse dalla "Banca Popolare di (...)".

Tale domanda è stata indirizzata al Consiglio di amministrazione della banca stessa al quale, come già rilevato con 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).

Pertanto, 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 Giuri Bancario.

Il Collegio dichiara, quindi, il ricorso inammissibile.

6.3.2.4. Azioni bancarie – Domanda di riacquisto all'intermediario emittente – Inammissibilità del ricorso

E' inammissibile ratione materiae il ricorso con cui si chiede che la banca, in accoglimento dell'istanza in tal senso avanzata al competente organo societario, riacquisti le azioni, dalla stessa emesse, a suo tempo vendute al ricorrente, in quanto detto 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 (art. 1 del Regolamento) (decisione del 5 luglio 2016, ricorso n. 244/16).

Il ricorrente deduce di aver disposto, in data 7 maggio 2014, la liquidazione di 1.000 azioni emesse dalla banca convenuta e che tale operazione non era stata mai eseguita; precisa di non aver ricevuto alcuna comunicazione da parte dell'intermediario in merito a tale ordine (che aveva riconfermato in data 8 maggio 2015) e chiede, quindi, di avere un'informativa su “come stia procedendo la questione della vendita delle sue azioni”.

La banca, con nota del 27 maggio 2016, replica che la disposizione di vendita in questione non ha trovato esecuzione, sottolineando che i titoli in oggetto non sono quotati sui mercati regolamentati e non formano oggetto di internalizzazione sistematica; pertanto, la banca opera in regime di esecuzione di ordini per conto dei clienti, limitandosi ad incrociare le richieste di vendita con quelle di acquisto dei citati titoli azionari.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti (e, in particolare, dalla lettera della banca del 19 aprile 2016), rileva che il ricorrente, in data 7 maggio 2014, ha sottoscritto una domanda di “cessione” di 1.000 azioni emesse dalla banca convenuta; l'ordine è stato nuovamente confermato in data 8 maggio 2015.

Tale domanda è stata presentata dal ricorrente in qualità di “socio/azionista” della banca ed è stata indirizzata al Consiglio di amministrazione della stessa al quale, come già ritenuto dal Collegio con la decisione del 9 settembre 2015, sul ricorso n. 285/15, lo Statuto sociale riserva la facoltà di deliberare il riacquisto di azioni proprie entro i limiti delle risorse all'uso disponibili (in particolare, quelle di cui al fondo acquisto azioni proprie).

Pertanto, 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. Certificati – Intermediario emittente – Quotazione – Inammissibilità del ricorso

È inammissibile il ricorso avente ad oggetto l'asserito errore della banca nell'ambito del processo di formazione della quotazione del titolo, trattandosi di questione attinente all'attività dell'intermediario quale emittente il titolo medesimo; attività non riconducibile alla materia dei servizi e delle attività di investimento cui è limitata la competenza l'Ombudsman Giurì Bancario (art. 1 del Regolamento) (decisione del 5 luglio 2016, ric. n. 126/16).

Il ricorrente contesta alla banca convenuta “l'errore nel processo di formazione della quotazione” verificatosi, in data 25 agosto 2015, con riferimento al titolo “UCH ITALEV NV18”, emesso dal medesimo intermediario; chiede 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 servizi e attività di investimento — rileva che la questione in esame, essendo attinente all'attività dell'intermediario quale emittente il titolo oggetto di contestazione, non rientra nell'ambito di competenza *ratione materiae* dell'Organismo adito; di conseguenza, dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.3. Trasferimento titoli

6.3.3.1. *Richiesta trasferimento titoli – Ritardo nell'esecuzione – Contestazione – Inammissibilità del ricorso*

Posto che l'Ombudsman Giurì-Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, deve considerarsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la tardiva esecuzione di un ordine di trasferimento titoli presso altro intermediario, essendo tale attività svolta dalla banca nella sua qualità di depositaria, quale controparte, cioè, di un “contratto bancario”, qual è quello di custodia e amministrazione titoli (decisione del 13 gennaio 2016, ricorso n.718/2015).

Il ricorrente espone di aver richiesto il trasferimento di alcuni titoli detenuti presso la banca a un altro *dossier* titoli, a lui intestato, ma acceso presso altro intermediario; si duole del ritardo della banca nell'aver adempiuto alle richieste del ricorrente, chiedendo una somma pari a € 10.000,00 quale danno scaturente dalla condotta dell'intermediario.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la questione posta dal ricorrente attiene ad adempimenti (trasferimento dei titoli presso altra banca) 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.

6.3.3.2. *Adempimenti amministrativi – Gestione conto titoli – Corretta indicazione prezzo di carico – Inammissibilità per materia*

Posto che l'Ombudsman Giurì Bancario è competente a pronunciarsi esclusivamente in materia di servizi e attività di investimento (art. 1 del Regolamento), è inammissibile il ricorso avente ad oggetto l'asserito errore nell'indicazione del prezzo di carico dei titoli trasferiti presso altro intermediario, trattandosi di adempimenti gestionali e amministrativi ai quali la depositaria è semmai tenuta in virtù del contratto di “depositi titoli” (art. 1838, cod. civ.), qualificabile come “contratto bancario”.

Il ricorrente si duole dell'errata contabilizzazione del prezzo di carico di alcuni strumenti finanziari in seguito a trasferimento ad altro intermediario del proprio *dossier* titoli, circostanza questa che ha determinato l'applicazione errata delle ritenute fiscali.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la questione dedotta dal ricorrente attiene ad adempimenti (trasferimento titoli e corretta applicazione delle ritenute fiscali) ai quali la depositaria è semmai 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.

6.3.4. Richiesta di documentazione

6.3.4.1. *Sottoscrizione titoli obbligazionari - Richiesta di documentazione – Inammissibilità del ricorso*

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” -, deve considerarsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di documentazione relativa a titoli obbligazionari, trattandosi di obblighi ai quali la depositaria è tenuta ai sensi dell'art. 1838 cod. civ.(decisione del 13 gennaio 2016, ricorso n. 721/2015).

I ricorrenti chiedono di ricevere documentazione relativa alla sottoscrizione di un titolo obbligazionario.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la questione posta dai ricorrenti attiene ad adempimenti (invio di documentazione) 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.

6.3.4.2. *Ordine di vendita di titoli bancari – Mancata esecuzione – Richiesta di documentazione da parte del ricorrente – Inammissibilità del ricorso*

E' inammissibile la richiesta di acquisizione di documenti avanzata con il ricorso all'Ombudsman, posto che la stessa attiene ad adempimenti (richiesta di documentazione e relativi

chiarimenti sull'operatività dell'intermediario in merito ad un ordine di vendita su titoli azionari bancari) ai quali la depositaria è semmai tenuta ai sensi dell'art. 1838 cod. civ. e dell'art. 119, comma 4, del TUB (decisione del 5 luglio 2016, ricorso n. 311/2016).

La ricorrente — in qualità di erede del titolare — si duole di aver richiesto, senza esito, copia di documentazione afferente ai rapporti bancari intestati al *de cuius*.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la questione dedotta dalla ricorrente attiene ad adempimenti (richiesta di documentazione) ai quali la depositaria è semmai tenuta ai sensi dell'art. 1838 cod. civ e art. 119 TUB.

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.

6.3.4.3. Decesso di un cliente bancario - Richiesta di documentazione afferente i suoi rapporti bancari – Inammissibilità del ricorso

Posto che l'Ombudsman Giurì Bancario è competente a pronunciarsi esclusivamente in materia di servizi e attività di investimento (art. 1 del Regolamento), è inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di documentazione, trattandosi di adempimenti ai quali la depositaria è semmai tenuta in virtù del contratto di “depositi titoli” (art. 1838, cod. civ. e 119, TUB), qualificabile come “contratto bancario” (decisione del 5 luglio 2016, ricorso n. 384/2016).

L'ente ricorrente si duole di aver richiesto, senza esito, copia di documentazione afferente ai rapporti bancari intestati ad un proprio cliente deceduto, il quale avrebbe devoluto, tramite testamento, tutti i suoi beni alla casa di riposo.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la questione dedotta dalla ricorrente attiene ad adempimenti (richiesta di documentazione) ai quali la depositaria è semmai tenuta ai sensi dell'art. 1838 cod. civ e art. 119 TUB.

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. Deposito titoli – Addebito spese – 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 “depositi titoli”, essendo i relativi contratti qualificabili come “contratti bancari” -, va dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione di spese addebitate per l’amministrazione del conto titoli, trattandosi di adempimenti ai quali la depositaria è tenuta ai sensi dell’art. 1838 cod. civ. (decisione del 13 gennaio 2016, ricorso n. 756/2015).

Il ricorrente si duole dell’errata applicazione da parte della banca delle imposte relative a un deposito titoli a sé intestato.

La banca replica di aver correttamente agito, sia con riferimento all’applicazione dell’imposta di bollo sia per quanto concerne l’addebito delle spese per l’amministrazione del conto titoli.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la questione posta dal ricorrente attiene ad adempimenti 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.

6.3.5.2. Titorarietà titoli azionari – Distribuzione dividendi – Contestazione – Inammissibilità della domanda

Posto che il Regolamento dispone che 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”, deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto una questione attiene all’adempimento delle istruzioni relative all’incasso di dividendi, cui la depositaria è tenuta ai sensi dell’art. 1838 cod. civ. (decisione del 9 marzo 2016, ricorso n. 796/2015)

I ricorrenti lamentano che — nell’ambito dell’operazione di erogazione dei dividendi ai propri azionisti, avvenuta nel mese di giugno 2015 — la banca non ha tenuto conto della sostituzione delle istruzioni impartite dal cliente il quale, dapprima, ha chiesto di ricevere i suddetti dividendi in contanti e, successivamente, di ottenere le azioni ordinarie offerte in alternativa dall’emittente. Chiedono, pertanto, che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare alla banca di corrispondere, a titolo di risarcimento, la somma di € 412,00, corrispondente alla differenza tra la somma in denaro ricevuta ed il controvalore, al 22 giugno 2015, delle azioni di nuova emissione che gli sarebbero spettate.

La banca replica, deducendo l’infondatezza del ricorso.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che il ricorso ha per oggetto una questione attiene ad adempimenti (adempimento delle istruzioni relative all’incasso di dividendi) 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.

6.3.5.3. Trasferimento titoli – Applicazione spese e commissioni – Contestazione – Inammissibilità del ricorso

Posto che l’Ombudsman Giurì Bancario è competente a pronunciarsi esclusivamente in materia di servizi e attività di investimento (art. 1 del Regolamento), è inammissibile il ricorso avente ad oggetto l’applicazione di commissioni a seguito del trasferimento titoli, trattandosi di adempimenti gestionali e amministrativi ai quali la depositaria è semmai tenuta in virtù del contratto di “depositi titoli” (art. 1838, cod. civ.), qualificabile come “contratto bancario” (decisione del 19 luglio 2016, ric. n. 477/2016)

Il ricorrente si duole dell’erroneo addebito da parte della banca di € 902,58 per “*spese e commissioni per riacquisto titoli e strumenti finanziari*”, applicate a seguito del trasferimento di alcuni strumenti finanziari su altro *dossier* titoli.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la questione dedotta dal ricorrente attiene ad adempimenti (applicazione di commissioni in seguito a trasferimento titoli) ai quali la depositaria è semmai 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.

6.3.6. Buoni Fruttiferi Postali - Libretti

6.3.6.1. Rimborso Buoni Fruttiferi Postali – Contestazione – Inammissibilità del ricorso

Esula dalla competenza dell’Ombudsman Bancario – che può giudicare solo in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – pronunciarsi in merito alla contestazione circa l’importo riconosciuto in sede di rimborso di Buoni Fruttiferi Postali, in quanto l’art. 1, comma 1, lett. u), del TUF, stabilisce che i depositi postali non costituiscono prodotti finanziari, restando, quindi, assoggettati alla disciplina relativa alla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari della Banca d’Italia (decisione del 13 gennaio 2016, ricorso n. 763/2015).

Il ricorrente — intestatario di un buono fruttifero postale del valore nominale pari a 1.000.000 di lire, sottoscritto in data 7 marzo 2011 — si duole di non essere stato informato delle modifiche apportate al piano di rimborso del buono in questione, a seguito delle quali la somma dovuta non sarebbe più integralmente rimborsabile, come previsto dalle originarie condizioni di emissione.

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 “*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 dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.6.2. Richiesta di liquidazione – Diniego della banca – Contestazione – Inammissibilità del ricorso

Posto che il TUF stabilisce che “non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari” e che 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 - la vertenza avente ad oggetto la richiesta di liquidazione di libretti di risparmio esula dalla competenza dell'Ombudsman-Giurì Bancario, essendo la stessa imitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 809/2015).

I ricorrenti, titolari di un libretto di risparmio al portatore, ne chiedevano la liquidazione nel mese di aprile 2014, ma si vedevano respingere la richiesta dalla banca la quale deduceva l'intervenuta prescrizione del credito, in quanto il predetto libretto sarebbe ormai estinto; i ricorrenti chiedono, quindi, la condanna della banca a liquidare la somma depositata sul libretto, pari a Euro 68,13.

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).

La vertenza, pertanto, esula dalla competenza dell'Ombudsman-Giurì Bancario la quale è limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento.

Di conseguenza, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.6.3. Liquidazione di Buoni Fruttiferi Postali – Contestazione sugli interessi – 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, deve essere dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto il rimborso dei buoni fruttiferi postali, esulando dalla competenza dell’Ombudsman razione materiae (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 904/2014). (decisione del 13 maggio 2016, ricorso n. 97/2016).

La ricorrente — intestataria di due buoni fruttiferi postali — si duole di non aver ricevuto da Poste Italiane l’intera somma dovuta a titolo di interessi, secondo le condizioni originarie di emissione.

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 “*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.

6.3.7. Contratti bancari

6.3.7.1. *Conto corrente bancario – Richiesta restituzione spese e commissioni – Inammissibilità del ricorso*

Posto che la competenza dell’Ombudsman è limitata alle questioni attinenti servizi e operazioni di investimento, deve essere dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di restituzione delle somme giacenti su un conto corrente bancario e degli oneri sopportati in sede di apertura del rapporto, trattandosi di un rapporto di natura bancaria, quale è il contratto di conto corrente (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 568/2015).

Il ricorrente espone di aver acquistato azioni “(...) Banca” per un controvalore di € 4.075,00, e deduce che al momento della sottoscrizione (30 settembre 2013) la banca aveva violato le regole di trasparenza e correttezza fornendo informazioni non veritiere circa la possibilità di vendita dei predetti titoli e sui “*supposti introiti*” che ne sarebbero conseguiti; deduce, inoltre, l’omessa informativa in corso di rapporto circa il reale andamento dei titoli, negoziati peraltro al di fuori della Borsa Italiana; rileva, infine, che la banca non ha comunque eseguito l’ordine di vendita delle azioni in questione.

Pertanto, chiede la risoluzione del rapporto contrattuale, il rimborso dell'importo conferito in sede di acquisto, oltre agli interessi legali, nonché la restituzione delle somme attualmente giacenti sul conto corrente bancario e degli oneri sopportati in sede di apertura del citato conto corrente.

La banca eccepisce anzitutto l'inammissibilità *ratione materiae* della domanda relativa alla mancata esecuzione dell'ordine di vendita; deduce, inoltre, di aver consegnato al ricorrente, in occasione della sottoscrizione, uno stralcio dello Statuto societario. Precisa, infine, di aver regolarmente inviato al cliente l'estratto di deposito titoli con l'indicazione della valorizzazione del titolo in questione.

Il Collegio, dalla documentazione in atti, rileva quanto segue.

1) La doglianza relativa alla restituzione delle somme giacenti sul conto corrente bancario del ricorrente e degli oneri da questi sopportati in sede di apertura del rapporto, deve essere dichiarata inammissibile *ratione materiae*.

La competenza dell'Ombudsman è, infatti, limitata alle questioni attinenti servizi e operazioni di investimento; mentre, il capo di ricorso in questione ha ad oggetto un rapporto di natura bancaria, quale è il contratto di conto corrente, che non può pertanto essere oggetto di decisione da parte del Collegio.

2) La doglianza circa la mancata esecuzione dell'ordine di vendita di n. 100 azioni "(...) Banca", sottoscritto il 13 ottobre 2014, è inammissibile.

L'ordine è stato, infatti, impartito dal ricorrente in qualità di "socio/azionista" della banca ed è stato indirizzato al Consiglio di Amministrazione della stessa; infatti, a tale organo, come già rilevato dal Collegio (cfr. la decisione, assunta dal Collegio 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).

Ne deriva che il relativo capo del 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.

3) In relazione alla doglianza circa la carenza informativa, la domanda va accolta per la parte che si riferisce all'omissione verificatasi in sede precontrattuale, restando pertanto assorbita per la parte riguardante l'omessa comunicazione periodica in corso di rapporto.

E' infatti da rilevare che — al momento dell'acquisto da parte del ricorrente delle azioni "(...) Banca", per un controvalore di € 4.075,00, in data 30 settembre 2013 — la banca si è limitata ad eseguire la valutazione di adeguatezza dell'operazione (ritenendola "non adeguata" al profilo del cliente e sconsigliandone l'esecuzione) e ad informare il ricorrente della sussistenza di un "conflitto di interessi" (in ottemperanza a quanto prescritto dal regolamento Banca d'Italia – Consob, del 29 ottobre 2007).

Non risulta, invece, che la banca abbia comunicato tutte le altre notizie (prima fra tutte, l'indicazione che il prodotto acquistato appartiene alla categoria dei prodotti finanziari illiquidi) necessarie al fine di consentire al cliente, che intende effettuare operazioni di investimento, di assumere scelte informate e consapevoli, come stabilito dall'art. 21, comma 1, lett. b), del TUF.

In particolare, non consta che la banca abbia fornito le specifiche informazioni che sono dettagliatamente indicate dall'art. 31 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190/2007, secondo cui: "gli intermediari forniscono ai clienti o potenziali clienti una descrizione generale della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati; la descrizione illustra le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale

tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate; la descrizione dei rischi include i seguenti elementi: a) i rischi connessi a tale tipo di strumento finanziario, nonché il rischio di perdita totale dell'investimento; b) la volatilità del prezzo di tali strumenti ed eventuali limiti di liquidabilità dei medesimi; c) il fatto che un investitore potrebbe assumersi, a seguito di operazioni su tali strumenti, impegni finanziari e altre obbligazioni aggiuntive, comprese eventuali passività potenziali, ulteriori rispetto al costo di acquisizione degli strumenti; d) eventuali requisiti di marginatura od obbligazioni analoghe applicabili a tali strumenti”.

Né risulta che siano stati adempiuti gli obblighi informativi dettagliatamente specificati nella comunicazione Consob n. 9019104 del 2 marzo 2009, in materia di prodotti finanziari illiquidi (obblighi di trasparenza *ex ante* quali, ad esempio, quello di indicare la scomposizione delle diverse componenti che concorrono al complessivo esborso finanziario sostenuto dal cliente per l'assunzione della posizione nel prodotto illiquido, nonché quello di indicare il valore di smobilizzo dell'investimento nell'istante immediatamente successivo alla transazione, ipotizzando una situazione di invarianza delle condizioni di mercato; obblighi informativi in merito a prodotti di analoga durata, liquidi e a basso rischio finalizzati a rendere possibile un confronto, nonché in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto, ovvero in merito alle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione).

Pertanto, l'intermediario va ritenuto responsabile dei danni subiti dal ricorrente a causa della mancata informativa precontrattuale.

Tale danno — non potendosi stabilire con certezza quale sarebbe stata la condotta del ricorrente in sede di acquisto, in caso di corretta informativa — non appare risarcibile in forma specifica e la sua quantificazione deve pertanto essere compiuta dal Collegio mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., tenendo conto della diminuzione di valore subita dalle azioni nel periodo considerato, e della circostanza che il ricorrente è tuttora in possesso dei menzionati titoli azionari.

Il Collegio, pertanto, 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 al ricorrente l'importo di € 1.800,00.

6.3.7.2. Versamento assegno – Asserita finalità di investimento – Apertura libretto postale nominativo – Inammissibilità del ricorso

Posto che il TUF stabilisce che “non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari” e che 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 - il ricorso avente ad oggetto una contestazione circa il versamento di un assegno finalizzato all'apertura di un libretto postale nominativo deve essere dichiarato inammissibile, posto che la competenza dell'Ombudsman-Giurì Bancario è limitata esclusivamente ai servizi e alle attività di investimento (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 583/2015).

Con la menzionata istanza, è stato chiesto di riesaminare la decisione assunta nella riunione del 9 giugno 2015, in merito al ricorso *inter partes* n. 314/2015, con cui la ricorrente — in riferimento ad un assegno circolare versato il 7 maggio 2012, in occasione dell'apertura di un libretto postale nominativo ordinario — si doleva del fatto che mentre la data dell'operazione di accredito corrispondeva a quella del giorno successivo al versamento dell'assegno, la data di valuta risultava, invece, essere quella del 17 maggio 2012.

Con la suddetta decisione del 9 giugno 2015, il Collegio dichiarava il ricorso inammissibile in quanto avente ad oggetto una questione inerente il versamento di un assegno circolare, come tale estraneo alla competenza dell'Ombudsman Giurì bancario.

A seguito della comunicazione della decisione di cui trattasi, il ricorrente ha presentato una istanza nella quale insiste nelle proprie richieste, deducendo, inoltre, che essendo il versamento dell'assegno finalizzato all'esecuzione di un'operazione di investimento consistente nell'apertura di un libretto postale nominativo, la controversia rientra nell'ambito di competenza *ratione materiae* dell'Ombudsman-Giurì Bancario.

A tale 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 vedano, tra le più recenti, le decisioni del 3 novembre 2015, ric. n. 379/15, e del 19 ottobre 2015, ric. n. 304/15), 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 parte istante — lungi dal dedurre elementi inquadabili nell'ambito delle fattispecie di cui alla citata disposizione codicistica e, in particolare, di 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 sostanzialmente prospettato 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.

Per completezza, è da precisare — con riferimento a quanto dedotto dalla ricorrente, peraltro solo nella presente sede, in merito all'asserita “finalità di investimento” del versamento in contestazione, volto all'apertura di un libretto postale nominativo — che ciò non può comunque valere a rendere il ricorso ammissibile, atteso che anche la materia pretesamente sottostante si colloca al di fuori della competenza dell'Ombudsman.

Invero, 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); di conseguenza, rispetto a tali fattispecie è da escludere la competenza dell'Ombudsman-Giurì Bancario che, come noto, è limitata esclusivamente ai servizi e alle attività di investimento.

In conclusione, considerato che la doglianza in questione non rientra nelle ipotesi per le quali è consentita la proposizione della domanda di revocazione, il Collegio dichiara l'istanza inammissibile.

6.3.7.3. Operazioni in marginazione – Errata contabilizzazione – asserita erronea indicazione della giacenza media – Questione amministrativa/gestionale – Rapporto di conto corrente – Inammissibilità del ricorso

Deve essere dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione circa l'erronea indicazione della "giacenza media" (che ha poi comportato il rilascio di una errata certificazione ISEE), posto che la competenza dell'Ombudsman è limitata alla materia dei servizi e attività di investimento ed esulano, quindi, dalla stessa le questioni in punto di contabilizzazione delle operazioni relative al rapporto di conto corrente (riconducibile alla diversa categoria dei contratti bancari) (decisione del 31 maggio 2016, ricorso n. 611/2015).

Il ricorrente aveva presentato ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario senza avere previamente proposto reclamo all'intermediario convenuto, il quale evidenziava l'irregolarità e informava la Segreteria Tecnica dell'Organismo che avrebbe replicato alla doglianza del cliente entro la tempistica prevista per l'evasione dei reclami (90 giorni).

In ottemperanza a quanto previsto dall' art. 7, comma 3, del Regolamento, il ricorrente — ricevuta la risposta della banca in data 21 dicembre 2015 e non ritenendosi soddisfatto delle argomentazioni dell'intermediario — insisteva nel chiedere l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario affinché si pronunciasse in merito alla vertenza.

Il ricorrente deduce, infatti, che la banca convenuta non aveva correttamente contabilizzato gli importi relativi al "saldo contabile", "dal giorno in cui ha introdotto l'operatività di marginazione giornaliera al circa metà gennaio 2015", determinando così una "giacenza media errata" sul suo conto corrente.

Sostiene che i suddetti errori hanno determinato il rilascio di un certificato ISEE, relativo all'anno 2014, non corrispondente alla sua reale situazione finanziaria e che, a causa delle errate annotazioni contenute in detto certificato, egli ha subito un danno, quantificato in circa € 8.000,00, di cui chiede il risarcimento, insieme "alla redazione di una nuova «sintesi per ISEE» relativamente all'anno 2014".

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

La complessa doglianza del ricorrente — oltre ad essere sfornita di riscontro probatorio (con particolare riferimento alla quantificazione del danno) e ad apparire, sotto taluni profili, smentita dalla documentazione allegata (ad esempio: dai movimenti contabili del 29 febbraio 2014, risulta che la misura dell'importo che risulta restituito dal ricorrente non tale da giustificare l'asserita discrasia tra il saldo contabile di € 107493,64 e l'asserito saldo disponibile di "circa 6200 euro" — è inammissibile.

Tale doglianza, invero, ha ad oggetto aspetti che, in definitiva, riguardano la gestione e la contabilità del suo conto corrente bancario.

Prova ne sia la circostanza che la censura riguarda l'asserita erronea indicazione, da parte della banca, della "giacenza media" che, ovviamente, può riguardare soltanto la posizione del menzionato conto corrente.

Per i titoli, infatti, il valore da prendere in esame ai fini della redazione dell'ISEE consiste nel "valore nominale" (per i titoli di Stato) o nel "valore risultante dall'ultimo prospetto" (per le quote di OICR) o nel "valore rilevato" (per le azioni quotate), etc., che le consistenze posseggono "alla data del 31 dicembre dell'anno precedente a quello di presentazione" della dichiarazione da parte dell'intermediario (cfr. DPR n. 159/2013, art. 5, comma 4, lett. b, e seguenti).

Ma nel ricorso nulla si dice in merito all'ipotetica erroneità dei suddetti valori.

Pertanto, considerato che la competenza dell'Ombudsman è limitata alla materia dei servizi e attività di investimento (art. 7, comma 1, del Regolamento), esulano dalla stessa le questioni in punto di contabilizzazione delle operazioni relative al rapporto di conto corrente (riconducibile alla diversa categoria dei contratti bancari); tanto più ove si consideri che le questioni amministrative e gestionali non rientrano nella competenza dell'Ombudsman nemmeno quando ineriscono a servizi e attività di investimento (cfr. la decisione del 13 aprile 2015, ric. 175/2015).

Pertanto, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.7.4. Acquisto azioni bancarie – Stipula di un contratto di finanziamento – Contestazione sulla regolarità – Contratto bancario – Inammissibilità del ricorso

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 in materia di contratti bancari, deve essere dichiarata l'inammissibile la doglianza inerente la regolarità di un contratto di finanziamento che, pur se finalizzato all'acquisto di titoli emessi dalla banca, resta qualificabile come contratto bancario (decisione del 31 maggio 2016, ricorso n. 879/2015).

Il ricorrente espone di aver aderito ad un'operazione di aumento di capitale della banca convenuta, utilizzando come provvista l'importo rinveniente da un contratto di finanziamento — a suo giudizio nullo — acceso con la medesima banca; precisa che, in sede precontrattuale, non era stato informato del rischio liquidità connesso a tale investimento; deduce, inoltre, l'inadeguatezza dell'operazione finanziaria rispetto al suo profilo di rischio. Chiede, pertanto, che sia dichiarata “non validamente perfezionata l'operazione in oggetto e quindi dichiarare la Banca tenuta a rimborsare la somma ad oggi versata dal Sig. Zanella pari a Euro 2.321,44”.

La banca replica di aver provveduto ad effettuare le dovute verifiche e di avere riscontrato la piena regolarità della documentazione consegnata al ricorrente in fase di sottoscrizione; precisa, poi, che anche il contratto era risultato regolarmente sottoscritto e compilato in ogni sua parte, con conseguente piena efficacia dello stesso.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, rileva quanto segue.

A) Anzitutto, deve rilevarsi l'inammissibilità *ratione materiae* della doglianza inerente il contratto di finanziamento finalizzato all'acquisto dei titoli emessi dalla banca; il ricorrente ne contesta la regolarità, essendo quest'ultimo non meritevole di tutela *ex art.* 1322 c.c. in quanto contratto atipico.

Tale contestazione riguarda, infatti, un contratto di finanziamento, seppur stipulato nell'ambito di un'operazione di acquisto di strumenti finanziari.

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 la stipula di un contratto di finanziamento (essendo questo un contratto bancario) — il Collegio dichiara inammissibile tale capo del ricorso.

B) Con riferimento alla pretesa carenza di informativa, con particolare riferimento alla illiquidità del prodotto, e all'asserita inadeguatezza dell'operazione, la domanda del ricorrente è infondata.

Risulta anzitutto che in data 6 novembre 2014 — al momento dell’adesione all’aumento di capitale societario della banca convenuta (operazione denominata (...)I AC14 N.SOCI FIN), mediante conferimento di € 6.250,00 — il ricorrente ha sottoscritto la “Scheda di adesione” alla citata operazione, dichiarando 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 e vincolo di di Lock-up per le Azioni sottoscritte con le somme rivenienti dal Finanziamento*” (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 4.1.8).

In pari data, ha compilato il questionario Mifid dichiarando di avere il seguente obiettivo di investimento: “*Crescita del capitale nel tempo accettandone il rischio di possibile perdita a seguito di variazioni avverse dei fattori di mercato, del rischio di credito dell’emittente e della liquidabilità del prodotto finanziario (rischio consistente)*”.

Infine, sull’ordine di acquisto delle azioni in argomento, il ricorrente ha dichiarato di aver preso atto che il prodotto finanziario era in “*conflitto di interessi per collocamento semplice di strumenti finanziari di propria emissione*” e che si trattava di “*titolo non quotato*”.

I fattori di rischio indicati nei predetti documenti consegnati al ricorrente risultano in linea con quelli dallo stesso dichiarati nella sezione “obiettivo di investimento” del questionario di profilatura Mifid.

Inoltre, sull’ordine di acquisto sottoscritto dal ricorrente, è indicato che: 1) non è stato prestato il servizio di consulenza; 2) l’investimento è stato effettuato ad iniziativa del cliente; 3) il titolo non è quotato; 4) l’operazione presenta un conflitto di interesse; 5) la banca esegue la verifica di appropriatezza. Infine, il ricorrente, nello stesso documento, ha dichiarato di prendere atto delle predette indicazioni e di dare espresso incarico alla banca ad eseguire l’operazione in questione.

Sono pertanto da ritenere infondate sia la doglianza circa l’inadeguatezza dell’operazione, che quella in merito alla carenza di informativa al momento della sottoscrizione dell’investimento in questione, con particolare riferimento all’informativa riguardante l’illiquidità del titolo acquistato.

In conclusione, il Collegio dichiara il ricorso in parte inammissibile e in parte infondato.

6.3.8. Certificato di deposito

6.3.8.1. *Sottoscrizione certificati di deposito – Asserita mancata informativa in sede d’acquisto – Inammissibilità del ricorso*

Considerato il TUF stabilisce che “non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari” (cfr. anche le disposizioni di Banca d’Italia in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” del 29 luglio 2009, secondo cui “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), deve essere dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione circa la mancata informativa, in sede precontrattuale, in merito all’elevata rischiosità dell’investimento in certificati di deposito (decisione del 13 maggio 2016, ricorso n. 77/2016).

Il ricorrente si duole dell’acquisto di un “Certificate Leva Italia” del valore di nominali Euro 160.000,00; precisa di non essere stato edotto dagli addetti della banca circa l’elevata rischiosità dell’investimento contestato.

Il ricorso è inammissibile per valore e per materia ai sensi dell’art. 7, comma 1, lett. c), del Regolamento — secondo cui la controversia rientra nella competenza dell’Ombudsman se l’importo richiesto non supera € 100.000,00 —, nonché ai sensi dell’art. 1, comma 1, lettera u), del TUF, a mente del quale “non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari” (cfr. anche le disposizioni di Banca d’Italia in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” del 29 luglio 2009, secondo cui “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).

Pertanto, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.9. Autonomia imprenditoriale della banca

6.3.9.1. Azioni proprie - Quotazione su un mercato regolamentato – Scelta dell’emittente – Libertà d’impresa della banca – Infondatezza del ricorso

E’ infondata la doglianza del ricorrente in ordine alla scelta della banca di quotare i propri titoli su un mercato regolamentato, trattandosi di una determinazione afferente all’autonomia imprenditoriale della banca medesima nell’ambito della propria libertà d’impresa (decisione del 27 giugno 2016, ricorso n. 171/2016).

Il ricorrente — titolare di azioni emesse dall’intermediario convenuto — deduce di essersi determinato all’investimento solo perché si trattava di titoli “non destinati al mercato borsistico, e quindi di valore stabile”.

Per tale ragione, non appena appreso che la banca si sarebbe quotata in borsa, ha ordinato alla banca — ma invano — di vendere i titoli che, nelle more, subivano un “crollo di valore”; chiede, quindi, il rimborso del decremento di valore dei suddetti titoli, pari ad € 29.890,00.

Il Collegio, dall’esame della documentazione in atti, rileva quanto segue.

Deve anzitutto osservarsi che la motivazione addotta dal ricorrente, che non avrebbe mai effettuato l’investimento de quo nel caso in cui i titoli fossero stati quotati su un mercato borsistico, costituisce mera affermazione del ricorrente medesimo e che, come tale, è priva di rilievo nel

procedimento innanzi all'Ombudsman (cfr., di recente, la decisione del 29 febbraio 2015, ric. n. 726/2015) ove, nella fase istruttoria, si prevede soltanto l'acquisizione di prove documentali (art. 10, del Regolamento).

Né, sotto altro profilo, può essere sindacata in questa sede la scelta compiuta dalla banca, quale emittente delle azioni, di quotare il titolo su un mercato regolamentato, trattandosi di una determinazione afferente all'autonomia imprenditoriale della banca e, comunque, di per sé inidonea allo scioglimento del vincolo contrattuale.

Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, il Collegio rigetta il ricorso.

6.4. Incompetenza per valore

6.4.1. Trading on-line – Operatività in marginazione – Prestito di titoli azionari – Contestazione degli interessi applicati – Autoriduzione del danno subito – Inammissibilità del ricorso

Non è ammissibile l'autoriduzione della pretesa risarcitoria mediante la richiesta di una somma inferiore rispetto al danno che si deduce di aver riportato, posto che il Regolamento stabilisce che il ricorrente non può ridurre la "richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman" (decisione del 5 aprile 2016, ricorso n. 414/2015 e n. 435/2015).

In via preliminare, il Collegio stabilisce di procedere alla trattazione congiunta dei ricorsi connessi, prendendo in esame la documentazione prodotta dalla ricorrente unitamente al ricorso e in data 21 dicembre 2015 e 26 febbraio 2016, nonché quella inviata dalla banca in data 9 luglio e 5 ottobre 2015.

La ricorrente formula le seguenti doglianze.

1) Con riferimento alle operazioni di *short selling* eseguite, tramite il servizio "IW Scalper" erogato dall'intermediario, nel periodo compreso tra il 2 marzo 2013 e il 2 marzo 2015, la ricorrente contesta la legittimità dell'applicazione, da parte della banca convenuta, delle penali addebitate per la mancata chiusura di un certo numero di posizioni aperte nel suddetto lasso di tempo; chiede, in proposito, che sia ordinato alla banca di restituire la somma di € 28.658,00, addebitata, nel periodo in questione, a titolo di penale.

2) Con riferimento alla chiusura forzata di un certo numero di operazioni *short* aperte nel periodo compreso tra l'anno 2013 e 2014, la ricorrente si duole della condotta tenuta dall'intermediario e chiede che l'Ombudsman-Giuri Bancario voglia ordinare alla banca convenuta di corrispondere la somma di € 9.433,00, a titolo di risarcimento del lucro cessante conseguente alla chiusura delle suddette posizioni senza applicare i criteri vigenti in materia di *best execution* (peraltro, la censura viene estesa anche alla chiusura di diverse posizioni effettuata dalla stessa ricorrente, a condizioni svantaggiose, per non incorrere nell'addebito della penale da parte della banca).

3) Con riferimento a operazioni di *short selling* eseguite nel periodo 2013-2014, la ricorrente contesta, infine, la validità della clausola contrattuale — contenuta nella "Condizioni economiche" del foglio informativo relativo al servizio IW Scalper — che detta la disciplina degli interessi dovuti alla banca in ragione del servizio di prestito di titoli azionari da quest'ultima fornito; chiede, sul punto, che venga ordinato alla banca di corrispondere la somma di € 40.000,00, "corrispondente

alla differenza tra la somma degli interessi versati applicando il tasso pari al 14,6% annuo (0,04% giornaliero) e quanto [avrebbe] dovuto versare, qualora fosse stato applicato il tasso di interesse massimo (pari al 9,5%+BCE) riportato nelle «Condizioni economiche» del foglio informativo relativo al servizio IW Scalper”.

La banca replica, deducendo:

a) che “in base alle norme contrattuali [...], il cliente assume l’obbligazione di conformare la sua operatività agli specifici limiti imposti tempo per tempo dalla banca. Nel caso di inadempimento del cliente e, quindi, per comportamenti specificamente a lui riconducibili, la banca è autorizzata, sempre in base al contratto, ad applicare le penali nella misura stabilita dal contratto medesimo”;

b) che, “in merito alle condizioni economiche applicate alle operazioni di prestito titoli funzionali a supportare le strategie di short selling overnight, [...] esse dipendono dallo specifico contesto di mercato che caratterizza ciascuno strumento finanziario in un determinato momento. Pertanto, l’unica modalità tecnica compatibile con la natura dell’operazione sui mercati per rendere edotto il cliente delle condizioni applicate dalla banca è quella di pubblicare le condizioni applicate tempo per tempo sul sito internet della banca. D’altra parte, si rileva che il cliente – che dispone le sue operazioni sulla piattaforma internet della banca – è messo nella situazione di conoscere le condizioni economiche dell’operazione di prestito titoli prima di intraprendere la sua strategia di vendita allo scoperto. [...] Allo stesso tempo, è del tutto infondata la doglianza riguardante l’esposizione nel sito del tasso giornaliero riferito a ciascuno strumento e non tasso annuo. Sul punto, è sufficiente richiamare la natura e la durata delle operazioni di prestito titoli a supporto delle strategie ribassiste”.

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

A) Con riferimento domanda di cui al punto 1, la ricorrente specificamente deduce che la banca “ha proceduto automaticamente all’addebito di una penale [...] senza dare mai luogo alla chiusura forzata della posizione, unica fattispecie per la quale, al contrario, le altre banche applicano la penale”.

La doglianza è infondata.

E’, ovviamente, irrilevante quale sia la prassi adottata, in circostanze analoghe, da altri intermediari, posto che il rapporto controverso è disciplinato dalla fonte contrattuale pattizia, alla quale soltanto occorre, dunque, fare riferimento ai fini del decidere.

Alla luce della suddetta disciplina, posta dall’art. 3, comma 3.3, del foglio informativo, citato anche dalla ricorrente, anche se la banca può chiedere in ogni momento al cliente la chiusura delle posizioni *short* in essere, tramite i mezzi di comunicazione a distanza, resta comunque fermo l’obbligo del cliente “a chiudere di propria iniziativa le posizioni in essere entro la medesima giornata in cui riceve la comunicazione, ovvero entro la tempistica di volta in volta indicata dalla banca nella predetta comunicazione”. Dall’inosservanza di tale obbligo deriva che “la banca medesima applicherà una penale di importo pari a quanto indicato nella sezione n. 1 dell’allegato n. 2” (cfr. l’art. 3, comma 3.5, del foglio informativo).

Ne deriva che — contrariamente a quanto ritenuto dalla ricorrente — la penale in contestazione può essere applicata, in caso di violazione degli obblighi di chiusura delle posizioni, anche ove l’intermediario non provveda alla chiusura forzata delle posizioni in questione.

Né si può dire, come vorrebbe la ricorrente, che le clausole contrattuali sopra richiamate in materia di chiusura delle posizioni in derivati (art. 3, cit.), così come quelle che addossano al cliente gli “oneri connessi con l’eventuale fail della banca” (sezione 1 dell’allegato 2 al foglio informativo), sarebbero state già considerate di per sé “indeterminate” o “discrezionali” dalla precedente decisione dell’Ombudsman in data 23 aprile 2014 (ric. n. 978/13).

Difatti, il menzionato precedente dell'Ombudsman ha accertato la responsabilità della banca non in ragione dell'astratta indeterminatezza della normativa contrattuale in questione, bensì del solo fatto che — in concreto — il termine indicato nella comunicazione con cui l'intermediario richiedeva al cliente la copertura della posizione, in quell'occasione, era stato individuato con scarsa chiarezza.

Nella specie, la ricorrente nulla ha eccepito a riguardo: non ha specificato quale sia stato il tenore delle relative comunicazioni della banca, non ha allegato il testo dei relativi messaggi, etc.; né — con specifico riferimento al rischio del *fail* — ha dimostrato che il relativo costo, che è solo eventuale, si sia nella specie prodotto e sia stato effettivamente addebitato alla ricorrente.

Sicché, non risultando agli atti alcuna evidenza documentale da cui emerga la responsabilità della banca sotto il profilo testé evidenziato, il Collegio ritiene non fondata la doglianza in questione.

B) Con riferimento alla domanda di cui al precedente punto 2, relativa al lucro cessante per la violazione del principio della *best execution*, la ricorrente chiede il risarcimento del danno (€ 9.433,00) corrispondente alla differenza tra la somma degli importi ricavati dalla chiusura forzata, da parte della banca, di 32 posizioni *short* — in essere nel periodo compreso tra l'anno 2012 e l'anno 2014 — e la somma degli importi che avrebbe potuto ricavare se le medesime operazioni fossero state eseguite su altro un altro mercato, prendendo come parametro di comparazione il “prezzo medio dei contratti su altro mercato (*MOT o EUROMOT*) dal momento della richiesta [ndr. di chiudere la posizione, inoltrata con email dalla banca] fino all'orario di chiusura del mercato”.

B-1) Sul punto, il Collegio rileva preliminarmente di non potersi pronunciare in merito alle operazioni antecedenti alla data del 2 marzo 2013, posto che la cognizione dell'Ombudsman-Giuri Bancario è limitata, *ratione temporis*, ai fatti risalenti non oltre i due anni dalla presentazione del reclamo alla banca (art. 7, comma 1, lett. a, del Regolamento); reclamo che la ricorrente ha presentato in data 2 marzo 2015.

Di qui l'inammissibilità della domanda con riferimento alle operazioni di chiusura eseguite nel periodo antecedente alla data del 2 marzo 2013.

B-2) Per quanto attiene alle altre operazioni, è da rammentare che la ricorrente ritiene che la regola della *best execution* sia stata violata sotto lo specifico profilo della sede di negoziazione, nel senso che — come risulterebbe dalla decisione dell'Ombudsman in data 12 marzo 2013, su ricorso n. 1106/12, proposto dalla stessa ricorrente — la banca, prima di chiudere forzatamente la posizione, avrebbe dovuto verificare la negoziabilità del titolo su altri mercati e quindi avrebbe dovuto “*chiudere la posizione alle migliori condizioni possibili per il cliente, ovvero sul mercato dove era presente il Bid più alto*”.

La doglianza è infondata.

Anzitutto, la precedente decisione dell'Ombudsman in data 12 marzo 2013, non riveste alcuna rilevanza ai fini del decidere posto che, contrariamente a quanto opinato dalla ricorrente, il Collegio si è in quella sede limitato a dichiarare la cessazione della materia del contendere.

In ogni caso, la regola della *best execution*, dettata dall'art. 45 del Regolamento Intermediari — che, peraltro, riguarda la “*esecuzione di ordini per conto dei clienti*” e che, quindi, non può automaticamente estendersi all'ipotesi di chiusura forzata di una posizione da parte della banca a causa dell'inadempimento del cliente — prevede, con riguardo alla sede di negoziazione, che “*gli intermediari adottano una strategia di esecuzione degli ordini finalizzata a: a) individuare, per ciascuna categoria di strumenti, almeno le sedi di esecuzione che permettono di ottenere in modo duraturo il miglior risultato possibile per l'esecuzione degli ordini del cliente; b) orientare la scelta della sede di esecuzione fra quelle individuate ai sensi della lettera a)*”.

Sotto questo profilo, pertanto, la regola può dirsi violata solo qualora l'intermediario non abbia rispettato la propria strategia predeterminata, non già — come si postula nel caso di specie — là dove l'esecuzione di singoli ordini abbia eventualmente prodotto un risultato meno conveniente per il risparmiatore.

Tanto più, ove si consideri che i prezzi assunti quale parametro di comparazione (indicati, peraltro, in valori medi fatti registrare dai titoli nella giornata di chiusura della posizione) non si discostino in modo significativo dai prezzi a cui le operazioni sono state effettivamente chiuse: ciò, infatti, di per sé esclude che si possa affermare, con ragionevole certezza, che — in caso di negoziazione sul mercato alternativo — le posizioni si sarebbero potute chiudere a condizioni significativamente più favorevoli.

Il Collegio, pertanto, ritiene infondato il capo del ricorso in esame.

C) Con la domanda di cui al precedente punto 3, la ricorrente deduce la nullità della clausola contrattuale che disciplina la misura degli interessi dovuti alla banca per il prestito dei titoli azionari in occasione di operazioni di *short selling overnight*; interessi che la ricorrente deduce di avere pagato per un importo “*pari a 120.000 Euro nell'arco temporale 2013-2014*”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva l'inammissibilità della censura ai sensi ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. c), del Regolamento, per le ragioni che seguono.

C-1) La ricorrente afferma, come si è detto, che — tra il 2013 e il 2014 — avrebbe pagato alla banca l'importo complessivo di € 120.000, in virtù della clausola asseritamente illegittima.

Pertanto, ove la clausola medesima, come chiesto dalla ricorrente, fosse dichiarata nulla — trovando, in questi casi, applicazione l'art. 2033, c.c. (cfr. Cass. civ., Sez. II, n. 19502 del 30.9.2015) —, la banca sarebbe tenuta a restituire l'intero importo sopra indicato.

Da ciò deriva che il danno effettivamente dedotto dalla ricorrente — stando alla sua stessa prospettazione — deve considerarsi pari ad € 120.000, importo superiore al limite di competenza dell'Ombudsman, fissato in € 100.000 dalla disposizione sopra richiamata.

C-2) Né può giovare alla ricorrente la autoriduzione della pretesa, operata nel ricorso, mediante la richiesta dell'inferiore somma di € 40.000 (cfr., in termini, la decisione del 16 novembre 2015, ric. n. 455/15), posto che, secondo il regolamento dell'Ombudsman, “*non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman*” (art. 7, comma 1, lett. c).

Per completezza, è da precisare che il suddetto importo (€ 40.000) è stato ottenuto dalla ricorrente scontando dall'intera somma dovuta (€ 120.000), quella che la ricorrente medesima asserisce che avrebbe dovuto comunque pagare “*qualora fosse stato applicato il tasso di interesse massimo (pari a 9,5%+BCE) riportato nelle condizioni economiche del foglio informativo relativo al servizio IW Scalper*”.

Ma una tale quantificazione del pregiudizio subito — oltre ad essere incompatibile, come si è visto, con la dedotta nullità della clausola in questione — è stimata dalla ricorrente in modo del tutto arbitrario, posto che il tasso cui ella fa riferimento (9,5%+BCE) è quello contrattualmente previsto per gli “*utilizzi extrafido*”, ossia per operazioni che nulla hanno in comune con quella nella specie contestata, per la quale è, invece, stabilita l'applicazione di un tasso di remunerazione giornaliero nella misura indicata sul sito web della banca (cfr. le condizioni economiche del foglio informativo).

Un tasso che, pertanto, il cliente può conoscere anteriormente al verificarsi delle condizioni (mancata chiusura della posizione in giornata) che ne determinano l'applicazione all'operazione di prestito titoli (la quale è destinata, peraltro, ad esaurirsi nell'arco di un brevissimo lasso di tempo).

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

In conclusione, il Collegio in parte dichiara inammissibile e in parte rigetta il ricorso.

6.4.2. 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 ripristino della situazione patrimoniale antecedente all’investimento, che implica l’integrale restituzione dell’intera somma conferita nella gestione patrimoniale in contestazione, ove tale somma ecceda (nella specie pari ad € 300.000,00) sia superiore al suddetto limite di competenza (decisione del 13 maggio 2016, ricorso n. 4/2016).

Il ricorrente chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario affinché dichiarati la nullità della gestione patrimoniale “Strategia Valore Azione Più”, dal medesimo sottoscritta in data 8 aprile 2015, “ripristinando la situazione patrimoniale dell’investitore quo ante sottoscrizione”.

La banca e la SGR convenute replicano, deducendo l’infondatezza del ricorso.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che il ricorrente, in data 8 aprile 2015, ha sottoscritto il prodotto finanziario “Strategia Valore Azione Più”, collocato da Intesa Sanpaolo e gestito da (...) Capital S.G.R., conferendo la somma di € 300.000,00.

Sicché, il “ripristino” della situazione patrimoniale, chiesto dal ricorrente, implicherebbe l’integrale restituzione al ricorrente medesimo dell’intera somma sopra indicata la quale è, tuttavia, superiore rispetto a quella prevista — ai fini della competenza dell’Ombudsman — dall’art. 7, comma 1, lett. c), del Regolamento, a mente del quale “*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*”.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.4.3. Gestione portafoglio titoli – Sottoscrizione di fondi - Asserita assenza del prospetto informativo – Richiesta di restituzione della somma investita – Importo superiore alla competenza per valore dell’Ombudsman – Inammissibilità del ricorso

E’ inammissibile il ricorso avente ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro, se l’importo richiesto supera il limite di valore di cui all’art. 7, comma 1, del Regolamento, allo stato pari ad € 100.000 (decisione del 5 luglio 2016, ricorso n. 85/2016).

Il ricorrente deduce di aver investito € 162.000,00, in n. 8 fondi di un prodotto finanziario offerto dalla banca in regime di gestione di portafogli; precisa di non aver mai ricevuto il prospetto informativo, né la scheda; chiede la restituzione dell’intero importo investito per un complessivo valore di € 162.000,00, deducendo che il prodotto finanziario “*non è mai esistito*”.

La banca eccepisce, anzitutto, l’inammissibilità del ricorso in quanto l’importo richiesto dal ricorrente supera i limiti di competenza per valore dell’Ombudsman-Giurì Bancario e, nel merito, chiedendo il rigetto dello stesso in virtù del fatto che la banca non aveva mai offerto al ricorrente il servizio di gestione di portafogli (anche perché non autorizzata ad espletare tale servizio d’investimento).

Il Collegio prende in esame la documentazione prodotta dal ricorrente unitamente al ricorso, integrata in data 22 febbraio 2016, 13 aprile 2016 e 13 giugno 2016 nonché quella inviata dalla banca in data 22 febbraio 2016 e 10 marzo 2016.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva che la somma, di cui il ricorrente chiede il riconoscimento, ammonta a complessivi € 162.000,00.

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.

6.4.4. Gestione di portafoglio – Fondi comuni di investimento – Informativa precontrattuale – Restituzione del conferimento – Inammissibilità del ricorso

È inammissibile il ricorso avente ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro, se l'importo richiesto supera il limite di valore di cui all'art. 7, comma 1, del Regolamento, allo stato pari ad € 100.000 (decisione del 5 luglio 2016, ric. n. 85/16).

Il ricorrente deduce di aver investito € 162.000,00, in n. 8 fondi di un prodotto finanziario offerto dalla banca in regime di gestione di portafogli; precisa di non aver mai ricevuto il prospetto informativo, né la scheda; chiede la restituzione dell'intero importo investito per un complessivo valore di € 162.000,00, deducendo che il prodotto finanziario “non è mai esistito”.

La banca eccepisce, anzitutto, l'inammissibilità del ricorso in quanto l'importo richiesto dal ricorrente supera i limiti di competenza per valore dell'Ombudsman-Giurì Bancario e, nel merito, chiedendo il rigetto dello stesso in virtù del fatto che la banca non aveva mai offerto al ricorrente il servizio di gestione di portafogli (anche perché non autorizzata ad espletare tale servizio d'investimento).

Il Collegio prende in esame la documentazione prodotta dal ricorrente unitamente al ricorso, integrata in data 22 febbraio 2016, 13 aprile 2016 e 13 giugno 2016 nonché quella inviata dalla banca in data 22 febbraio 2016 e 10 marzo 2016.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva che la somma, di cui il ricorrente chiede il riconoscimento, ammonta a complessivi € 162.000,00.

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.

6.5. Difetto di legittimazione passiva

6.5.1. Contestazione sulla gestione di un ETF – Asserita mancanza di rapporto col ricorrente – Collocamento ed emissione del fondo effettuati da altro intermediario – Carezza di legittimazione passiva della banca

Difetta di legittimazione passiva la banca che sia stata chiamata in causa da un ricorrente che non intrattiene con l'intermediario alcun tipo di rapporto contrattuale, dovendo, quindi, l'Ombudsman Giurì Bancario dichiarare inammissibile la richiesta di risarcimento del danno derivante dalla gestione di un ETF collocato, emesso e gestito da altro intermediario (decisione del 13 gennaio 2016, ricorso n. 738/2015).

La ricorrente si duole di aver subito un danno economico dalla gestione, da parte dell'intermediario, di uno strumento finanziario di tipo "ETF", precedentemente sottoscritto su consiglio dello stesso intermediario, e dalla successiva "cancellazione" della relativa quotazione.

L'intermediario replica che la ricorrente "non è mai stata cliente" né della banca né di società del gruppo e che lo strumento finanziario in questione è stato emesso da una società di diritto lussemburghese ed è stato collocato da un altro intermediario finanziario (facente parte del gruppo Banco), che non appartengono al gruppo (...) Italia.

Il Collegio — considerato che quanto affermato dalla banca trova riscontro anche nella documentazione allegata allo stesso ricorso — rileva che la responsabilità dedotta dalla ricorrente in relazione alla "gestione" e/o alla "cancellazione" del titolo *de quo*, non è configurabile in capo alla banca resistente la quale, pertanto, risulta sfornita della legittimazione passiva.

Il Collegio, pertanto, dichiara il ricorso inammissibile.

6.5.2. Riscatto polizze assicurative – Mancata esecuzione – Contestazione – Legittimazione passiva in capo ad intermediario non aderente – Inammissibilità del ricorso

Va dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione circa il riscatto di polizze assicurative, posto che la predetta doglianza è stata presentata nei confronti di una compagnia assicurativa non aderente all'Ombudsman Giurì Bancario (decisione del 13 gennaio 2016, ricorso n. 793/2015).

La ricorrente espone di aver richiesto, nel mese di giugno 2014, alla compagnia assicuratrice il riscatto delle polizze n. 0135080, stipulata il 26 marzo 2008, e n. 0132347, stipulata il 18 aprile 2007, e che, tuttavia, le è stata rimborsata solo la prima; chiede, pertanto, la liquidazione anche della seconda.

Allega al ricorso la nota con cui la compagnia assicuratrice ha riscontrato la richiesta di riscatto, nella quale si deduce che il mancato rimborso della polizza n. 0132347 dipende dalla circostanza che la "polizza risulta oppignorata a favore della Banca (...) di Siena S.p.A. dal 19/04/2007" e che, pertanto, la ricorrente si dovrebbe rivolgere al suddetto intermediario al fine di ottenere l'autorizzazione scritta alla liquidazione.

La ricorrente precisa che di tale pegno non è stata, tuttavia, fornita la pur richiesta documentazione e che, dalla visura presso la Centrale Rischi, le polizze non risultano gravate da garanzie reali.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che il ricorso risulta diretto nei confronti della AXA MPS Assicurazioni Vita che è un soggetto non aderente all'Ombudsman-Giuri Bancario.

Pertanto, dichiara il ricorso inammissibile.

6.5.3. *Obbligazioni estere – Operazione di concambio – Contestazione – Società emittente quale legittimata passiva – Inammissibilità del ricorso*

Deve essere dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione di un'operazione di concambio eseguita dalla società emittente obbligazioni, posto che il ricorrente ha instaurato il procedimento innanzi all'Ombudsman nei confronti della banca collocataria anziché della predetta società, che sarebbe semmai l'unica responsabile di eventuali illeciti compiuti in occasione della citata operazione societaria (decisione del 10 febbraio 2016, ricorso n. 723/2015).

Il ricorrente, titolare di obbligazioni “GM 2033” (oggetto di operazione di concambio avvenuta nel mese di maggio 2011) chiede la differenza tra gli introiti attesi dal titolo obbligazionario in questione (cedole annuali e restituzione del capitale alla scadenza) ed il prezzo pagato in sede di concambio del titolo con altri strumenti finanziari emessi dalla GM (azioni e warrant).

Contesta, inoltre, l'applicazione della tassazione sul capital gain con riferimento a bond argentini e ai medesimi titoli “GM” da lui detenuti.

La banca replica, eccependo, in via pregiudiziale, l'inammissibilità del ricorso e deducendo, nel merito, l'infondatezza dello stesso.

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

Con riferimento alla contestazione relativa al concambio eseguito dall'emittente “GM”, il Collegio rileva la carenza di legittimazione passiva della banca convenuta, posto che gli eventuali illeciti compiuti in occasione dell'operazione in questione sarebbero da imputare all'esclusiva responsabilità dell'emittente; dichiara, pertanto, inammissibile detto capo del ricorso.

Per quanto attiene alla doglianza circa il presunto illegittimo trattamento fiscale applicato in relazione ai titoli argentini e alle obbligazioni “GM”, Il Collegio — considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giuri 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 inammissibile anche il suddetto capo del ricorso.

In conclusione, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.5.4. Stipulazione di polizza assicurativa – Rimborso parziale – Carenza di legittimazione passiva – Inammissibilità del ricorso

Nel caso in cui ricorrente contesti la congruità della somma liquidata alla scadenza di una polizza assicurativa, deve essere dichiarato inammissibile il ricorso presentato nei confronti della banca collocatrice, convenuta innanzi all'Ombudsman, posto che la legittimazione passiva rispetto alla pretesa avanzata dal ricorrente è configurabile non in capo alla banca medesima bensì alla predetta compagnia assicurativa (decisione del 19 luglio 2016, ricorso n. 278/2016).

La ricorrente — titolare della polizza “Bel Domani Scudo 1”, emessa dalla Novara Vita S.p.A. e offertale, nell’anno 2008, in sostituzione di una precedente polizza collocata dalla banca convenuta — si duole di non aver ricevuto, alla scadenza del prodotto (avvenuta in data 31 dicembre 2015), l’importo pattuito, pari all’intero capitale versato (€ 10.000,00), bensì di aver ottenuto solo la somma di € 8.933,19; chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giuri Bancario a tutela delle proprie ragioni.

La banca replica, eccependo, in via preliminare, l’inammissibilità del ricorso e deducendo, nel merito, l’infondatezza della domanda posto che la somma accreditata alla ricorrente risulta esatta nell’ammontare, se si considera il trattamento fiscale applicato in occasione della liquidazione del prodotto.

Il Collegio — fermo restando, peraltro, che la questione involge profili attinenti alla materia tributaria la quale, ai sensi del Regolamento, non rientra nell’ambito di competenza dell’Organismo adito — ritiene assorbente rilevare la carenza di legittimazione passiva della banca convenuta, posto che l’accredito in contestazione non è stato effettuato da detto intermediario bensì dalla Novara Vita S.p.A., emittente del prodotto in contestazione (peraltro, non aderente all’Ombudsman-Giuri Bancario).

Dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

6.5.5. Operazioni sul mercato Forex – Intermediario non aderente – Inammissibilità del ricorso

Va dichiarato inammissibile (ex art. 7, comma 1, del Regolamento), il ricorso diretto nei confronti di un intermediario non aderente all'Ombudsman-Giuri Bancario (decisione del 19 luglio 2016, ricorso n. 462/2016)

Il ricorrente deduce di aver investito, con la società convenuta, talune somme di denaro sul mercato Forex e chiede che gli sia rimborsato il capitale investito.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che — alla stregua della prospettazione del ricorrente — legittimata passiva del ricorso risulta essere la [...], la quale non aderisce all’Ombudsman-Giuri Bancario.

Dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

6.6. Ne bis in idem

6.6.1. Sottoscrizione polizza assicurativa – Contestazione – Decisione del Collegio – Nuovo ricorso – Questione analoga – Inammissibilità della domanda

Qualora il ricorso riproponga una questione analoga (natura giuridica di una polizza assicurativa) a quella sollevata nei confronti degli stessi intermediari con un precedente ricorso e già decisa dal Collegio dell'Ombudsman Giurì Bancario, deve dichiararsi l'inammissibilità della nuova domanda in applicazione del principio del "ne bis in idem" (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 827/2015).

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

- il ricorrente, con precedente ricorso in data 25 febbraio 2015 (ric. 126/15), presentato nei confronti dei medesimi intermediari convenuti, deduceva di aver "sottoscritto" una polizza assicurativa da considerarsi prodotto finanziario a tutti gli effetti e quindi nulla per "assenza di forma scritta del contratto" ai sensi della disciplina del Testo Unico della Finanza di cui al decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58;
- il Collegio, con decisione assunta nella riunione del 23 aprile 2015, dichiarava il suddetto ricorso inammissibile *ratione temporis*, ex art. 7, comma 1, lett. e), del Regolamento, stante il tempo trascorso (oltre un anno) tra la presentazione del reclamo all'intermediario (22 marzo 2012) e la proposizione del ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario (24 febbraio 2015);
- con l'attuale ricorso, il ricorrente ribadisce che la polizza in questione ha natura di prodotto finanziario e, quindi, reitera — in termini sostanzialmente analoghi a quelli del primo ricorso — la domanda di nullità della polizza medesima.

Ciò premesso, il Collegio, riscontrato che l'attuale ricorso ripropone una questione analoga a quella già sollevata nei confronti degli stessi intermediari con il precedente (ric. n. 126/15), lo dichiara inammissibile in applicazione del principio del "ne bis in idem".

6.7. Cessazione della materia del contendere

6.7.1. Titoli azionari di società fallita – Richiesta cancellazione dal dossier – Diniego della banca – Possibilità di trasferimento delle azioni – Consiglio soddisfacente per il ricorrente – Chiusura della controversia

Può considerarsi definita la controversia – attinente la richiesta di cancellazione dal dossier titoli di azioni emesse da una società fallita – qualora il cliente abbia comunicato di essere soddisfatto della risposta con cui l'intermediario proponeva di trasferire gratuitamente i predetti titoli su un altro deposito aperto ad hoc per tale evenienza (decisione del 10 febbraio 2016, ricorso n. 643/2015).

I ricorrenti, titolari di n. 50 azioni della fallita compagnia aerea (...), si dolgono della presenza dei predetti strumenti finanziari sul loro *dossier* titoli, nonostante l'intervenuto fallimento della società emittente e la conseguente esclusione dai mercati delle relative azioni; chiedono, pertanto, la cancellazione delle azioni in loro possesso dalle evidenze contabili del *dossier* titoli a loro intestato.

La banca replica che l'eliminazione delle azioni dal *dossier* titoli può avvenire esclusivamente al momento in cui la società emittente non risulterà più iscritta alla camera di commercio, ossia nel momento in cui sarà cancellata dal Registro delle imprese, e che — essendo presenti altri strumenti finanziari sul *dossier* titoli in questione — il risultato auspicato dai ricorrenti potrebbe essere raggiunto solo trasferendo gratuitamente le azioni prive di valore su un altro *dossier* titoli, aperto *ad hoc* per tale evenienza.

A seguito della risposta della banca del 23 ottobre 2015, la Segreteria Tecnica ha richiesto ai ricorrenti, con nota del 17 novembre 2015, di comunicare — entro 10 giorni dalla ricezione della medesima — “*se la vertenza, alla luce dei chiarimenti forniti dall'intermediario, possa considerarsi definita*”.

I ricorrenti, in riscontro a tale nota, hanno comunicato, in data 11 dicembre 2015 di ritenere soddisfacente l'intervento dell'intermediario e hanno ritenuto che la controversia può considerarsi definita.

Il Collegio, pertanto, preso atto della predetta documentazione, dichiara la cessazione della materia del contendere.

6.7.2. Azioni – Aumento di capitale – Accordo transattivo – Cessazione della materia del contendere

Qualora, successivamente alla proposizione del ricorso, le parti abbiano concluso un accordo transattivo della vertenza, l'Ombudsman — ricevuta comunicazione dell'accordo medesimo — ne prende atto e dichiara cessata la materia del contendere (decisione del 5 luglio 2016, ric. n. 423/16).

Il ricorrente contesta la condotta tenuta dalla banca in occasione dell'operazione di aumento di capitale promosso dalla “Saipem S.p.A.”; chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giuri Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Il Collegio – esaminata la documentazione in atti e, in particolare, la comunicazione del ricorrente del 3 giugno 2016 e quella della banca del 9 giugno 2016 – prende atto che le parti hanno, in data 3 giugno 2016, hanno concluso un accordo transattivo della vertenza; pertanto, dichiara cessata la materia del contendere.

6.8. Archiviazione del ricorso

6.8.1. Trading on-line – Mercato Forex - Mancata attivazione ordini condizionati – Risposta della banca – Mancata replica del cliente – Decorso dei tempi assegnati – Archiviazione del ricorso

Qualora il ricorrente abbia presentato contemporaneamente il reclamo presso l'Ufficio Reclami della banca ed il ricorso presso l'Ombudsman Giurì Bancario (ovvero l'abbia presentato direttamente all'Ombudsman), quest'ultimo — dopo aver trasmesso al cliente una comunicazione con la quale lo stesso era stato inviato a riscontrare la risposta dell'intermediario nel termine di trenta giorni — procede ad archiviare il ricorso a seguito del mancato riscontro di tale lettera (decisione del 13 gennaio 2016, ricorso n. 467/2015).

Il ricorrente deduce di aver subito un pregiudizio a causa della mancata attivazione di ordini condizionati di acquisto relativamente al Cross Euro/Dollaro statunitense, nell'ambito di un rapporto aperto per la gestione dell'operatività "Forex".

La banca replica che l'ordine condizionato, oggetto di doglianza, non si è attivato automaticamente perché il valore impostato dal ricorrente non è mai stato raggiunto nell'arco dell'intera giornata; conclude, quindi, per l'integrale rigetto delle pretese espresse in sede di ricorso.

Il Collegio rileva innanzitutto che la Segreteria Tecnica dell'Ombudsman Bancario, con lettera del 3 luglio 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"*.

La banca ha ottemperato a tale richiesta, scrivendo al ricorrente in data 1° ottobre 2015, mentre quest'ultimo ha ommesso di rispondere.

Il Collegio, pertanto, dispone l'archiviazione del ricorso, essendo trascorso il termine di 30 giorni.

6.8.2. Vendita di fondi comuni – Mancata esecuzione – Richiesta di integrazioni al cliente – Mancato riscontro entro i termini assegnati – Archiviazione del ricorso

Qualora il ricorrente presenti un ricorso formulando contestazioni prive di idonea documentazione a comprova di quanto sostenuto, l'Ombudsman Giurì Bancario, a seguito del mancato riscontro alle richieste effettuate dalla Segreteria Tecnica di inviare la predetta documentazione, dispone l'archiviazione del ricorso (decisione del 13 gennaio 2016, ricorso n. 604/2015).

Il ricorrente espone di aver richiesto, in data 26 marzo 2015, la vendita di n. 3 *tranches* del fondo "Anima", sottoscrivendo presso la sede di Roma dell'intermediario i relativi moduli. Dopo dieci giorni, la banca gli riferiva di non avere ancora provveduto alla liquidazione per mancanza della sottoscrizione, da parte del ricorrente, della modulistica in materia di Mifid.

Pertanto, il ricorrente si duole del ritardo della banca nell'accreditare le somme a seguito degli ordini di vendita (rimborso poi eseguito il 26 marzo 2015), chiedendo all'Ombudsman Giurì bancario di *"sanzionare"* la banca in ragione della condotta assunta, non ritenuta corretta.

Stante la peculiarità della richiesta, la Segreteria Tecnica, con nota del 25 settembre 2015, invitava il ricorrente a specificare le sue doglianze, con l'avvertimento che in mancanza di riscontro entro 15 giorni dalla ricezione della missiva stessa, l'Ombudsman avrebbe potuto procedere all'archiviazione del ricorso.

Pertanto – atteso che il ricorrente non ha dato seguito a quanto richiesto con la nota del 25 settembre – dispone l'archiviazione del ricorso, essendo trascorso il termine di 15 giorni.

6.8.3. Ricorso congiunto – Risposta della banca – Assegnazione di un termine per la replica – Assenza di riscontro – Archiviazione del ricorso

Qualora il ricorrente abbia presentato il reclamo contemporaneamente all'Ombudsman Giurì Bancario e all'Ufficio Reclami della banca, e la Segreteria tecnica, ricevuta la risposta dell'intermediario, abbia trasmesso al cliente una comunicazione invitandolo a riscontrare la risposta della banca entro il termine di trenta giorni, a seguito del mancato riscontro di tale lettera, viene disposta l'archiviazione del ricorso (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 475/2015).

I ricorrenti si dolgono del rifiuto opposto dalla banca alla richiesta di vendita della totalità degli strumenti finanziari depositati presso l'intermediario convenuto; allegano la nota con cui la banca afferma che nessun ordine di vendita è mai stato sottoscritto presso i propri sportelli e che, in ogni caso, non si potrebbe procedere ad alcuna operazione avente ad oggetto azioni proprie della banca e obbligazioni convertibili in azioni.

Il Collegio rileva che i ricorrenti hanno proposto ricorso senza avere prima presentato il prescritto reclamo all'intermediario.

Sicché, la Segreteria Tecnica dell'Ombudsman Bancario, con lettera del 3 luglio 2015, ha comunicato, sia ai ricorrenti che all'Ufficio Reclami della banca quanto segue: *“la banca in indirizzo dovrà decidere in merito a quanto contestato entro il termine di cui all'art. 2, comma 4, del regolamento, inviando per conoscenza 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”*.

Pertanto — posto che la banca ha risposto ai ricorrenti con lettera del 3 novembre 2015, mentre gli stessi non hanno dato seguito a quanto richiesto dalla Segreteria Tecnica — il Collegio dispone l'archiviazione del ricorso, essendo trascorso il termine di 30 giorni.

6.8.4. Richiesta liquidazione investimenti del de cuius – Risposta della 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 (entro 30 giorni dalla risposta della banca) la risposta che la banca è tenuta a fornirgli (entro 90

giorni dalla ricezione del ricorso da parte dell'Ombudsman), il ricorso deve essere archiviato là dove il ricorrente non abbia tempestivamente riscontrato la risposta inviatagli dall'intermediario (decisione del 13 maggio 2016, ricorso n. 901/2015).

I ricorrenti, in qualità di eredi della madre, si dolgono di aver richiesto all'intermediario, senza esito, la liquidazione dell'investimento effettuato dal *de cuius* avente ad oggetto azioni emesse dalla banca convenuta; ne chiedono la vendita e la risoluzione dei rapporti in essere con la banca medesima.

La banca replica che i ricorrenti hanno richiesto, dopo la consegna presso la filiale della documentazione di successione ereditaria, la vendita di n. 3084 azioni di pertinenza della *de cuius*; precisa che tali azioni sono negoziate su un mercato interno e che la vendita delle stesse sarà effettuata secondo un numero cronologico assegnato a ciascun ordine.

Il Collegio rileva che i ricorrenti hanno proposto ricorso senza aver prima presentato rituale reclamo presso l'intermediario.

Sicché, la Segreteria tecnica dell'Ombudsman Bancario, con lettera del 13 gennaio 2016, ha comunicato, sia ai ricorrenti che all'Ufficio Reclami della banca quanto segue: “la banca in indirizzo dovrà decidere in merito a quanto contestato entro il termine di cui all'art. 2, comma 4, del regolamento, inviando per conoscenza 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”.

Pertanto — posto che, a seguito della nota della Segreteria tecnica, la banca ha risposto ai ricorrenti in data 20 gennaio 2016 e che gli stessi ricorrenti non hanno, invece, dato alcun ulteriore riscontro — il Collegio dispone l'archiviazione del ricorso, essendo trascorso il termine di 30 giorni.

6.9. Revocazione – Richiesta di riesame

6.9.1. Istanza di riesame – Richiesta di ricalcolo del tasso di interesse su conto corrente – Ammissione della revocazione nei casi previsti dal c.p.c. – Insussistenza dei presupposti – Contestazione di questioni di merito – Inammissibilità della domanda

Premesso che il Regolamento non contempla alcuna forma di impugnazione delle decisioni del Collegio che sia finalizzata ad ottenere un rinnovato giudizio di merito e che l'unico rimedio in tal caso esperibile, sussistendone i relativi presupposti, è quello della revocazione di cui all'art. 395, c.p.c. (ammissibile, pertanto, soltanto nelle ipotesi ivi espressamente previste), deve dichiararsi inammissibile l'istanza di revisione che contenga doglianze attinenti esclusivamente al merito della vertenza come, ad esempio, là dove venga dedotto un presunto errore di diritto nell'applicazione delle norme regolamentari che disciplinano l'ambito di competenza per materia dell'Ombudsman-Giurì Bancario (decisione del 13 gennaio 2016, ricorso n. 532/2015).

Con la menzionata istanza, è stato chiesto di riesaminare la decisione assunta nella riunione del 23 aprile 2015, in merito al ricorso *inter partes* n. 234/2015, con cui il ricorrente si doleva dell'errata applicazione del tasso d'interesse al conto "Genius First" e chiedeva, di conseguenza, l'accredito del bonus convenuto con l'intermediario a fronte dell'incremento della giacenza sul conto in essere (con successiva nota del 10 dicembre 2015, il ricorrente ha chiesto "un ulteriore importo di € 1.400,00).

Con tale decisione, il Collegio ha dichiarato il ricorso inammissibile ai sensi dell'art. 9, comma 1, del Regolamento, in quanto avente ad oggetto un contratto di conto corrente, come tale estraneo alla competenza dell'Ombudsman Giuri bancario.

A seguito della comunicazione della decisione di cui trattasi, il ricorrente ha presentato una istanza nella quale sostanzialmente insiste nelle proprie richieste, richiama un precedente del Collegio, a suo dire favorevole (decisione del 23 maggio 2011, ric. n. 186/10), e chiede nuovamente all'Ombudsman di esaminare più a fondo il predetto ricorso 234/2015 (cfr. l'istanza pervenuta il 26 giugno 2015).

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 vedano, tra le più recenti, le decisioni del 9 giugno 2015, ric. n. 165/15, e n. 278/15), 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, posto che la parte istante — senza dedurre elementi inquadribili nell'ambito delle fattispecie di cui alla citata disposizione codicistica e, in particolare, di quelle che maggiormente si prestano alla deduzione nell'ambito del procedimento innanzi all'Ombudsman (come il rinvenimento di documentazione rilevante o l'erronea percezione di fatti storici) — ha sostanzialmente prospettato 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.

E' da rilevare, infine, che il precedente richiamato da parte istante (decisione del 23 maggio 2011, ric. n. 186/10) riguarda una fattispecie del tutto diversa da quella oggetto della decisione sottoposta a riesame: in quel caso, infatti, si trattava di un rapporto di gestione patrimoniale e, quindi, di un rapporto finanziario, senz'altro compreso nella competenza per materia dell'Ombudsman; in questo caso, invece, si tratta di rapporto di conto corrente che, essendo qualificabile, lo si ripete, come contratto bancario, ne è estraneo.

Non rientrando, pertanto, la doglianza in questione nelle ipotesi per le quali è consentita la proposizione della domanda di riesame, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.9.2. Buoni fruttiferi postali – Inammissibilità del ricorso – Istanza di riesame – Assenza dei presupposti – Materia estranea alla competenza per materia dell'Ombudsman

E' inammissibile l'istanza di revisione di una decisione di inammissibilità ratione materiae, in quanto l'oggetto della richiesta sottostante (buono fruttifero postale) rimane in ogni caso estraneo alla competenza dell'Ombudsman (decisione del 27 gennaio 2016, ricorso n. 903/2015).

Con la menzionata istanza, è stato chiesto di riesaminare la decisione assunta nella riunione del 23 settembre 2015, in merito al ricorso *inter partes* n. 468/2015, con cui il ricorrente si doleva dell'applicazione del tasso d'interesse in sede di rimborso, operato dall'intermediario e relativo a un buono fruttifero postale di cui era titolare.

Con la suddetta decisione del 23 settembre 2015, il Collegio dichiarava il ricorso inammissibile ai sensi dell'art. 9, comma 1, del Regolamento, in quanto avente ad oggetto un buono fruttifero postale, come tale estraneo alla competenza dell'Ombudsman Giurì bancario.

A seguito della comunicazione della decisione di cui trattasi, il ricorrente ha presentato una istanza nella quale sostanzialmente insiste nelle proprie richieste e chiede nuovamente all'Ombudsman di esaminare più a fondo il predetto ricorso 468/2015 che, a dire del ricorrente, conterrebbe una doglianza relativa ad una presunta "comunicazione ingannevole" effettuata dall'intermediario e non in merito all'errato calcolo degli interessi corrisposti in difformità da quanto previsto nel buono postale (cfr. l'istanza pervenuta il 21 dicembre 2015).

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 vedano, tra le più recenti, le decisioni del 3 novembre 2015, ric. n. 379/15, e del 19 ottobre 2015, ric. n. 304/15), 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 parte istante — lungi dal dedurre elementi inquadrabili nell'ambito delle fattispecie di cui alla citata disposizione codicistica e, in particolare, di 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 sostanzialmente prospettato "*l'incongruenza*" della pronuncia del Collegio per motivi attinenti esclusivamente al merito della vertenza là dove, al fine di sottrarsi alla declaratoria di inammissibilità per incompetenza *ratione materiae*, ha (infondatamente) postulato che il Collegio medesimo avrebbe errato nella interpretare la domanda avanzata con l'originario ricorso e, di conseguenza, avrebbe male applicato le norme regolamentari disciplinanti l'ambito di competenza per materia dell'Ombudsman-Giurì Bancario.

Tale censura, da un lato, si traduce nella richiesta di rinnovare la valutazione dell'originaria domanda la cui interpretazione spetta al Collegio, il quale ha nella specie già correttamente esercitato il relativo potere; dall'altro, non appare rilevante, in quanto l'attuale ricostruzione prospettata dall'istante non potrebbe comunque condurre all'ammissibilità del precedente ricorso, atteso che, come già rilevato nella decisione revocanda, la materia sottostante (buono fruttifero postale) rimane in ogni caso estranea alla competenza dell'Ombudsman (art. 1, comma 1, lettera u, del TUF).

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.

6.9.3. Trading on-line – CFD Forex – Mancata esecuzione di un ordine – Rigetto del ricorso – Richiesta di riesame – Inammissibilità della revocazione

Ove, in sede di richiesta di riesame di una decisione dell'Ombudsman, l'istante abbia prospettato l'erroneità della pronuncia del Collegio sulla base di un documento che sarebbe stato

possibile produrre già in occasione dell'originario ricorso, la predetta istanza di riesame deve essere dichiarata inammissibile, per insussistenza dei presupposti di cui all'art. 395 c.p.c. (decisione del 5 luglio 2016, ricorso n. 443/2016)

Con la menzionata istanza è stato chiesto di riesaminare la decisione assunta dal Collegio nella riunione del 16 marzo 2016, sul ricorso n. 808/15 avente ad oggetto la asserita mancata esecuzione di un ordine di vendita di strumenti finanziari.

Con il suddetto ricorso n. 808/2015, presentato in data 13 novembre 2015, il ricorrente esponeva di avere impartito, il 24 agosto 2015, alla banca convenuta, un ordine di vendita a valere sul CFD Forex per un quantitativo di 100.000 EUR/USD, al prezzo limite di pari o superiore a 1,1700. Deduceva in proposito che *“il giorno 24 agosto 2015 [...] il tasso di cambio EUR/USD ha registrato (come dimostrato da apposita interrogazione ricavata da un noto sito di informazione economico-finanziaria) un prezzo massimo di 1,1713 al quale è pertanto corrisposta in virtù dello spread di circa 0,0003 offerto [dalla banca] almeno una proposta di acquisto (minore tra i due prezzi di mercato riportati dal pushlet) superiore al prezzo di 1,17 [inserito]”*. Nondimeno, la banca non aveva eseguito l'ordine; di qui la domanda risarcitoria avanzata a suo tempo dal ricorrente.

Alla predetta domanda, la banca replicava deducendo che il ricorrente aveva inserito l'ordine in questione alle ore 15:43:44 del 24 agosto 2015 e lo aveva revocato alle ore 16:08:35 del medesimo giorno, e che in tale lasso di tempo la condizione di prezzo non aveva mai raggiunto il valore impostato dal ricorrente; motivo per il quale legittimamente l'ordine non avrebbe trovato esecuzione.

Il Collegio, nella riunione del 16 marzo 2016, respingeva il ricorso, avendo rilevato che il contrasto tra la documentazione fornita dal ricorrente e quella fornita dalla banca era meramente apparente.

Difatti, secondo la documentazione (peraltro non ufficiale) prodotta dal ricorrente, il raggiungimento della condizione di prezzo si sarebbe verificato nella giornata in questione, ma in orario imprecisato; mentre la documentazione della banca dimostrava che, comunque, detto prezzo non era stato raggiunto nell'arco di tempo — il quale soltanto assume rilievo ai fini della soluzione del caso di specie — che va dall'inserimento alla revoca dell'ordine.

A seguito della comunicazione della decisione di cui trattasi, il ricorrente ha presentato istanza di riesame della decisione medesima, insistendo per l'accoglimento della propria domanda, sulla base di un nuovo documento all'uopo allegato, consistente in un grafico (di non certa provenienza) che avrebbe lo scopo di confermare come il prezzo del titolo, in data 24 agosto 2015, avrebbe superato il valore di 1,17, raggiungendo quello di 1,1711.

A tale 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 vedano, tra le più recenti, le decisioni del 29 febbraio 2016, ric. n. 419/15 e 420/15), 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, posto che la parte istante — senza dedurre elementi inquadabili nell'ambito delle fattispecie di cui alla citata disposizione codicistica e, in particolare, di quelle che maggiormente si prestano alla deduzione nell'ambito del procedimento innanzi all'Ombudsman (come il successivo rinvenimento di documentazione rilevante o l'erronea percezione di fatti storici) — ha genericamente chiesto il riesame del ricorso in

questione sulla base di un documento che sarebbe stato possibile produrre già in occasione del primo ricorso.

Il che non è consentito, posto che, come già deciso in altre occasioni dal Collegio, i documenti non prodotti originariamente non possono essere presi in esame in sede di domanda di riesame, salva causa di forza maggiore, nella specie nemmeno dedotta (cfr. decisione del 29 febbraio 2016, su ric. n. 420/2015, cit.).

Per completezza, è da precisare che la documentazione allegata all'istanza di riesame non potrebbe comunque valere a dare fondamento alla domanda di cui al ricorso.

Dalla documentazione in questione, infatti, non è dato ricavare — e, anche in questa sede di riesame, il relativo dato non è nemmeno allegato dall'istante (che, del resto, non lo aveva dedotto neanche nel ricorso originario) — che il prezzo di vendita del titolo impostato dal ricorrente (1,1711) sia stato effettivamente raggiunto durante il periodo di permanenza dell'ordine nel mercato (dall'immissione alla revoca).

In conclusione, considerato che la doglianza in questione non rientra nelle ipotesi per le quali è consentita la proposizione della domanda di revocazione, il Collegio dichiara l'istanza inammissibile.

6.9.4. Fondi comuni – Ordine di disinvestimento – Ritardata esecuzione della disposizione – Non corretto adempimento della banca – Insussistenza del danno lamentato – Rigetto del ricorso -Richiesta di riesame – Revocazione della precedente decisione

E' ammissibile l'istanza di riesame di una decisione dell'Ombudsman ove risulti documentalmente — anche sulla scorta di ulteriore documentazione a comprova — che il Collegio, ancorché indotto a tale conclusione dall'erronea indicazione fornita dagli stessi ricorrenti, abbia assunto a base della propria decisione un elemento rilevante non corrispondente alla realtà (decisione del 27 giugno 2016, ricorso n. 463/2016).

Con la menzionata istanza, i ricorrenti chiedono di riesaminare la decisione assunta dal Collegio nella riunione del 13 maggio 2016, in merito al ricorso *inter partes* n. 839/2015, con cui essi si dolevano del ritardo con cui la banca convenuta aveva dato seguito all'ordine di disinvestire quote di OICR in loro possesso — inviato all'intermediario nei primi giorni del mese di giugno 2015 — e chiedevano, a titolo di risarcimento, la somma di € 1.896,77, corrispondente alla differenza tra il controvalore dei titoli alla data del 4 giugno 2015 (data in cui, se la banca avesse agito tempestivamente, gli strumenti in questione sarebbero dovuti essere valorizzati) e il controvalore dei medesimi titoli alle date dell'11/12 giugno 2015 (date nelle quali, a causa del ritardo con cui la banca convenuta aveva inviato la richiesta di disinvestimento alle SGR gestenti gli OICR in questione, i titoli erano stati effettivamente valorizzati).

Il Collegio, nella riunione del 13 maggio 2016 — pur avendo riconosciuto che la banca, nella vicenda in questione, aveva, in effetti, indebitamente ritardato l'invio della richiesta di disinvestimento alle SGR competenti — aveva escluso che i ricorrenti avessero subito un danno meritevole di essere risarcito.

Difatti, assunta come data di ricezione dell'ordine dei ricorrenti da parte della banca, quella del 4 giugno 2015, il Collegio rilevava che la presumibile valorizzazione dei titoli da parte delle SGR — cui la banca doveva a tal fine trasmettere l'ordine il giorno successivo — sarebbe potuta verosimilmente avvenire nel giorno lavorativo ancora successivo (ossia in data 8 giugno, posto che

il 4 giugno cadeva di giovedì); giorno in cui le quotazioni dei titoli erano meno favorevoli rispetto a quelle fatte registrare nella giornata di effettiva valorizzazione (11 giugno 2015): di qui, la riscontrata insussistenza del danno posto che, se la banca avesse agito correttamente, i ricorrenti avrebbe ottenuto una liquidazione inferiore.

A seguito della comunicazione della decisione di cui trattasi, i ricorrenti hanno presentato istanza di riesame, sostenendo che la banca aveva ricevuto la raccomandata con la richiesta di liquidazione degli OICR in data 3 giugno 2015 e non in data 4 giugno 2015 (come indicato nella decisione impugnata): alla luce di tale circostanza, ribadiscono che la banca avrebbe dovuto trasmettere alle SGR la loro richiesta non oltre la giornata del 4 giugno 2015 e che, se ciò fosse avvenuto, la valorizzazione dei titoli sarebbe stata effettuata nella medesima data del 4 giugno 2015; di conseguenza, reiterano la richiesta di risarcimento formulata nel ricorso 839/2015.

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 vedano, tra le più recenti, le decisioni del 9 giugno 2015, ric. n. 165/15, e n. 278/15), ammissibile, pertanto, soltanto nelle ipotesi espressamente previste (ad es.: errore di fatto, prove false; etc.).

Tale evenienza si verifica nel caso di specie posto che nell’istanza di revisione si deduce — anche sulla scorta di ulteriore documentazione a comprova (la cartolina postale di ricezione) — che la domanda di liquidazione era pervenuta alla banca in data 3 giugno 2015, come dedotto dai ricorrenti sin dall’originario reclamo, e non in data 4 giugno come ritenuto dal Collegio, ancorché indotto a tale conclusione dall’erronea indicazione fornita dagli stessi ricorrenti a pagina 1, quarto capoverso, del ricorso n. 839/2015 (ove espressamente i ricorrenti affermavano che l’ordine è stato *“ricevuto dalla banca tramite raccomandata in data 4 giugno 2015”*).

Ne deriva che la banca convenuta avrebbe dovuto inviare la richiesta di disinvestimento alle SGR competenti non oltre il giorno successivo alla data di ricezione della richiesta medesima, ossia non oltre la data del 4 giugno 2015, onde consentire loro di procedere alla valorizzazione dei titoli (e, quindi, alla successiva liquidazione).

La prassi in proposito adottata dalle SGR, nella specie confermata dalle norme regolamentari di taluni dei fondi in questione prevede, quale data di valorizzazione, o lo stesso giorno di ricezione dell’ordine da parte delle SGR o quello successivo, a seconda dell’orario in cui la richiesta di disinvestimento perviene alle SGR (ad esempio, assume in proposito rilievo, per i fondi Franklin, *“l’orario ultimo di negoziazione”*; per i Fondi Fidelity, *“l’orario di chiusura delle negoziazioni applicabile in un giorno di valutazione”*; per i Fondi Pimco, la ricezione dell’ordine *“entro le 17.00, ora italiana”*; etc.).

Alla luce di ciò — considerato che nella specie, sia nel giorno in cui le SGR avrebbero dovuto ricevere l’ordine (4 giugno), che nel giorno successivo (5 giugno), il controvalore complessivo dei titoli è stato superiore a quello effettivamente accreditato ai ricorrenti e che, tuttavia, non è possibile stabilire con certezza l’orario in cui la banca avrebbe inviato l’istanza alle SGR — il Collegio ritiene di procedere alla quantificazione in via equitativa ai sensi dell’art. 1226 c.c. del danno subito dai ricorrenti, assumendo come controvalore da liquidare ai ricorrenti quello tendenzialmente assunto dai titoli nella giornata del 5 giugno 2015.

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 a comprova — al risarcimento del danno subito dai ricorrenti nella misura di € 1.100,00, calcolato in base ai criteri sopra indicati.