

Ombudsman – Giurì Bancario

**Massimario e testo completo
delle decisioni di maggiore interesse
(anno 2013)**

a cura del Conciliatore BancarioFinanziario

INDICE

1. Servizio di custodia e amministrazione titoli	pag. 3
1.1. Condizioni generali di servizio	pag. 3
1.2. Esercizio dei diritti d'opzione	pag. 11
1.3. Aumenti di capitale e offerte pubbliche di acquisto	pag. 15
2. Servizio di investimenti finanziari	pag. 16
2.1. Gestioni patrimoniali	pag. 16
2.2. Fondi comuni di investimento	pag. 22
2.3. Prodotti assicurativi	pag. 40
2.4. Sicav	pag. 45
2.5. Prestiti obbligazionari	pag. 50
2.6. Prodotti derivati	pag. 83
3. Servizio di negoziazione titoli	pag. 89
3.1. Prestazione dei servizi di investimento	pag. 89
3.2. Obblighi informativi	pag. 99
3.3. Valutazione di adeguatezza	pag. 132
3.4. Valutazione di appropriatezza	pag. 150
3.5. Esecuzione degli ordini	pag. 156
3.6. Liquidazione delle operazioni	pag. 168
3.7. Trading on-line	pag. 170
3.7.1. Prestazione del servizio	pag. 170
3.7.2. Ordini condizionati	pag. 189
3.7.3. Corso del titolo	pag. 196
3.7.4. Operatività scalper	pag. 198
3.7.5. Operatività in marginazione	pag. 200
3.7.6. Esercizio opzioni	pag. 207
3.8. Negoziazione azioni della banca	pag. 209

4. Risarcimento del danno	pag. 212
4.1. Requisiti del danno	pag. 212
4.2. Determinazione del danno	pag. 220
4.3. Valutazione equitativa del danno	pag. 235
4.4. Liquidazione del danno	pag. 256
4.5. Danni non risarcibili	pag. 275
4.6. Moral suasion	pag. 281
5. Assunzione dei mezzi di prova	pag. 282
5.1. Onere a carico della parte ricorrente	pag. 282
5.2. Onere a carico della banca	pag. 286
5.3. Dichiarazioni delle parti	pag. 290
5.4. Prove documentali	pag. 298
5.5. RegISTRAZIONI telefoniche	pag. 305
5.6. Argomenti di prova	pag. 308
6. Questioni di procedura	pag. 314
6.1. Pendenza di processo o di mediazione	pag. 314
6.2. Instaurazione del contraddittorio e rispetto dei termini	pag. 316
6.3. Incompetenza per materia	pag. 324
6.3.1. Tassazione delle operazioni in titoli	pag. 324
6.3.2. Questioni societarie	pag. 330
6.3.3. Trasferimento titoli	pag. 336
6.3.4. Richiesta di documentazione	pag. 342
6.3.5. Buoni Fruttiferi Postali	pag. 347
6.3.6. Attività di gestione ed amministrazione	pag. 348
6.3.7. Contratto accessorio	pag. 352
6.3.8. Contratti bancari	pag. 354
6.3.9. Legislazione straniera	pag. 356
6.4. Incompetenza per valore	pag. 358
6.5. Difetto di legittimazione passiva	pag. 362
6.6. Dichiarazione di competenza	pag. 369
6.7. Cessazione della materia del contendere	pag. 375
6.8. Archiviazione del ricorso	pag. 381
6.9. Carenza di giurisdizione	pag. 384
6.10. Rinvio ad Ombudsman estero	pag. 385
6.11. Richiesta di revisione	pag. 388
6.12. Revocazione	pag. 390
6.13. Sanzione reputazionale	pag. 392

1. SERVIZIO DI CUSTODIA E AMMINISTRAZIONE TITOLI

1.1. Condizioni generali di servizio

1.1.1. *Ritardo nell'esecuzione del trasferimento dossier titoli – Giustificazione resa dalla banca – Necessità di conoscere le motivazioni del cliente – Mancata diligenza e professionalità*

La banca che asserisca di aver tardato nell'eseguire un'operazione di trasferimento titoli in quanto rimasta in attesa di ottenere spiegazioni in merito alla decisione del cliente, non può ritenersi che si sia comportata in modo conforme, sotto il profilo della professionalità e della diligenza, agli standard qualitativi ai quali ogni intermediario, quale operatore professionale specializzato, deve attenersi; pertanto, il pur comprensibile desiderio della banca di conoscere le motivazioni a base del comportamento del cliente non può incidere, in alcun modo, sugli ordinari tempi di esecuzione degli ordini conferiti dalla clientela, né risolversi in pregiudizio dei loro interessi (ricorso n. 1014/2012, decisione del 26 febbraio 2013).

Espongono il ricorrente:

1. di aver ordinato, senza esito, alla banca, in data 5 aprile 2011, il trasferimento ad altro intermediario di 936 azioni, “a mezzo disposizioni elettroniche servizio TDT”;
2. di aver ordinato, con lettera raccomandata del 7 giugno 2011, anche il trasferimento di una gestione patrimoniale del valore di €203.176,78;
3. che, con raccomandata del 5 luglio 2011, aveva richiesto anche il trasferimento del deposito amministrato n. 1/067/01/1871 e che con lettera del 6 luglio 2011 aveva contestato alla banca “il comportamento così gravemente omissivo in cui era incorsa per non avere evaso le richieste precedenti”;
4. che soltanto in seguito a tale diffida, in data 11 luglio 2011, l'istituto aveva provveduto ad evadere la richiesta;
5. che, in data 21 luglio 2011, l'ufficio reclami della banca, aveva riscontrato la contestazione del 6 luglio 2011 negando ogni responsabilità e adducendo motivi del tutto pretestuosi;
6. che nessun riscontro hanno avuto le successive richieste di risarcimento formulate.

Lamenta il ricorrente di aver subito, per quanto sopra, danni quantificabili in €18.649,95, di cui chiede il risarcimento, “non avendo potuto tempestivamente accedere alla sottoscrizione di un prestito obbligazionario della Banca Popolare di Sondrio con rendimento effettivo netto su cedola trimestrale pari al 3,31%”.

Replica la banca, affermando che:

- a) “l'ordine elettronico di trasferimento delle 936 azioni non risulta mai pervenuto in agenzia, si presume per disguidi tecnici a livello centrale; l'ordine è stato poi eseguito e comunicato al cliente con specifica informativa in data 4 maggio 2011”;
- b) “per quanto concerne il ritardo relativo al giro dei titoli presenti nella gestione patrimoniale, lo stesso è dipeso dal fatto che il responsabile dell'agenzia, alla ricezione dell'ordine, ha ritenuto opportuno contattare [il ricorrente] per comprendere il motivo della sua scelta; a inizio luglio, dopo un colloquio telefonico in cui il cliente motivava la sua richiesta di trasferimento unicamente per contrasti sorti con il nostro servizio contenzioso, ha dato disposizioni per il trasferimento”;
- c) il cliente “era al corrente del ritardo nel frattempo generatosi a causa di quanto sopra esposto, ritardo comunque contenuto in 5 giorni, in quanto il trasferimento è avvenuto dopo

24 giorni anziché i 19 previsti per il trasferimento degli strumenti finanziari accentrati in Monte Titoli”;

- d) “la richiesta di risarcimento danni, quantificata in €18.649,95, appare oltremodo eccessiva, ritenendo, peraltro, che, nelle more del trasferimento, il cliente avrebbe comunque potuto impartire disposizioni relative agli strumenti finanziari costituenti la gestione”.

Va pregiudizialmente esaminato se la questione oggetto di ricorso rientri nella competenza per materia dell’*Ombudsman*; il contratto di custodia ed amministrazione titoli, infatti, fonte dell’obbligo della banca di eseguire gli ordini di trasferimento di titoli impartiti dal cliente, appartiene alla categoria dei “contratti bancari” (le controversie riguardanti i quali sono, per materia, di competenza dell’Arbitro Bancario Finanziario); nel caso in esame, peraltro, l’operazione di trasferimento è stata prospettata dal ricorrente come funzionale ad una operazione di investimento (sottoscrizione di obbligazioni della Banca Popolare di Sondrio); in tale prospettazione del *petitum*, a giudizio del Collegio, la prima operazione, presentata quale propedeutica e strumentale alla divisata operazione di investimento, rientra anch’essa – per il suo carattere ancillare – nell’ambito di competenza per materia dell’*Ombudsman*.

Premesso quanto sopra, il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, rileva che la banca ha riconosciuto di aver atteso alcuni giorni prima di dare seguito all’ordine di trasferimento dei titoli, al fine di ottenere spiegazioni in merito alla decisione presa dal cliente.

Ritiene il Collegio che la banca, nell’adempimento dell’obbligazione contrattuale in questione, non abbia tenuto una condotta conforme, sotto il profilo della professionalità e della diligenza, agli *standard* qualitativi ai quali ogni intermediario, quale operatore professionale specializzato, deve conformarsi; il pur comprensibile desiderio della banca di conoscere le motivazioni a base dei comportamenti della clientela non deve in alcun modo incidere sugli ordinari tempi di esecuzione degli ordini conferiti dai clienti, né risolversi in pregiudizio dei loro interessi.

Per quanto riguarda il lamentato danno, il Collegio rileva che il ricorrente non ha fornito documentazione a sostegno della sua dichiarata volontà, impedita dalla condotta della banca, di procedere alla sottoscrizione delle obbligazione della BPS né a giustificazione dell’entità del risarcimento richiesto; rileva, tuttavia, anche sulla base della comune esperienza, come il ritardo nella esecuzione del richiesto trasferimento sia, di per sé, fonte di incertezze e di difficoltà operative per il cliente che intenda effettuare movimentazioni di una certa complessità (nel caso di specie, vendita di tutto o parte del vecchio compendio e sottoscrizione di titoli di nuova emissione); ritiene, peraltro, il Collegio che, per quanto sopra rilevato, il relativo danno vada determinato con valutazione equitativa.

Considerato 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 – a versare al ricorrente la somma di €1.000,00, equitativamente determinata.

1.1.2 Azioni estere – Distribuzione di dividendi – Delibera della società emittente – Banca in qualità di depositaria – Consenso dell’investitore – Esclusione

Qualora la società estera emittente le azioni in possesso del cliente abbia deliberato la distribuzione di dividendi (in natura e in contanti), la banca, in qualità di depositaria, provvede a dare corso alle disposizioni provenienti dalla depositaria estera – che, a sua volta, opera in esecuzione di disposizioni emanate dalla società emittente – senza necessità di acquisire il previo consenso dell’investitore, trattandosi oltretutto di assegnazione gratuita di nuove azioni e di dividendi cash (decisione del 10 aprile 2013, ricorso n. 780/2012).

1.1.3 Azioni estere – Distribuzione dividendi – Erronea classificazione (spin off) dell’operazione da parte della banca - Successiva correzione – Assenza di effetti penalizzanti per il cliente – Risarcimento non dovuto

L’errata classificazione – operata dalla banca depositaria italiana – dell’operazione deliberata dalla società estera (spin off) e la successiva correzione, non avendo prodotto effetti penalizzanti sulle disponibilità di conto corrente del cliente (che hanno sempre mantenuto una consistenza largamente superiore agli importi degli addebiti retrodatati relativi alla ritenuta fiscale del paese estero), non possono dar luogo all’accoglimento della richiesta di risarcimento avanzata dall’investitore (decisione del 10 aprile, ricorso n. 780/2012).

Premette il ricorrente che aveva chiesto alla banca alcuni chiarimenti circa la “comprensione di un’operazione sulle azioni Carrefour detenute in portafoglio, eseguita il 12 luglio 2011, successivamente rettificata dalla banca”; precisa che l’ABF, con decisione n. 2270/12 aveva respinto il ricorso da lui presentato in merito alla predetta questione, sostenendo che si trattava di materia relativa alla “prestazione di servizi di investimento e non a quella dei servizi bancari”. In tale decisione, l’ABF aveva comunque sottolineato che l’operato dell’intermediario appariva, “anche solo in *prima facie*, non del tutto lineare e corretto”.

Esponde il ricorrente che il 12 luglio 2011 la banca aveva aderito, senza informarlo, ad un’operazione sul capitale di Carrefour SA e che tale operazione “interpretata scorrettamente dalla banca”, aveva generato un addebito sul conto in data 12 settembre 2011; la successiva rettifica dell’errore aveva “generato delle operazioni con impatto negativo sul conto corrente a lui intestato”, senza, tra l’altro, aver ricevuto alcuna previa informativa al riguardo.

Lamenta il ricorrente che, dallo scambio di corrispondenza, si evinceva che la banca depositaria aveva inviato alla (...) una comunicazione rivelatasi errata in data 12 luglio 2011; ciò aveva probabilmente generato l’errore di (...) nel calcolo degli addebiti. Atteso che la causa degli errori non era addebitabile in alcun modo a lui, ma alla “carenza del sistema dei controlli interni della banca volti a gestire il rapporto con la banca depositaria”, il ricorrente chiede il ripristino della situazione del conto corrente e dei titoli ante 12 settembre 2011, “in considerazione dell’operazione non richiesta”; in alternativa, “e per evitare eventuali contenziosi fiscali, derivanti dall’errore della banca (o della banca depositaria)”, chiede che gli venga riconosciuto l’importo forfettario di €6.000 (comprensivo della minusvalenza registrata) e che l’operazione “assimilabile ad un dividendo in natura sia confermata” nei suoi conti.

Replica la banca che il 5 luglio 2011 la società Carrefour SA aveva effettuato un’operazione sul capitale che si componeva di: 1) parte azioni: assegnazione di una nuova azione Dia ogni titolo Carrefour SA detenuto; 2) parte cash: accredito di dividendo in contanti sul conto corrente. Il 12 luglio 2011, così come indicato dalla banca corrispondente (Société Générale), la banca aveva informato il ricorrente dell’operazione di “spin off”. Al ricorrente erano state, dunque, caricate 1.700 azioni Dia (al prezzo medio di €3,2040); inoltre, gli era stato assegnato €1,08 ogni azione Carrefour posseduta, ovvero €1.377,00 (al netto della ritenuta paese, pari al 25%).

Tali operazioni, precisa la banca, avevano modificato il prezzo medio di carico delle azioni Carrefour SA e delle azioni Dia; solo in seguito, aveva appreso dalla banca depositaria che l’operazione in discorso non era stato uno spin off, bensì un’assegnazione di nuove azioni assimilabile ad un dividendo in natura e pertanto oggetto di applicazione di ritenuta fiscale. Precisa che lo spin off non prevedeva il calcolo della ritenuta ma solo lo scorporo del prezzo delle nuove azioni dal prezzo di carico precedente.

Per poter procedere ad applicare la fiscalità ai movimenti derivanti dall’operazione societaria, sottolinea la banca che aveva dovuto effettuare i seguenti storni: 1) stornare la precedente

operazione di assegnazione di n. 1.700 azioni Dia al prezzo di € 3,2040; 2) attribuzione del medesimo quantitativo di azioni al nuovo prezzo di € 3,40; 3) addebito delle nuove azioni Dia assegnate (€5.780,00); 4) accredito in conto di €4.335,00 (3,40 – 25% ritenuta paese * 1.700); 5) addebito della ritenuta fiscale italiana avente come base imponibile il dividendo complessivo al netto della ritenuta paese (€541,88).

Sottolinea, infine, la banca che tali calcoli erano stati effettuati perché l'operazione assimilabile al dividendo in natura era di carattere oneroso ed il ricorrente non aveva la facoltà di scegliere se aderire o meno all'operazione.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti, rileva che il ricorrente era titolare di n. 1.700 azioni Carrefour; il 12 luglio 2011 la banca ha comunicato al ricorrente che, in seguito ad una operazione di *spin off*, la società Carrefour aveva disposto l'assegnazione di una azione Dia (Distribuidora International) ogni titolo Carrefour posseduto; conseguentemente venivano caricate sul suo portafoglio 1.700 azioni Dia (al prezzo fiscale di € 3,204) e veniva rettificato il prezzo fiscale dei titoli di partenza.

Nessuna informazione veniva data, nell'occasione, circa il dividendo *cash* (€ 1,08 ogni azione Carrefour posseduta) che peraltro, verifica il Collegio, veniva accreditato al cliente con valuta 8 luglio 2011 nell'importo lordo di €1.377,00, con contestuale addebito della ritenuta fiscale di €172,13.

In merito a quanto sopra, il Collegio, presa in esame la circolare n.1020.1/2011 del 12 luglio 2011, con la quale la Société Générale ha comunicato alle banche corrispondenti l'operazione in questione, rileva che non risulta giustificata la valutazione, fatta dalla banca, che si trattasse di una operazione di *spin off* e l'affermazione che solo in seguito si era appreso dalla banca depositaria che l'operazione in discorso "non era uno *spin off*, bensì un'assegnazione di nuove azioni assimilabile ad un dividendo in natura".

Osserva infatti il Collegio che la informativa del 12 luglio 2011 fornita dalla Société Générale dà la seguente descrizione dell'operazione: "Dividendo in azioni e cash pagato mediante assegnazione di n. 1 nuova azione Distribuidora Internacional de alimentacion SA (DIA) e distribuzione di EUR 1,08 per ogni azione posseduta al 04 luglio 2011" (non vi è quindi alcun accenno ad operazioni di *spin off*); rileva ancora il Collegio che la banca ha preso atto dell'errata valutazione quando, in data 6 settembre 2011, ha ricevuto dalla banca estera la comunicazione dell'addebito, con valuta 5 stesso mese, della "ritenuta paese".

Premesso quanto sopra, verifica il Collegio che la banca:

- ha tempestivamente effettuato, come sopra ricordato, l'accredito del dividendo *cash* e l'addebito della relativa ritenuta fiscale;
- constatata, a settembre 2011, l'erronea valutazione (*spin off* invece che dividendo in natura) dell'assegnazione dei titoli DIA, in data 12 settembre, con valuta 7 luglio, ha effettuato le operazioni di addebito delle relative ritenute (quella "paese", mediante addebito e accredito di valore lordo e netto del "valore" attribuito al dividendo e quella "Italia" con addebito diretto di € 541,88);
- ha effettuato le operazioni necessarie a correggere i valori di carico delle azioni Carrefour e delle azioni DIA (comunicati a luglio in modo errato).

Venendo ad esaminare le lagnanze del ricorrente, il Collegio considera innanzitutto che, per quanto riguarda la richiesta di ripristino della situazione del conto corrente e dei titoli ante 12 settembre 2011, "in considerazione dell'operazione non richiesta", essa non può trovare accoglimento in quanto, consistendo l'operazione deliberata dalla società Carrefour nella distribuzione di dividendi (in natura e in contanti), la banca – in qualità di depositaria, tenuta agli obblighi di cui all'art. 1838 c.c. - non poteva non dare corso alle disposizioni provenienti dalla banca estera, che a sua volta operava in esecuzione di disposizioni emanate dalla società emittente;

non era richiesto quindi il preventivo consenso del cliente, nella sua qualità di azionista, trattandosi oltre tutto di assegnazione gratuita di nuove azioni (gli addebiti lamentati dal ricorrente, infatti, non rappresentano un controvalore delle azioni DIA, ma conseguono ad obblighi fiscali previsti sia in Francia che in Italia).

Per quanto riguarda la richiesta alternativa fatta dal ricorrente, che gli sia riconosciuto un importo forfettario di €6.000,00 “comprensivo della minusvalenza registrata” e che l’operazione “assimilabile ad un dividendo in natura sia confermata” nei suoi conti, il Collegio osserva quanto segue.

Premesso che la sistemazione operata, sia pure in ritardo, dalla banca ha in effetti riconosciuto la natura di dividendo dell’assegnazione delle azioni DIA, il Collegio rileva che l’originaria erronea classificazione dell’operazione come *spin off* e la successiva correzione, con i conseguenti addebiti, registrati a settembre, ma con valuta retrodatata a luglio, non hanno comportato effetti penalizzanti sulle disponibilità di conto corrente del cliente (che hanno sempre mantenuto una consistenza largamente superiore agli importi degli addebiti retrodatati).

Va invece considerata fondata la lagnanza del ricorrente per la minusvalenza conseguita nella vendita delle azioni, alla quale egli si era indotto prospettandosi di ricavarne un guadagno, avendo fatto legittimo affidamento su quanto comunicatogli, circa il valore di carico delle azioni stesse, dalla banca; accertata la responsabilità di quest’ultima per l’errore commesso, il Collegio ritiene peraltro che il risarcimento del danno, non potendo essere definito in termini certi (anche per l’effetto compensativo che può derivare, sul piano fiscale, dalle minusvalenze registrate nel conto titoli), possa essere determinato, con valutazione equitativa, nell’importo di €500,00.

Quanto sopra considerato, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a versare al ricorrente l’importo di €500,00, come sopra determinato.

1.1.4. Liquidazione dossier titoli agli eredi – Presentazione dichiarazione di successione – Insufficienza – Necessità della dichiarazione sostitutiva di atto notorio – Formalità

Ai fini della liquidazione degli strumenti finanziari giacenti sul deposito titoli intestato al de cuius, gli eredi devono presentare all’intermediario (essendo questo un soggetto diverso dagli “organi della pubblica amministrazione” o “gestori di servizi pubblici”) oltre alla dichiarazione di successione, la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, autenticata da un notaio, cancelliere o segretario comunale che attesti che “la sottoscrizione è stata apposta in sua presenza, previo accertamento dell’identità del dichiarante, indicando le modalità di identificazione, la data ed il luogo di autenticazione”, non essendo sufficiente la presentazione della mera dichiarazione di successione (decisione del 29 maggio 2013, ricorso n. 75/2013).

Lamentano i ricorrenti, coeredi del Sig. (...) – deceduto il 17 luglio 2011 – che, dopo aver presentato la dichiarazione di successione in filiale, era stato loro liquidato il saldo relativo al conto corrente intestato al *de cuius*, mentre non erano stati liquidati i titoli giacenti sul *dossier* titoli acceso, anch’esso, a nome del *de cuius*; precisano che il 31 ottobre 2011, al fine di evadere la loro richiesta, la banca aveva aperto un deposito titoli cointestato a tutti i coeredi. Chiedono, quindi, l’intervento dell’Ombudsman Giurì Bancario a tutela dei loro diritti.

Precisa la banca che aveva ricevuto la dichiarazione di successione il 12 luglio 2012 e che il 14 gennaio 2013 aveva informato il legale dei ricorrenti che era stato effettuato il trasferimento dei

titoli nel *dossier* che era stato a suo tempo fatto aprire a nome dei coeredi; in tale occasione, erano state fornite istruzioni per l'acquisizione della firma a conclusione della pratica di successione.

Sottolinea, poi, la banca che la propria normativa interna, per motivi di maggiore cautela, disponeva che lo svincolo dei cespiti in capo al *de cuius* doveva essere operato cumulativamente in presenza di tutti gli eredi; tale scelta trovava le sue ragioni nel fatto che con la morte del *de cuius* i suoi beni venivano comunque a costituire una comunione "*pro indiviso*" sulla cui ripartizione la banca non poteva entrare nel merito. Pertanto, pur essendo fornito il predetto legale di una procura speciale rilasciata dai coeredi, era necessario comunque acquisire la firma in originale di questi ultimi; sarebbe stato, in ogni caso, possibile eseguire tale operazione nella città di New York, dove la banca aveva un suo ufficio di rappresentanza.

Precisa, infine, la banca di aver comunicato ai ricorrenti, in data 14 gennaio 2013, che, "in presenza di delega, la stessa doveva essere formalizzata tramite soggetto abilitato".

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che i ricorrenti, in qualità di coeredi del Sig. (...), hanno presentato la dichiarazione di successione il 12 luglio 2012; il 3 agosto 2012 è stato loro liquidato il saldo del conto corrente intestato al *de cuius*, pari ad €16.575,00.

Per quanto concerne, invece, la liquidazione dei titoli giacenti sul deposito titoli intestato al *de cuius*, il Collegio riscontra che i predetti strumenti finanziari sono stati trasferiti su un dossier cointestato ai ricorrenti in data 14 gennaio 2013; per la liquidazione di tali titoli, la banca ha comunicato ai ricorrenti quanto segue: "per tutti gli atti dispositivi sugli strumenti finanziari e sulla liquidità da essi riveniente è necessario acquisire la volontà di tutti gli eredi, acquistando idonea, specifica documentazione; in presenza di delega, la stessa dovrà essere formalizzata tramite soggetto abilitato". Riscontra, poi, che la normativa interna della banca prevede, in materia di trasferimento titoli a seguito di successione, l'acquisizione della firma in originale di tutti gli eredi.

Ciò premesso, il Collegio rammenta quanto previsto nell'art. 48, comma 4, del D.Lgs. 346/1990, (Testo Unico delle disposizioni concernenti l'imposta sulle successioni e donazioni): "Le aziende e gli istituti di credito, le società e gli enti che emettono azioni, obbligazioni, cartelle, certificati ed altri titoli di qualsiasi specie, anche provvisori, non possono provvedere ad alcuna annotazione nelle loro scritture né ad alcuna operazione concernente i titoli trasferiti per causa di morte, se non è stata fornita la prova della presentazione, anche dopo il termine di cinque anni di cui all'art. 27, comma 4, della dichiarazione della successione o integrativa con l'indicazione dei suddetti titoli, o dell'intervenuto accertamento in rettifica o d'ufficio, e non è stato dichiarato per iscritto dall'interessato che non vi era obbligo di presentare la dichiarazione". La banca, pertanto, deve verificare che gli eredi adempiano all'obbligo di presentare le dichiarazioni previste dalla legge ("dichiarazione/denuncia di successione") per poter entrare in possesso dei beni del *de cuius*; ciò che, nel caso di specie, risulta essere stato fatto.

In secondo luogo, il Collegio rammenta che l'art. 21 del D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000 prevede che qualsiasi istanza o dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà da presentare a "soggetti diversi" dagli "organi della pubblica amministrazione" o "gestori di servizi pubblici" deve essere autenticata da "un notaio, cancelliere, segretario comunale, dal dipendente addetto a ricevere la documentazione o altro dipendente incaricato dal sindaco; in tale ultimo caso, l'autenticazione è redatta di seguito alla sottoscrizione ed il pubblico ufficiale, che autentica, attesta che la sottoscrizione è stata apposta in sua presenza, previo accertamento dell'identità del dichiarante, indicando le modalità di identificazione, la data ed il luogo di autenticazione, il proprio nome, cognome e la qualifica rivestita, nonché apponendo la propria firma e il timbro dell'ufficio".

Pertanto, ad avviso del Collegio, la richiesta di poter acquisire la firma in originale di tutti gli eredi o, in alternativa, quella di un legale rappresentante legittimato da una procura speciale autenticata nelle forme sopra descritte, appare in linea con la citata normativa in materia. Di

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

1.1.5. Conto corrente e deposito titoli – Cointestazione tra coeredi – Atti dispositivi – Necessità del concorso di tutti i coeredi – Opposizione di alcuni cointestatori – Impossibilità di operare

Qualora il contratto di deposito titoli preveda che, in caso di morte di un cointestatorio, sia necessaria, per poter compiere atti dispositivi, la volontà di tutti gli altri contitolari del rapporto, la presentazione di un atto di opposizione da parte di alcuni cointestatori comporta l'impossibilità di dare corso alla richiesta di svincolo avanzata dagli altri coeredi (decisione del 24 luglio 2013, ricorso n. 313/2013).

Espongono i ricorrenti, cointestatori a firma disgiunta – unitamente alla Sig.ra (...), deceduta il 13 novembre 2012 - del conto corrente e del deposito titoli accesi presso la banca chiamata in giudizio, di aver chiesto l'autorizzazione al prelevamento della quota delle somme depositate nei predetti rapporti bancari, pari ad 1/3 per ciascuno dei cointestatori; atteso che la banca si era rifiutata di eseguire quanto da loro richiesto, chiedono l'intervento dell'Ombudsman Giurì Bancario a tutela delle loro ragioni.

Replica la banca che aveva ricevuto opposizione da parte dei coeredi in relazione al compimento di atti dispositivi dei citati rapporti; pertanto, precisa che non poteva dar corso alle richieste di svincolo avanzate dai ricorrenti.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che i ricorrenti risultano essere eredi, unitamente ad altri tre loro fratelli, della Sig.ra (...), deceduta il 13 novembre 2012; prende, poi, atto che, in base alle concordi dichiarazioni delle parti, i ricorrenti, unitamente alla *de cuius*, sono cointestatori di un conto corrente e di un deposito titoli accesi presso la filiale di Finale Ligure.

Rileva il Collegio che l'art. 9 delle "Condizioni generali relative al rapporto banca – cliente", sottoscritte dai ricorrenti e dalla *de cuius* il 20 agosto 2008, prevede che nel caso di morte, al fine del "valido ed efficace compimento degli atti inerenti al rapporto nei confronti della banca", è necessaria "la volontà di tutti i cointestatori e degli eventuali eredi (...) quando da uno di essi sia stata comunicata alla banca opposizione anche solo con lettera raccomandata".

Riscontra, poi, il Collegio che il 14 dicembre 2012 gli altri tre eredi della *de cuius* hanno sottoscritto ed inviato alla banca una lettera con la quale hanno richiesto alla banca stessa di astenersi dal "compiere atti dispositivi" in relazione ai rapporti sopra menzionati. Di conseguenza, il Collegio, non ravvisando irregolarità nel comportamento della banca, conclude per l'inaccogliabilità del ricorso.

1.1.6. Operazioni di raggruppamento di titoli azionari – Richiesta di informazioni sulle modalità di negoziazione – Mancata predisposizione di documentazione ad hoc – Chiarimenti forniti tempestivamente dalla banca - Contestazione infondata

Deve reputarsi priva di fondamento la contestazione del cliente che lamenti, in pendenza dell'effettuazione di un'operazione di raggruppamento titoli, il mancato avviso dell'utilizzo dei canali alternativi per trattare il titolo azionario sul mercato, qualora la banca, sebbene non abbia predisposto sul punto un'informativa da diffondere a tutti i clienti interessati all'operazione di

raggruppamento, abbia risposto al reclamo del cliente in tempi congrui, comunicandogli la possibilità di operare sul mercato con i nuovi titoli raggruppati attraverso il canale telefonico “By Call” (decisione del 12 novembre 2013, ricorso n. 530/2013).

Esponde il ricorrente (titolare di un deposito titoli presso la banca) che “a dicembre [2011] è stato eseguito il raggruppamento delle azioni Unicredit, il lunedì queste azioni non erano disponibili sul dossier titoli sia col vecchio isin che col nuovo, e di tutto ciò sulle pagine web nessun avviso era presente, come invece succede spesso che all’accesso ai servizi on-line apposite pagine web si aprono obbligatoriamente, ogni volta che si accede, per comunicazioni al cliente, ma in questa occasione nulla impedendo di fatto di procedere alla vendita delle azioni”; lamenta “la mancata e giusta informazione, nonché la mancata disponibilità per alcuni giorni del titolo Unicredit post-raggruppamento” che hanno “influenzato le [sue] scelte operative sul titolo, (facendole variare) e che sono confluite nel calo successivo all’aumento di capitale avvenuto la settimana successiva al raggruppamento delle azioni”; chiede “il rimborso delle spese sostenute per la gestione del reclamo pari ad € 3,30, il rimborso di € 3,90 per raccomandata del 16 novembre 2011, il rimborso delle spese di spedizione del presente ricorso (circa € 6,00), la somma di € 6.437,29 pari alla minusvalenza sostenuta a seguito della successiva vendita dei titoli oggetto del ricorso, oppure equo rimborso [...]”.

Replica la banca, affermando che:

- a. era stato inviato al domicilio del ricorrente uno specifico avviso “comunicante l’esecuzione del raggruppamento di azioni Unicredit (nel rapporto di 1 azione nuova ogni 10 vecchie) a partire dal giorno 27 dicembre 2011. Tale avviso indicava chiaramente che la valuta dell’operazione sarebbe stata quella del giorno 30 dicembre 2011. Di conseguenza tutte le azioni Unicredit detenute [dal ricorrente] nel suo dossier fino a tale data mantenevano il vecchio codice isin”;
- b. il ricorrente, in data 23 dicembre 2011, ha inserito “un ordine di acquisto limitato a 0,692 [...] per n. 8.000 azioni Unicredit ord. Tale ordine è stato regolarmente eseguito alle ore 13:55:00 allo stesso prezzo limite”;
- c. “a seguito del suddetto raggruppamento – a fronte delle complessive n. 12.500 azioni possedute nel deposito [...] intestato [al ricorrente] (ovvero le n. 8.000 azioni acquistate il 23 dicembre 2011 oltre alle n. 4.500 già detenute) – venivano assegnate [al ricorrente] n. 1.250 nuove azioni Unicredit ord. raggruppate. Tale operazione contabile di scarico/carico è stata eseguita con valuta 30 dicembre 2011 (come da avviso sopra indicato)”;
- d. “in data 27 dicembre 2011, alle ore 9:13:00 [il ricorrente] inviava segnalazione tramite sito pubblico lamentando che le azioni Unicredit quotavano sul mercato post-raggruppamento con codice isin diverso da quello presente sul proprio deposito. Infatti il saldo residuo della posizione [del ricorrente] in dossier riportava ancora le vecchie azioni con il codice valido precedentemente il raggruppamento”;
- e. successivamente, alle ore 14:27:34 del suddetto giorno, “[il ricorrente] ha inserito un ordine di acquisto limitato a 6,61 [...] per n. 320 azioni Unicredit ord. raggruppate. Tale ordine è stato regolarmente eseguito alle ore 14:45:00 allo stesso prezzo limite e le azioni, con il nuovo codice isin post-raggruppamento, sono pertanto state rese immediatamente disponibili sul proprio dossier”;
- f. “in data 28 dicembre 2011 alle ore 11:00:38 il Contact Center replicava al messaggio [del ricorrente] del giorno precedente, informandolo che il perfezionamento della suddetta operazione di raggruppamento su azioni Unicredit sarebbe stato contabilizzato in data 30 dicembre 2011. Invitava, pertanto, [il ricorrente], in caso di necessità a negoziare tale

strumento finanziario, a contattare il Servizio By Call che avrebbe potuto inserire l'ordine di vendita con forzatura”;

- g. “non risulta, sia presso il Servizio By Call sia presso il Contact Center alcuna richiesta da parte [del ricorrente] al riguardo, né in data 28 dicembre 2011 né in quelle successive”.

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

- la banca, con lettera datata 23 dicembre 2011 (ricevuta dal ricorrente, che la allega al ricorso), ha informato il cliente circa l'operazione di raggruppamento delle azioni Unicredit disposta dall'emittente a partire dal 27 dicembre 2011, chiarendo, inoltre, che la “valuta dell'operazione” avrebbe avuto come data il 30 dicembre 2011;
- la banca - a fronte del reclamo, presentato in data 27 dicembre 2011, con il quale il ricorrente lamentava che “alle ore 9:13 non sono state ancora raggruppate le azioni Unicredit che operano in borsa con nuovo isin” – ha risposto al cliente – alle ore 11:00: 38 del 28 ottobre 2011, informandolo che il raggruppamento delle azioni sarebbe divenuto effettivo in data 30 dicembre 2011 e, nel caso in cui lo stesso avesse avuto la necessità di operare sul mercato, di contattare il servizio By Call “chiedendo all'operatore di applicare le condizioni internet”.

Considerato quanto sopra, il Collegio non riscontra nella condotta della banca le violazioni degli obblighi informativi lamentate dal ricorrente posto che l'intermediario, nella comunicazione datata 23 dicembre 2011, aveva informato la clientela che, in occasione della operazione di raggruppamento, le nuove azioni raggruppate sarebbero state accreditate sui conti dei clienti in data 30 dicembre 2011 e, dunque, a partire da tale data, essi avrebbero avuto la disponibilità dei titoli in questione.

Il Collegio ritiene senza fondamento anche la contestazione del ricorrente che lamenta “il mancato avviso dell'utilizzo dei canali alternativi per trattare il titolo sul mercato” nel periodo compreso tra il 27 ed il 30 dicembre 2011; osserva, infatti, che la banca, sebbene non abbia predisposto sul punto una informativa da diffondere a tutti i clienti interessati dall'operazione di raggruppamento, nel caso in esame, ha risposto al reclamo del ricorrente del 27 dicembre 2011, comunicandogli la possibilità di operare sul mercato con i nuovi titoli raggruppati attraverso il canale telefonico “By Call”.

Ritenendo, pertanto, che in relazione agli eventi lamentati dal ricorrente non ricorrano responsabilità della banca, il Collegio dichiara il ricorso inaccoglibile.

1.2. Esercizio dei diritti d'opzione

1.2.1 *OPA – Invio della comunicazione al cliente al proprio domicilio – Forma adeguata - Informativa tempestiva e corretta*

La comunicazione del lancio di un'OPA inviata al cliente al suo domicilio una settimana prima della scadenza del termine di efficacia dell'iniziativa deve reputarsi effettuata in modo adeguato, avendo assicurato una corretta e tempestiva informativa, non rilevando, in merito, il fatto che l'investitore abbia dichiarato di non essere stato presente presso il proprio domicilio il giorno in cui la comunicazione è stata consegnata ed in quelli successivi ancora utili per aderire all'offerta (decisione del 13 febbraio 2013, ricorso n. 980/2012)

Lamenta la ricorrente, ex titolare di n. 7.150 azioni ordinarie della EDISON S.p.A., di aver ricevuto la comunicazione - con cui veniva informata dalla banca dell'offerta di acquisto delle

azioni in questione, al prezzo di €0,89 per azione, lanciata dalla Transalpina di Energia S.r.L. (detentrica, a seguito di un'OPA, di oltre il 95% dei titoli) e valida fino al 4 settembre 2012 – nella cassetta postale presso il suo domicilio solo nella settimana antecedente alla scadenza del predetto periodo di offerta, quando ella non era presente nell'abitazione; ritenendo che la banca avrebbe dovuto avvertirla dell'offerta in questione con altri mezzi (telefonata, e-mail, etc), da lei ritenuti più adeguati, chiede la somma di €943,09 a titolo di risarcimento, corrispondente alla differenza tra quanto avrebbe ricavato dalla vendita delle azioni se avesse aderito all'offerta di acquisto e quanto, invece, ha ricavato vendendo, in data 5 settembre 2012, i titoli sul mercato.

Replica la banca affermando di aver tempestivamente, e con strumenti adeguati, comunicato alla ricorrente sia l'OPA lanciata dalla Transalpina di Energia S.r.L. sia la successiva offerta di acquisto delle residue azioni rimaste in circolazione e che la ricorrente “ad entrambi gli avvisi non ha fatto seguito e non ha comunicato, entro le scadenze prefissate le proprie intenzioni all'intermediario, né la volontà di aderire ad alcuna offerta”.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, rileva che la banca ha messo la cliente in condizione di ottenere le informazioni necessarie in tempo utile per aderire all'offerta di acquisto lanciata dalla Transalpina di Energia S.r.L., avendo provveduto a recapitare la relativa comunicazione nella casella postale della cliente, sita presso il suo domicilio, almeno una settimana prima della scadenza del termine di efficacia dell'iniziativa; la stessa ricorrente, infatti, ha ammesso di non aver potuto apprendere in tempo dell'iniziativa della Transalpina di Energia S.r.L. non a causa di una omessa informativa da parte dell'intermediario bensì perché non presente presso il proprio domicilio nel giorno in cui la comunicazione era stata consegnata ed in quelli successivi ancora utili per aderire all'offerta.

Il Collegio ritiene, inoltre, che lo strumento utilizzato dalla banca per effettuare la comunicazione in questione (lettera recapitata al domicilio del cliente) sia adeguato e sufficiente ad assicurare una corretta e tempestiva informativa alla clientela e pertanto, non rilevando profili di responsabilità nella condotta tenuta dalla banca nella vicenda in questione, dichiara il ricorso inaccoglibile.

1.2.2. Aumento del capitale sociale – Valutazione di adeguatezza – Esito positivo – Mancata sottoscrizione adesione – Infondatezza della richiesta di risarcimento del danno

La valutazione di adeguatezza, effettuata su richiesta del cliente, dell'operazione di aumento del capitale sociale in relazione al profilo di rischio dell'investitore, non seguito dal conferimento dell'ordine di adesione all'offerta, non può di per sé ritenersi sufficiente al fine di manifestare la volontà di esercizio dei diritti d'opzione collegati all'operazione (decisione del 13 febbraio 2013, ricorso n. 955/2012).

Chiede il ricorrente il risarcimento del danno economico derivante dalla mancata esecuzione dell'aumento di capitale “Banca Popolare di Milano” (offerte a €0,30 ai possessori dei diritti), per il quale “in data 8 novembre 2011 sollecitava la banca circa la mancata ricezione della documentazione necessaria per esercitare i diritti ed esprimeva chiara intenzione di aderire all'aumento”; precisa che, in pari data, si era recato in agenzia per esercitare i diritti, manifestando chiara intenzione di aderire all'aumento.

Sottolinea il ricorrente di aver sottoscritto un documento contenente tutti i dettagli dell'aumento e che era servito a perfezionare l'operazione; lamenta che la banca non aveva dato alcun seguito all'aumento e, di conseguenza, si era ritrovato con il prezzo medio di carico dei titoli “come se avesse aderito all'aumento, con i diritti venduti dalla banca ad un prezzo irrisorio”.

Replica la banca che il ricorrente si era rivolto alla sua agenzia per valutare l'opportunità di aderire all'aumento di capitale in contestazione; nel corso di tale incontro, era stata effettuata una verifica sull'adeguatezza dell'operazione. Il documento risultante da tale valutazione non era da confondersi con il conferimento d'ordine vero e proprio, mai sottoscritto dal ricorrente; al termine dell'incontro, il ricorrente aveva ritenuto, in piena autonomia, di non dare seguito al perfezionamento dell'operazione.

Precisa poi la banca che, in assenza di conferimento d'ordine, aveva proceduto alla vendita automatica dei diritti non opzionati con netto ricavo di € 27,20; inoltre, il 25 novembre 2011 il ricorrente aveva acquistato, tramite Banca Multicanale, n. 2.000 azioni "BPM" al prezzo di € 0,2568. Il valore assunto dall'azione era risultato, quindi, inferiore del 15% a quello offerto dalla "BPM" in sede di aumento di capitale a pagamento (€ 0,30), ad ulteriore riprova della correttezza della scelta effettuata dal ricorrente di non aderire al citato aumento.

Per quanto concerne, infine, la contestazione circa l'attuale prezzo di carico delle azioni "BPM", osserva la banca che lo stesso era influenzato sia dalla rettifica di prezzo comunicata da Borsa Italiana per queste tipologie di operazioni sul capitale (c.d. fattore di rettifica K), sia dai successivi acquisti disposti dal ricorrente con l'obiettivo di "mediare" il prezzo di carico.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che l'8 novembre 2011 la banca ha provveduto ad effettuare la "Valutazione di adeguatezza" dell'operazione di aumento di capitale a titolo oneroso della "Banca Popolare di Milano" in relazione al profilo finanziario del ricorrente; in tale documento (titolato "Istruzioni relative ad operazioni societarie – valutazione di adeguatezza – disposizioni per l'esercizio di diritti di opzione relativi ad aumento di capitale a titolo oneroso" e sottoscritto dal ricorrente in calce), la banca ha dichiarato di aver valutato la predetta operazione "adeguata" al profilo di rischio del ricorrente "sulla base delle informazioni che ci ha fornito". Non risulta, pertanto, agli atti che il ricorrente – come da lui asserito – abbia sottoscritto l'ordine di adesione alla predetta offerta di aumento di capitale. In pari data, il ricorrente ha anche provveduto a compilare, aggiornandolo, il questionario Mifid.

Rileva, poi, il Collegio che la banca, non avendo ricevuto in tempo utile istruzioni dal ricorrente, ha provveduto alla vendita d'ufficio dei diritti inopinati di spettanza del ricorrente; di conseguenza, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca, conclude per l'inaccogliabilità del ricorso.

1.2.3. Aumento del capitale sociale – Comunicazione sull'esercizio dei diritti d'opzione – Tardività – Utilizzo posta ordinaria – Veicolo non idoneo – Assenza di garanzia di effettiva ricezione – Risarcimento del danno

In caso di aumento del capitale sociale, l'utilizzazione della "posta ordinaria" da parte della banca quale veicolo per informare il cliente della predetta iniziativa promossa dall'emittente non fornisce garanzie circa l'effettiva ricezione della comunicazione; pertanto, non avendo la banca correttamente adempiuto agli obblighi di informativa a carico del depositario, risponde del danno causato all'azionista che non è stato messo in grado di esercitare i diritti d'opzione spettantigli (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 337/2013).

Esponde il ricorrente, titolare di 120 azioni "Fondiarria SAI" depositate presso la banca, di non essere stato informato dall'intermediario dell'operazione di aumento di capitale promossa dall'emittente ed eseguita nel mese di luglio 2012 e di non aver potuto, quindi, esercitare i propri diritti di opzione; lamenta che, a causa della condotta tenuta dalla banca ed a seguito della vendita

delle opzioni effettuata senza consultarlo, è maturata una rilevante minusvalenza (€50.131,73) di cui chiede il rimborso.

Replica la banca, affermando:

- a. che, dal 2 al 4 luglio 2012, l'emittente dei titoli di cui il ricorrente è titolare ha effettuato un'operazione di raggruppamento delle azioni riconoscendo agli azionisti una nuova azione ogni cento possedute;
- b. che il ricorrente, prima del raggruppamento, era titolare di 12.000 azioni (prezzo di carico € 4,289);
- c. che, a seguito della suddetta operazione, il ricorrente risultava titolare di 120 azioni, al prezzo di carico di €428,97;
- d. che, in data 13 luglio 2012, era stato diffuso il comunicato con cui l'emittente annunciava l'operazione di aumento di capitale che prevedeva l'attribuzione di 252 azioni nuove, al prezzo di €1,00 ciascuna, per ogni singola azione posseduta dall'azionista, con la possibilità, nel caso in cui si fosse deciso di non aderire all'iniziativa, di vendere i diritti di opzione nel periodo compreso tra il 16 ed il 25 luglio 2012;
- e. di aver inviato per posta ordinaria al ricorrente, in data 18 luglio 2012, (per opera di una azienda *outsourcer*) la comunicazione informativa della suddetta operazione, con l'avvertimento di fornire istruzioni all'intermediario riguardo l'iniziativa in questione entro il 24 luglio 2012 in assenza delle quali si sarebbe provveduto automaticamente alla vendita dei diritti di opzione in data 25 luglio 2012;
- f. che, non essendo pervenute le predette indicazioni da parte del ricorrente, i diritti di opzione erano stati venduti al prezzo di mercato €0,241 per titolo;
- g. che il prezzo di carico dei diritti di opzione (€417,922) è calcolato come differenza tra il vecchio prezzo di carico delle azioni (€ 428,97) ed il nuovo prezzo di carico (€ 11,055) calcolato utilizzando il fattore di rettifica "K" (0,02577179), definito da Borsa Italiana in 16 luglio 2012;
- h. che il valore di carico complessivo dei diritti di opzione era di €50.150,64;
- i. che la minusvalenza di €50.131,73 deriva dalla differenza tra il valore di carico complessivo delle opzioni e quanto ricavato dalla vendita delle opzioni (€18,92).

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva:

- che la banca non ha fornito la prova del fatto che il ricorrente abbia effettivamente ricevuto la comunicazione informativa relativa all'operazione di aumento di capitale, essendo stata la predetta missiva inviata attraverso il servizio di posta ordinaria che, come noto, non contempla il rilascio di un avviso in occasione del ricevimento della comunicazione da parte del destinatario;
- il ricorrente ha affermato nel ricorso che avrebbe voluto aderire all'aumento di capitale promosso dall'emittente ma non ha fornito elementi a comprova che la predetta intenzione si sarebbe effettivamente tradotta nell'esercizio dei diritti di opzione di cui era titolare;
- l'adesione all'aumento di capitale, considerate le oscillazioni del prezzo del titolo in questione, non avrebbe comunque garantito, nell'ipotesi di successiva vendita, l'assenza di minusvalenze;
- le minusvalenze maturate a seguito della vendita d'ufficio dei diritti di opzione costituiscono fiscalmente crediti compensabili con eventuali plusvalenze maturate nei 4 anni successivi.

Premesso quanto sopra, il Collegio ritiene sussistente la responsabilità della banca nella vicenda di cui è caso, posto che l'utilizzazione della "posta ordinaria" quale veicolo per informare il cliente dell'operazione di aumento di capitale promossa dall'emittente non fornisce garanzie circa l'effettiva ricezione della comunicazione e non costituisce, quindi, corretto adempimento degli obblighi di informativa a carico del depositario.

Il Collegio, tuttavia, considerate le premesse di cui sopra, non ritiene congrua nel *quantum* la richiesta di risarcimento formulata dal ricorrente e, non avendo il ricorrente fornito elementi che consentano una quantificazione del danno secondo criteri di diritto, effettua, per il caso in esame, una valutazione secondo equità; dichiara, pertanto, la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – di versare al ricorrente la somma di € 1.000,00, equitativamente determinata.

1.3. Aumenti di capitale e offerte pubbliche di acquisto

1.3.1. Aumento del capitale sociale a pagamento – Variazione del prezzo di carico delle azioni – Decisione della Borsa Italiana S.p.A. – Determinazione del parametro di rettifica

Atteso l’avviso emanato dalla Borsa Italiana S.p.A., con il quale viene determinato – a seguito della delibera dell’emittente di avviare un’operazione di aumento a pagamento del capitale sociale – il valore esatto del parametro K, ovvero il parametro di rettifica del valore delle azioni oggetto dell’operazione societaria, la banca procede legittimamente a variare il prezzo di carico dei titoli così come determinato dall’organismo di gestione del mercato (decisione del 26 giugno 2013, ricorso n. 76/2013).

Rammenta il Collegio che, nella riunione del 18 aprile 2012, era stata assunta la seguente decisione: “Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che la ricorrente, alle ore 00,36 del 6 giugno 2011, ha inserito, tramite canale *internet*, l’ordine di acquisto di n. 36.000 azioni “Banca Monte dei Paschi di Siena”, con limite di prezzo 0,77 e “valido fino al 10 giugno 2011”; tale ordine è stato inserito effettivamente sul mercato alla riapertura delle contrattazioni della medesima giornata; il 7 giugno 2011, alle ore 00,11, ha inserito l’ordine di revoca della predetta disposizione di vendita. Tale disposizione di revoca avrebbe dovuto essere inserita sul mercato la mattina della giornata del 7 giugno 2011, mentre alle ore 15,51 del 7 giugno 2011 è stato eseguito l’acquisto disposto il 6 giugno 2011, per un controvalore complessivo di €27.788,32, al prezzo richiesto di 0,77.

Premesso quanto sopra, il Collegio ritiene che l’ordine di revoca sia stata impartito dalla ricorrente in tempo utile per annullare il precedente ordine di acquisto; di conseguenza, stante l’invalidità dell’operazione di acquisto del 7 giugno 2011, dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere alla ricorrente l’importo di €27.788,32, oltre agli interessi legali maturati su tale somma dal 7 giugno 2011 fino alla data dell’effettivo pagamento, dietro retrocessione da parte della ricorrente dei titoli in contestazione”.

Ciò premesso, la ricorrente lamenta il fatto che, sebbene la banca le avesse restituito i soldi, tuttavia i titoli in questione erano rimasti a lungo caricati sul suo deposito titoli; inoltre, tolti i titoli predetti nel novembre 2012, lamenta che era cambiato il prezzo di carico delle azioni “Banca Monte dei Paschi di Siena” giacenti sul suo deposito. Chiede, quindi, la correzione di tale errore.

Replica la banca che le n. 6.000 azioni in discorso erano caricate correttamente al prezzo di €2,461, valore determinato dal prezzo originario di carico, corrispondente a €2,913 moltiplicato per il valore di rettifica di 0,845; tale coefficiente era stato determinato in sede di aumento di capitale nel frattempo intervenuto.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 20 giugno 2011 la "Banca Monte dei Paschi di Siena" ha avviato un'operazione di aumento a pagamento del capitale sociale mediante offerta in opzione, agli azionisti, di azioni ordinarie nel rapporto di n. 18 nuove azioni ordinarie, al prezzo di € 0,446 cadauna, ogni n. 25 azioni ordinarie possedute; con riguardo a tale operazione societaria, Borsa Italiana S.p.A. ha emanato, in data 17 giugno 2011 – ovvero dopo la chiusura dell'ultima giornata di contrattazioni prima dell'avvio dell'aumento di capitale – l'avviso contenente il valore esatto del parametro K, ovvero il parametro di rettifica del valore delle azioni oggetto dell'operazione societaria (pari a 0,845018).

Stante tale determinazione del parametro K (coefficiente di rettifica) da parte della Borsa Italiana S.p.A., il Collegio rileva che il prezzo di carico delle azioni in esame è stato variato da € 2,9132 (valore originario) ad € 2,461. Pertanto, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca, conclude per l'inaccogliabilità di tale capo del ricorso.

Per quanto concerne, poi, il ritardo con il quale sono stati tolti i titoli dal deposito intestato alla ricorrente, il Collegio rileva che, al momento, l'operazione di acquisto titoli annullata con effetto *ex tunc* non ha prodotto alcun danno alla ricorrente; prende inoltre atto che la banca ha affermato di essersi "attivata per rimuovere o prevenire eventuali conseguenze pregiudizievoli determinate a carico della cliente nelle more del perfezionamento dell'adempimento, impegnandosi comunque a tenere indenne la cliente medesima; resta a disposizione per stornare eventuali futuri addebiti inerenti l'imposta di bollo che potrebbero determinarsi su valori eccedenti il corrispettivo delle 6.000 azioni Banca Monte Paschi"; allo stato degli atti, quindi, il Collegio ritiene inaccoglibile anche questo capo del ricorso.

2. SERVIZIO DI INVESTIMENTI FINANZIARI

2.1. Gestioni patrimoniali

2.1.1. *Liquidazione gestione patrimoniale all'erede cointestatario – Applicazione normativa sulle successioni - Presentazione della dichiarazione sostitutiva di atto notorio – Necessità*

Il cointestatario di una gestione patrimoniale che, a seguito del decesso dell'altro titolare, abbia già ottenuto la liquidazione del 50% del patrimonio investito, può richiedere il rimborso del restante 50% solo previa presentazione alla SGR della dichiarazione sostitutiva di atto notorio autenticata da un notaio, cancelliere o segretario comunale (ricorso n. 890/2012, decisione del 26 febbraio 2013).

2.1.2. *Liquidazione gestione patrimoniale all'erede cointestatario a firma disgiunta - Pretesa del cointestatario alla non applicazione della normativa sulle successioni – Infondatezza – Necessità della presentazione di dichiarazione successoria – Obbligo di verifica della banca*

Atteso che la banca (quale terzo depositario) – dal momento che viene a conoscenza del decesso di un proprio cliente – assume ex lege il ruolo di custode delle attività in capo al de cuius -

con il successivo onere di accertare documentalmente la legittimazione ad agire degli aventi diritto, svolto il quale può dare luogo allo svincolo delle attività relitte in favore degli eredi – il cointestatario a firma disgiunta di una gestione patrimoniale può richiedere, a seguito del decesso dell'altro titolare, la liquidazione dell'intero patrimonio solo previa presentazione alla banca della dichiarazione di successione in modo da permettere a quest'ultima di effettuare le opportune verifiche sull'effettiva legittimazione dell'erede ad entrare in possesso dei beni del *de cuius* (ricorso n. 890/2012, decisione del 26 febbraio 2013).

Esponde il ricorrente, cointestatario di una gestione patrimoniale con la Sig.ra (...) – deceduta il 31 dicembre 2003 – che, nel contratto, era prevista la facoltà di impartire le istruzioni disgiuntamente; pertanto, aveva richiesto la liquidazione della gestione, ma la SGR gli aveva corrisposto solo il 50%, comunicandogli che, per la restante quota, occorreva la documentazione che attestasse gli aventi diritto alla successione.

Lamenta il ricorrente che le norme sulla successione non potevano trovare applicazione, trattandosi di rapporto cointestato a firma disgiunta che consentiva ad ognuno dei cointestatari di disporre separatamente della gestione; chiede, quindi, la liquidazione della gestione patrimoniale in questione, con accredito del relativo controvalore sul suo conto corrente.

Replica la banca che competente ad esaminare la questione in oggetto era la SGR, in qualità di gestore del prodotto di investimento.

Replica la SGR che, a seguito del decesso della Sig.ra (...) (cointestataria del mandato di gestione), si era aperta la pratica di successione; precisa che il 23 settembre 2005 aveva trasferito il 50% del portafoglio titoli del mandato di gestione a favore di un nuovo mandato di gestione intestato al solo ricorrente.

Sottolinea la SGR che il restante 50% caduto in successione era rimasto a disposizione degli eredi della *de cuius* poiché erano stati presentati due diversi testamenti, l'ultimo dei quali non riportava il nome del ricorrente come erede; aveva, quindi, richiesto al ricorrente di far pervenire il corredo documentale necessario all'evasione della pratica di successione.

Osserva, poi, la SGR che la cointestazione del contratto a firme disgiunte di norma consente a ciascuno degli investitori di disporre anche della totalità del rapporto, ad eccezione tuttavia dei casi in cui lo stesso risulti in tutto o in parte vincolato; nella fattispecie in esame, il ricorrente non aveva "la facoltà di impartire *iure proprio* istruzioni a valere sul 50% del mandato altresì intestato alla *de cuius*"

Il Collegio, dalle concordi dichiarazioni delle parti, riscontra che il ricorrente, cointestatario con la Sig.ra (...) di una gestione patrimoniale, ha richiesto, a seguito del decesso della predetta cointestataria, la liquidazione totale della gestione, con accredito del relativo controvalore sul suo conto corrente; la (...) SGR, in data 23 settembre 2005 ha accreditato al ricorrente il 50% del citato investimento, facendo presente che la quota restante gli sarebbe stata liquidata ove il ricorrente stesso avesse provveduto a presentare la documentazione che ne comprovasse lo *status* di erede.

Prende, poi, atto il Collegio che sia la banca che la SGR hanno affermato che il ricorrente ha presentato, nel 2005, un testamento olografo che indicava numerosi eredi ed un altro testamento olografo, nel 2006, che conteneva la revoca del precedente e non indicava il ricorrente tra gli eredi; quest'ultimo, oltre a non avere contraddetto le citate affermazioni, si è limitato a dichiarare che "le norme sulla successione non potevano trovare applicazione", in quanto si trattava di una gestione cointestata a firma disgiunta che consentiva ad ognuno dei cointestatari di disporre separatamente della gestione.

Prende, infine, atto il Collegio che la SGR, ai fini della liquidazione totale della gestione patrimoniale in argomento, ha richiesto al ricorrente l'invio del "corredo documentale necessario all'evasione della pratica di successione".

In merito a tale richiesta, il Collegio rammenta che l'art. 21 del D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000 prevede che qualsiasi istanza o dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà da presentare a "soggetti diversi" dagli "organi della pubblica amministrazione" o "gestori di servizi pubblici" deve essere autenticata da "un notaio, cancelliere, segretario comunale, dal dipendente addetto a ricevere la documentazione o altro dipendente incaricato dal sindaco; in tale ultimo caso, l'autenticazione è redatta di seguito alla sottoscrizione ed il pubblico ufficiale, che autentica, attesta che la sottoscrizione è stata apposta in sua presenza, previo accertamento dell'identità del dichiarante, indicando le modalità di identificazione, la data ed il luogo di autenticazione, il proprio nome, cognome e la qualifica rivestita, nonché apponendo la propria firma e il timbro dell'ufficio".

Pertanto, ad avviso del Collegio, la richiesta della predetta documentazione da parte della SGR appare in linea con la normativa in materia.

Per quanto riguarda, invece, la pretesa del ricorrente di non applicare "le norme sulla successione" in quanto si tratta di un rapporto cointestato a firma disgiunta, per cui ognuno dei cointestatari può disporre separatamente per l'intero, il Collegio osserva quanto segue.

In primis, la banca (quale terzo depositario), dal momento che viene a conoscenza del decesso di un proprio cliente, assume *ex lege* il ruolo di custode delle attività in capo al *de cuius*, con il successivo onere di accertare documentalmente la legittimazione ad agire degli aventi diritto; svolto tale accertamento, lo svincolo delle attività relitte in favore degli eredi può aver luogo.

In secondo luogo, il Collegio richiama quanto previsto dall'art. 48, comma 4, del D.Lgs. 346/1990, (Testo Unico delle disposizioni concernenti l'imposta sulle successioni e donazioni): "Le aziende e gli istituti di credito, le società e gli enti che emettono azioni, obbligazioni, cartelle, certificati ed altri titoli di qualsiasi specie, anche provvisori, non possono provvedere ad alcuna annotazione nelle loro scritture né ad alcuna operazione concernente i titoli trasferiti per causa di morte, se non è stata fornita la prova della presentazione, anche dopo il termine di cinque anni di cui all'art. 27, comma 4, della dichiarazione della successione o integrativa con l'indicazione dei suddetti titoli, o dell'intervenuto accertamento in rettifica o d'ufficio, e non è stato dichiarato per iscritto dall'interessato che non vi era obbligo di presentare la dichiarazione". La banca, pertanto, deve verificare che gli eredi adempiano all'obbligo di presentare le dichiarazioni previste dalla legge ("dichiarazione/denuncia di successione") per poter entrare in possesso dei beni del *de cuius*.

In considerazione di quanto sopra esposto, il Collegio conclude per l'inaccogliabilità del ricorso.

2.1.3. Richiesta trasferimento di gestione patrimoniale e dossier titoli – Operazione propedeutica ad un successivo investimento – Funzione ancillare del trasferimento – Competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario

Qualora l'operazione di trasferimento di una gestione patrimoniale e di un dossier titoli sia prospettata dal cliente come propedeutica e funzionale ad un investimento in obbligazioni bancarie, l'Ombudsman Giurì Bancario – pur essendo il contratto di custodia ed amministrazione titoli (ovvero, un contratto bancario) la fonte dell'obbligo di eseguire gli ordini di trasferimento - risulta competente a pronunciarsi anche sull'operazione di trasferimento titoli che, nella fattispecie in esame, riveste carattere ancillare rispetto all'investimento (ricorso n. 1014/2012, decisione del 26 febbraio 2013).

Esponde il ricorrente:

7. di aver ordinato, senza esito, alla banca, in data 5 aprile 2011, il trasferimento ad altro intermediario di 936 azioni, "a mezzo disposizioni elettroniche servizio TDT";

8. di aver ordinato, con lettera raccomandata del 7 giugno 2011, anche il trasferimento di una gestione patrimoniale del valore di €203.176,78;
9. che, con raccomandata del 5 luglio 2011, aveva richiesto anche il trasferimento del deposito amministrato n. 1/067/01/1871 e che con lettera del 6 luglio 2011 aveva contestato alla banca “il comportamento così gravemente omissivo in cui era incorsa per non avere evaso le richieste precedenti”;
10. che soltanto in seguito a tale diffida, in data 11 luglio 2011, l’istituto aveva provveduto ad evadere la richiesta;
11. che, in data 21 luglio 2011, l’ufficio reclami della banca, aveva riscontrato la contestazione del 6 luglio 2011 negando ogni responsabilità e adducendo motivi del tutto pretestuosi;
12. che nessun riscontro hanno avuto le successive richieste di risarcimento formulate.

Lamenta il ricorrente di aver subito, per quanto sopra, danni quantificabili in €18.649,95, di cui chiede il risarcimento, “non avendo potuto tempestivamente accedere alla sottoscrizione di un prestito obbligazionario della Banca Popolare di Sondrio con rendimento effettivo netto su cedola trimestrale pari al 3,31%”.

Replica la banca, affermando che:

- e) “l’ordine elettronico di trasferimento delle 936 azioni non risulta mai pervenuto in agenzia, si presume per disguidi tecnici a livello centrale; l’ordine è stato poi eseguito e comunicato al cliente con specifica informativa in data 4 maggio 2011”;
- f) “per quanto concerne il ritardo relativo al giro dei titoli presenti nella gestione patrimoniale, lo stesso è dipeso dal fatto che il responsabile dell’agenzia, alla ricezione dell’ordine, ha ritenuto opportuno contattare [il ricorrente] per comprendere il motivo della sua scelta; a inizio luglio, dopo un colloquio telefonico in cui il cliente motivava la sua richiesta di trasferimento unicamente per contrasti sorti con il nostro servizio contenzioso, ha dato disposizioni per il trasferimento”;
- g) il cliente “era al corrente del ritardo nel frattempo generatosi a causa di quanto sopra esposto, ritardo comunque contenuto in 5 giorni, in quanto il trasferimento è avvenuto dopo 24 giorni anziché i 19 previsti per il trasferimento degli strumenti finanziari accentrati in Monte Titoli”;
- h) “la richiesta di risarcimento danni, quantificata in €18.649,95, appare oltremodo eccessiva, ritenendo, peraltro, che, nelle more del trasferimento, il cliente avrebbe comunque potuto impartire disposizioni relative agli strumenti finanziari costituenti la gestione”.

Va pregiudizialmente esaminato se la questione oggetto di ricorso rientri nella competenza per materia dell’*Ombudsman*; il contratto di custodia ed amministrazione titoli, infatti, fonte dell’obbligo della banca di eseguire gli ordini di trasferimento di titoli impartiti dal cliente, appartiene alla categoria dei “contratti bancari” (le controversie riguardanti i quali sono, per materia, di competenza dell’Arbitro Bancario Finanziario); nel caso in esame, peraltro, l’operazione di trasferimento è stata prospettata dal ricorrente come funzionale ad una operazione di investimento (sottoscrizione di obbligazioni della Banca Popolare di Sondrio); in tale prospettazione del *petitum*, a giudizio del Collegio, la prima operazione, presentata quale propedeutica e strumentale alla divisata operazione di investimento, rientra anch’essa – per il suo carattere ancillare – nell’ambito di competenza per materia dell’*Ombudsman*.

Premesso quanto sopra, il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, rileva che la banca ha riconosciuto di aver atteso alcuni giorni prima di dare seguito all’ordine di trasferimento dei titoli, al fine di ottenere spiegazioni in merito alla decisione presa dal cliente.

Ritiene il Collegio che la banca, nell’adempimento dell’obbligazione contrattuale in questione, non abbia tenuto una condotta conforme, sotto il profilo della professionalità e della diligenza, agli *standard* qualitativi ai quali ogni intermediario, quale operatore professionale

specializzato, deve conformarsi; il pur comprensibile desiderio della banca di conoscere le motivazioni a base dei comportamenti della clientela non deve in alcun modo incidere sugli ordinari tempi di esecuzione degli ordini conferiti dai clienti, né risolversi in pregiudizio dei loro interessi.

Per quanto riguarda il lamentato danno, il Collegio rileva che il ricorrente non ha fornito documentazione a sostegno della sua dichiarata volontà, impedita dalla condotta della banca, di procedere alla sottoscrizione delle obbligazioni della BPS né a giustificazione dell'entità del risarcimento richiesto; rileva, tuttavia, anche sulla base della comune esperienza, come il ritardo nella esecuzione del richiesto trasferimento sia, di per sé, fonte di incertezze e di difficoltà operative per il cliente che intenda effettuare movimentazioni di una certa complessità (nel caso di specie, vendita di tutto o parte del vecchio compendio e sottoscrizione di titoli di nuova emissione); ritiene, peraltro, il Collegio che, per quanto sopra rilevato, il relativo danno vada determinato con valutazione equitativa.

Considerato 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 - a versare al ricorrente la somma di €1.000,00, equitativamente determinata.

2.1.4. Liquidazione gestione patrimoniale – Applicazione imposta di bollo – Incertezza interpretativa della nuova normativa fiscale – Trattenuta di somme da parte della SGR – Importo incongruo – Mancata informativa al cliente – Risarcimento del danno

Nel caso in cui la “incertezza interpretativa” della nuova normativa in materia di imposta di bollo renda impossibile determinare, in occasione della liquidazione di una gestione patrimoniale, l'esatto ammontare della trattenuta fiscale, la SGR è tenuta ad avvertire tempestivamente il cliente della situazione e chiarirgli i motivi per cui parte degli importi a lui dovuti non gli verranno liquidati, dovendosi, tuttavia, limitare a trattenere un importo necessario, sia pur in via di presunzione, per far fronte alle trattenute fiscali a carico del cliente, considerando che sono comunque noti il valore del patrimonio e l'aliquota dell'imposta di bollo; in caso contrario, il comportamento dell'intermediario non può considerarsi diligente in relazione alla natura del servizio prestato ed obbliga l'intermediario stesso al risarcimento del danno causato al cliente per essersi visto privato, per un certo periodo di tempo, di parte delle somme a lui spettanti (decisione del 25 gennaio 2013, ricorso n. 677/2012).

[Il ricorso è stato presentato nei confronti della SGR e della banca collocatrice]

Esponde il ricorrente, ex titolare di una gestione patrimoniale sottoscritta con (...) SGR S.p.A.:

1. di aver dato disposizione, con lettera ricevuta il 3 febbraio 2012, di disinvestire il proprio capitale gestito dalla predetta SGR;
2. che l'intermediario ha provveduto ad accreditare sul suo conto corrente, durante il mese di febbraio 2012, le somme disinvestite a seguito della chiusura della gestione patrimoniale;
3. di aver riscontrato il mancato accredito della somma di €2.706,71, indebitamente trattenute dall'intermediario;
4. di essersi recato presso l'agenzia di riferimento di [banca], collocatrice del prodotto finanziario in esame, e di aver richiesto spiegazioni in merito all'ammanto in questione senza ottenere risposta né dalla banca né dalla SGR;

5. di aver presentato, in data 8 marzo 2012, reclamo scritto alla SGR, riscontrato dalla SGR in data 11 aprile 2012;
6. che solo in data 16 e 23 marzo 2012 l'intermediario aveva provveduto ad effettuare il bonifico della restante somma.

Lamenta il ricorrente che la SGR, nella fase di liquidazione della gestione patrimoniale, non ha tenuto una condotta professionalmente corretta posto che ha immotivatamente trattenuto la somma in questione per circa 49 giorni, avendo omesso di chiedere al cliente l'autorizzazione, di avvertire lo stesso dell'avvenuta trattenuta e di fornire, in seguito, i chiarimenti richiesti; chiede, pertanto, la somma di €438,00 a titolo di "indennizzo sia per i danni economici che per quelli esistenziali e morali" patiti a causa della condotta tenuta dalla SGR.

Replica [banca] (...), eccependo la carenza di legittimazione passiva della banca nel corrente ricorso "giacchè le contestazioni proposte dal ricorrente con riguardo alle tempistiche ed alle condizioni economiche praticate in occasione della liquidazione della gestione patrimoniale riguardano in modo esclusivo (...) SGR S.p.A., alla quale compete la responsabilità della gestione amministrativa, contabile e fiscale dell'investimento".

Replica (...) SGR S.p.A. affermando che:

1. "per quanto concerne i tempi di esecuzione delle operazioni di revoca del rapporto, le stesse sono avvenute entro i tempi previsti per la tipologia del servizio e nel rispetto delle [norme contrattuali]";
2. l'art. 16, lett. b) del contratto per la prestazione del servizio di gestione di portafogli sottoscritto dal ricorrente stabilisce che: "La SGR darà immediata esecuzione alle istruzioni ricevute, compatibilmente con i tempi e le esigenze tecniche delle operazioni eventualmente in corso";
3. l'art. 13 del contratto per la prestazione del servizio di gestione di portafogli sottoscritto dal ricorrente stabilisce che: "La SGR è autorizzata a prelevare dal patrimonio in gestione le spese, le commissioni e quant'altro dovuto, compresi gli eventuali oneri fiscali diretti e indiretti conseguenti all'espletamento dell'incarico";
4. la SGR ha provveduto a liquidare quasi interamente gli investimenti relativi alla gestione patrimoniale, effettuando diversi bonifici a favore del ricorrente nel mese di febbraio 2012;
5. "in sede di revoca della gestione patrimoniale, poiché la SGR costituisce sostituto di imposta per tutti gli oneri dovuti dai clienti al fisco italiano, ha trattenuto un importo residuale, depositato in un conto cumulativo, per far fronte alla tassazione ed alle spese di chiusura calcolate al termine di tutte le operazioni";
6. la liquidazione dell'importo residuo non ha potuto essere effettuata entro le "tempistiche consuete" a causa della "situazione di incertezza interpretativa circa l'applicazione dell'imposta di bollo, dovuta ai sensi dell'art. 13, comma 2-ter della Tariffa Parte Prima annessa al DPR n. 642/1972, così come modificato dal D.L. n. 201/2011", derivante dalla mancanza della regolamentazione attuativa e delle relative istruzioni ministeriali;
7. il calcolo dell'imposta di bollo "è stato effettuato sulla base di un criterio prudenziale che è stato condiviso in sede di Associazione di categoria, con addebito sulla gestione patrimoniale dell'importo di €9,63 a titolo di imposta di bollo";
8. dopo aver effettuato il predetto addebito, ha provveduto, in data 16 e 23 marzo 2012, alla totale liquidazione della gestione patrimoniale, inviando al ricorrente, in data 31 marzo 2012 il rendiconto conclusivo di gestione;
9. in data 11 aprile 2012, ha riscontrato il reclamo dell'8 marzo del ricorrente, fornendo allo stesso i chiarimenti richiesti in merito alle contestazioni da lui effettuate;
10. a seguito della pubblicazione del decreto attuativo della norma di cui al precedente punto 3., entrato in vigore il 16 giugno 2012, ha provveduto a rettificare la posizione fiscale del

cliente, disponendo a favore dello stesso l'accredito della somma di € 1,13 pari alla differenza tra l'importo già addebitato in via presuntiva e l'importo effettivamente dovuto.

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

Per quanto riguarda la posizione di [banca], il Collegio ritiene fondata l'eccezione sollevata dalla banca, in quanto le contestazioni effettuate dal ricorrente hanno per oggetto l'operato della (...) SGR S.p.A. e non la condotta dell'istituto di credito; dichiara, pertanto, inammissibile il ricorso nei confronti dell'intermediario in questione.

Per quanto riguarda la posizione di (...) SGR S.p.A., il Collegio - pur prendendo atto di quanto previsto dall'art. 13 del contratto per la prestazione del servizio di gestione di portafogli, che consente all'intermediario di "prelevare dal patrimonio in gestione le spese, le commissioni e quant'altro dovuto, compresi gli eventuali oneri fiscali diretti e indiretti conseguenti all'espletamento dell'incarico" - ritiene che l'intermediario, considerata la dichiarata "incertezza interpretativa" della nuova normativa in materia di imposta di bollo e, di conseguenza, l'impossibilità di determinare, in occasione della liquidazione dell'investimento, l'esatto ammontare della trattenuta fiscale, avrebbe dovuto tempestivamente avvertire il cliente della situazione e chiarirgli i motivi per cui parte degli importi a lui dovuti non gli erano stati ancora liquidati.

Il Collegio ritiene, inoltre, che l'intermediario abbia trattenuto un importo del tutto incongruo rispetto a quello che si poteva reputare necessario, sia pure in via di presunzione, per far fronte alle trattenute fiscali a carico del cliente, essendo comunque noti il valore del patrimonio e l'aliquota dell'imposta di bollo fissata per il 2012 (1‰).

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che l'intermediario, nella vicenda in esame, non abbia agito con la diligenza richiesta dalla natura del servizio prestato e abbia, con la sua condotta, procurato nocumento al ricorrente che si è visto privare, per un certo periodo di tempo, di parte delle somme a lui spettanti; ritiene quindi fondata la relativa richiesta di risarcimento

Per quanto riguarda i danni "moral ed esistenziali", il Collegio ritiene di attenersi al principio che non sia risarcibile il danno non patrimoniale (inteso come danno determinato dalla lesione di interessi inerenti la persona non connotati da rilevanza economica) ove in esso si ricomprendano pregiudizi non scaturenti dalla lesione di interessi di rango costituzionale, ovvero non derivanti da fatti reato (v. Cass. Sezioni Unite, n. 26972/2008).

Quanto sopra considerato, il Collegio rileva che il ricorrente non ha fornito documentazione a sostegno della congruità del risarcimento richiesto a fronte del danno patrimoniale da lui subito; ritiene, pertanto, di poter determinare il risarcimento stesso, in via equitativa, nell'importo di € 200,00; dichiara quindi l'intermediario tenuto - entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova - a versare al ricorrente, a titolo di risarcimento del danno subito, l'importo di €200,00, come sopra determinato.

2.2. Fondi comuni di investimento

2.2.1. Operazioni di switch tra fondi – Errata informativa della promotrice sulla ritenuta fiscale – Dichiarazione della promotrice – Responsabilità solidale della banca – Risarcimento del danno

L'errata informativa fornita dalla promotrice finanziaria circa l'applicazione della ritenuta fiscale in relazione ad operazioni di switch tra fondi, avendo indotto in errore il cliente sulle conseguenze fiscali delle sue scelte di investimento, comporta l'obbligo della banca di restituire

all'investitore la perdita subita (pari alla differenza tra la somma versata a titolo di ritenuta fiscale secondo il nuovo regime e quella che avrebbe versato secondo il vecchio regime), essendo l'intermediario solidalmente responsabile dei danni arrecati dai propri promotori finanziari (ricorso n. 1009/2012, decisione del 26 febbraio 2013).

Esponde la ricorrente, titolare di quote dei fondi “Blackrock Global Funds”, “Amundi Funds” e “Schroder International Selection Funds”:

1. di aver preso appuntamento, per il 19 dicembre 2011, con la promotrice finanziaria della banca per informarsi circa la possibilità di eseguire alcuni *switch* sui fondi in suo possesso, beneficiando della tassazione al 12,50% ancora applicata fino al 31 dicembre 2011;
2. che il predetto appuntamento era stato rimandato dalla promotrice finanziaria “di oltre una settimana”, per la necessità manifestata dalla stessa di “informarsi sulla variazione della ritenuta fiscale e l'affrancamento fiscale che sarebbe entrato in vigore nel 2012”;
3. che l'incontro era avvenuto in data 27 dicembre 2011, data in cui la promotrice aveva confermato la possibilità di eseguire gli *switch* beneficiando ancora del “vecchio” regime di tassazione;
4. che nella medesima data con la supervisione della promotrice aveva inserito gli ordini di *switch* tramite *homebanking*.

Lamenta la ricorrente che le informazioni fornite dalla promotrice “circa le tempistiche necessarie per effettuare gli *switch*” erano errate per cui il prelievo fiscale sulle operazioni non è stato del 12,50% come atteso bensì del 20%, secondo il nuovo regime tributario in vigore dal 2012; chiede, pertanto, la somma di € 5.290,00, pari alla differenza tra la somma versata a titolo di ritenuta fiscale secondo il nuovo regime e quella che avrebbe versato secondo il vecchio regime, quale risarcimento del danno subito a causa della condotta negligente della banca.

Replica la banca, affermando che:

- a) in via preliminare, “considerato il contenuto delle contestazioni avversarie afferenti sia alla corretta applicazione dell'imposta sostitutiva del 20% in luogo del 12,50% sul *capital gain* generato da operazioni di *switch* disposte dalla ricorrente tramite *homebanking* nella giornata del 27 dicembre 2011, sia il corretto adempimento degli obblighi informativi posti a carico dell'intermediario con riferimento all'applicazione della normativa fiscale, non pare che l'organo adito, alla luce del Regolamento per la trattazione dei reclami e dei ricorsi in materia di servizi e attività di investimento entrato in vigore il 15 ottobre 2009, sia competente nella soluzione della controversia”;
- b) con riferimento alla contestazione relativa alla errata applicazione della normativa fiscale, “la banca ha intermediato i rapporti citati dalla ricorrente in qualità di mero collocatore, intercorrendo gli stessi direttamente con le società prodotte (Blackrock Global Funds, Amundi Funds e Schroder International Selection Funds) e con la banca corrispondente (State Street Bank), affinché potesse dar corso alle operazioni di conversione”;
- c) “ai fini della corretta applicazione della ritenuta fiscale, in osservanza alla normativa vigente al momento dell'esecuzione delle operazioni, occorre far riferimento alla data di regolamento dell'operazione e non alla data di disposizione e/o valorizzazione della stessa”; “poiché le citate operazioni di conversione riportano come data di regolamento quella del 3 gennaio 2012, l'aliquota fiscale applicata dalla State Street Bank è quella del 20% in conformità a quanto previsto dall'art. 2, comma 6, del D.L. n. 138/2011, convertito nella Legge n. 148/2011”;
- d) alcuna mancanza di informazione può essere addebitata alla banca o al promotrice finanziario, avendo la stessa operato “in conformità al quadro normativo di riferimento”.

In via preliminare, il Collegio – presa in esame l’eccezione di incompetenza per materia sollevata dalla banca – osserva che la contestazione effettuata dalla ricorrente non richiede la definizione di una problematica concernente un mero adempimento di natura amministrativa (quale, ad esempio, la tenuta dei conteggi relativi al “*capital gain*”, il rilascio di certificazioni fiscali, etc.), bensì la valutazione della condotta della banca nell’erogazione del servizio di investimento in questione, ed in particolare, del corretto adempimento degli obblighi di cui all’art. 21, comma 1, lett. b) del TUF, che impone all’intermediario di operare in modo che il cliente sia sempre “adeguatamente informato” circa tutti gli aspetti rilevanti (non esclusi quelli fiscali) per la determinazione delle scelte di investimento e di fornire allo stesso assistenza professionale qualificata e tempestiva, ove richiesta dal cliente stesso; rispetto all’operazione di investimento richiesta dalla ricorrente, l’applicazione della ritenuta fiscale presenta chiaro carattere accessorio e va quindi ricompresa nell’ambito di competenza dell’*Ombudsman*.

Premesso quanto sopra, il Collegio - esaminata la documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare la comunicazione del 4 giugno 2012 (allegata dalla ricorrente), inviata dalla promotrice finanziaria della ricorrente alla direzione commerciale della banca - rileva che la promotrice stessa afferma di aver erroneamente rassicurato la ricorrente che eseguendo le operazioni in data 27 dicembre 2011 la ritenuta fiscale sarebbe stata del 12,50% e non del 20%, sulla base della convinzione, dimostratasi errata, che la ritenuta fiscale sarebbe stata applicata in occasione della valorizzazione delle quote e non del regolamento delle operazioni.

Considerato che le informazioni fornite alla cliente si sono rivelate non corrette, inducendo la ricorrente in errore sulle conseguenze fiscali delle proprie scelte di investimento; considerato che l’intermediario è solidalmente responsabile dei danni arrecati dai propri promotori finanziari; il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova – a versare alla ricorrente, a titolo di risarcimento del danno subito, l’importo di € 5.290,00, maggiorato degli interessi legali dal 3 gennaio 2012 alla data del pagamento.

2.2.2. *Sottoscrizione fondo – Richiesta rimborso – Dichiarazione divergenti della banca – Fondo già liquidato - Mancata documentazione a comprova – Accredito del controvalore ai sottoscrittori*

La banca, qualora sostenga, in caso di richiesta di liquidazione di un fondo comune d’investimento, di aver già provveduto a rimborsare, a suo tempo, l’investimento in questione senza tuttavia riuscire a fornire idonea documentazione a comprova di quanto affermato – dichiarando, in particolare, di non aver rintracciato il modulo di rimborso e di non poter indicare il conto corrente sul quale è stato accreditato il controvalore riveniente dalla liquidazione - è tenuta a riconoscere ai sottoscrittori del fondo la somma corrispondente al controvalore attuale delle quote da essi acquistate (decisione del 12 marzo 2013, ricorso n. 861/2012).

2.2.3. *Sottoscrizione fondo tramite promotore finanziario – Radiazione dall’albo del promotore – Rilascio di falsi rendiconti e distrazione di ingenti somme a danno di numerosi clienti – Responsabilità solidale della banca*

Qualora il promotore finanziario assegnato dalla banca in sede di sottoscrizione di un fondo comune di investimento sia stato successivamente radiato dall’Albo unico dei promotori finanziari con delibera Consob – nella quale risulta, tra l’altro, accertato che il predetto promotore

ha prodotto e rilasciato falsi rendiconti alla clientela ed ha acquisito per distrazione ingenti somme di pertinenza di numerosi clienti – la banca collocatrice del fondo, essendo responsabile in solido dei danni arrecati dal suo incaricato, è tenuta al risarcimento dei danni subiti dai sottoscrittori del fondo stesso (decisione del 12 marzo 2013, ricorso n. 861/2012).

Espongono i ricorrenti, sottoscrittori dell'investimento "Capitalia USA Small Cap" in data 4 luglio 2000, che la banca aveva affermato di aver liquidato tale fondo nel 2004, mentre loro erano venuti a conoscenza dell'inesistenza dell'investimento a gennaio 2011 tramite una comunicazione informale da parte del promotore finanziario che, a suo tempo, si era occupato della sottoscrizione dell'investimento.

Chiedono, quindi, i ricorrenti "l'erogazione (...) del rimborso di €5.164,57, corrispondente al valore nominale dell'investimento in questione.

Precisano, poi, i ricorrenti che il 29 agosto 2007, sempre tramite il predetto promotore, avevano richiesto uno switch verso il fondo "Capitalia Governativo Lungo termine"; inoltre, ad agosto 2008, era stato loro consegnato l'ultimo prospetto sul fondo, che riportava il valore di € 6.500,00; sottolineano che, nel corso del 2009 e 2010, il promotore li aveva informati sull'andamento dell'investimento in maniera del tutto informale durante "gli incontri che quasi quotidianamente avvenivano presso la sede della banca di Riccione". Infine, evidenziano che tale promotore era stata radiato dall'albo dei promotori a seguito della revoca del mandato da parte della banca.

Replica la banca che i ricorrenti, in data 11 giugno 2001, avevano sottoscritto il contratto relativo al fondo "Putnam USA Opportunities" con la "Cisalpina Gestioni Spa Società di Gestione del Risparmio", per un importo pari ad € 1.807,60; per quanto concerne il fondo "Capitalia US Small Cap Growth", precisa che lo stesso era stato liquidato il 25 ottobre 2004, con un accredito di € 2.981,980 a favore del Sig. (...) . Con lettera del 2 novembre 2004, " (...) Gestioni" aveva comunicato il rimborso del fondo, non riportando l'indicazione del conto corrente di accredito in quanto all'epoca " (...) Investments" accreditava il controvalore riveniente dalla liquidazione al collocatore, che a sua volta bonificava la somma la cliente.

Precisa, poi, la banca non essere stata in grado di recuperare il modulo di rimborso; evidenzia, infine, la banca di essere disponibile a riconoscere ai ricorrenti l'importo di €1.263,45.

Controreplicano i ricorrenti di non essere stati titolari di alcun conto corrente alla data del 25 ottobre 2004; allegano, infine, "la documentazione consegnata periodicamente dal promotore finanziario a supporto del buon andamento dell'investimento".

Il Collegio, dalle concordi dichiarazioni delle parti, prende atto di quanto segue: 1) i ricorrenti hanno sottoscritto, in data 11 giugno 2001, il contratto relativo al "Fondo *Putnam USA Opportunities*" per un importo pari a 3.500.000 Lire (€1.807,60); 2) tale fondo ha successivamente assunto il nome di "Capitalia US Small Cap Growth"; 3) il fondo era stato acquistato tramite un promotore della banca, radiato dall'Albo unico dei promotori finanziari a decorrere dal 23 dicembre 2011; 4) il predetto promotore ha, periodicamente, consegnato ai ricorrenti, su carta intestata della banca, o ad essa apparentemente riconducibile, prospetti e rendiconti relativi al citato fondo, fino al 31 dicembre 2008; 5) dall'inizio del 2011 i ricorrenti hanno iniziato a lamentarsi per iscritto ed ad esigere spiegazioni in merito alla stato attuale del fondo in questione; 6) nel corso del 2011, la corrispondenza intercorsa tra i ricorrenti e la banca è stata volta a ricostruire le sorti del fondo; 7) il 13 dicembre 2011 i ricorrenti hanno presentato reclamo presso l'ufficio reclami della banca.

Prende, poi, atto il Collegio che la banca ha dichiarato di aver liquidato tale fondo il 25 ottobre 2004, accreditando €2.981,980 sul conto corrente intestato al Sig. (...); la banca, tuttavia, non è stata in grado di fornire prova a sostegno di tale affermazione, limitandosi a dichiarare che: "nella lettera inviata da (...) gestioni e contenente l'avvenuto rimborso del fondo citato, non è

riportata l'indicazione del conto corrente di accredito in quanto all'epoca (...) Investments accreditava il controvalore riveniente dalla liquidazione al collocatore (Banca ...) che, a sua volta, bonificava la somma al cliente (...); il rimborso del fondo è stato eseguito tramite flusso informativo da parte del collocatore (Banca ... di Rimini); (...) il modulo di rimborso non è stato recuperato". Infine, la banca si è dichiarata disponibile a riconoscere ai ricorrenti l'importo di € 1.263,45 asserendo che "dall'analisi della missiva inviata il 6 maggio 2011 dai ricorrenti (...) abbiamo appreso la volontà degli utenti di effettuare, in data 29 agosto 2007, l'operazione di *switch* delle n. 546,745 quote del fondo "Fineco Putnam USA Small Cap Group" (oggi denominato 'Capitalia Azionario USA') verso il fondo 'Capitalia Gov. LNG. Term' (ora denominato 'Pioneer Obb. EU G CUM'); ne consegue che, valutando il rimborso effettivo del fondo accreditato per € 2.981,98 e, dall'esito dei calcoli relativi alla valorizzazione delle quote dei clienti se gli stessi avessero effettivamente disposto lo *switch*, la scrivente provvederà ad accreditare l'importo di € 1.263,45". Pertanto, il controvalore delle n. 546,745 quote oggetto di *switch* nel fondo 'Pioneer Obb. EU G CUM' sarebbe, secondo quanto asserito dalla banca, pari ad €4.245,43 al 26 novembre 2012.

Il Collegio, pur apprezzando l'intenzione della banca di risolvere la controversia in via bonaria, ritiene che la soluzione prospettata non sia soddisfacente delle ragioni dei ricorrenti; osserva, innanzi tutto, il Collegio che la banca non è stata in grado di fornire idonea documentazione a comprova dell'accredito effettuato il 25 ottobre 2004 a favore di uno dei ricorrenti; inoltre, come risulta dalla Delibera Consob del 6 dicembre 2012, il promotore finanziario che la banca aveva assegnato ai ricorrenti è stato radiato dall'Albo unico dei promotori finanziari anche per i seguenti motivi: a) prodotto e rilasciato ad alcuni clienti falsi rendiconti; b) acquisito per distrazione ingenti somme di pertinenza di numerosi clienti. In merito, il Collegio rammenta che l'art. 31 del Testo Unico della Finanza (D.Lgs. n. 58/1998) prevede che "il soggetto abilitato che conferisce l'incarico è responsabile in solido dei danni arrecati a terzi dal promotore finanziario, anche se tali danni siano conseguenti a responsabilità accertata in sede penale".

In considerazione di tutto quanto sopra esposto, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere ai ricorrenti la somma di €4.245,43, oltre agli interessi legali maturati su tale somma dal 26 novembre 2012 fino alla data di effettivo pagamento.

2.2.4. Prospetto informativo semplificato – Informazioni contraddittorie – Mancata consegna ulteriore documentazione informativa – Rilevanza delle informazioni ivi contenute – Invalidità del contratto di sottoscrizione

Non può considerarsi validamente perfezionato il contratto relativo alla sottoscrizione di un fondo comune d'investimento, qualora il prospetto semplificato consegnato all'investitore contenga informazioni contraddittorie circa le modalità di gestione e la politica d'investimento, stante anche il fatto che il prospetto completo ed il regolamento di gestione – contenenti una descrizione dettagliata sulle caratteristiche, sui rischi e sul significato delle definizioni utilizzate nel prospetto semplificato – non risultano essere stati effettivamente consegnati al cliente, essendo contrattualmente stabilita la mera facoltà per quest'ultimo di richiedere il rilascio dei citati documenti illustrativi (decisione del 10 aprile 2013, n. 1029/2012).

Lamenta il ricorrente che, all'atto della sottoscrizione del fondo "Amundi Erk.Cr. Fin 15", gli era stato assicurato che si trattava di un investimento "a capitale garantito"; successivamente, era venuto a conoscenza che si trattava di un fondo "a capitale protetto".

Chiede, quindi, il ricorrente la restituzione dell'intera somma versata "per ingannevole e omissivo comportamento" della banca che non lo aveva adeguatamente informato della rischiosità dell'operazione, approfittando della sua buona fede.

Replica la banca che il ricorrente aveva ricevuto in consegna il Prospetto Semplificato; aveva, poi, sottoscritto il contratto per la prestazione dei servizi di investimento e compilato il questionario Mifid. Precisa che il fondo in questione era risultato in linea con il profilo di rischio del ricorrente.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, in data 26 novembre 2010, ha sottoscritto il fondo "Amuni Eureka Crescita Finanza 2015", conferendo €100.000,00; sul modulo di sottoscrizione risulta - non rappresentata con particolare evidenza (anzi in corpo minuscolo e sotto la inappropriata rubrica "generalità partecipanti") - la seguente frase: "avendo ricevuto copia del Prospetto Semplificato obbligatoriamente consegnato in via preventiva ed essendo stato informato della possibilità di richiedere le Parti I, II e III del Prospetto Completo ed il Regolamento di gestione".

In merito, il Collegio osserva che il Prospetto Semplificato, in riferimento alla tipologia di gestione, definisce quest'ultima quale gestione "a obiettivo di rendimento/protetta", e qualifica il fondo quale "fondo a formula garantito"; rileva in proposito che - contrariamente a quanto farebbe ritenere quest'ultima espressione (in mancanza di una esplicita definizione che spetterebbe alla banca di fornire), che si tratti, cioè, di una gestione orientata a conseguire un obiettivo in termini di rendimento minimo dell'investimento finanziario - da una più approfondita lettura di quanto contenuto nella sezione "profilo di rischio" si ricava che il grado di rischio connesso all'investimento è "alto", e, nella sezione "politica di investimento", si legge l'avvertenza che "l'obiettivo di rendimento/protezione non costituisce garanzia di rendimento minimo dell'investimento finanziario"; con sostanziali contraddizioni, quindi (o, quanto meno, informativa di scarsa trasparenza, se non addirittura ingannevole) nei contenuti delle varie sezioni del Prospetto.

Nel Prospetto è inoltre specificato che la "politica di investimento" rientra nella categoria "flessibile garantito"; anche in tal caso, non è specificato il significato di tale espressione, ma, dalla successiva descrizione, si ricava che la politica di investimento consiste nella più ampia libertà di selezione degli strumenti finanziari e/o dei mercati e, per quanto riguarda l'azionario, anche delle valute.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che, nel citato Prospetto, il ricorrente ha dichiarato di essere stato informato "della possibilità di richiedere le parti I, II, III del Prospetto Completo e del Regolamento di gestione"; rileva, poi, che in questi ultimi documenti sono contenute informazioni dettagliate circa: 1) le caratteristiche ed i rischi specifici del fondo; 2) le modalità di rimborso; 3) il significato delle sopra citate definizioni ("fondo a formula garantito", "politica di investimento" corrispondente a "flessibile garantito", "tipologia di gestione" a "obiettivo rendimento/protetta"); 4) la descrizione analitica della "formula".

Pertanto, il Collegio ritiene che, stante la natura rilevante delle informazioni contenute sia nel Prospetto completo che nel Regolamento di gestione, non possa lasciarsi alla mera facoltà dell'investitore la decisione di richiedere la consegna di tali documenti, dei quali la banca collocatrice è, invece, tenuta a rilasciare copia prima del perfezionamento del contratto di sottoscrizione. Nel caso di specie, peraltro, la banca non ha nemmeno fornito prova circa l'avvenuta consegna di tali documenti al ricorrente.

Rileva, poi, il Collegio che, dal questionario Mifid compilato dal ricorrente il 23 giugno 2009, risultava una "classe di merito - appropriatezza" pari a "3 - media" ed una "classe di merito -

adeguatezza” pari a “medio alta”; il profilo di rischio del fondo è invece definito, nel Prospetto semplificato, come sopra già richiamato, “grado di rischio connesso all’investimento nel fondo: alto”. La valutazione di appropriatezza, inviata in copia dalla banca, è risultata col seguente esito: “controllo superato”.

In considerazione di tutto quanto sopra esposto, il Collegio ritiene che la sottoscrizione del fondo in questione non possa ritenersi validamente effettuata, sia per l’incompletezza delle informazioni rilasciate al ricorrente in sede di sottoscrizione, sia per l’erronea valutazione di appropriatezza formulata dalla banca che non ha rilevato il non allineamento tra il grado di rischio del fondo ed il profilo di rischio del ricorrente. Pertanto, dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente la somma di € 100.000,00, pari all’importo da questi conferito in sede di sottoscrizione, contro cessione delle quote di fondo possedute.

2.2.5. Sottoscrizione di fondo comune – Fusione tra SGR – Cambio profilo del fondo – Mancata informativa – Risarcimento del danno

Qualora il fondo comune di investimento originariamente sottoscritto, a causa di una serie di fusioni riguardanti le SGR emittenti il fondo stesso, abbia cambiato non solo denominazione, ma anche il livello di rischio (da “alto” a “molto alto”), la SGR che effettuato il cambio profilo è tenuta a segnalare la variazione al cliente, offrendogli la possibilità di liquidare il fondo o di effettuare uno switch verso un fondo in linea con il grado di rischio del fondo precedente; tale obbligo informativo permette, infatti, al cliente di compiere scelte di investimento e disinvestimento consapevoli (art. 27 del Regolamento Intermediari) (decisione del 10 aprile 2013, ricorso n. 1005/2012).

2.2.6. Sottoscrizione di fondo comune – Errata profilatura del cliente – Risarcimento del danno

La banca che abbia dichiarato di aver effettuato, con l’entrata in vigore della Mifid, “una manovra di caricamento massivo dei profili su tutti i rapporti in essere, attribuendo il profilo ‘cauto’ alla ricorrente, in base alla sua consistenza titoli esistente al momento della suddetta classificazione”, avendo permesso alla cliente di continuare a detenere in portafoglio un fondo comune di investimento con grado di rischio “alto”, è tenuta al risarcimento del danno conseguente (decisione del 10 aprile 2013, ricorso n. 1005/2012).

(...) in riassunzione del ricorso n. 157/2011, dichiarato inammissibile per tardività nella riunione del 14 settembre 2011, e del ricorso n. 199/2012, dichiarato inaccoglibile nella riunione del 28 marzo 2012 (...).

Il Collegio prende in esame la documentazione fornita dai ricorrenti contestualmente al ricorso e nei ricorsi precedenti, nonché quella inviata dalla banca il 14 novembre 2012 e dalla SGR il 23 novembre 2012, il 5 ed 11 marzo 2013.

Espongono i ricorrenti di aver sempre avuto un profilo di rischio “cauto”, sia prima che dopo l’entrata in vigore della normativa Mifid; precisano che il fondo loro intestato aveva subito, dal 2000 al 2011, diversi cambi di denominazione (a causa delle operazioni di fusione che erano state deliberate dalle SGR emittenti) e che, nel gennaio 2011, avevano appreso che l’ultimo

“cambio d’ufficio del profilo” di detto fondo, trasformato in “Azionario Internazionale”, aveva causato loro una perdita di €5.600,00.

Lamentano i ricorrenti di non aver mai ricevuto alcuna comunicazione in merito a tale operazione di cambio profilo, né da parte della banca collocatrice, né tantomeno dalla SGR; atteso che era onere di dette intermediarie tenerli informati sulla natura, i rischi e le implicazioni di ogni singola operazione – per consentire alla clientela di effettuare delle scelte consapevoli di investimento o disinvestimento – chiedono il risarcimento della somma sopra indicata.

Replica la banca che i ricorrenti, al momento dell’entrata in vigore della Mifid, erano stati profilati all’interno di “una manovra di caricamento massivo” di tutta la clientela ed erano risultati con un profilo di rischio “cauto”; tale profilo era stato determinato dalla consistenza titoli del loro portafoglio. Successivamente, i ricorrenti erano stati invitati a presentarsi in filiale per adeguare, qualora necessario, il loro profilo; tuttavia, non avendo mai rilasciato una nuova intervista, il loro profilo era rimasto invariato.

Replica la SGR che il 29 marzo 2008 il fondo “Capitalia Azionario Internazionale” era stato incorporato nel fondo “Pioneer Azionario Europa”; tale operazione era stata preannunciata con avviso pubblicato su “Il Sole-24Ore” e con l’invio per posta del “Fund Personal Report”, nonché confermata con altra comunicazione per posta.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 5 aprile 2000 la ricorrente ha sottoscritto il fondo “Profilo Dinamico” emesso dalla “Romagest S.p.A. – Società di Gestione del Risparmio”; tale fondo era un “fondo bilanciato azionario” con un obiettivo di investimento di “lungo periodo” e con un livello di “rischio alto”. La composizione del portafoglio era “prevalentemente orientata verso strumenti finanziari di natura azionaria (...) denominati in qualsiasi valuta con prevalenza di titoli quotati nei mercati regolamentati dei Paesi aderenti all’OCSE”. Prende atto che la banca ha dichiarato di non essere stata in grado di reperire copia della scheda finanziaria compilata dalla ricorrente prima della sottoscrizione del citato fondo.

Rammenta, poi, il Collegio che, nel corso del 2003, la “Fineco Asset Management S.p.A.” – a seguito del processo di integrazione tra il Gruppo Bancario Banca di Roma e il Gruppo Bipop-Carire” – ha incorporato la “Romagest S.p.A. – SGR”; il fondo ha, quindi, assunto la nuova denominazione di “Fineco AM Profilo Dinamico”; nel 2006, la “Fineco Asset Management S.p.A.” è stata incorporata in “Capitalia Asset Management S.p.A.”; tale operazione societaria ha comportato la fusione per incorporazione del fondo “Fineco AM Profilo Dinamico” nel fondo “Capitalia Azionario Internazionale”. Infine, nel 2008, la “Pioneer Investments Management” ha incorporato “Capitalia Asset Management S.p.A.”; ciò ha comportato l’incorporazione del fondo “Capitalia Azionario Internazionale” nel fondo “Pioneer Azionario Europa”.

Rammenta, infine, il Collegio che, nella riunione del 28 marzo 2012 - preso atto che la ricorrente, con lettera del 3 ottobre 2011, ha specificato di essere venuta a conoscenza del “cambio profilo” del fondo – avvenuto nel 2006 - solo nel gennaio 2011 - aveva ritenuto di dover riesaminare il ricorso precedentemente dichiarato inammissibile; in tale riunione, il ricorso era stato dichiarato inammissibile perché rivolto alla banca e non alla SGR. Il ricorso è stato poi riassunto in quanto è stata presentata una nuova domanda di risarcimento sia nei confronti della banca che della SGR.

Rileva, quindi, il Collegio che il fondo “Profilo Dinamico” emesso dalla “Romagest S.p.A., il fondo “Fineco AM Profilo Dinamico”, nonché il fondo “Capitalia Azionario Internazionale” avevano un profilo di rischio “alto”; prende atto il Collegio che la banca ha dichiarato che il 29 luglio 2007, con l’entrata in vigore della Mifid, era stata effettuata “una manovra di caricamento massivo dei profili su tutti i rapporti in essere”; alla ricorrente “la procedura attribuì il profilo ‘cauto’, in base alla sua consistenza titoli esistente al momento della suddetta classificazione; non

avendo mai [la ricorrente] provveduto a rilasciare [una nuova intervista], il suo profilo era rimasto invariato, così come da sua posizione titoli”. (Incidentalmente, il Collegio constata l’erroneità di tale profilatura, in quanto – derivando l’assegnazione del profilo dalla consistenza del portafoglio titoli – alla ricorrente si sarebbe dovuto attribuire un profilo “alto”, pari al livello del fondo all’epoca in suo possesso.)

Riscontra, infine, il Collegio che il fondo “Pioneer Azionario Europa” risulta, invece, avere un grado di rischio “molto alto”; pertanto, la SGR avrebbe dovuto segnalare tale cambio profilo alla ricorrente, offrendole contestualmente la possibilità di liquidare il fondo o di effettuare uno *switch* verso un fondo in linea con il grado di rischio del fondo precedente.

Premesso tutto quanto sopra il Collegio osserva, quindi, che sia la banca che la SGR non hanno agito in conformità agli obblighi sanciti dalla normativa Mifid in materia, omettendo di fornire alla ricorrente l’informativa che le avrebbe permesso di compiere scelte di investimento e disinvestimento consapevoli (art. 27 Regolamento Intermediari). Ritenuto, quindi, che il danno riportato dalla ricorrente sia stato provocato dal comportamento congiunto della banca e della SGR, il Collegio dichiara: a) ambedue gli intermediari tenuti in solido tra loro – 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, quale unica intestataria del fondo, l’importo corrispondente al controvalore del fondo in questione alla data di effetto della fusione di “Capitalia Azionario Internazionale” in “Pioneer Azionario Europa”, oltre agli interessi legali maturati su tale somma da tale data fino a quella di pagamento; b) in alternativa – interpellata la ricorrente e con il suo consenso – la SGR a concedere alla stessa la possibilità di effettuare uno *switch* (con effetto alla data di fusione sopra richiamata) verso un fondo in linea con il suo profilo di rischio, ritenendo la banca e la SGR tenute in solido a farsi carico degli eventuali oneri conseguenti.

2.2.7. Mancato invio della rendicontazione annuale – Richiesta alla banca depositaria – Incompetenza – Competenza dell’emittente/gestore del fondo

Non può essere accolto il ricorso che, presentato nei confronti della banca depositaria, contesti il mancato invio dei rendiconti relativi ad un fondo comune d’investimento, essendo tale obbligo sancito a carico dell’intermediario che emette e gestisce il fondo stesso (decisione del 24 aprile 2013, ricorso n. 184/2013).

Espone la ricorrente:

1. di aver sottoscritto, in data 6 dicembre 2006, 400 quote (collocate da ... S.p.A.) del “Fondo Delta Immobiliare” (gestito da ... SGR), per un controvalore complessivo pari ad € 40.000,00;
2. che le predette quote erano depositate dapprima presso la banca (...) S.p.A. e poi, in seguito alla cessione della filiale dove era aperto il deposito, presso la Banca (...) (facente parte del gruppo bancario di cui capogruppo è la Banca ...);
3. di aver venduto, in data 21 maggio 2010, le quote del fondo in questione realizzando una perdita “di oltre il 65% del capitale”.

Lamenta la ricorrente:

- a) con riferimento alla banca collocatrice, “l’omessa profilazione”, “l’effettuazione dell’operazione nonostante l’omessa profilazione” e “la non adeguatezza dell’investimento”;
- b) con riferimento alla banca depositaria ed alla SGR, “la mancata comunicazione del rendiconto dell’andamento dell’investimento e della perdita – potenzialmente elevatissima

ed incongrua nonché non adeguata alla tipologia di fondo ed al [suo] profilo – del valore delle quote e del fondo in un periodo così breve”;

- c) per quanto, riguarda la SGR, “la tardiva richiesta di ammissione alla negoziazione presso il MTF (ora MIV) delle quote del Fondo Delta Immobiliare”.

Chiede la ricorrente che l’Ombudsman “voglia ordinare ai resistenti, in solido o in ragione delle rispettive responsabilità, di corrispondere[le], a titolo di risarcimento danni, la somma pari ad € 25.184,00 – equivalente alla differenza tra il controvalore investito pari ad €40.000,00 e quanto rimborsato alla stessa pari a €14.816,00, oltre interessi legali [...]”.

Rileva il Collegio che la ricorrente ha presentato reclamo all’ufficio reclami di (...) S.p.A. e di (...) SGR S.p.A. rispettivamente in data 20 febbraio 2012 e 17 febbraio 2012, ed ha presentato ricorso all’Ombudsman in data 11 marzo 2013.

Il Collegio – considerato che, a norma dell’art. 7, comma 1, lett. e) del Regolamento, l’Ombudsman bancario non può pronunciarsi su un ricorso nel caso in cui esso sia stato presentato dopo più di un anno dalla presentazione del reclamo – dichiara l’inammissibilità della domanda nei confronti dei predetti intermediari.

Per quanto riguarda la contestazione formulata dalla ricorrente nei confronti della Banca (...) (e della Banca ... in quanto banca capogruppo), il Collegio rileva che non compete alla banca depositaria (né tantomeno alla banca capogruppo, che non ha svolto alcun ruolo nella vicenda oggetto di ricorso) inviare al cliente i rendiconti relativi all’andamento dei titoli sottoscritti, costituendo questo un obbligo posto a carico dell’intermediario che ha emesso i titoli o, come nel caso di specie, di quello che gestisce il fondo di investimento; né può essere attribuita alle banche in questione alcuna responsabilità in merito alla lamentata inadeguatezza dell’investimento, posto che le quote del fondo furono sottoscritte presso un altro intermediario.

Tanto considerato, non ravvisandosi alcuna responsabilità imputabile a dette banche, il Collegio dichiara l’inaccoglibilità della domanda nei loro confronti.

2.2.8. Liquidazione fondo comune d’investimento – Trasmissione dell’ordine tra uffici interni della banca – Esecuzione tardiva – Risarcimento del danno

Poiché la data di consegna della richiesta di liquidazione di fondi comuni di investimento presentata all’ufficio competente della banca va correttamente considerata – in mancanza di specifiche disposizioni contrattuali che regolino la materia – come notifica validamente effettuata nei confronti della banca stessa, quest’ultima non può opporre al cliente, per giustificare il ritardo nell’esecuzione dell’ordine impartito, la circostanza che la domanda di rimborso è stata trasmessa, prima di essere inviata all’intermediario corrispondente estero, ad altro ufficio interno della banca (decisione del 29 maggio 2013, ricorso n. 1093/2012).

Chiede il ricorrente che sia versata, a lui ed agli eredi aventi diritto, la somma complessiva di €28.198,14, in quanto la richiesta di liquidazione dei fondi “BG Sel Global Diversified” e “BG Sel Arc” risale al 10 novembre 2011, mentre lo “scarico quote” era stato effettuato tra il 30 novembre ed il 20 dicembre 2011, con valorizzazione al 28 dicembre 2011.

Attesa la perdita di valore del predetto fondo “in tutto questo arco di tempo”, il ricorrente chiede l’intervento dell’Ombudsman a tutela delle proprie ragioni.

Precisa la banca che la richiesta di liquidazione era stata presentata dal ricorrente a seguito del decesso della cointestataria dei citati fondi e risultava relativa alla parte non caduta in successione; asserisce di aver agito nella veste di mero collocatore, intercorrendo il rapporto tra il

ricorrente e le società prodotto (BG Selection Sicav) e la banca corrispondente (State Street Bank S.p.A.).

Precisa, inoltre, la banca che, ricevuta la richiesta di liquidazione il 14 novembre 2011, aveva tempestivamente trasmesso la stessa alla banca corrispondente, per effettuare la voltura delle azioni Sicav a favore di un nuovo rapporto monointestato al ricorrente; tale voltura è avvenuta il 20 dicembre 2011; il rimborso delle quote è stato eseguito con valorizzazione al 28 dicembre 2011.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti, rileva che giovedì 10 novembre 2011 il ricorrente ha sottoscritto la richiesta di liquidazione delle "quote non cadute in successione dei fondi/Sicav *"BG Sel Global Diversified"* (ridenominato, dal 5 marzo 2012, *"BG Sel Short Strategies"*, a seguito dell'operazione di fusione comparti deliberata dalla *"BG Selection Sicav"*) e *"BG Sel Arc"* per la quota di sua spettanza"; tale domanda è stata presentata all'Ufficio Gestione Successioni ed Adempimenti della banca ed è stata ricevuta dall'Ufficio Consulenza Legale e Societaria della banca stessa il 14 novembre 2011 (lunedì). Il 17 novembre 2011 (giovedì) la predetta richiesta è stata spedita dalla banca alla banca corrispondente (*State Street Bank S.p.A.*).

Rileva, poi, il Collegio che l'operazione di voltura delle quote Sicav in esame è stata completata dalla banca corrispondente il 20 dicembre 2011 (martedì) per il fondo *"BG Selection Arc"*, mentre per il fondo *"BG Sel Global Diversified"* era stata completata il 30 novembre 2011; prende atto che la banca ha dichiarato che la "storicizzazione del movimento di voltura nelle sue procedure" è stata completata, per entrambi i fondi, il 22 dicembre 2011 (giovedì) e che il rimborso è stato attuato il giorno successivo"; sul punto, ritiene il Collegio che tale ultima affermazione vada interpretata nel senso che la procedura di rimborso è stata avviata il giorno successivo. L'avvaloramento, sempre per entrambi i fondi, è stato effettuato il 28 dicembre 2011 (mercoledì).

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva che la data di consegna della richiesta di liquidazione di quote Sicav presentata all'ufficio competente della banca (Successioni e Adempimenti) va correttamente considerata – in mancanza di specifiche disposizioni contrattuali che regolino la materia – come notifica validamente effettuata nei confronti della banca; poiché il ricorrente, in data 10 novembre 2011, ha consegnato all'Ufficio Gestioni e Adempimenti la richiesta di liquidazione in questione, il Collegio ritiene che venerdì 11 novembre 2011 tale disposizione doveva essere trasmessa alla banca corrispondente (*State Street Bank S.p.A.*), ovvero, cinque giorni lavorativi antecedenti alla data in cui la spedizione è stata effettivamente effettuata; la banca corrispondente, avrebbe a sua volta, eseguito l'operazione di voltura (seguendo la stessa tempistica) entro mercoledì 14 dicembre 2011 (ovvero, cinque giorni lavorativi antecedenti al 20 dicembre 2011) per il fondo *"BG Selection Arc"* ed entro il 24 novembre 2011, anziché il 30 novembre 2011, per il fondo *"BG Sel Global Diversified"*.

Rileva, infatti, il Collegio che il Prospetto Informativo *"BG Selection Sicav"*, prevede, al paragrafo "Rimborso di azioni", che le richieste pervenute entro le ore 14,00 in Lussemburgo vengono "elaborate in quel giorno, utilizzando il valore netto d'inventario per azione determinato in quel giorno di valutazione"; è, poi, previsto che qualora la richiesta di liquidazione sia presentata ad un "distributore", quest'ultimo è tenuto ad informare l'azionista della relativa procedura di rimborso nonché del limite di "tempo entro il quale deve pervenire tale richiesta di rimborso; al distributore non è consentito trattenere gli ordini di rimborso per trarre benefici personali da una variazione di prezzo".

Poiché, nel caso in esame, la banca non ha fornito al ricorrente alcuna diversa indicazione sulla tempistica di esecuzione degli ordini di riscatto, il Collegio ritiene applicabile quella prevista nel predetto prospetto. Di conseguenza, dovendosi ritenere perfezionato l'iter amministrativo alla data di registrazione della voltura da parte della banca corrispondente, le date di valorizzazione devono coincidere, secondo la ricostruzione sopra fatta dal Collegio, con quella del 14 dicembre

2011 per il fondo “BG Selection Arc” e del 24 novembre 2011 per il fondo “BG Sel Global Diversified”.

Il Collegio riscontra che – come risulta dalla documentazione inviata dalla Società di gestione “Generali Fund Management” – il valore registrato dai fondi in questione al 28 dicembre 2011 (79,023 per il fondo “BG Sel Global Diversified” e 94,979 per il fondo “BG Selection Arc”) risulta inferiore, per il fondo “BG Sel Global Diversified”, rispetto al valore registrato nel giorno in cui l’operazione di valorizzazione si sarebbe dovuta effettuare (ovvero, come detto sopra, il 24 novembre 2011, valore quota pari a 80,089), mentre per il fondo “BG Selection Arc” (che, come sopra detto, avrebbe dovuto essere valorizzato al 14 dicembre 2011, valore quota 94,115), è risultato superiore.

Di conseguenza, il Collegio riscontra che il ritardo con cui sono avvenute le due operazioni di rimborso ha causato un danno al ricorrente solo in relazione alla liquidazione del fondo “BG Sel Global Diversified”.

Il Collegio, pertanto, dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente la differenza tra quanto ricavato dalla liquidazione del fondo “BG Sel Global Diversified” e quanto avrebbe invece incassato se il rimborso fosse stato eseguito ai valori del 24 novembre 2011, oltre agli interessi legali maturati su tale importo dalla predetta data a quella di effettivo pagamento.

2.2.9. Successione ereditaria – Liquidazione fondi agli eredi – Tardività – Vantaggio economico derivante dal ritardo – Compensazione del danno

La tardiva esecuzione della liquidazione di fondi comuni di investimento - che sia stata disposta dagli eredi su rapporti cointestati con il de cuius - non può essere invocata quale fatto che legittima la richiesta di risarcimento del danno per mancata disponibilità della somma riveniente dal rimborso, qualora, dalle quotazioni dei fondi in questione, emerga che gli eredi hanno ricavato un maggior controvalore dalla tardiva vendita effettuata dalla banca e pari ad un importo ritenuto idoneo a compensare la mancanza di disponibilità della somma riveniente dalla liquidazione protrattasi per due settimane (decisione del 26 giugno 2013, ricorso n. 201/2013).

Premettono le ricorrenti che, in data 23 dicembre 2011, era deceduta la Sig.ra (...) che aveva disposto delle sue sostanze con testamento olografo del 24 settembre 2004; i suoi denari e titoli erano stati lasciati alla Sig.ra (...), che risultava, quindi, essere sua erede universale. Nel citato testamento, la Dr.ssa (...) era stata nominata esecutore testamentario.

Espongono le ricorrenti che il 6 settembre 2012 avevano presentato la denuncia di successione e che il 27 settembre 2012 alla sopra citata erede era stata notificata la “liquidazione cumulativa per l’imposta di successione”; il 7 novembre 2012 l’esecutore testamentario aveva inoltrato alla banca la richiesta di vendita dei titoli intestati alla *de cuius*; infine, il 19 dicembre 2012 era stata inoltrata la richiesta di addebitare sul conto corrente della *de cuius* il pagamento della liquidazione delle imposte.

Lamentano le ricorrenti quanto segue: 1) era stato effettuato, in data 12 novembre 2012, un giro dossier titoli non autorizzato dal conto della *de cuius* al conto della Sig.ra (...); 2) il 17 novembre 2012 era stato riversato l’intero patrimonio titoli sul deposito della Sig.ra (...); 3) il 23 novembre 2012 era stato riversato l’intero patrimonio titoli sul conto titoli della *de cuius*, ad esclusione del titolo “Amundi re Italia”. Lamentano, poi, le ricorrenti il ritardo con cui era stata effettuata l’operazione di liquidazione del patrimonio in titoli, precisando, infine, che il titolo

“Amundi re Italia” era stato trasferito il 18 dicembre 2012 sul conto titoli dell’erede con un prezzo di carico errato.

Considerati i predetti disservizi e la mancata disponibilità per lungo tempo del patrimonio caduto in successione, le ricorrenti chiedono l’intervento dell’Ombudsman Giurì Bancario a tutela delle loro ragioni.

Eccepisce, innanzi tutto, la banca l’incompetenza dell’Ombudsman Giurì Bancario a decidere su parte della controversia in esame, riguardando la stessa presunte negligenze nella gestione della pratica di successione, nonché disposizioni di operazioni di trasferimento non autorizzate.

Per quanto concerne, poi, la tardività nella liquidazione dei titoli intestati alla *de cuius*, la banca precisa che tale ritardo aveva consentito nel complesso di realizzare un controvalore superiore a quello che sarebbe conseguito in caso di tempestiva esecuzione degli ordini di vendita.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che le ricorrenti lamentano, innanzi tutto, l’esecuzione, da parte della banca, di operazioni di trasferimento titoli da loro mai autorizzata, nonché l’errato prezzo di carico del fondo “Amundi re Italia”.

Rileva, in merito, il Collegio che le predette problematiche sottoposte dalle ricorrenti all’attenzione dell’Ombudsman Giurì Bancario attengono ad adempimenti (trasferimento titoli ed assegnazione del prezzo di carico del titolo) ai quali la depositaria è tenuta ai sensi dell’art. 1838 cod. civ.

Il Collegio – considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman Giurì Bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli aspetti gestionali e amministrativi dei “depositi titoli”, essendo i relativi contratti classificabili quali “contratti bancari” – dichiara l’inammissibilità di tali capi della domanda.

Per quanto concerne, poi, la tardiva esecuzione delle operazioni di liquidazione dei titoli intestati alla *de cuius*, il Collegio rileva che il 7 novembre 2012 le ricorrenti hanno richiesto la vendita delle obbligazioni e dei fondi presenti sul deposito amministrativo n. 03949/3100/03866759, cointestato all’erede ed alla *de cuius*; i fondi interessati sono stati venduti tra il 26 novembre ed il 4 dicembre 2012 (“Eurizon Obbligazioni Cedola A” al valore di €6,463; “Eurizon Focus Riserva Doc Obbligazioni Corporate” al valore di €101,38 per n. 100 quote ed €101,50 per n. 100 quote; “Eurizon Strategia Flessibile Obbligazioni” al valore di €109,16). Riscontra, in merito, il Collegio che, al 7 novembre 2012 (data in cui si sarebbe dovuta effettuare, in caso di esecuzione tempestiva degli ordini di vendita, la valorizzazione dei fondi), i fondi sono stati quotati come segue: “Eurizon Obbligazioni Cedola A” €6,450; “Eurizon Focus Riserva Doc Obbligazioni Corporate” al valore di €101,230; “Eurizon Strategia Flessibile Obbligazioni” €108,570. Per quanto concerne la tardiva vendita dell’obbligazione “KBC Ifima Fm 2014”, il Collegio riscontra che tale titolo, venduto il 20 novembre 2012 al prezzo di €102,18, il 7 novembre 2012 quotava €102,250.

Nel complesso, quindi, la tardiva esecuzione dell’ordine di vendita conferito il 7 novembre 2012 ha comportato per le ricorrenti un vantaggio economico di €298,00.

Considerato che l’intero capitale da liquidare ammontava a circa €52.676,00, il Collegio, tenuto conto che il ritardo nell’esecuzione dell’operazione di liquidazione è stato pari a circa due settimane, ritiene che il maggior controvalore ricavato dalla vendita dei citati titoli sia idonea a compensare il danno derivante dalla mancata disponibilità della somma riveniente dal rimborso dei titoli stessi. Dichiara, quindi, inaccoglibile tale capo della domanda.

Per quanto concerne, infine, la lamentela circa la mancata vendita del fondo “Amundi re Italia”, il Collegio riscontra che il 7 novembre 2012 le ricorrenti hanno richiesto la liquidazione

delle obbligazioni e dei fondi presenti sul deposito titoli amministrato n. n. 03949/3100/03866759, mentre il fondo in questione aveva quale *dossier* di regolamento il n. 382903907092, intestato alla sola *de cuius*. Pertanto, atteso che tale fondo non era ricompreso tra quelli per i quali era stato disposto l'ordine di vendita, il Collegio conclude per l'inaccogliabilità di tale capo della domanda.

2.2.10. Disciplina fiscale – Modifiche legislative – Tardiva informativa al cliente – Responsabilità della SGR

La SGR è tenuta a risarcire il danno derivante dalla tardività con cui è stata effettuata la comunicazione relativa alle modifiche legislative intervenute sulla disciplina fiscale dei fondi comuni d'investimento, essendo, in tal modo, venuta meno la possibilità per il cliente di valutare la soluzione più favorevole ai suoi interessi (decisione del 24 luglio 2013, ricorso n. 302/2013).

Esponde il ricorrente:

1. di aver sottoscritto - tra il 1998 ed il 1999, attraverso la banca convenuta collocatrice - quote del fondo "BNL Azioni Europa Crescita", gestito dalla SGR convenuta, per un valore complessivo pari ad €23.751,00;
2. di aver ricevuto, in data 18 febbraio 2013, una comunicazione della banca nella quale il prezzo medio di carico delle quote era indicato in €13,109 invece che in €15,113 risultante al momento della sottoscrizione;
3. di essersi recato in banca, in data 15 marzo 2013, per liquidare l'investimento e di aver appreso, in tale occasione, che il prezzo medio di carico indicato nella predetta comunicazione, era corretto se considerato alla luce delle modifiche del regime fiscale applicato, intervenute a far data dal 30 giugno 2011;

Lamentando di non essere stato informato dalla banca circa le predette modifiche in materia fiscale, impedendo così la possibilità di disinvestire le quote prima dell'entrata in vigore delle nuove disposizioni, "chiede che il conteggio al momento dell'uscita dal fondo venga fatto sulla base di quanto effettivamente pagato e non sul prezzo di carico non vero di €13,109".

Replica la SGR, affermando che:

- a. "per quanto riguarda la tassazione applicata al suddetto fondo, fino al 1° luglio 2011, data di entrata in vigore della nuova disciplina fiscale riguardante i fondi comuni d'investimento di diritto italiano, D.L. n. 225/2010 "milleproroghe", tali prodotti non erano assoggettati alla tassazione sui redditi perché soggetti ad uno specifico trattamento fiscale" che prevedeva l'applicazione "direttamente in capo ai fondi di una imposta pari al 12,50% sul risultato di gestione maturato in ciascun anno, indipendentemente dal regime fiscale prescelto dall'investitore (gestito, amministrato ed ordinario)";
- b. "a partire dal 1° luglio 2011, il sistema di tassazione sul risultato maturato in capo al fondo è stato abrogato e sostituito da un regime di tassazione "per realizzo" in capo ai partecipanti" per cui, "le quote del fondo, possedute alla data del 30 giugno 2011, hanno assunto come riferimento per l'eventuale tassazione il valore quota (NAV) alla suddetta data, indipendentemente dal momento in cui le stesse sono state acquistate e dal loro costo medio ponderato (CMP)";
- c. il CMP del fondo alla suddetta data era pari ad €13,109;
- d. "le modifiche al regime di tassazione dei fondi sono state comunicate alla clientela mediante invio di un'informativa ai partecipanti".

Replica la banca, confermando quanto sostenuto dalla SGR e rigettando le contestazioni formulate dal ricorrente.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, osserva che – alla luce dell’art. 21, comma 1, lett. b) del TUF, secondo cui gli intermediari finanziari sono tenuti ad operare in modo che i clienti siano “sempre adeguatamente informati” - l’intermediario è tenuto a fornire agli investitori tutte le notizie e le informazioni necessarie (anche di natura fiscale) affinché gli stessi possano effettuare le loro scelte di investimento o disinvestimento in piena consapevolezza.

Ciò premesso, il Collegio rileva che la SGR, al fine di informare la clientela circa le modifiche legislative intervenute sulla disciplina fiscale applicabile ai fondi comuni di investimento, sostiene di aver inviato al ricorrente un opuscolo contenente le citate modifiche; tale pubblicazione, che l’intermediario ha allegato alla replica trasmessa all’Ombudsman-Giurì bancario e che il ricorrente nega di aver ricevuto, reca in copertina la dicitura “n. 2 luglio 2011” dalla quale si può verosimilmente dedurre che sia stata inviata alla clientela non prima del mese di luglio 2011, quando, cioè, le modifiche legislative in questione erano già entrate in vigore (30 giugno 2011).

Fermo restando che la SGR non ha fornito la prova di aver inviato al ricorrente la predetta informativa, il Collegio ritiene che, anche qualora l’opuscolo in questione fosse stato inviato (come sembra) nel mese di luglio 2011, tale adempimento sarebbe risultato, in ogni caso, tardivo in quanto il ricorrente non avrebbe comunque avuto la possibilità di valutare la soluzione più favorevole ai suoi interessi.

Ritiene quindi il Collegio che la condotta tenuta dalla SGR nel caso in esame non sia stata conforme a quanto dettato dal citato art. 21 del TUF. Rileva peraltro il Collegio che non risulta prodotta agli atti alcuna documentazione attestante il numero delle quote del fondo in possesso del ricorrente, il valore al quale è stato effettuato il disinvestimento, la data di quest’ultima operazione; né il ricorrente ha fornito indicazioni circa il vantaggio economico che il diverso valore di carico avrebbe comportato.

Stando così le cose, e considerato che alcuna responsabilità è emersa a carico della banca, il Collegio ritiene di poter quantificare il danno subito, con valutazione di tipo equitativo, in €500,00; dichiara, pertanto, 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 la somma di €500,00, come sopra determinata.

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

Stante il fatto che la banca non intrattiene “uno stabile rapporto” col cliente - né di conto corrente, né di deposito titoli - non è legittimata ad effettuare il disinvestimento di quote di un fondo comune d’investimento al fine di pagare la ritenuta per l’imposta di bollo, considerando anche il mancato preavviso al ricorrente circa la vendita d’ufficio che avrebbe effettuato; la banca, infatti, avrebbe dovuto offrire al cliente modalità alternative di pagamento, avvertendolo che, se non fossero stati forniti in tempo i necessari mezzi di pagamento, si sarebbe potuta avvalere della facoltà prevista dalla legge (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 486/2013).

Esponde il ricorrente che deteneva presso la banca solo alcune quote del fondo “BNL Azioni Emergenti” e non un conto corrente; lamenta che la banca, al fine di adempiere all’obbligo di pagamento dell’imposta di bollo, aveva disinvestito parte del predetto fondo, senza prima provvedere ad informarlo.

Precisa il ricorrente di aver chiesto alla banca di poter effettuare per il futuro tale pagamento in forma alternativa (versamento in cassa, bonifico, assegno) al fine di poter conservare le sue quote; tuttavia, la banca si era rifiutata di accordargli tali procedure alternative di pagamento. Ritenendo lesivo dei suoi diritti il comportamento della banca, chiede l'intervento dell'Ombudsman a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca che la nuova legislazione in materia di imposta di bollo prevedeva che, in caso di mancata provvista del cliente per il pagamento, l'intermediario poteva effettuare i necessari disinvestimenti; precisa che, dovendo assolvere alla funzione di sostituto d'imposta, doveva dotarsi di un sistema necessariamente automatizzato che ne garantisse la precisione e la regolarità, dovendo rispettare sia i termini temporali dei pagamenti all'erario e sia la correttezza degli importi dovuti, anche nell'interesse dei soggetti debitori.

Precisa, poi, la banca che una possibile soluzione poteva essere rappresentata dall'apertura di un conto corrente sul quale versare di volta in volta la provvista necessaria al pagamento dell'imposta dovuta, configurandosi modalità diverse di pagamento procedure con un elevato margine di rischiosità circa il buon esito dell'operazione.

Rileva innanzi tutto il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti, che il ricorrente non intrattiene più alcun rapporto di conto corrente e deposito titoli con la banca dall'anno 2001; il ricorrente detiene attualmente n. 1.206,574 quote del fondo "BNL Azioni Emergenti", emesso e gestito dalla "BNP Paribas Investment Partners SGR". La banca, ai fini del pagamento della ritenuta per l'imposta di bollo, ha provveduto, in data 14 febbraio 2013, a disinvestire n. 3,457 quote del citato fondo, per un controvalore di €34,20.

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva, quindi, che competente a calcolare ed applicare l'imposta di bollo sul citato fondo – ed eventualmente ad eseguire una vendita d'ufficio - non è la banca chiamata in giudizio, bensì la "BNP Paribas Investment Partners". Di conseguenza, il Collegio, essendo la predetta SGR società non aderente all'Ombudsman Giurì Bancario, dichiara inammissibile il capo del ricorso avente ad oggetto la richiesta di pagare la citata imposta secondo le modalità alternative richieste dal ricorrente.

Per quanto concerne, poi, il pagamento già avvenuto nel 2012, il Collegio riscontra che l'art. 19, comma 3 bis, del Decreto Legge n. 201 del 6 dicembre 2011, dispone che "per le comunicazioni relative a quote o azioni di organismi di investimento collettivo del risparmio, per le quali sussista uno stabile rapporto con l'intermediario in assenza di un formale contratto di custodia o amministrazione, in essere alla data del 31 dicembre 2011, in caso di mancata provvista da parte del cliente per il pagamento dell'imposta di bollo (...), l'intermediario può effettuare i necessari disinvestimenti".

Pertanto, nota il Collegio, la banca, non intrattenendo con il ricorrente "uno stabile rapporto", non era legittimata ad effettuare il disinvestimento in contestazione; nota, inoltre, che la banca non ha nemmeno provveduto ad avvertire previamente il ricorrente che avrebbe proceduto ad effettuare tale vendita d'ufficio.

Osserva altresì il Collegio che, anche se il pagamento d'imposta fosse stato di competenza della banca, questa avrebbe dovuto offrire al cliente modalità alternative di pagamento, avvertendolo che, se non fossero stati forniti in tempo i necessari mezzi di pagamento, la banca avrebbe potuto avvalersi della facoltà prevista dalla legge.

L'esercizio di tale facoltà, infatti, incidendo su attività finanziarie di pertinenza del cliente, deve essere considerata come procedura residuale rispetto alle ordinarie forme di pagamento; l'intermediario, disponendo, con autonoma decisione, di una parte, sia pur piccola, del possesso azionario del cliente, viola il diritto di questi di disporre del proprio patrimonio, nonché, più in generale, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo di €34,20, oltre agli interessi legali maturati su tale somma dalla data del 14 febbraio 2013 fino a quella dell'effettivo pagamento.

2.2.12. Rimborso quote di fondi comuni d'investimento - Consegna dell'ordine in banca - Richiesta del cliente di invio tempestivo alla SGR - Tardiva trasmissione da parte della banca - Responsabilità delle perdite subite dal cliente - Ristoro

Qualora la banca riceva un ordine di rimborso di fondi comuni di investimento con la raccomandazione di trasmetterli tempestivamente alla SGR - in modo che la liquidazione delle quote avvenga secondo il NAV del medesimo giorno - il cliente - stante il fatto che il regolamento dei fondi si limita a stabilire il termine ultimo entro il quale le domande di rimborso consegnate agli intermediari incaricati debbano essere fatte pervenire alla SGR, non esentando da responsabilità l'intermediario la cui condotta risulti, in concreto, non adeguata agli standard di professionalità richiesti agli operatori del settore bancario-finanziario - è legittimato a richiedere alla banca la differenza tra quanto effettivamente incassato e quanto avrebbe guadagnato se la liquidazione fosse avvenuta in modo tempestivo, avendo la banca ritardato la consegna alla SGR dell'istanza di rimborso, non svolgendo con la dovuta diligenza il compito assegnatole dal regolamento dei fondi (decisione del 26 dicembre 2013, ricorso n. 484/2013).

Esponde la ricorrente:

1. di aver consegnato, in data 19 luglio 2012, “verso le ore 11:00”, all'incaricato presso la filiale della Banca (...) di Milano, la documentazione con la quale si chiedeva il rimborso parziale delle quote del fondo “Symphonia Azionario Euro” e del fondo “Symphonia Azionario Italia”, chiedendo espressamente “di passare con cortese sollecitudine a (...) S.G.R. ubicata nello stesso stabile della BIM, per poter eseguire la vendita in giornata; da prospetto, le richieste di rimborso presentate entro le ore 13.00 dovrebbero assumere il NAV della stessa giornata”;
2. di aver appreso, “dalle lettere di conferma delle operazioni di rimborso del 23 luglio 2012, che le vendite [erano] state eseguite il giorno successivo 20 luglio 2012 dato che la disposizione di rimborso [era] stata consegnata a (...) S.G.R. alle ore 20:44 del 19 luglio 2012”;
3. di aver presentato alla banca, in data 9 ottobre 2013, alle ore 12.30 circa, due richieste di rimborso di quote dei fondi Symphonia Patrimonio attivo e Symphonia Azionario Euro che, contrariamente rispetto a quanto avvenuto con l'istanza oggetto di ricorso, sono state eseguite nello stesso giorno della consegna.

Chiede la ricorrente “il risarcimento del minor valore percepito per il rimborso delle quote dei fondi Symphonia Azionario Euro e Symphonia Azionario Italia, eseguito il 20 luglio 2012 anziché il 19 luglio 2012, per effetto della differenza dei NAV rilevata (pari ad €956,06) più il rimborso delle spese postali per un controvalore complessivo pari ad €1.000,00”.

Replicano la SGR e la banca, affermando che, nella vicenda oggetto di ricorso, “[...] la SGR ha correttamente applicato il Regolamento dei fondi sottoscritti dalla [ricorrente] dove al punto VI.I.4 si evince che: «la SGR impegna contrattualmente i collocatori [...] ad inviarle le domande di rimborso raccolte (ovvero il contenuto delle medesime, in caso di archiviazione della modulistica in outsourcing presso il collocatore medesimo) entro e non oltre il giorno lavorativo successivo a

quello in cui le stesse sono loro pervenute entro l'orario previsto nel successivo punto 5 [ore 13:00]. Il valore del rimborso è determinato in base al valore unitario delle quote del giorno di ricezione della domanda da parte della SGR»; affermano, al tal riguardo, che “nel caso di specie, [la ricorrente] presentava la richiesta di disinvestimento delle quote in data 19 luglio 2012 che veniva regolarmente evasa dalla SGR in data 20 luglio 2012”.

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

- il prospetto informativo relativo ai fondi di cui è caso attribuisce alla banca convenuta il ruolo di soggetto collocatore;
- l'art. VI.1., comma 2 del regolamento dei fondi stabilisce che: “La richiesta di rimborso [...] deve avvenire mediante apposita domanda. La domanda deve essere presentata o inviata alla SGR direttamente ovvero per il tramite di un soggetto incaricato del collocamento”;
- l'art. VI.1., comma 4 del predetto regolamento dispone: “La SGR impegna contrattualmente i collocatori [...] ad inviarle le domande di rimborso raccolte [...] entro e non oltre [le ore 13:00 del] giorno lavorativo successivo a quello in cui le stesse sono loro pervenute [...]”;
- l'art. VI.1., comma 5 del regolamento prevede: “Il valore del rimborso è determinato in base al valore unitario delle quote del giorno di ricezione della domanda da parte della SGR”;
- la banca ha ammesso che la ricorrente, per mano del coniuge, ha consegnato all'incaricato dell'intermedio medesimo la richiesta di rimborso delle quote dei suddetti “in data 19 luglio 2012, verso le h. 11”;
- né la banca né la SGR hanno contestato quanto affermato dalla ricorrente nel ricorso, secondo la quale, in occasione della consegna del modulo di rimborso delle quote, suo marito avrebbe chiesto “espressamente all'incaricato [...] di poter passare l'istruzione con cortese sollecitudine alla [SGR], ubicata nello stesso stabile della [banca], per poter eseguire la vendita in giornata”;

Premesso quanto sopra, il Collegio ritiene censurabile la condotta tenuta dalla banca nella vicenda oggetto di ricorso.

Osserva, infatti, il Collegio che il citato art. VI.1., comma 4 del regolamento si limita a stabilire il termine ultimo entro il quale le domande di rimborso consegnate agli intermediari incaricati di riceverle debbano essere fatte pervenire alla SGR ma, di per sé, non esenta da responsabilità l'intermediario la cui condotta risulti, in concreto, non adeguata agli standard di professionalità richiesti agli operatori del settore bancario-finanziario; considerato che la SGR giudica “ricevute nel giorno le domande pervenute [...] entro le ore 13:00” e che, nel caso di specie, le domande di rimborso della ricorrente sono pervenute alla banca “verso le ore 11:00” del 19 luglio 2012 - con la raccomandazione di consegnarle tempestivamente alla SGR, in modo che la liquidazione delle quote avvenisse secondo il NAV del medesimo giorno - il Collegio ritiene che la banca - avendo ritardato, fino alle ore 20:44, la consegna alla SGR dell'istanze in questione - non abbia svolto con la dovuta diligenza il compito assegnatole dal regolamento dei fondi.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova - a versare alla ricorrente un importo corrispondente alla differenza tra quanto avrebbe ricevuto se il rimborso delle quote fosse avvenuto con il NAV del 19 luglio 2012 e quanto effettivamente incassato, maggiorato degli interessi legali maturati a partire dal 19 luglio 2012 fino alla data dell'effettivo pagamento.

2.3. Prodotti assicurativi

2.3.1. Sottoscrizione polizza assicurativa – Rata versata dall'assicurato rimasta “in sospeso” – Liquidazione polizza – Mancato conteggio del premio sospeso – Successivo accredito – Riconoscimento degli interessi legali – Risarcimento congruo

Nel caso in cui una rata versata per una polizza assicurativa sia rimasta “in sospeso” presso il conto corrente della banca collocatrice per un disservizio imputabile alla banca stessa e venga accreditata successivamente alla liquidazione della polizza, l’offerta della banca di corrispondere gli interessi legali sul predetto premio deve ritenersi atta a ristorare equamente il ricorrente del danno subito (ricorso n. 863/2012, decisione del 26 febbraio 2013).

Esponde la ricorrente:

1. di aver versato presso la banca, in data 12 luglio 2002, la somma di €1.291,14 quale rata per una polizza vita stipulata con una compagnia assicuratrice;
2. che, all’atto di liquidazione della polizza avvenuta nel mese di ottobre 2010, la predetta rata non risultava versata nel capitale complessivo della polizza;
3. che, in data 10 luglio 2012, “dopo due anni di reclami”, la banca la informava che la predetta rata, a causa di un disguido, non era stata versata, nel luglio del 2002, alla compagnia assicuratrice e, pertanto, provvedeva a restituirla la somma in questione.

Lamentando la condotta colposa della banca “per aver utilizzato il capitale affidatogli, per scopi diversi rispetto a quelli contrattualmente stabiliti dalle parti”, “la scarsa efficienza ed il ritardo nell’esaminare la controversia una volta scoperto il mancato accredito”, chiede la ricorrente “la restituzione del capitale affidato alla banca, pari ad €1.291,14, più la rivalutazione del capitale (ISTAT) e più gli interessi attivi all’8% maturati dal 2002”, per una somma totale (considerato che €1.291,14 sono già stati restituiti dalla banca) pari ad €2.108,86.

Replica la banca, affermando:

- a) che la compagnia assicuratrice ha informato l’intermediario, con lettera ricevuta in data 18 maggio 2012, che “la rata versata dalla ricorrente tramite assegno bancario il 31 luglio 2002 di €1.291,14, era rimasta in sospeso presso il conto corrente di (...) Banca S.p.A., divenuta, in seguito all’operazione di fusione per incorporazione, (...) Bank S.p.A.”;
- b) di avere provveduto, con disposizione del 17 luglio 2012, ad eseguire il bonifico di €1.291,14 sulle coordinate bancarie della ricorrente;
- c) che, effettuate le opportune verifiche presso la compagnia assicuratrice, anche qualora la somma in questione fosse stata “regolarmente conteggiata tra i premi versati per l’alimentazione della polizza assicurativa, il valore netto di liquidazione sarebbe stato pari ad €13.903,99; ne consegue che, poiché la somma accreditata a seguito dell’operazione di riscatto del contratto (effettuata in data 15 novembre 2010) era pari a €11.612,85, la differenza calcolata risulta di €1.291,14, equivalente quindi al premio avente decorrenza 25 luglio 2002 e oggetto del contendere”;
- d) che, a seguito del reclamo presentato dalla ricorrente, “ha ritenuto di poter riconoscere gli interessi legali maturati su tale somma (€1.291,14) pari ad €256,62, considerando, inoltre, la capitalizzazione degli interessi”.

La ricorrente - a seguito della ricezione della lettera inviata dalla Segreteria dell’Ombudsman con la quale si chiedeva se, a seguito della proposta della banca di riconoscere, in via transattiva, gli interessi sulla somma contesa, ritenesse conclusa la vertenza – ha controreplicato, affermando di non considerarsi soddisfatta dell’offerta della banca.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, osserva che la banca ha riconosciuto la propria responsabilità nel disservizio, verificatosi nel mese di luglio 2002, che ha impedito alla ricorrente di vedere imputata la somma versata di €1.291,14 nel capitale complessivo della polizza vita sottoscritta precedentemente; ha quindi provveduto a restituire il predetto importo alla cliente e si è offerta di versare alla stessa gli interessi legali maturati nel corso del tempo. Considerato quanto sopra, il Collegio – preso atto della disponibilità della banca a corrispondere gli interessi sulla somma di € 1.291,14, calcolati al saggio legale *pro tempore* vigente, con capitalizzazione composta – ritiene l’offerta della banca atta a ristorare equamente la ricorrente del danno subito; dichiara, pertanto, la banca tenuta - entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova – a versare alla ricorrente gli interessi legali sulla somma di € 1.291,14, come sopra calcolati, dal 12 luglio 2002 al 18 luglio 2012.

2.3.2. Polizza assicurativa sottoscritta tramite promotore finanziario – Mancata informativa sull’andamento dell’investimento – Insufficienza dei rendiconti annuali e del rinvio al “servizio clienti” e a quotidiani specializzati

Atteso che l’assistenza e la consulenza fornita dal promotore finanziario non può essere sostituita dall’invio dei rendiconti annuali relativi ad una polizza assicurativa, nè tantomeno può essere richiesto ai clienti di informarsi autonomamente ricorrendo ai “maggiori quotidiani a diffusione nazionale”, l’insoddisfacente assistenza - comprovata dalla richiesta di sostituzione del promotore non contraddetta, nelle sue motivazioni, dall’intermediario - legittima la decisione dell’Ombudsman Giurì Bancario di riconoscere, determinandolo in via equitativa, il danno economico causato ai contraenti (decisione del 24 luglio 2013, ricorso n. 248/2013).

Chiedono i ricorrenti il rimborso totale o parziale del capitale perso a causa di un investimento da loro sottoscritto su indicazione del promotore finanziario della banca; precisano che tale investimento si era, fin da subito, rilevato un pessimo investimento. Nei mesi successivi alla sottoscrizione, sottolineano di non essere stati più informati delle performance dell’investimento, “tanto da giungere alla decisione di sospendere il rapporto con il promotore finanziario ed avviarne uno nuovo con un altro promotore”.

Replica la banca che i ricorrenti avevano regolarmente ricevuto i rendiconti annuali relativi all’investimento in contestazione; inoltre, potevano reperire le informazioni necessarie sui maggiori quotidiani a diffusione nazionale o semplicemente contattando il servizio clienti della banca stessa, in quanto distributrice del prodotto in esame.

Precisa, poi, la banca che i ricorrenti avevano richiesto, nel corso del 2012, di essere assegnati ad altro promotore finanziario in ragione della “non soddisfacente assistenza ricevuta dal precedente consulente, in fatto di assistenza loro riservata successivamente alla sottoscrizione dell’investimento assicurativo per cui è ricorso”. La riassegnazione era stata, tuttavia, richiesta a distanza di molti anni dal collocamento della polizza vita in questione (2007).

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che, in data 15 novembre 2007, la Sig.ra Assunta Gamba ha sottoscritto la polizza “Mediolanum Trio” (con profilo di rischio “medio-alto”), conferendo €30.000,00; la stessa è stata liquidata il 4 maggio 2012, con un controvalore di € 19.451,49. La ricorrente, compilando il questionario “profilo dell’investitore”, in pari data, ha dichiarato di avere una propensione al rischio “alta”.

Atteso che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento la clientela può rivolgersi all'ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo, il Collegio, tenuto conto che il reclamo è stato presentato il 23 gennaio 2013, dichiara inammissibile il ricorso nella parte relativa agli eventi accaduti antecedentemente al 23 gennaio 2011.

Premesso quanto sopra, il Collegio prende atto che i ricorrenti hanno affermato di non essere stati mai informati, dal promotore della banca, sull'andamento della citata polizza, "tanto da giungere alla decisione di sospendere il rapporto con il promotore ed avviarne uno nuovo con un altro promotore (oltre che naturalmente a riscattare quello che restava dell'investimento iniziale)"; hanno, altresì, dichiarato che il predetto promotore "si è totalmente disinteressato di noi; nonostante i nostri ripetuti tentativi di contatto per richiedere una visita informativa circa l'andamento del nostro investimento, non siamo più stati contattati dal promotore".

Osserva, in merito, il Collegio che la banca, non contraddicendo quanto affermato dai ricorrenti, si è limitata a dichiarare che questi ultimi "avrebbero potuto reperire le informazioni di cui sentivano avere necessità apprendendole dai maggiori quotidiani a diffusione nazionale o semplicemente contattando il servizio clienti della banca, in quanto distributore del prodotto in contestazione"; la banca ha, poi, precisato che la rendicontazione annuale è risultata regolarmente spedita al domicilio dei ricorrenti.

A tale riguardo, il Collegio rammenta che l'art 21 del TUF dispone che "nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti e per l'integrità dei mercati; b) acquisire le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati".

Il Collegio – considerato che il promotore finanziario assegnato ai ricorrenti è stato, su loro richiesta, sostituito da un nuovo consulente il 16 marzo 2012 e che la banca ha affermato che i ricorrenti hanno richiesto tale sostituzione "in ragione della non soddisfacente assistenza ricevuta dal personale consulente in fatto di attenzione loro riservata successivamente alla sottoscrizione dell'investimento assicurativo per cui è ricorso" – ritiene, innanzi tutto, che l'assistenza e la consulenza fornita da un promotore finanziario non possa essere sostituita dall'invio dei rendiconti annuali; tantomeno, come assunto dalla banca, può essere richiesto ai ricorrenti di informarsi autonomamente ricorrendo ai "maggiori quotidiani a diffusione nazionale".

Di conseguenza, il Collegio ritiene che la banca non abbia assolto ai propri obblighi informativi post-contrattuali e non abbia fornito ai ricorrenti la necessaria assistenza informativa al fine di consentire loro di effettuare ogni possibile scelta successiva consapevole di investimento/disinvestimento. Tuttavia, non essendo quantificabile in misura esatta il danno da ciò derivante ai ricorrenti – non essendo possibile sapere quali decisioni sarebbero state da loro prescelte in caso di una corretta e costante informativa da parte del promotore - il Collegio ritiene di dover determinare l'entità del danno economico ricorrendo ad una valutazione in via equitativa.

Infine, stante l'art. 31 del Testo Unico della Finanza (D.Lgs. n. 58/1998) che prevede che "il soggetto abilitato che conferisce l'incarico è responsabile in solido dei danni arrecati a terzi dal promotore finanziario, anche se tali danni siano conseguenti a responsabilità accertata in sede penale", il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere ai ricorrenti la somma, determinata con criteri equitativi, di €3.000,00.

2.3.3. Sottoscrizione polizza finanziaria – Decesso del contraente – Devoluzione al beneficiario – Decesso del beneficiario – Subentro degli eredi del beneficiario – Esclusione dei beneficiari in secondo grado

In caso di decesso della contraente di una polizza finanziaria - in cui sia stato stabilito che il beneficiario “caso morte” sia il marito e, in sua assenza, i fratelli della contraente stessa – il diritto alla prestazione assicurativa viene acquisito jure proprio dal coniuge e, alla sua morte, jure successionis, dai suoi eredi; pertanto, i beneficiari in secondo grado non risultano legittimati a chiedere la restituzione del premio assicurativo, essendo stato lo stesso liquidato dalla compagnia assicuratrice nel rispetto delle citate disposizioni contrattuali (decisione del 16 ottobre 2013, ricorso n. 375/2013).

Espongono i ricorrenti, in qualità di beneficiari della polizza contratta dalla sorella Sig.ra A. M. (...) (deceduta il 7 gennaio 2013), che il predetto prodotto finanziario era stato proposto alla contraente quando aveva già 82 anni ed era affetta da gravissime patologie, tant'è che era stata sottoscritta in ospedale; lamentano che la citata polizza era un investimento inadeguato al profilo finanziario della sorella ed anche inadeguato “per motivi di salute, di età e di prospettive di vita”.

Stante quanto esposto, i ricorrenti – ritenendo anche che “le polizze vita non rientrino nell’asse ereditario” - chiedono la restituzione del premio con i relativi interessi.

Replica la banca che la polizza in questione era stata regolarmente sottoscritta dalla contraente; precisa che la compagnia assicurativa, emittente il prodotto, aveva provveduto ad informare i ricorrenti delle motivazioni che non consentivano di considerarli beneficiari della polizza.

Il Collegio, dall’esame della documentazione trasmessa in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che la Sig.ra A. M. (...) ha sottoscritto, in data 23 luglio 2012, la polizza “Unigarantito Obiettivo”, conferendo €20.000,00 ed indicando quali beneficiari caso morte: (...) M., in mancanza i fratelli (...) R. e G.”.

Riscontra poi che la contraente è deceduta il 7 gennaio 2013, mentre il Sig. M. (...) (marito della *de cuius*) è deceduto il 15 gennaio 2013; di conseguenza, a seguito della morte della contraente, il marito ha acquisito, *jure proprio*, il diritto alla prestazione assicurativa. Deceduto anche il marito il 15 gennaio 2013, lo stesso diritto si è trasmesso, *jure successionis*, ai suoi eredi.

Osserva inoltre il Collegio che la domanda di restituzione del premio (e relativi interessi), rivolta alla banca, e non alla società assicuratrice, potrebbe trovare fondamento nella sola ipotesi in cui la banca, quale distributrice del prodotto finanziario in questione, avesse violato gli obblighi che essa è tenuta ad osservare all’atto del collocamento.

Dall’esame della documentazione agli atti non emergono, invero, elementi che possano far ritenere l’insorgenza di responsabilità a carico della banca collocatrice: i documenti relativi all’investimento (proposta di polizza, questionario per la valutazione dell’adeguatezza, contratto di assicurazione) risultano correttamente compilati e recano le debite sottoscrizioni della contraente, la quale ha altresì dichiarato di aver ricevuto il fascicolo informativo (mod. UCB 168 ed. 07/12) contenente, oltre al modulo di proposta, la Scheda Sintetica, la Nota informativa, le Condizioni di assicurazione, il Glossario e l’Informativa sulla privacy e sulle tecniche di comunicazione a distanza.

Il contratto assicurativo risulta quindi validamente perfezionato; di conseguenza, alla morte della contraente, il corrispettivo dovuto è stato liquidato dalla compagnia assicuratrice al marito della *de cuius*, nel rispetto delle disposizioni contenute nella rubrica “Beneficiari caso morte”.

Quanto sopra considerato, il Collegio ritiene il ricorso non accoglibile.

2.3.4. Riscatto anticipato di polizza assicurativa – Addebito della penale – Previsione contrattuale – Presa visione della cliente - Applicazione legittima

La cliente che, in sede di sottoscrizione di una polizza assicurativa, abbia dichiarato di aver ricevuto in consegna la documentazione relativa alla disciplina del riscatto anticipato della polizza stessa, non può lamentarsi di non aver mai ricevuto alcuna informativa in merito all'esistenza di penali in caso di riscatto anticipato, essendo nella citata documentazione contrattuale dettagliatamente descritti i costi e le commissioni applicati in caso di liquidazione della polizza effettuata prima della sua scadenza naturale (decisione del 26 novembre 2013, ricorso n. 772/2013).

Espongono la ricorrente:

1. di aver sottoscritto, in data 14 gennaio 2010, la polizza assicurativa di tipo *unit linked* “Darta Saving Personal Target”, collocata dalla banca convenuta ed emessa dalla “Darta Saving Life Assurance LTD”;
2. di aver subito - in occasione del riscatto totale anticipato della polizza, da lei disposto in data 10 ottobre 2012 – la trattenuta dell'importo di €905,28 a titolo di penale.

Lamenta la ricorrente di non aver mai “ricevuto [dalla banca] [...] alcuna informativa in merito all'esistenza di penalità in caso di riscatto anticipato né tantomeno sugli importi della stessa”; lamenta, inoltre, di non aver “mai ricevuto copia delle condizioni contrattuali [relative alla polizza in questione]”.

Sostenendo che se fosse stata al corrente delle predette penalità “non avrebbe mai riscattato anticipatamente tale polizza [...]”, chiede la ricorrente il rimborso della somma di € 905,28 “indebitamente trattenuta a titolo di penale”.

Replica la banca, affermando che:

- a. la ricorrente, contestualmente alla sottoscrizione della polizza, “provvide a firmare il documento denominato «Attestazione di Consegna», attestando di aver ricevuto la documentazione precontrattuale e contrattuale prevista dalle vigenti disposizioni”;
- b. la ricorrente, inoltre, con la firma della polizza Personal Target, “comunicò di approvare l'art. 9 «Riscatto» delle condizioni contrattuali, nel quale vengono dettagliati gli eventuali costi/commissioni relativi alle disposizioni di riscatto parziale e totale [della polizza]”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva:

- che la ricorrente, in data 14 gennaio 2010, ha sottoscritto la polizza *unit linked* denominata “Darta Saving Personal Target”, emessa dalla compagnia assicurativa “Darta Saving Life Assurance LTD” (non aderente all'Ombudsman-Giurì Bancario) e collocata dalla banca convenuta;
- che la ricorrente, sottoscrivendo espressamente la relativa clausola del modulo di adesione al prodotto in questione, ha “dichiarato di approvare specificatamente” l'art. 9 delle condizioni contrattuali che disciplina il riscatto anticipato della polizza;
- che la ricorrente, nella medesima data, ha sottoscritto il documento denominato “Attestazione di Consegna”, attestando di aver ricevuto la documentazione precontrattuale e contrattuale “prevista dalle vigenti disposizioni”.

Considerato quanto sopra, il Collegio non ritiene fondata la doglianza della ricorrente di non aver essere stata informata dalla banca circa le penali applicate in caso di riscatto anticipato della polizza, posto che la stessa ricorrente, apponendo la propria firma sui predetti documenti, ha dichiarato di aver ricevuto la documentazione relativa all'investimento nonché di approvare espressamente la disciplina del riscatto anticipato della polizza.

Non rilevando, dunque, responsabilità della banca nella vicenda oggetto di ricorso, il Collegio dichiara il ricorso inaccoglibile.

2.4. Sicav

2.4.1. *Disinvestimento Sicav – Ritardo nella liquidazione – Riconoscimento della differenza da parte della banca – Insufficienza – Interessi legali dovuti all’investitore*

Qualora la banca, a seguito della tardiva liquidazione di quote Sicav, abbia riconosciuto al cliente la differenza tra quanto effettivamente percepito e quanto avrebbe potuto ricavare dalla tempestiva esecuzione dell’operazione di rimborso, l’Ombudsman Giurì Bancario, ritenendo la soluzione offerta non completamente soddisfattiva delle ragioni dell’investitore, dispone che siano liquidati anche gli interessi legali maturati sulla predetta differenza (decisione del 13 febbraio 2013, ricorso n. 658/2012).

Chiede il ricorrente l’intervento dell’*Ombudsman* in merito alla “perdita in conto capitale sui suoi investimenti pari ad €18.328,38”; lamenta, infatti, il ricorrente che venerdì pomeriggio 8 luglio 2011 aveva disposto il disinvestimento di tutto il suo “patrimonio investito in *Sicav*” e che la banca aveva bloccato tale operazione, affermando che la sua posizione doveva essere aggiornata. Effettuata la nuova profilatura, la sua posizione non era stata “sbloccata”, in quanto doveva essere inviata al “*Back Office*” della banca.

Precisa il ricorrente che tale nuova profilatura, spedita nella stessa giornata dell’8 luglio 2011, era stata “confermata” solo dopo una settimana e che il ritardo subito nell’esecuzione delle sue disposizioni di rimborso gli aveva arrecato una perdita sui tre dossier a lui intestati, pari alla predetta somma di €18.328,38.

Replica la banca che le disposizioni di disinvestimento in contestazione erano state impartite tra lunedì 11 ed lunedì 18 luglio 2011, come risultava dalla copia degli “ordini forniti dal ricorrente”; inoltre, non era stata riscontrata la perdita lamentata dal ricorrente.

Per quanto riguarda, infine, l’asserita necessità di compilare un nuovo questionario Mifid prima di poter procedere alla liquidazione delle citate *Sicav*, la banca precisa che “non si comprendevano le ragioni per cui il promotore avesse asserito di aver dovuto procedere all’aggiornamento della profilatura dei clienti tenuto conto che le operazioni di rimborso potevano essere eseguite senza tale attività”.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente non ha fornito alcuna prova in merito al fatto di aver impartito l’ordine di rimborso di tutto il suo patrimonio in *Sicav* l’8 luglio 2011; riscontra, poi, che il questionario Mifid è stato dallo stesso compilato in data 20 aprile 2011, mentre l’11 luglio 2011 è stato compilato il questionario Mifid sottoscritto dal ricorrente e dalla Signora (...).

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dal ricorrente, rileva che quest’ultimo, in data 18 luglio 2011, ha disposto il disinvestimento delle *Sicav* “*Morgan Stanley*” contenute nei dossier titoli n. 613271/1 e n. 613271/2; tali disposizioni sono state eseguite in pari data. Sempre il 18 luglio 2011, ha richiesto il disinvestimento delle *Sicav* contenute nel dossier titoli n. 664450/1 (“*Pictet Funds Sicav*”; “*Morgan Stanley*”; “*Invesco Funds*”; “*JPMorgan Investment*”; “*Black Rock*”; “*Franklin Templeton*”; “*Schroder*”); tali disposizioni sono state eseguite nella giornata stessa in cui sono state impartite.

Rileva, poi, il Collegio che l'11 luglio 2011 il ricorrente ha impartito l'ordine di disinvestire tutte le *Sicav* contenute nei dossier titoli n. 613271/1 e n. 613271/2 (ad eccezione delle *Sicav* “*Morgan Stanley*”); tali disposizioni sono state eseguite il 15 luglio 2011. Come confermato dalla banca stessa, tale ritardo nell'esecuzione delle operazioni di liquidazione ha comportato una perdita di € 220,33 a valere sulle *Sicav* relative al deposito n. 613271/1 ed una perdita di € 1.181,34 a valere sulle *Sicav* relative al deposito n. 613271/2; la banca ha determinato tali somme calcolando la differenza tra quanto riconosciuto al ricorrente applicando i valori NAV del 15 luglio 2011 e quanto gli sarebbe stato riconosciuto qualora fossero stati applicati i valori NAV dell'11 luglio 2011. In merito, prende atto il Collegio che la banca si è dichiarata disponibile a riconoscere al ricorrente la somma di €1.401,67.

Il Collegio, pur riconoscendo l'impegno della banca di porre rimedio al danno derivante dal ritardo, considera tuttavia la soluzione offerta non completamente soddisfacente delle ragioni del ricorrente; dichiara pertanto la banca tenuta - entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della presente decisione e con invio all'*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente, oltre alla predetta differenza di € 1.401,67, gli interessi legali su tale importo dall'11 luglio 2011 alla data di pagamento.

2.4.2. *Applicazione commissioni di sottoscrizione – Elemento essenziale – Mancata specifica accettazione da parte del cliente – Incomprensibilità della descrizione della commissione – Carenza di trasparenza nella determinazione – Incertezza sulla consistenza – Storno*

La commissione di sottoscrizione addebitata in sede di acquisto di un comparto di Sicav estera non è opponibile all'investitore che, nel modulo di sottoscrizione, non abbia dato atto di conoscere ed accettare l'applicazione di tale commissione, nemmeno citata nel modulo stesso; tale conclusione è, inoltre, avvalorata dal fatto che, nel prospetto informativo, non è stabilita né l'effettiva misura percentuale applicabile, né è contenuta una descrizione facilmente comprensibile della commissione stessa (decisione del 13 giugno 2013, ricorso n. 121/2013).

Lamenta il ricorrente l'applicazione da parte della banca delle commissioni di sottoscrizione, per un importo pari ad € 2.067,07, in occasione dell'investimento, effettuato in data 2 novembre 2011, in azioni della SICAV Schroeders, comparto “SH Euro Liquidity A”, nonostante “le rassicurazioni ricevute dall'agenzia in merito alle eventuali commissioni a zero per la sottoscrizione e lo svincolo del fondo stesso”; sostenendo che le predette commissioni siano state applicate “per un mero errore tecnico della banca”, chiede il rimborso della somma di € 2.067,07.

Replica la banca, affermando che:

1. il ricorrente, in data 2 novembre 2011, ha sottoscritto azioni della SICAV Schroeders, comparto “SH Euro Liquidity A”, per un importo complessivo pari ad € 215.000,00;
2. in data 7 novembre 2011, è stata inviata al domicilio del ricorrente la “Conferma di sottoscrizione”, nella quale sono riepilogati i dati relativi all'operazione, comprese le commissioni addebitate;
3. il ricorrente, in occasione della sottoscrizione delle predette azioni, ha beneficiato di una “deroga commerciale, realizzata mediante l'inserimento di uno storno provvigionale del 75%, tale per cui le commissioni [di sottoscrizione] applicate sono state dell'1% circa anziché del 4% ($2.067,07/215.000,00 \cdot 100 = 0,96\%$);
4. il ricorrente, a seguito del ricevimento della “Conferma di sottoscrizione”, non ha immediatamente contestato l'applicazione delle predette commissioni ma ha avanzato le prime rimostranze a riguardo solo in data 10 maggio 2012;

5. il ricorrente, come emerge dalle risposte del questionario MIFID, “ha svolto una professione nell’ambito dei servizi bancari per oltre un anno”.

Esaminata la documentazione prodotta dalle parti, rileva il Collegio che la contestazione del ricorrente riguarda l’addebito di una commissione di sottoscrizione in relazione all’investimento effettuato il 2 novembre 2011 in azioni della SICAV Schroeders, comparto “SH Euro Liquidity A”.

Osserva il Collegio che tale commissione, pur rappresentando un elemento essenziale dell’operazione, non appare rappresentato in modo diretto e chiaro nel modulo di sottoscrizione; né risulta da alcun altro documento che il cliente abbia preso atto della esistenza di tale commissione e delle relative modalità applicative né che abbia accettato di corrispondere la commissione stessa.

Anche il riferimento contenuto nel “Prospetto semplificato” non risponde ai prescritti criteri di trasparenza; infatti nella Tabella “Spese per classi di azioni” posta in fondo alla prima pagina, la commissione viene definita “di sottoscrizione”, e, nella nota in calce, “di entrata” (nel foglio di “conferma di sottoscrizione”, viene poi usata la definizione in lingua inglese di “*subscription fee*”).

Inoltre la commissione non è prospettata in misura fissa prestabilita, ma con l’espressione “fino a ...”; ciò fa ritenere che sia poi rimesso a specifici accordi tra l’investitore e il cliente l’addebito, o meno, della commissione e, in caso affermativo, l’effettiva misura percentuale applicabile: accordi dei quali, peraltro, non vi è evidenza.

Si osserva inoltre che la nota apposta in calce alla tabella rende ancora più difficile comprendere le concrete modalità applicative delle commissioni ivi previste: infatti le percentuali indicate in tabella sono modificate, nella citata nota, con una descrizione non facilmente comprensibile. La mancanza di trasparenza è implicitamente dimostrata anche dalle spiegazioni fornite, nella propria difesa, dalla banca, ove si fa riferimento a una commissione del 4%, prevista per la classe “A1”, mentre, a quanto sembra, il fondo sottoscritto appartenerebbe alla classe “A”.

In proposito, osserva il Collegio che anche l’informazione relativa alla classe è carente sotto il profilo della trasparenza, in quanto il sottoscrittore dovrebbe evincere tale classificazione da una mera lettera “A” che compare nella denominazione del fondo a pag. 2 del modulo di sottoscrizione, senza alcuna specificazione né che trattasi di una codificazione riferibile ad una “classe”, né degli effetti collegati a tale classificazione anche ai fini delle eventuali commissioni da corrispondere.

Sul punto, il ricorrente afferma di avere avuto rassicurazioni dall’agenzia circa l’inesistenza di commissioni; afferma inoltre che, ricevuta la conferma di sottoscrizione in data 7 novembre – ove risultava l’addebito - si recava presso l’agenzia, ricevendo rassicurazioni sul fatto che si era trattato di un errore tecnico e che si sarebbe provveduto al rimborso. A memoria di tale incontro, sulla copia della conferma di sottoscrizione trasmessa dal ricorrente, risulta annotato a mano “Dr. (...) – storneranno – svincolati 5 gg. prima e contestuale assegno circolare”; su analoga copia, prodotta dalla banca, l’annotazione risulta: “21.11 Dr. (...) storneranno svincolati 5 gg. prima e contestuale A/Circ.”.

La banca non ha dato alcuna spiegazione in merito, né ha contestato quanto affermato dal ricorrente circa le rassicurazioni che il ricorrente sostiene di avere ricevute in agenzia.

Quanto sopra evidenziato dà prova di incertezza e scarsa trasparenza per quanto riguarda la rappresentazione al cliente, da parte dell’intermediario, circa la natura e la consistenza della commissione (tant’è che la stessa banca, come sopra richiamato, cita erroneamente una percentuale commissionale imputabile ad una classe diversa).

Il quadro di scarsa trasparenza nella rappresentazione delle possibili percentuali di commissioni applicabili fa ritenere plausibile quanto sostenuto dal ricorrente circa le rassicurazioni ricevute, prima della sottoscrizione, della non imputabilità di commissioni di entrata, e successivamente, circa la stornabilità della commissione applicata.

A prescindere da tale considerazione, assume comunque rilievo l’assenza di alcuna accettazione esplicita, da parte del sottoscrittore, della commissione, elemento che il Collegio

ritiene rilevante ai fini di una complessiva valutazione dell'economia del contratto da parte del cliente.

Quanto sopra considerato, il Collegio ritiene fondata la domanda di restituzione della commissione avanzata dal ricorrente; dichiara pertanto la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo di € 2.067,07, maggiorato degli interessi legali dal 3 novembre 2011 alla data del pagamento.

2.4.3. Comparti Sicav caduti in successione – Reintestazione alle tre coeredi – Istruzioni di rimborso esercitabili disgiuntamente – Richiesta liquidazione di una coerede – Disinvestimento dell'intero capitale investito – Legittimità – Infondatezza della contestazione da parte della coerede richiedente il rimborso

Qualora sul modulo di reintestazione per successione di quote di un comparto Sicav sia previsto che i diritti patrimoniali (conversioni, rimborsi, etc.) siano esercitabili disgiuntamente dalle tre coeredi cointestatarie, la banca, in caso di richiesta di liquidazione delle predette quote avanzata da una sola delle intestatarie, è legittimata a bonificare l'intero capitale investito a favore della sola richiedente, non essendo state impartite diverse istruzioni per iscritto che richiedevano la liquidazione della sola parte spettante a titolo di erede; pertanto, stante la predetta clausola relativa all'operatività disgiunta, risulta infondata la domanda di risarcimento proposta dalla cointestataria richiedente il disinvestimento che si basi sull'asserita incompletezza del modulo di rimborso fattole sottoscrivere dalla banca (decisione dell'11 settembre 2013, ricorso n. 315/2013).

Esponde la ricorrente che, in qualità di erede del Sig. (.....) (suo padre) defunto il 12 maggio 2011, aveva richiesto alla banca la liquidazione del fondo "BG Sel Arc" – la cui metà era caduta in successione, essendo il fondo cointestato ad altra persona – nella misura di un terzo, corrispondente alla quota a lei spettante; le altre eredi erano la madre e sua sorella. In tale occasione, la banca le aveva fatto presente che, prima di poter effettuare la liquidazione, occorreva reintestare le quote congiuntamente alle altre eredi.

Precisa, poi, la ricorrente che il 3 aprile 2012 la banca le aveva accreditato €38.187,36 e tale importo era stato reinvestito in titoli; tuttavia, dopo due mesi, la banca le aveva comunicato che tale somma corrispondeva all'intero importo dovuto alle tre eredi e non alla sua sola quota. Esperito il tentativo di mediazione, la banca aveva ammesso per iscritto che alla ricorrente stessa era stato rimesso l'intero ricavato della vendita delle quote del fondo e non il terzo spettante per successione legittima.

Lamenta, in merito, la ricorrente che la banca ben sapeva che la richiesta di liquidazione da lei sottoscritta si riferiva alla sola quota di sua spettanza; era, quindi, imputabile alla banca l'omissione nello specificare, sul modulo di disinvestimento, che la richiesta di disinvestimento si riferiva solo ad un terzo della quota caduta in successione.

Pertanto, la ricorrente, stante l'incompletezza del modulo fattole sottoscrivere dalla banca, chiede il risarcimento del danno subito, che quantifica in €1.000,00; tale importo corrispondeva ai costi di disinvestimento anticipato, alle spese di bonifico sul conto corrente delle coeredi (avvenuto il 9 luglio 2012) ed alle spese legali sostenute per risolvere la questione.

Precisa la banca che aveva informate tutte le coeredi che il rimborso delle quote del fondo in oggetto doveva essere redatto in conformità al *fac-simile* loro consegnato, con l'indicazione completa delle generalità degli eredi medesimi e l'indicazione delle rispettive quote. Precisa che, a seguito della reintestazione delle quote del fondo alle coeredi, era stato acceso un rapporto alle

stesse cointestato. Il 13 gennaio 2012 la ricorrente aveva richiesto il disinvestimento delle quote del predetto fondo, senza specificare che tale richiesta dovesse ritenersi disposta limitatamente ad una parte dell'investimento cointestato; infatti, su tale rapporto, operava la facoltà dei cointestatori di disporre dell'intero investimento a firme disgiunte.

Sottolinea, infine, la banca che, con lettera del 14 novembre 2011, aveva comunicato alle coeredi l'importo investito nel fondo in questione, per cui la ricorrente, ricevuto l'accredito di € 38.187,36, non poteva non aver compreso che era stata liquidata la metà del fondo stesso; la restante metà era, infatti, di spettanza dell'altra cointestataria in vita del fondo.

Rileva, innanzi tutto, il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, che la banca, con lettera del 14 novembre 2011, ha comunicato alle eredi del Sig. (...) che, "per poter procedere alle pratiche successorie", era necessario presentare una serie di documenti ivi elencati; per le azioni del comparto *Sicav* denominato "*BG Selection Arc*", aveva fatto presente che occorreva procedere alla reintestazione delle quote di tale comparto e che, per poter procedere ad un eventuale rimborso, era necessaria una "richiesta congiunta redatta in conformità al *fac-simile* allegato, contenente le generalità complete degli eredi medesimi, con l'indicazione delle rispettive quote". Infine, nella lettera citata, era indicato che il predetto comparto era intestato al *de cuius* unitamente "ad altra persona" e che il totale valore delle quote ammontava a n. 757,734, con un controvalore pari a €76.288,65.

Rileva, poi, il Collegio che il 12 gennaio 2012 la ricorrente, unitamente alle altre due eredi, ha sottoscritto il "Modulo di sottoscrizione" relativo alle quote del comparto *Sicav* "*BG Selection Arc*"; su tale modulo, è indicato che "trattasi di reintestazione quote per successione". Inoltre, alla sezione "Diritti patrimoniali", è riportato quanto segue: "i sottoscrittori dichiarano che le istruzioni all'esercizio di tutti i diritti patrimoniali connessi (conversioni, rimborso parziale e totale, ecc.) si intendono esercitabili disgiuntamente, salvo diverse istruzioni scritte".

Riscontra il Collegio che il 13 gennaio 2012 la ricorrente ha sottoscritto, riempiendo il modulo spedito dalla banca, la seguente richiesta: "in qualità di erede di (...) chiedo che le quote del fondo *BG Selection Arc* vengano liquidate bonificando il controvalore a favore di (...), sul rapporto di conto corrente (...) acceso presso Banca Intesa intestato a (.../...)".

Premesso tutto quanto sopra, il Collegio riscontra che la ricorrente, richiedendo con il sopra citato modulo il rimborso del fondo in contestazione ha automaticamente richiesto la liquidazione dell'intero capitale investito e non solo della parte a lei spettante a titolo di erede; infatti, stante la predetta clausola relativa all'operatività disgiunta delle disposizioni impartite a valere sul citato fondo, non essendo state impartite "diverse istruzioni scritte", la banca ha provveduto a liquidare l'intero fondo sottoscritto dalle coeredi a favore della sola ricorrente.

Nota, del resto, il Collegio che alla ricorrente era stato comunicato, con lettera del 14 novembre 2011 sopra richiamata, che il controvalore del patrimonio caduto in successione era di € 76.228,65 e che il fondo in questione era cointestato "con altra persona"; pertanto, poiché la somma accreditata alla ricorrente era stata pari ad €38.178,36 (ovvero, la metà della predetta cifra), era evidente che tale controvalore si riferisse all'intero patrimonio caduto in successione.

Pertanto, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca, conclude per l'inaccoglibilità del ricorso.

2.5. Prestiti obbligazionari

2.5.1. Acquisto obbligazioni Argentina – Deposito cointestato – Lancio OPS - Adesione – Assegnazione nuove azioni in regime di cointestazione – Modifica dell’assetto proprietario dei titoli - Competenza della banca - Esclusione

Qualora i contitolari di obbligazioni Argentina abbiano aderito all’OPS lanciata dall’emittente, la banca è tenuta ad assegnare le nuove obbligazioni in regime di cointestazione (ovvero, caricandole sul medesimo deposito titoli cointestato), dovendo trattare la posizione come riferibile unicamente alla comunione e non alle singole persone cointestatari della stessa; spetta, infatti, ai titolari comunisti, valutare le possibili modalità operative illustrate nell’offerta di scambio, decidere l’eventuale scioglimento della comunione e la conseguente assegnazione delle quote di proprietà individuale ai singoli proprietari, non potendo l’intermediario interferire sull’assetto proprietario che i clienti hanno inteso conferire ai valori mobiliari oggetto dei loro investimenti (ricorso n. 844/2012, decisione del 26 febbraio 2013).

Espongono i ricorrenti di essere stati cointestatori, al 30 giugno 2010, di obbligazioni “Argentina 99/09 9%” e di obbligazioni “Argentina 2004 8,125%” e che tali titoli al portatore erano stati acquistati il 12 maggio 2000 ed erano stati immessi in un conto deposito cointestato in regime amministrato; precisano che il 10 maggio 2010 avevano aderito all’offerta pubblica di scambio volontaria e che la banca aveva omesso di raccogliere la scheda di adesione, requisito essenziale al fine della corretta esecuzione dell’operazione di offerta.

Precisano i ricorrenti che, nella citata scheda, era chiarito che bisognava sottoscrivere una scheda di adesione separata per ciascuna opzione selezionata e che, in mancanza di indicazione dell’opzione scelta, sarebbe stata assegnata l’opzione “discount”; in particolare, la banca aveva fatto sottoscrivere ai richiedenti tre ordini di sottoscrizione delle nuove obbligazioni “su moduli prestampati, senza evidenziare le obbligazioni con opzione ‘par’ e quelle con opzione ‘discount’ in cambio”.

Sottolineano i ricorrenti che, in base alla citata scheda, “l’aderente” poteva scegliere l’opzione “par” fino ad un massimo di €40.000,00, pertanto, a ciascun intestatario sarebbe dovuto spettare un ammontare di € 19.833,33; inoltre, gli aderenti avrebbero dovuto ricevere anche un pagamento in denaro “rapportato al valore di scambio moltiplicato per 7,43% per complessivi € 6.909,84, nonché nuove obbligazioni ‘opzione discount 2033’ per € 9.721,00 ed obbligazioni ‘Global 2017’ per U.S.\$ 3.168,00”.

Lamentano i ricorrenti che la banca aveva erroneamente determinato le nuove obbligazioni in cambio “con riferimento al singolo titolo e ad un unico intestatario, mentre, essendo le obbligazioni esistenti intestate a sei richiedenti, le stesse avrebbero dovuto essere assegnate considerando la pluralità degli aderenti”; inoltre, la scheda di adesione consentiva a ciascun obbligazionista cointestatorio di scegliere singolarmente l’opzione “par” o “discount”.

Chiedono, quindi, i ricorrenti di rideterminare le somme loro dovute in forza delle obbligazioni “par”, “assegnando un importo complessivo di ulteriori €49.807,00 essendo il conto deposito assimilabile ad una comunione volontaria con sei comproprietari, ciascuno dei quali era titolare della quota di un sesto, frazione ideale, determinata aritmeticamente”; chiedono, poi, la corresponsione di “un ulteriore pagamento in denaro a loro favore, in relazione al coefficiente per unità di capitale originario di obbligazioni “par”, di €3.501,00 al netto della somma di €3.036,47 già accreditata”.

Replica la banca che la scheda di adesione era stata sottoscritta da tutti i cointestatari; tali schede contenevano l'indicazione specifica dell'opzione prescelta (par o discount) dell'ammontare massimo richiedibile per l'aderente all'opzione par (€40.000,00) e della possibilità di riparto in caso di superamento del valore di USD 2.000.000.000 stabilito dalla Repubblica Argentina per l'emissione di obbligazioni "par".

Precisa, poi, la banca che le obbligazioni originarie erano cointestate a più soggetti e che la scheda di adesione prevedeva la firma di tutti e sei i cointestatari del deposito titoli; non era, quindi, possibile, aderire pro-quota in qualità di cointestatario delle obbligazioni. Ritiene, poi, che, in caso di rapporto cointestato, la titolarità era da attribuirsi in capo alla cointestazione stessa e non ai singoli cointestatari, in quanto essa esprimeva una situazione di titolarità plurisoggettiva che era disciplinata, in assenza di clausole pattizie, dalle norme sulla comunione dei diritti reali.

Controreplicano i ricorrenti che l'offerta in questione era disciplinata dal diritto inglese, per cui non era applicabile il "riferimento" sopra esposto dalla banca; inoltre, sulla base del diritto inglese, si poneva la questione relativa alla "legittimità dell'accettazione di clausole vessatorie ai sensi del codice civile italiano", così come effettuata alla pagina 11 della scheda di adesione.

Lamentano, inoltre, i ricorrenti che lo "zelo informativo" della banca, dimostrato dopo il ricorso presso l'*Ombudsman* Bancario, era stato del tutto assente prima dell'adesione; la banca si era, infatti, limitata a sottoporre la proposta di adesione dei tre moduli già completamente compilati a sua cura.

Rileva, innanzi tutto, il Collegio che i ricorrenti erano cointestatari delle seguenti obbligazioni: "Argentina 8,125% TLX", per un valore nominale di €104.000,00 (acquistate il 12 maggio 2000); "Argentina 99/09", per un valore nominale di €15.000,00 (acquistate il 10 maggio 1999).

Rileva il Collegio che il 30 giugno 2010 i ricorrenti hanno sottoscritto tre distinte schede di adesione all' "Offerta Pubblica di scambio Volontaria" promossa dalla repubblica Argentina; è stato necessario sottoscrivere tre distinte schede di adesione in quanto: 1) la prima si riferisce alle nominali €15.000,00 obbligazioni "Argentina 99/09", per le quali è stata scelta l'opzione "Par"; 2) la seconda si riferisce alle nominali €104.000,00 obbligazioni "Argentina 8,125% TLX", per le quali è stata esercitata l'opzione "Par" (tale opzione è stata esercitata per nominali €40.000,00, ovvero il valore massimo che consentiva il "Documento di Offerta"); 3) la terza si riferisce sempre alle nominali €104.000,00 obbligazioni "Argentina 8,125% TLX", per le quali è stata esercitata l'opzione "Discount" (valore nominale €64.000,00).

Osserva quindi il Collegio che non appare fondata l'affermazione dei ricorrenti che "la banca aveva omesso di raccogliere la scheda di adesione, requisito essenziale al fine della corretta esecuzione dell'operazione di offerta".

Per quanto concerne poi la contestazione circa il fatto di aver sottoscritto "moduli prestampati, senza evidenziare le obbligazioni con opzione 'par' e quelle con opzione 'discount' in cambio", il Collegio rileva che le predette schede di adesione offrivano ognuna la possibilità di scegliere tra opzione "Par" ed opzione "Discount"; inoltre, su ognuna delle citate schede, i ricorrenti hanno dichiarato di "aver ricevuto ed esaminato l'intero Documento di Offerta" che contiene la "descrizione delle caratteristiche delle nuove obbligazioni"; la contestazione dei ricorrenti, sul punto, risulta quindi non fondata.

Per quanto riguarda poi la contestazione circa la determinazione dell'operazione di scambio effettuata dalla banca "con riferimento al singolo titolo e ad un unico intestatario", osserva il Collegio che non compete all'intermediario interferire sull'assetto proprietario che i clienti hanno inteso conferire ai valori mobiliari oggetto dei loro investimenti; pertanto la banca, di fronte alla rappresentazione indifferenziata di una proprietà in comunione non poteva che agire di conseguenza, trattando la posizione come riferibile unicamente alla comunione e non alle singole

persone cointestatari della stessa; spettava ai titolari comunisti, valutate le possibili modalità operative illustrate nell'offerta di scambio, eventualmente, e previamente, decidere l'eventuale scioglimento della comunione e la conseguente assegnazione delle quote di proprietà individuale ai singoli proprietari.

Per quanto riguarda infine la richiesta dei ricorrenti circa l'applicazione all'operazione di offerta del diritto inglese, il Collegio rileva che l'art. 37 delle sopra menzionate schede di adesione dispone che "ogni adesione all'offerta di scambio sarà retta e interpretata ai sensi del diritto inglese"; ciò significa che i rapporti giuridici intercorrenti tra l'aderente all'offerta e l'offerente (ovvero, la Repubblica Argentina) sono regolati, per l'appunto, dal diritto inglese. Tale previsione non interessa, quindi, i rapporti intercorrenti tra la banca (intermediario collocatore delle obbligazioni in discorso) e gli aderenti all'offerta di scambio in questione. Pertanto il Collegio conclude per l'inaccoglibilità di tale capo del ricorso.

Premesso tutto quanto sopra, il Collegio osserva che la banca, come risulta dalla documentazione agli atti, ha adempiuto ai propri obblighi informativi; infatti, nello svolgimento della funzione di intermediario collocatore, ha provveduto a consegnare ai ricorrenti il "Documento di Offerta" e a fornire loro, per l'apposita sottoscrizione, le schede di adesione; di conseguenza, il Collegio conclude per l'inaccoglibilità del ricorso.

2.5.2. *Prodotti finanziari illiquidi – Scarsa trasparenza della documentazione contrattuale – Mancato rispetto della normativa Consob – Invalidità contratto di sottoscrizione*

Qualora la documentazione consegnata all'investitore (Regolamento e scheda sintetica) al momento della sottoscrizione di un prestito obbligazionario non indichi chiaramente che si tratta di un investimento rientrante nella categoria dei prodotti finanziari illiquidi, limitandosi ad evidenziare, in modo generico, che "la vendita anticipata potrebbe determinare una riduzione del prezzo di mercato delle obbligazioni, anche al di sotto del valore nominale", deve considerarsi non validamente perfezionato il contratto di sottoscrizione, stante la scarsa trasparenza dell'informativa fornita al cliente ed il mancato soddisfacimento dei dettagliati e precisi adempimenti stabiliti in materia dalla Consob (decisione del 12 marzo 2013, ricorso n. 1073/2012).

2.5.3. *Sottoscrizione obbligazioni – Servizio di consulenza – Compilazione questionario Mifid – Dichiarazioni incongruenti nella documentazione contrattuale – Mancata prova della consegna del prospetto informativo – Invalidità del contratto d'investimento*

Non può considerarsi validamente perfezionato il contratto di sottoscrizione di un prestito obbligazionario nel caso in cui il modulo sottoscritto dall'investitore contenga enunciazioni incongruenti, tali da non poter confermare con certezza che il Regolamento ed il Prospetto informativo siano stati effettivamente consegnati al cliente (decisione del 12 marzo 2013, ricorso n. 1073/2012).

Chiede il ricorrente l'annullamento delle obbligazioni denominate "Plain Vanilla con data di scadenza al 9/11/2015" e la restituzione del capitale versato, per l'importo di €100.000,00; precisa, infatti, il ricorrente di essere venuto, solo di recente, a conoscenza del fatto che le obbligazioni vendute prima della scadenza subivano una rilevante perdita in conto capitale.

Sottolinea, poi, il ricorrente di non aver mai sottoscritto il regolamento relativo alle obbligazioni e di non avere mai compilato il questionario Mifid; di conseguenza, la banca non aveva potuto verificare l'adeguatezza dell'investimento effettuato.

Replica la banca che l'operazione in contestazione era stata regolarmente sottoscritta dal ricorrente e che il questionario era stato compilato da quest'ultimo il 16 giugno 2008; infine, precisa che l'investimento in questione era stato valutato quale "operazione adeguata" al profilo di rischio del ricorrente.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, in data 16 giugno 2008, ha sottoscritto il "Contratto per la prestazione dei servizi di collocamento, ricezione e trasmissione ordini, negoziazione per conto proprio, esecuzione di ordini su strumenti finanziari, consulenza in materia di investimenti" e, in data 17 giugno 2008, ha compilato e sottoscritto il questionario Mifid, risultando un investitore con profilo di rischio "medio (perdita di una parte modesta del capitale investito)".

Rileva, poi, il Collegio che l'8 novembre 2010 il ricorrente ha sottoscritto nominali € 100.000,00 obbligazioni "Credito Artigiano 10/15 216 2,45%"; la banca, con apposita verifica, ha valutato che tale operazione risultava "adeguata" al profilo di rischio del ricorrente. Riscontra, infatti, che l'investimento in questione risulta avere una "classe di rischio alla data di inizio del periodo di offerta" pari a "2/medio-bassa".

Ciò premesso, il Collegio verifica che, sul modulo di sottoscrizione, il ricorrente ha sottoscritto le seguenti clausole: "dichiara di essere informato che copia del prospetto di base e le relative condizioni definitive possono essere richiesti gratuitamente presso la sede e le filiali e sono disponibili sul sito *internet* dell'emittente"; (...) "dichiara di aver preso conoscenza e di accettare i termini, le modalità e le condizioni dell'offerta al pubblico; detta documentazione è composta dal prospetto di base e le relative condizioni".

Ad avviso del Collegio dette enunciazioni appaiono alquanto incongruenti, poiché la prima sembra lasciare il ricorrente nella facoltà di prendere visione o meno del prospetto, mentre la seconda, contestualmente, contiene la dichiarazione di "presa conoscenza e accettazione" del prospetto stesso; ritiene, quindi, il Collegio - tenuto anche conto che non vi è evidenza che il regolamento sia stato controfirmato dall'investitore - che la sottoscrizione delle suddette clausole, dal contraddittorio contenuto, non possa dare certezza circa l'effettiva avvenuta consegna al ricorrente del predetto prospetto.

In ogni caso, rileva il Collegio che la documentazione relativa al prestito obbligazionario in questione non contiene una chiara indicazione circa lo specifico punto lamentato dal ricorrente.

Infatti, il "Regolamento del programma" non contiene alcuna indicazione in merito; la "Scheda sintetica", al paragrafo "Liquidabilità dello strumento", contiene una descrizione di non facile comprensione, anche per l'uso di termini dei quali non viene fornita alcuna definizione, mentre solo le "Condizioni definitive", all'art. 1.2.1 "Rischi relativi alla vendita delle obbligazioni prima della scadenza", evidenziano, in modo generico, che la vendita anticipata potrebbe "determinare una riduzione del prezzo di mercato delle obbligazioni, anche al di sotto del valore nominale".

Rileva, poi, il Collegio che, come risulta indicato nel Regolamento del prestito alla voce "Mercati e negoziazione", le obbligazioni in questione non sono quotate in mercati regolamentati, non sono negoziabili in sistemi multilaterali di negoziazione o MTF ed, infine, che l'emittente non agisce e non agirà in qualità di internalizzatore sistematico; è, inoltre, previsto che l'emittente "si assume comunque l'impegno a negoziare per conto proprio le obbligazioni di propria emissione". Osserva, in merito, il Collegio che la banca, pur essendo il prestito obbligazionario in oggetto un prodotto finanziario illiquido, non ha chiaramente indicato né sulla "Scheda sintetica", né

tantomeno sul Regolamento che si trattava di un investimento rientrante nella predetta tipologia di strumenti finanziari.

Rammenta, in proposito, il Collegio che, con comunicazione n. 9019104 del 2 marzo 2009 intitolata “Il dovere dell’intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi”, la Consob ha disposto “misure di trasparenza” riferite proprio a questa specifica tipologia di prodotti. In primo luogo, ha previsto – tra gli obblighi di trasparenza *ex ante* – quello di effettuare “la scomposizione delle diverse componenti che concorrono al complessivo esborso finanziario sostenuto dal cliente per l’assunzione della posizione nel prodotto illiquido, distinguendo tra *fair value* e costi che gravano, implicitamente o esplicitamente, sul cliente; a quest’ultimo è fornita indicazione del valore di smobilizzo dell’investimento nell’istante immediatamente successivo alla transazione, ipotizzando una situazione di invarianza delle condizioni di mercato”. In secondo luogo, ha disposto che gli intermediari trasmettono ai clienti informazioni in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto, “con evidenziazione espressa delle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione”; qualora “l’unica fonte di liquidità è costituita dallo stesso intermediario” devono essere precisate “le regole di *pricing* nel caso applicate”. Sono, di seguito, previsti “presidi di correttezza in relazione alle modalità di *pricing*”. Infine, l’intermediario è tenuto ad inserire “nell’apposito set informativo confronti con prodotti semplici, noti, liquidi ed a basso rischio di analogia durata e, ove esistenti, con prodotti succedanei di larga diffusione e di adeguata liquidità; (...) gli elementi informativi indicati potranno essere contenuti in una scheda prodotto”.

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

Rileva il Collegio che i summenzionati dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo non risultano essere stati soddisfatti nella fattispecie in esame, stante la mancata adozione delle sopra citate “misure di trasparenza” nel Regolamento e la generica informativa presente sia nella “scheda sintetica”, che nelle “condizioni definitive” in merito al “rischio di liquidità”.

Pertanto, il Collegio, in considerazione della scarsa trasparenza dell’informativa fornita, ritiene che l’operazione di sottoscrizione in esame non possa considerarsi validamente perfezionata; di conseguenza, dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova – ad accreditare sul conto corrente del ricorrente la somma di € 100.000,00, contro restituzione dei titoli da parte di quest’ultimo.

2.5.4. Acquisto obbligazioni bancarie – Servizio di consulenza – Prodotto finanziario illiquido – Mancata indicazione nella documentazione contrattuale – Mancata consegna del prospetto informativo – Invalidità contratto d’investimento

Il mancato raggiungimento della prova circa l’avvenuta consegna all’investitore, al momento della sottoscrizione di obbligazioni emesse dalla banca, del prospetto informativo, unitamente al fatto che né il regolamento né il modulo di sottoscrizione indicano che l’investimento in questione costituisce un prodotto finanziario illiquido comportano la declaratoria di invalidità del contratto d’investimento, non avendo la banca soddisfatto i dettagliati e precisi adempimenti di

carattere informativo stabiliti dalla Consob in materia di sottoscrizione di prodotti finanziari illiquidi, né tantomeno gli obblighi informativi generali previsti in tema di sottoscrizione di investimenti finanziari (decisione del 27 marzo 2013, ricorso n. 969/2012).

Esponde il ricorrente, in qualità di amministratore di sostegno della Sig.ra (...), che, deceduto il coniuge di quest'ultima (Sig. ...) il 12 ottobre 2011, aveva appreso, nel maggio 2012, dell'acquisto, con un esborso di €95.800,33, di nominali €100.000,00 obbligazioni "Banca (...) SUB TV 27/12/2014" effettuato il 19 settembre 2011 dal *de cuius* e la moglie; lamenta, in merito, la non adeguatezza dell'investimento per tipologia, oggetto, dimensione e per età dei sottoscrittori.

Sottolinea poi il ricorrente che ai sottoscrittori non era stato consegnato il Regolamento del prestito, né tantomeno il Prospetto informativo; precisa che l'unico documento che era stato consegnato, all'atto della sottoscrizione, era stata la "scheda titolo sintetica"; evidenzia, infine, che il questionario Mifid era stato precompilato dalla banca.

Stante, inoltre, che si trattava di un'operazione in conflitto di interessi e che il contratto era stato firmato presso l'abitazione dei sottoscrittori (ovvero, fuori dai locali commerciali), il ricorrente chiede la restituzione del capitale investito, contro retrocessione dei titoli.

Replica la banca che la documentazione contrattuale prevista dalla normativa in materia di investimenti era stata regolarmente sottoscritta dagli investitori in ogni sua sezione.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 19 settembre 2011 il Sig. (...) e la Sig.ra (...) hanno sottoscritto il prestito obbligazionario "Banca (...) Sub. Tv 27/12/2014 29^Em", al prezzo di €95,48; l'acquisto è stato effettuato in contropartita diretta con la banca. L'investimento in questione è stato oggetto di "raccomandazione personalizzata nell'ambito del servizio di consulenza in materia di investimenti" ed è stato valutato "adeguato" al profilo dei sottoscrittori.

Riscontra il Collegio che i predetti sottoscrittori hanno compilato il questionario Mifid per tre volte: la prima il 5 settembre 2008, la seconda il 7 maggio 2010 e l'ultima il 19 settembre 2011; tuttavia, il profilo di rischio è risultato immutato nel tempo, risultando sempre una propensione al rischio "discreta" ed un orizzonte temporale "lungo (da cinque a dieci anni)". Il 5 settembre 2008 hanno, inoltre, sottoscritto il "Contratto di consulenza" ed il 9 settembre 2008 il "Contratto di collocamento".

Rileva poi il Collegio che il Regolamento del prestito, sottoscritto dai due intestatari del contratto di investimento, dispone, all'art. 16 che non è prevista la quotazione del titolo.

Rileva, in merito, il Collegio che, come risulta indicato nel Prospetto informativo del prestito – che, comunque, il ricorrente ha affermato non essere stato consegnato all'atto della sottoscrizione, mentre la banca non ha fornito alcuna prova circa l'avvenuto rilascio e sottoscrizione del prospetto stesso - alla voce "Ammissione alla negoziazione e modalità di negoziazione", le obbligazioni in questione non sono quotate in alcun mercato regolamentato; il titolo potrà, a discrezione dell'emittente, essere trattato sul proprio sistema di scambi organizzati; in tal caso, i prezzi di acquisto e di vendita potranno essere conosciuti facendo riferimento alle regole proprie del predetto sistema.

Osserva, in merito, il Collegio che la banca, pur essendo il prestito obbligazionario in oggetto un prodotto finanziario illiquido, non ha chiaramente indicato né sull'ordine di acquisto, né sul Regolamento, né tantomeno sul Prospetto informativo che si trattava di un investimento rientrante nella predetta tipologia di strumenti finanziari.

Rammenta, in proposito, il Collegio che, con comunicazione n. 9019104 del 2 marzo 2009 intitolata "Il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi", la Consob ha disposto "misure di trasparenza" riferite proprio a questa specifica tipologia di prodotti. In primo luogo, ha previsto – tra gli obblighi di

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

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

Rileva il Collegio che i summenzionati dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo non risultano essere stati soddisfatti nella fattispecie in esame, stante la mancata adozione delle sopra citate “misure di trasparenza” nel Regolamento e la generica informativa presente nel Prospetto informativo in merito al “rischio di liquidità”.

Quanto sopra considerato, il Collegio ritiene che l’operazione di sottoscrizione in esame non possa considerarsi validamente perfezionata; di conseguenza, dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova – a rimborsare alla Sig.ra (...) l’importo di € 95.800,33, maggiorato degli interessi legali dal 19 settembre 2011 alla data di pagamento, contro restituzione dei titoli da parte di quest’ultima.

2.5.5. *Acquisto obbligazioni estere – Lancio OPS dell’emittente – Mancanza prospetto informativo – Collocamento non autorizzato in Italia – Mancata informativa al cliente – Risarcimento del danno*

Anche qualora il ricorrente abbia acquistato obbligazioni estere nell’ambito del servizio di esecuzione di ordini e l’investimento sia risultato non appropriato, la banca, pur non essendo stato il prestito obbligazionario oggetto di collocamento in Italia in quanto privo del prospetto informativo, è tenuta ad informare il cliente dell’OPS lanciata dall’emittente, impedendogli altrimenti di valutare l’opportunità di mantenere o meno l’investimento in questione; infatti, la banca, anche alla luce di quanto stabilito da recenti orientamenti della Consob in materia di OPS non rivolte ad investitori italiani e prive del documento d’offerta, ha l’obbligo di operare in modo che i clienti siano sempre adeguatamente informati (decisione del 13 febbraio 2013, ricorso n. 796/2012).

Espono la ricorrente che il 10 gennaio 2011 aveva acquistato obbligazioni “Allied Irish Bank 09/19 12,50%” per nominali €50.000,00, ad un prezzo unitario di €29,00; nel mese di agosto 2011,

aveva appreso che tali obbligazioni si erano “azzerate” e, a fronte dell’investimento di €17.598,92, le era stata rimborsata l’esigua somma di €0,50.

Richiesti i dovuti chiarimenti, la ricorrente precisa che aveva appreso che l’emittente aveva lanciato, nel corso del 2011, due offerte di scambio che prevedevano l’emissione di nuovi titoli da offrire in luogo di quelli vecchi; considerata la mancata comunicazione da parte della banca circa le predette offerte, chiede il pagamento della somma di €14.500,00.

Replica la banca che l’acquisto del titolo in contestazione era avvenuto su iniziativa del ricorrente; precisa, poi, che l’emissione delle predette obbligazioni non era stata oggetto di collocamento in Italia, in quanto priva del prospetto informativo Consob, e che era stata trattata dai clienti successivamente sul mercato secondario; infine, anche per il piano di ristrutturazione e per l’offerta pubblica di scambio, l’emittente non aveva provveduto a redigere un prospetto informativo *ad hoc*.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 9 ottobre 2008 la ricorrente ha sottoscritto il contratto per la prestazione dei servizi di investimento; in pari data, ha compilato il questionario Mifid, dichiarando di avere una propensione al rischio “media”; infine, il 10 gennaio 2011 ha sottoscritto n. 50.000 obbligazioni “All Irish BK 09/19 12,50%”, per un controvalore di €14.500,00, con classe di rischio “molto alta”. Tale acquisto è avvenuto nell’ambito del servizio di ricezione/trasmissione di ordini e la banca, al momento dell’effettuazione dell’operazione, ha ritenuto lo strumento finanziario in questione “non appropriato” al profilo della ricorrente; quest’ultima ha comunque confermato di voler eseguire l’operazione “di propria iniziativa”. Tali titoli, in data 29 luglio 2011, sono stati rimborsati per un controvalore pari a €0,50.

Rileva, poi, il Collegio che la società emittente il titolo (*Allied Irish Bank*) ha lanciato un’offerta di scambio *cash* il 13 gennaio 2011, alla quale si poteva aderire entro il 21 gennaio 2011; tale offerta non prevedeva titoli in concambio, bensì l’offerta di €300,00 ogni n. 1.000 obbligazioni possedute; il 13 maggio 2011 è stata lanciata un’ulteriore offerta *cash* che prevedeva l’assegnazione di € 250,00 ogni n. 1.000 obbligazioni possedute. Prende atto il Collegio che la banca non ha provveduto ad informare la ricorrente di tali offerte, asserendo, tra l’altro, che l’emittente non aveva provveduto a redigere dei prospetti *ad hoc*.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca non abbia operato con la dovuta diligenza professionale e con la trasparenza alla quale era tenuta nei confronti della ricorrente, posto che non ha fornito alla stessa le informazioni relative alle offerte di scambio, impedendole così di valutare, alla luce dell’iniziativa messa in campo dall’emittente, l’opportunità di mantenere o meno l’investimento in questione.

Ciò anche in relazione a quanto affermato dalla CONSOB, nella comunicazione n. DIN/DCG/DSR 11085708 del 20 ottobre 2011, secondo la quale: “tenuto conto che la relazione tra l’emittente/offidente e l’investitore al dettaglio non è di tipo diretto ma transita di norma per un intermediario che – seppure con diverse modalità (e correlate responsabilità), svolge una funzione di filtro nell’interesse del risparmiatore – va considerato che, pur in presenza di un’operazione di scambio per la quale non sia stato pubblicato un prospetto/documento d’offerta o comunque non rivolta a investitori italiani, sussiste, in ogni caso, il dovere dell’intermediario, che svolge per il proprio cliente, specie al dettaglio, il servizio accessorio di custodia e amministrazione titoli, di operare in modo che i clienti siano sempre adeguatamente informati.”

Considerato che l’obbligo di “operare in modo che [i clienti] siano sempre adeguatamente informati” (art. 21, comma 1, lett. b) del TUF) sorge in capo all’intermediario sia quando eroga un servizio accessorio sia, e a maggior ragione, quando svolge un servizio di investimento, quale è quello di ricezione e trasmissione ordini, il Collegio ritiene che la banca abbia disatteso tale dovere in occasione del lancio, da parte dell’emittente, delle due offerte di scambio.

Osserva, comunque, il Collegio che la ricorrente ha acquistato i titoli in questione di propria iniziativa sul mercato secondario e con la consapevolezza che si trattava di un investimento “non appropriato”; inoltre, al momento dell’acquisto, il *rating* dell’emittente era “CCC” per “S&P”, ovvero “attualmente vulnerabile/speculativo” (diventato, in data 17 gennaio, pari a “D”, che corrisponde allo stato di *default*/insolvenza).

Atteso tutto quanto sopra esposto, il Collegio è dell’avviso che sia ragionevole ritenere che la ricorrente, se fosse stata resa edotta delle offerte di scambio lanciate dalla “Allied Irish Bank”, avrebbe venduto i titoli in suo possesso sul mercato secondario (anche in considerazione del fatto che, tra il momento dell’acquisto e quello del lancio delle offerte, il *rating* era sceso a “D”); ritiene, quindi, il comportamento della banca causativo di danno per la ricorrente.

Non essendo possibile, d’altro canto, valutare retrospettivamente tempi e modalità operative di tale vendita, il Collegio ritiene che il danno possa essere determinato con criteri equitativi; dichiara, quindi, 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 versare alla ricorrente l’importo di €10.000,00, equitativamente determinato.

2.5.6. Prodotti finanziario illiquidi – Servizio di consulenza – Monito contenuto nel documento di offerta – Invito a comprendere i rischi – Onere della banca di informarne il cliente

Qualora nel documento di offerta di un prodotto finanziario illiquido (costituito da obbligazioni emesse da una società di diritto lussemburghese) sia contenuta l’avvertenza, rivolta agli eventuali sottoscrittori, di “assicurarsi di comprendere appieno la natura dei titoli” e di “esaminare l’idoneità” dell’investimento facendo “riferimento ai fattori di rischio” riportati nel documento stesso, la banca, nel caso in cui fornisca il servizio di consulenza, deve accertarsi sia che il cliente abbia pienamente compreso le caratteristiche dell’investimento, sia che il prodotto finanziario risulti idoneo per l’investitore “alla luce delle sue particolari condizioni finanziarie” (decisione del 10 aprile 2013, ricorso n. 106/2013).

Espongono i ricorrenti di aver sottoscritto un investimento obbligazionario a valere sul loro deposito cointestato in data 10 giugno 2011 e che nessun documento illustrativo del prodotto finanziario in questione era stato loro rilasciato in sede di perfezionamento del contratto; precisano che “tutto quello che era barrato” nel documento di sottoscrizione “non era stato mai illustrato né tantomeno documentato, tanto più che l’operazione era avvenuta alla cassa nel giro di pochissimi secondi senza capire neppure quello che si firmava, anziché essere chiarito con calma e trasparenza in un ufficio bancario”.

Lamentano i ricorrenti che non avevano ricevuto, in sede di sottoscrizione, “alcun prospetto riepilogativo e descrittivo dettagliato dell’obbligazione proprio perché si erano fidati ciecamente del funzionario bancario”; pertanto, solo successivamente avevano appreso che si trattava di un’obbligazione strutturata legata all’Euribor. Chiedono, quindi, la restituzione dell’importo investito, pari ad €100.000,00.

Replica la banca che non aveva ravvisato alcuna irregolarità o anomalia nella vicenda in questione e che, comunque, tutti gli investimenti in prodotti non offrivano garanzie assolute; infatti, non vi è certezza sul futuro andamento dei corsi azionari, così come sui tassi di interesse che di volta in volta vengono stabiliti dal mercato.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 10 giugno 2011 il ricorrente ha sottoscritto nominali € 100.000,00 obbligazioni “Range Accrual Notes due 2016” (emesse da “Global Bond Series IX, S.A.”, società di

diritto lussemburghese); sul modulo di sottoscrizione è indicato che “l’ordine è stato preceduto dalla prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti resa dalla banca al cliente; l’operazione richiesta presenta conflitto di interessi” (segue sottoscrizione *ad hoc* per tale ultima clausola). Rileva, poi, che il ricorrente ha anche dichiarato di aver ricevuto in consegna “copia dell’*Offering Circular* in forma stampata e della traduzione in lingua italiana della nota di sintesi”.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che il ricorrente ha compilato, in data 4 aprile 2011, il questionario Mifid, risultando con un “profilo adeguatezza: Reddito, conservazione del capitale investito nel medio periodo e suo graduale incremento nel lungo periodo” (secondo livello su una scala di cinque).

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che la “Nota di sintesi”, alla voce “Approvazione, quotazione e ammissione alla negoziazione”, riporta che “è stata presentata alla Borsa Valori di Lussemburgo domanda affinché i titoli siano quotati ed ammessi alla negoziazione presso il mercato regolamentato della Borsa Valori di Lussemburgo; l’emittente si riserva il diritto di chiedere l’ammissione alla negoziazione dei titoli sul sistema *EuroTLX*; (...) non può essere fornita alcuna garanzia che tale richiesta di ammissione sarà accettata”.

Osserva, in merito, il Collegio che la banca, pur essendo il titolo in oggetto un prodotto finanziario illiquido, non ha chiaramente indicato né sull’ordine di acquisto, né sulla Nota di sintesi che si trattava di un investimento rientrante nella predetta tipologia di strumenti finanziari.

Rammenta, in proposito, il Collegio che, con comunicazione n. 9019104 del 2 marzo 2009 intitolata “Il dovere dell’intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi”, la Consob ha disposto “misure di trasparenza” riferite proprio a questa specifica tipologia di prodotti. In primo luogo, ha previsto – tra gli obblighi di trasparenza *ex ante* – quello di effettuare “la scomposizione delle diverse componenti che concorrono al complessivo esborso finanziario sostenuto dal cliente per l’assunzione della posizione nel prodotto illiquido, distinguendo tra *fair value* e costi che gravano, implicitamente o esplicitamente, sul cliente; a quest’ultimo è fornita indicazione del valore di smobilizzo dell’investimento nell’istante immediatamente successivo alla transazione, ipotizzando una situazione di invarianza delle condizioni di mercato”. In secondo luogo, ha disposto che gli intermediari trasmettono ai clienti informazioni in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto, “con evidenziazione espressa delle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione”; qualora “l’unica fonte di liquidità è costituita dallo stesso intermediario” devono essere precisate “le regole di *pricing* nel caso applicate”. Sono, di seguito, previsti “presidi di correttezza in relazione alle modalità di *pricing*”. Infine, l’intermediario è tenuto ad inserire “nell’apposito *set* informativo confronti con prodotti semplici, noti, liquidi ed a basso rischio di analogia durata e, ove esistenti, con prodotti succedanei di larga diffusione e di adeguata liquidità; (...) gli elementi informativi indicati potranno essere contenuti in una scheda prodotto”.

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

Rileva il Collegio che sebbene i summenzionati adempimenti di carattere informativo risultino essere stati soddisfatti con la consegna del “Documento di offerta”, tuttavia, passando a valutare l’adeguatezza dell’investimento in questione, deve rilevarsi quanto segue. La predetta comunicazione Consob prescrive anche “presidi di correttezza in relazione alla verifica dell’adeguatezza degli investimenti”; in particolare, è previsto che gli intermediari finanziari devono avere cura di “valutare la compatibilità dei singoli strumenti inseriti nel catalogo prodotti,

avuto riguardo alla loro complessiva morfologia, con le caratteristiche ed i bisogni della clientela cui si intende offrirli; [gli intermediari devono svolgere valutazioni] circa le esigenze finanziarie che i prodotti che si decide di inserire nella propria offerta dovranno soddisfare”; continua, poi, la comunicazione affermando che “la scelta di un determinato *target* di clientela, specie di quella *retail*, richiede riflessioni approfondite nella fase di concreta selezione dei prodotti da distribuire; tale analisi assume particolare rilievo in caso di prodotti innovativi e complessi, con componenti aleatorie, di non immediata valutazione per gli investitori-clienti”. Continua la comunicazione, disponendo che: “gli operatori dovranno porre specifico riguardo ai diversi fattori che possono incidere sul livello di costo di strumenti illiquidi, quali lo spread denaro-lettera nella fase di successivo eventuale smobilizzo od altri elementi non immediatamente percepibili dai clienti; (...) la valutazione di adeguatezza dovrà essere condotta con particolare cura, avuto riguardo alle caratteristiche dei clienti e alle specificità dei prodotti; (...) l’intermediario dovrà porre particolare attenzione ad acquisire e gestire mediante presidi organizzativi ad hoc le informazioni relative agli obiettivi di investimento ed alla situazione finanziaria dei clienti; il processo di valutazione dell’adeguatezza dovrà prevedere l’utilizzo di una pluralità di variabili afferenti, da un lato, alle caratteristiche del cliente e, dall’altro, a quelle del prodotto; occorrerà, poi, valutare separatamente le conseguenze delle diverse tipologie di rischio determinate dall’eventuale assunzione della posizione: rischio emittente/controparte, rischio di mercato e rischio di liquidità”.

Ciò premesso, il Collegio riscontra che, come risulta dal summenzionato elenco dei rischi riportato nella Nota di sintesi, il grado di rischio dell’investimento non risulta essere in linea con il profilo di rischio del ricorrente (“profilo adeguatezza: Reddito, conservazione del capitale investito nel medio periodo e suo graduale incremento nel lungo periodo”); l’investimento risulta, inoltre, inadeguato agli obiettivi di investimento dichiarati dal ricorrente (“difesa e incremento del capitale”); risultano, infatti, indicati, tra gli altri, i seguenti rischi: rischi relativi alla capacità dell’emittente di adempiere alle proprie obbligazioni; rischi correlati al rischio di credito; rischi legati al rimborso anticipato; rischi generali relativi ai titoli; rischi connessi all’assenza di *rating*; rischio di modifica e rinuncia; rischio connesso al tasso di cambio e al tasso di interesse. Inoltre, sul documento relativo all’offerta, consegnato contestualmente alla sottoscrizione, sono di nuovo riportati, con una descrizione dettagliata, tutti i “Fattori di rischio” indicati nella predetta Nota. Osserva, infine, il Collegio che il questionario Mifid compilato dal ricorrente è intitolato “Appropriatezza”.

Rileva, pertanto, il Collegio che la banca, nella fattispecie in esame, non sembra essersi attenuta a quanto previsto dalla Consob sui predetti “presidi di correttezza in relazione alla verifica dell’adeguatezza degli investimenti”; l’errata valutazione di adeguatezza effettuata dalla banca, emerge maggiormente, ad avviso del Collegio, se si tiene conto di quanto riportato nel citato documento di offerta: “i potenziali acquirenti dei titoli sono pregati di assicurarsi di comprendere appieno la natura dei titoli, nonché la misura della loro esposizione a rischi associati ad un investimento nei titoli e sono invitati ad esaminare l’idoneità di un investimento nei titoli alla luce delle proprie particolari condizioni finanziarie, fiscali e di altro tipo; i potenziali acquirenti dei titoli sono pregati di fare riferimento ai fattori di rischio sopra riportati”; è chiaro che, essendo stato prestato - nel caso in esame - il servizio di consulenza, la banca avrebbe dovuto accertarsi del fatto che il ricorrente avesse pienamente compreso la natura ed i rischi dell’investimento in oggetto, dichiararne la non adeguatezza e procedere all’acquisto, previa specifica autorizzazione del ricorrente, in regime di esecuzione di ordini.

Di conseguenza, il Collegio, in considerazione di tutto quanto sopra evidenziato, ritiene che l’operazione di sottoscrizione in esame non possa considerarsi validamente perfezionata; di conseguenza, dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a

comprova – ad accreditare sul conto corrente del ricorrente la somma di € 100.000,00, contro restituzione dei titoli da parte di quest’ultimo.

2.5.7. Acquisto obbligazioni estere – Assenza pubblicazione prospetto informativo – Lancio OPS dell’emittente – Mancata informativa all’investitore – Risarcimento del danno

Anche qualora le obbligazioni estere acquistate dal cliente non siano state oggetto di collocamento in Italia – in quanto prive di un prospetto informativo – la banca, dovendo “operare in modo che i clienti siano sempre adeguatamente informati”, è, comunque, tenuta ad avvisare l’obbligazionista del fatto che l’emittente ha lanciato un OPS, impedendogli altrimenti di valutare l’opportunità di mantenere o meno l’investimento (decisione del 10 aprile 2013, ricorso n. 69/2013).

Esponesse il ricorrente che il 7 dicembre 2010 aveva acquistato obbligazioni “Allied Irish Bank 09/19 12,50%” per nominali €50.000,00, ad un prezzo unitario di €28,50; lamenta, in merito, che la banca non l’aveva informato che l’emittente aveva lanciato, nel corso del 2011, due offerte di scambio che prevedevano l’emissione di nuovi titoli da offrire in luogo di quelli vecchi.

Considerata la mancata comunicazione da parte della banca circa le predette offerte, il ricorrente chiede il pagamento del capitale investito a suo tempo, considerato che era stato interamente perduto.

Replica la banca che l’acquisto del titolo in contestazione era avvenuto su iniziativa del ricorrente; precisa, poi, che l’emissione delle predette obbligazioni non era stata oggetto di collocamento in Italia, in quanto priva del prospetto informativo Consob, e che era stata trattata dal cliente successivamente sul mercato secondario; infine, anche per il piano di ristrutturazione e per l’offerta pubblica di scambio, l’emittente non aveva provveduto a redigere un prospetto informativo *ad hoc*.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 7 dicembre 2010 il ricorrente ha acquistato n. 50.000 obbligazioni “All Irish BK 09/19 12,50%”, denominate in euro, per un controvalore di €16.792,00, con classe di rischio “molto alta”. Riscontra che tale acquisto è avvenuto nell’ambito del servizio di ricezione/trasmissione di ordini e che la banca, al momento dell’effettuazione dell’operazione, ha ritenuto lo strumento finanziario in questione “non appropriato” al profilo del ricorrente; il ricorrente ha comunque confermato di voler eseguire l’operazione “di propria iniziativa”. Infine, dal questionario Mifid compilato il 20 giugno 2008, risulta che l’investitore ha un profilo di rischio “3-Medio”.

Rileva, poi, il Collegio che la società emittente il titolo (*Allied Irish Bank*) ha lanciato un’offerta di scambio *cash* il 13 gennaio 2011, alla quale si poteva aderire entro il 21 gennaio 2011; tale offerta non prevedeva titoli in concambio, bensì l’offerta di €300,00 ogni n. 1.000 obbligazioni possedute; il 13 maggio 2011 è stata lanciata un’ulteriore offerta *cash* che prevedeva l’assegnazione di € 250,00 ogni n. 1.000 obbligazioni possedute. Prende atto il Collegio che la banca non ha provveduto ad informare il ricorrente di tali offerte, asserendo, tra l’altro, che l’emittente non aveva provveduto a redigere dei prospetti *ad hoc*.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca non abbia operato con la dovuta diligenza professionale e con la trasparenza alla quale era tenuta nei confronti del ricorrente, posto che non ha fornito allo stesso le informazioni relative alle offerte di scambio, impedendogli così di valutare, alla luce dell’iniziativa messa in campo dall’emittente, l’opportunità di mantenere o meno l’investimento in questione.

Ciò anche in relazione a quanto affermato dalla CONSOB, nella comunicazione n. DIN/DCG/DSR 11085708 del 20 ottobre 2011, secondo la quale: “tenuto conto che la relazione tra l’emittente/offidente e l’investitore al dettaglio non è di tipo diretto ma transita di norma per un intermediario che – seppure con diverse modalità (e correlate responsabilità), svolge una funzione di filtro nell’interesse del risparmiatore – va considerato che, pur in presenza di un’operazione di scambio per la quale non sia stato pubblicato un prospetto/documento d’offerta o comunque non rivolta a investitori italiani, sussiste, in ogni caso, il dovere dell’intermediario, che svolge per il proprio cliente, specie al dettaglio, il servizio accessorio di custodia e amministrazione titoli, di operare in modo che i clienti siano sempre adeguatamente informati.”

Considerato che l’obbligo di “operare in modo che [i clienti] siano sempre adeguatamente informati” (art. 21, comma 1, lett. b) del TUF) sorge in capo all’intermediario sia quando eroga un servizio accessorio sia, e a maggior ragione, quando svolge un servizio di investimento, quale è quello di ricezione e trasmissione ordini, il Collegio ritiene che la banca abbia disatteso tale dovere in occasione del lancio, da parte dell’emittente, delle due offerte di scambio.

Osserva, poi, il Collegio che, al momento dell’acquisto, il *rating* dell’emittente era “B” per “S&P” (ovvero, “l’emittente ha ancora le capacità per rispettare gli impegni finanziari, ma condizioni economiche e/o finanziarie imprevedute ridurranno probabilmente la capacità dell’obbligato di adempiere”); il 17 dicembre 2010 il *rating* è sceso a “CCC” ed il 17 gennaio 2011 il *rating* è ulteriormente sceso a “D” che corrisponde allo stato di *default*/insolvenza. Di tale peggioramento del *rating*, la banca non ha provveduto a fornire alcuna informativa al ricorrente, mentre l’art. 34, comma 6, del Regolamento intermediari, adottato dalla Consob con Delibera n. 16190/2007, prevede che “gli intermediari notificano al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite”, tra l’altro, sugli strumenti finanziari *ex art.* 31 del Regolamento in questione. Specifica detto articolo che le informazioni vengono fornite per “consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate”.

Atteso tutto quanto sopra esposto, il Collegio è dell’avviso che sia ragionevole ritenere che il ricorrente, se fosse stato reso edotto delle offerte di scambio lanciate dalla “Allied Irish Bank”, avrebbe venduto i titoli in suo possesso sul mercato secondario; ritiene, quindi, il comportamento della banca causativo di danno per il ricorrente.

Non essendo possibile, d’altro canto, valutare retrospettivamente tempi, modalità operative e risultati di tale vendita, il Collegio ritiene che il danno, da determinarsi con criteri equitativi, possa essere quantificato in € 10.000,00; dichiara, quindi, 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 versare al ricorrente l’importo di €10.000,00.

2.5.8. Acquisto obbligazioni estere – Lancio OPS dell’emittente – Mancanza prospetto informativo – Collocamento non autorizzato in Italia – Mancata informativa al cliente – Risarcimento del danno

Anche qualora la ricorrente abbia acquistato obbligazioni estere nell’ambito del servizio di ricezione e trasmissione ordini e l’investimento sia risultato appropriato, la banca, pur non essendo stato il prestito obbligazionario oggetto di collocamento in Italia in quanto privo del prospetto informativo, è tenuta ad informare la cliente dell’OPS lanciata dall’emittente, impedendole altrimenti di valutare l’opportunità di mantenere o meno l’investimento in questione; infatti, la banca, anche alla luce di quanto stabilito dagli orientamenti della Consob in materia di OPS non rivolte ad investitori italiani e prive del documento d’offerta, ha l’obbligo di operare in modo che i

clienti siano sempre adeguatamente informati (decisione del 29 maggio 2013, ricorso n. 1074/2012).

Chiede la ricorrente il rimborso di €15.000,00, per non essere stata avvertita dalla banca, in tempo utile, della negoziazione del titolo in suo possesso”; precisa, infatti che la Bank of Ireland aveva lanciato due offerte di scambio nel corso del 2011, ovvero prima della dichiarazione dello stato di insolvenza. Pertanto, in assenza di qualsiasi informazione in merito, le sue obbligazioni avevano “visto praticamente azzerato il loro valore”.

Replica la banca che l’operazione in discorso era stata sottoscritta in assenza della prestazione del servizio di consulenza; precisa, poi, che la ricorrente era consapevole del grado di rischio dell’investimento in questione.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 25 settembre 2009 la ricorrente ha sottoscritto nominali € 15.000,00 obbligazioni “FRN BKIR 04-19 EUR”, avvalendosi del servizio di ricezione e trasmissione ordini fornito dalla banca, per un controvalore di € 13.968,95; il 22 settembre 2009 aveva compilato il questionario Mifid, risultando, ai fini della valutazione di appropriatezza, con un profilo di rischio “medio”.

Rileva, poi, il Collegio che l’8 giugno 2011 la società emittente il titolo (*Bank of Ireland*) ha lanciato un offerta di scambio o acquisto alla quale era possibile aderire entro il 5 luglio 2011; stante la formulazione di tale offerta - che prevedeva che per poter partecipare all’offerta di scambio occorreva “possedere almeno un quantitativo minimo di obbligazioni che permettesse di ricevere un valore nominale di obbligazioni almeno pari a 50.000 eur di nuove obbligazioni”, restando, altrimenti, aperta la possibilità di aderire all’offerta di acquisto – la ricorrente aveva la possibilità di aderire solo a quest’ultima offerta. In particolare, l’offerta di acquisto prevedeva che, in caso di adesione entro il 20 giugno 2011, l’obbligazionista avrebbe avuto “€200,00 per ogni €1.000,00 di obbligazioni consegnate” e, in caso di adesione entro il 5 luglio 2011 avrebbe avuto “€160,00 ogni €1.000,00 di obbligazioni consegnate”.

Prende poi atto il Collegio che la banca ha dichiarato quanto segue: “il titolo in questione non era quotato nel mercato italiano; non era altresì soggetto agli obblighi informativi previsti e soggetti alla vigilanza delle autorità competenti; i clienti, pertanto, dovevano dare l’adesione all’offerta in autonomia”.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca non abbia operato con la dovuta diligenza professionale e con la trasparenza alla quale era tenuta nei confronti della ricorrente, posto che non ha fornito alla stessa le informazioni relative alle offerte di scambio o acquisto, impedendole così di valutare, alla luce dell’iniziativa messa in campo dall’emittente, l’opportunità di mantenere o meno l’investimento in questione.

Ciò anche in relazione a quanto affermato dalla CONSOB, nella comunicazione n. DIN/DCG/DSR 11085708 del 20 ottobre 2011, secondo la quale: “tenuto conto che la relazione tra l’emittente/offerente e l’investitore al dettaglio non è di tipo diretto ma transita di norma per un intermediario che – seppure con diverse modalità (e correlate responsabilità), svolge una funzione di filtro nell’interesse del risparmiatore – va considerato che, pur in presenza di un’operazione di scambio per la quale non sia stato pubblicato un prospetto/documento d’offerta o comunque non rivolta a investitori italiani, sussiste, in ogni caso, il dovere dell’intermediario, che svolge per il proprio cliente, specie al dettaglio, il servizio accessorio di custodia e amministrazione titoli, di operare in modo che i clienti siano sempre adeguatamente informati.”

Considerato che, in generale, a norma dell’art. 21 del TUF “nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori”, gli intermediari devono “comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza per servire al meglio l’interesse dei clienti” nonché “operare in modo che

essi siano sempre adeguatamente informati”, il Collegio ritiene che la banca abbia disatteso tale dovere in occasione del lancio, da parte dell'emittente, dell'offerta di scambio o acquisto.

Atteso tutto quanto sopra esposto, il Collegio è dell'avviso che sia ragionevole ritenere che la ricorrente, se fosse stata resa edotta dell'offerta lanciata dalla “Bank of Ireland”, avrebbe aderito all'offerta di acquisto, ovvero potuto vendere i titoli sul mercato secondario a compratori interessati alle soluzioni offerte dall'emittente; ritiene, quindi, il comportamento della banca causativo di danno per la ricorrente.

Non essendo possibile, d'altro canto, valutare con certezza tempi e modalità operative delle prospettate azioni a disposizione della ricorrente, il Collegio ritiene che il danno possa essere determinato con criteri equitativi; dichiara, quindi, 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 versare alla ricorrente l'importo di €2.500,00, equitativamente determinato.

2.5.9. Acquisto obbligazioni estere - Lancio di OPS dell'emittente - Preclusione agli investitori italiani - Mancata informativa da parte della banca - Paventata sanzionabilità dell'intermediario - Infondatezza

L'affermazione della banca che un'eventuale informativa alla sua clientela circa le OPS relative ad obbligazioni estere avrebbe potuto costituire violazione di specifici divieti stabiliti dalla Consob in materia di sollecitazione al pubblico risparmio non è opponibile al cliente, stante quanto previsto dalla citata autorità di vigilanza nella Comunicazione n. 11085708 del 20/10/2011; infatti, è ivi stabilito che “informare il portatore di un titolo oggetto di un'OPS dell'esistenza dell'iniziativa stessa, delle sue caratteristiche e delle conseguenze che può comportare per l'investimento interessato, rientra fra i doveri dell'intermediario di protezione dell'interesse del cliente e non determina di per sé alcuna ipotesi di offerta al pubblico; d'altra parte, trattandosi di necessaria informativa al cliente su un'operazione che riguarda i titoli da esso già detenuti (e non di promozione dell'adesione ad un'offerta) i relativi esiti potranno anche essere diversi dalla raccolta di ordini di procedere allo scambio, potendo il cliente, ad esempio, decidere di vendere il titolo sul mercato prima della scadenza dell'operazione di scambio” (decisione del 26 giugno 2013, ricorso n. 312/2013).

Lamenta il ricorrente di aver sottoscritto obbligazioni “Bank of Ireland” per un valore nominale di €20.000,00 e che la banca non gli aveva comunicato le offerte di scambio lanciate dall'emittente nel corso dell'anno 2010 e dell'anno 2011; tale mancato avviso aveva comportato la definitiva liquidazione di €0,01 ogni 1.000 euro di nominale, ovvero €0,20.

Chiede, quindi, il ricorrente il risarcimento del danno subito, considerando che la mancata comunicazione delle due OPS gli aveva impedito di liquidare tempestivamente le obbligazioni al valore di mercato.

Replica la banca che per le OPS in questione erano stati espressamente esclusi gli investitori americani ed italiani e tutti i titolari di obbligazioni per un valore nominale inferiore ad €50.000,00; pertanto, in Italia non era stata lanciata nessuna OPS.

Precisa, inoltre, la banca che non poteva procedere ad avvisare i propri clienti sul lancio delle citate OPS, in quanto l'emittente non aveva pubblicato alcun prospetto informativo; pertanto, se avesse fornito un'informativa in merito alle OPS avrebbe rivestito la qualifica di “offerente”, contravvenendo alla disciplina sulla sollecitazione dell'investimento stabilita dalla Consob.

Precisa, infine, la banca che l'emittente aveva disposto il divieto di fornire ad investitori italiani i documenti ed il materiale relativo alle OPS; sottolinea, infine, di aver offerto al ricorrente la somma di €4.000,00 a titolo di transazione, ma che tale proposta era stata rifiutata.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente ha acquistato, tramite servizio di *trading on-line*, obbligazioni "Bank of Ireland" per un valore nominale di €10.000,00 il 16 novembre 2009; il 30 novembre 2009 ha acquistato le medesime obbligazioni per un valore nominale di altrettanti €10.000,00.

Rileva, poi, il Collegio che l'8 dicembre 2010 la società emittente il titolo (*Bank of Ireland*) ha lanciato un'offerta di scambio che prevedeva l'offerta di € 510,00 di nuovi titoli per ogni € 1.000,00 di valore nominale dei vecchi titoli; l'8 giugno 2011 la stessa società ha lanciato un'altra offerta di scambio alla quale era possibile aderire entro il 7 luglio 2011. Stante la formulazione di tali offerte - che prevedevano che per poter partecipare all'offerta di scambio e/o acquisto occorreva "possedere almeno un quantitativo minimo di obbligazioni che permettesse di ricevere un valore nominale di obbligazioni almeno pari a 50.000 eur di nuove obbligazioni" - il ricorrente avrebbe avuto solo la possibilità di vendere sul mercato secondario le sue obbligazioni. Comunque, la seconda offerta di scambio/acquisto prevedeva che, in caso di adesione entro il 26 giugno 2011, l'obbligazionista avrebbe avuto "€400,00 per ogni €1.000,00 di obbligazioni consegnate", oppure avrebbe ricevuto nuovi titoli per un valore nominale di € 320,00 ogni euro 1.000 delle vecchie obbligazioni scambiate; in caso di adesione dopo tale data, ma comunque entro il 7 luglio 2011, avrebbe avuto "€ 200,00 ogni € 1.000,00 di obbligazioni consegnate", oppure avrebbe ricevuto nuovi titoli per un valore nominale di € 160,00 per ogni euro 1.000 delle vecchie obbligazioni scambiate.

Prende poi atto il Collegio che la banca ha dichiarato quanto segue: "per tutte le OPS venivano espressamente esclusi gli investitori italiani e tutti i titolari di obbligazioni per un valore nominale inferiore ad €50.000,00; in considerazione di ciò, la banca non informava i clienti di tali offerte"; inoltre, la banca ha affermato che "ove l'attività anche solo informativa fosse stata svolta dalla banca, la predetta attività sarebbe stata qualificata come contributo ad una OPS in relazione alla quale non sarebbero state osservate le norme di trasparenza, con conseguente sanzionabilità dell'intermediario".

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca non abbia operato con la dovuta diligenza professionale e con la trasparenza alla quale era tenuta nei confronti del ricorrente, posto che non ha fornito allo stesso le informazioni relative alle offerte di scambio o acquisto, impedendogli così di valutare, alla luce delle iniziative messe in campo dall'emittente, l'opportunità di mantenere o meno l'investimento in questione.

Ciò anche in relazione a quanto affermato dalla CONSOB, nella comunicazione n. DIN/DCG/DSR 11085708 del 20 ottobre 2011, secondo la quale: "tenuto conto che la relazione tra l'emittente/offidente e l'investitore al dettaglio non è di tipo diretto ma transita di norma per un intermediario che - seppure con diverse modalità (e correlate responsabilità), svolge una funzione di filtro nell'interesse del risparmiatore - va considerato che, pur in presenza di un'operazione di scambio per la quale non sia stato pubblicato un prospetto/documento d'offerta o comunque non rivolta a investitori italiani, sussiste, in ogni caso, il dovere dell'intermediario, che svolge per il proprio cliente, specie al dettaglio, il servizio accessorio di custodia e amministrazione titoli, di operare in modo che i clienti siano sempre adeguatamente informati."

Considerato che, in generale, a norma dell'art. 21 del TUF "nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori", gli intermediari devono "comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza per servire al meglio l'interesse dei clienti" nonché "operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati", il Collegio ritiene che la banca abbia disatteso tale dovere in occasione del lancio, da parte dell'emittente, dell'offerta di scambio o acquisto.

Atteso tutto quanto sopra esposto, il Collegio è dell'avviso che sia ragionevole ritenere che il ricorrente, se fosse stato reso edotto dell'offerta lanciata dalla "Bank of Ireland", avrebbe potuto vendere i titoli sul mercato secondario a compratori interessati alle soluzioni offerte dall'emittente; ritiene, quindi, il comportamento della banca causativo di danno per il ricorrente.

Infine, in merito all'eccezione sollevata dalla banca – secondo la quale un'eventuale informativa alla sua clientela circa le OPS in questione si sarebbe dovuta considerare una violazione di specifici divieti stabiliti dalla Consob in materia di sollecitazione al pubblico risparmio – il Collegio osserva che, nella citata comunicazione, la Consob stessa statuisce che "informare il portatore di un titolo oggetto di un'operazione di scambio dell'esistenza dell'iniziativa stessa, delle sue caratteristiche e delle conseguenze che può comportare per l'investimento interessato, rientri fra i doveri dell'intermediario di protezione dell'interesse del cliente e non determini di per sé alcuna ipotesi di offerta al pubblico; d'altra parte, trattandosi di necessaria informativa al cliente su un'operazione che riguarda i titoli da esso già detenuti (e non di promozione dell'adesione ad un'offerta) i relativi esiti potranno anche essere diversi dalla raccolta di ordini di procedere allo scambio, potendo il cliente, ad esempio, decidere di vendere il titolo sul mercato prima della scadenza dell'operazione di scambio".

Non essendo possibile, d'altro canto, valutare con certezza tempi e modalità operative delle prospettate azioni a disposizione del ricorrente, il Collegio ritiene che il danno possa essere determinato con criteri equitativi; dichiara, quindi, 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 versare al ricorrente l'importo di €6.000,00, equitativamente determinato.

2.5.10. Acquisto obbligazioni estere – Cointestazione – Lancio di OPS dell'emittente – Mancata informativa da parte della banca - Decesso di un cointestatario – Legittimazione ad agire per l'intero ammontare dei titoli

La cliente che abbia acquistato, in regime di cointestazione, obbligazioni estere in relazione alle quali l'emittente, antecedentemente al decesso di uno dei due cointestatari, abbia lanciato un'offerta pubblica di acquisto è legittimata ad agire nei confronti della banca – che non abbia fornito alcuna informativa riguardante la predetta OPS – per l'intero ammontare delle obbligazioni, essendo stati i titoli, all'epoca del lancio dell'iniziativa in discorso, nella disponibilità dei cointestatari (decisione del 26 giugno 2013, ricorso n. 314/2013).

Lamenta la ricorrente di aver sottoscritto obbligazioni "Bank of Ireland" per un valore nominale di €10.000,00 (immesse su un deposito titoli cointestato col marito, Sig. (...), deceduto l'11 marzo 2011) e che la banca non le aveva comunicato le offerte di scambio lanciate dall'emittente nel corso dell'anno 2010 e dell'anno 2011; tale mancato avviso aveva comportato la definitiva liquidazione di €0,01 ogni 1.000 euro di nominale, ovvero €0,20.

Chiede, quindi, la ricorrente il risarcimento del danno subito, considerando che la mancata comunicazione delle due OPS le aveva impedito di liquidare tempestivamente le obbligazioni al valore di mercato.

Replica la banca che per le OPS in questione erano stati espressamente esclusi gli investitori americani ed italiani e tutti i titolari di obbligazioni per un valore nominale inferiore ad €50.000,00; pertanto, in Italia non era stata lanciata nessuna OPS.

Precisa, inoltre, la banca che non poteva procedere ad avvisare i propri clienti sul lancio delle citate OPS, in quanto l'emittente non aveva pubblicato alcun prospetto informativo; pertanto,

se avesse fornito un'informativa in merito alle OPS avrebbe rivestito la qualifica di "offerente", contravvenendo alla disciplina sulla sollecitazione dell'investimento stabilita dalla Consob.

Precisa, infine, la banca che l'emittente aveva disposto il divieto di fornire ad investitori italiani i documenti ed il materiale relativo alle OPS; sottolinea, infine, di aver offerto alla ricorrente la somma di €1.000,00 a titolo di transazione, ma che tale proposta era stata rifiutata.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che la ricorrente, in data 16 novembre 2009, ha acquistato, tramite servizio di *trading on-line*, obbligazioni "Bank of Ireland" per un valore nominale di €10.000,00. A seguito del decesso del Sig. (...) (11 marzo 2011), tali obbligazioni sono state trasferite, per metà, su un deposito titoli intestato alla sola ricorrente; il restante valore nominale di €5.000,00 risulta essere di spettanza della ricorrente in concorso con i due figli.

Rileva, poi, il Collegio che l'8 dicembre 2010 la società emittente il titolo (*Bank of Ireland*) ha lanciato un'offerta di scambio che prevedeva l'offerta di € 510,00 di nuovi titoli per ogni € 1.000,00 di valore nominale dei vecchi titoli; l'8 giugno 2011 la stessa società ha lanciato un'altra offerta di scambio alla quale era possibile aderire entro il 7 luglio 2011. Stante la formulazione di tali offerte - che prevedevano che per poter partecipare all'offerta di scambio e/o acquisto occorreva "possedere almeno un quantitativo minimo di obbligazioni che permettesse di ricevere un valore nominale di obbligazioni almeno pari a 50.000 eur di nuove obbligazioni" - la ricorrente avrebbe avuto solo la possibilità di vendere sul mercato secondario le sue obbligazioni. Comunque, la seconda offerta di scambio/acquisto prevedeva che, in caso di adesione entro il 26 giugno 2011, l'obbligazionista avrebbe avuto "€400,00 per ogni €1.000,00 di obbligazioni consegnate", oppure avrebbe ricevuto nuovi titoli per un valore nominale di € 320,00 ogni euro 1.000 delle vecchie obbligazioni scambiate; in caso di adesione dopo tale data, ma comunque entro il 7 luglio 2011, avrebbe avuto "€ 200,00 ogni € 1.000,00 di obbligazioni consegnate", oppure avrebbe ricevuto nuovi titoli per un valore nominale di € 160,00 per ogni euro 1.000 delle vecchie obbligazioni scambiate.

Prende poi atto il Collegio che la banca ha dichiarato quanto segue: "per tutte le OPS venivano espressamente esclusi gli investitori italiani e tutti i titolari di obbligazioni per un valore nominale inferiore ad €50.000,00; in considerazione di ciò, la banca non informava i clienti di tali offerte"; inoltre, la banca ha affermato che "ove l'attività anche solo informativa fosse stata svolta dalla banca, la predetta attività sarebbe stata qualificata come contributo ad una OPS in relazione alla quale non sarebbero state osservate le norme di trasparenza, con conseguente sanzionabilità dell'intermediario".

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca non abbia operato con la dovuta diligenza professionale e con la trasparenza alla quale era tenuta nei confronti della ricorrente, posto che non ha fornito alla stessa le informazioni relative alle offerte di scambio o acquisto, impedendole così di valutare, alla luce delle iniziative messe in campo dall'emittente, l'opportunità di mantenere o meno l'investimento in questione.

Ciò anche in relazione a quanto affermato dalla CONSOB, nella comunicazione n. DIN/DCG/DSR 11085708 del 20 ottobre 2011, secondo la quale: "tenuto conto che la relazione tra l'emittente/offerente e l'investitore al dettaglio non è di tipo diretto ma transita di norma per un intermediario che - seppure con diverse modalità (e correlate responsabilità), svolge una funzione di filtro nell'interesse del risparmiatore - va considerato che, pur in presenza di un'operazione di scambio per la quale non sia stato pubblicato un prospetto/documento d'offerta o comunque non rivolta a investitori italiani, sussiste, in ogni caso, il dovere dell'intermediario, che svolge per il proprio cliente, specie al dettaglio, il servizio accessorio di custodia e amministrazione titoli, di operare in modo che i clienti siano sempre adeguatamente informati."

Considerato che, in generale, a norma dell'art. 21 del TUF “nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori”, gli intermediari devono “comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza per servire al meglio l’interesse dei clienti” nonché “operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati”, il Collegio ritiene che la banca abbia disatteso tale dovere in occasione del lancio, da parte dell'emittente, dell'offerta di scambio o acquisto.

Atteso tutto quanto sopra esposto, il Collegio è dell'avviso che sia ragionevole ritenere che la ricorrente, se fosse stata resa edotta dell'offerta lanciata dalla “Bank of Ireland”, avrebbe potuto vendere i titoli sul mercato secondario a compratori interessati alle soluzioni offerte dall'emittente; ritiene, quindi, il comportamento della banca causativo di danno per la ricorrente.

Infine, in merito all'eccezione sollevata dalla banca – secondo la quale un'eventuale informativa alla sua clientela circa le OPS in questione si sarebbe dovuta considerare una violazione di specifici divieti stabiliti dalla Consob in materia di sollecitazione al pubblico risparmio – il Collegio osserva che, nella citata comunicazione, la Consob stessa statuisce che “informare il portatore di un titolo oggetto di un'operazione di scambio dell'esistenza dell'iniziativa stessa, delle sue caratteristiche e delle conseguenze che può comportare per l'investimento interessato, rientri fra i doveri dell'intermediario di protezione dell'interesse del cliente e non determini di per sé alcuna ipotesi di offerta al pubblico; d'altra parte, trattandosi di necessaria informativa al cliente su un'operazione che riguarda i titoli da esso già detenuti (e non di promozione dell'adesione ad un'offerta) i relativi esiti potranno anche essere diversi dalla raccolta di ordini di procedere allo scambio, potendo il cliente, ad esempio, decidere di vendere il titolo sul mercato prima della scadenza dell'operazione di scambio”.

Non essendo possibile, d'altro canto, valutare con certezza tempi e modalità operative delle prospettate azioni a disposizione della ricorrente, il Collegio ritiene che il danno possa essere determinato con criteri equitativi; premesso che il decesso del cointestatario del deposito titoli è avvenuto successivamente al lancio delle OPS in questione, per cui la ricorrente risultava legittimata ad adottare le opportune decisioni in merito all'intero ammontare delle obbligazioni all'epoca nella disponibilità dei cointestatari, il Collegio ritiene ammissibile la domanda di risarcimento, in relazione al complessivo importo di nominali € 10.000,00; dichiara, quindi, 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 liquidare, in relazione all'operazione sopra descritta, l'importo di € 3.000,00, da ripartirsi come segue: € 1.500,00 alla ricorrente ed € 1.500,00 agli eredi *pro indiviso*.

2.5.11. Acquisto obbligazioni estere – Obblighi informativi a carico della banca – Mancato assolvimento – Irrilevanza del servizio prestato – Irrilevanza delle fasi di acquisto

Gli obblighi informativi sanciti dalla Consob in materia di prestazione del servizio di investimento debbono essere assolti dalla banca collocatrice di obbligazioni estere a prescindere sia dal servizio prestato al cliente (consulenza o ricezione/trasmisione ordini), sia dal tipo di acquisto effettuato (in fase di collocamento o sul mercato secondario) (decisione del 26 giugno 2013, ricorso n. 117/2013).

Lamenta la ricorrente che l'8 gennaio 2013 si era recata in banca per chiedere come poteva investire i suoi soldi e che le era stato suggerito di comprare obbligazioni emesse da una banca olandese; precisa che il personale dell'agenzia le aveva garantito che si trattava di un investimento sicuro.

Precisa la ricorrente che, dopo circa un mese, le era stato comunicato che la banca olandese era fallita e che la stessa era stata nazionalizzata; atteso che la banca non poteva ignorare la situazione difficile della banca olandese, la ricorrente chiede l'intervento dell'Ombudsman Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca che, dagli accertamenti effettuati, era risultato che la ricorrente aveva autonomamente scelto di acquistare i titoli in contestazione; precisa che la ricorrente aveva espresso la volontà di investire in titoli obbligazionari ad alta redditività.

Sottolinea, infine, la banca che alla ricorrente era stata fornita un'adeguata informativa sulla natura, sui rischi e sulle implicazioni dell'operazione in questione.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che la ricorrente, in data 27 maggio 2009, ha sottoscritto il contratto per la prestazione dei servizi di investimento; in data 7 gennaio 2013, ha compilato il questionario Mifid, dichiarando di avere una propensione al rischio "alta", ovvero di essere "disposta a rischiare perdite potenziali in conto capitale per puntare a conseguire l'obiettivo di una marcata crescita di capitale"; ha, poi, dichiarato di avere una esperienza in materia di investimenti "elevata" e di avere "un'approfondita esperienza di strumenti finanziari/assicurativi", tra cui anche strumenti derivati. Infine, ha dichiarato di aggiornarsi "sistematicamente sull'evoluzione dei mercati finanziari attraverso fonti informative specializzate (quotidiani finanziari, siti internet, ecc.)" e di voler "incrementare significativamente il capitale nel lungo periodo essendo disposta a sopportare anche forti oscillazioni di valore dell'investimento con eventuali elevati rischi di perdite in conto capitale".

Ciò premesso, il Collegio rileva che la ricorrente, in data 8 gennaio 2013, ha sottoscritto nominali € 50.000,00 obbligazioni "SNS Bank N.V."; sull'ordine d'acquisto è indicato che il rischio del titolo è pari a "5=Elevato" e che l'ordine viene eseguito "fuori mercato"; sempre sullo stesso modulo, la ricorrente ha sottoscritto la seguente dicitura: "dichiaro di aver ricevuto informazioni adeguate sulla natura, sui rischi e sulle implicazioni del presente ordine e di aver preso nota delle clausole che lo contraddistinguono". Infine, tale modulo riporta la seguente indicazione, sottoscritta dalla ricorrente: "operazione appropriata con il profilo dichiarato; l'operazione viene effettuata a fronte di mia richiesta e non è stata oggetto di consulenza da parte della banca".

Rileva, in merito, il Collegio che la banca, su specifica richiesta della Segreteria Tecnica, ha affermato che "i titoli oggetto del contendere sono stati acquistati sul mercato secondario, ove si negoziano titoli già emessi e conosciuti nelle loro specifiche caratteristiche; pertanto, per le negoziazioni su tale mercato non esiste l'obbligo di redazione del prospetto informativo"; inoltre, la banca ha altresì dichiarato di "non essere riuscita a reperire alcun documento specifico in merito" all'andamento del *rating* del titolo dal giorno dell'acquisto a quello del 1° febbraio 2013 (data in cui il Ministero delle Finanze Olandese, con apposito decreto, ha deciso di espropriare con effetto immediato il titolo in esame), asserendo di poter solo "precisare che il rating, nel periodo indicato, sarebbe oscillato da circa 82,00 a 79,00".

Pertanto, dalla documentazione agli atti e dalle affermazioni della banca, risulta che l'unica informativa titolo consegnata, al momento dell'acquisto, alla ricorrente è quella riportata sul modulo di sottoscrizione sopra descritto; anche la menzionata dichiarazione della ricorrente ("dichiaro di aver ricevuto informazioni adeguate sulla natura, sui rischi e sulle implicazioni del presente ordine e di aver preso nota delle clausole che lo contraddistinguono") non risulta supportata da alcuna documentazione scritta. Anzi, la stessa dichiarazione è stata contestata dalla ricorrente che, con lettera del 26 marzo 2013, ha dichiarato di non aver ricevuto "un'adeguata informativa sulla natura, sui rischi e sulle implicazioni dell'operazione" in contestazione, "altrimenti non si sarebbe mai impegnata all'acquisto".

Rammenta, in merito, il Collegio che l'art. 27, comma 1, del "Regolamento Intermediari", adottato con Delibera Consob n. 16190/2007, dispone che "gli intermediari forniscono ai clienti o potenziali clienti, in una forma comprensibile, informazioni appropriate affinché essi possano ragionevolmente comprendere la natura del servizio di investimento e del tipo specifico di strumenti finanziari interessati e i rischi ad essi connessi e, di conseguenza, possano prendere le decisioni in materia di investimenti in modo consapevole"; inoltre, l'art. 31 prevede che "gli intermediari forniscono ai clienti o potenziali clienti una descrizione generale della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati, tenendo conto in particolare della classificazione del cliente come cliente al dettaglio o cliente professionale. La descrizione illustra le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate; la descrizione dei rischi include, ove pertinente per il tipo specifico di strumento e lo status e il livello di conoscenza del cliente, i seguenti elementi: a) i rischi connessi a tale tipo di strumento finanziario, compresa una spiegazione dell'effetto leva e della sua incidenza, 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". Rammenta, infine, il Collegio anche quanto stabilito all'art. 21 del Testo Unico della Finanza, ai sensi del quale, "nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti e per l'integrità dei mercati; b) acquisire le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati".

Tali obblighi informativi, ad avviso del Collegio, ricadono sull'intermediario a prescindere sia dal servizio prestato al cliente (servizio di consulenza o ricezione/trasmissione ordini), nonché dal tipo di acquisto effettuato (in fase di collocamento o sul mercato secondario); osserva, quindi, il Collegio che la banca non ha fornito alcuna prova in merito all'assolvimento dei predetti obblighi informativi sanciti in materia di prestazione di servizi di investimento.

Di conseguenza, il Collegio ritiene che l'investimento effettuato dalla ricorrente non possa considerarsi validamente perfezionato; dichiara, pertanto, la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere alla ricorrente il controvalore dell'investimento in questione, oltre agli interessi legali maturati su tale somma dall'8 gennaio 2013 sino alla data dell'effettivo pagamento.

2.5.12. Operazione inadeguata – Informativa al cliente – Richiesta di esecuzione dell'acquisto – Validità della sottoscrizione

Qualora il sottoscrittore di obbligazioni estere sia stato informato dalla banca della inadeguatezza dell'operazione – valutata tale, sia in relazione agli obiettivi di investimento che alla propensione al rischio dichiarati dall'investitore nel questionario Mifid - deve ritenersi validamente perfezionato il contratto di acquisto, tenuto anche conto del fatto che il cliente ha ricevuto in consegna i "Final Terms" riguardanti l'investimento ed ha dichiarato di essere stato avvisato dall'intermediario che l'operazione non era adeguata al suo profilo finanziario (decisione del 24 luglio 2013, ricorso n. 278/2013).

Chiede la ricorrente che la banca le restituisca la somma di € 7.792,00, pari alla perdita subita per aver effettuato un investimento “che la banca ha più volte ribadito a voce e per iscritto che, seppure da lei segnalato più volte in perdita, alla scadenza avrebbe rimborsato l’intero capitale investito”. Precisa che, anche al momento della sottoscrizione, la banca l’aveva rassicurata che l’investimento era a capitale garantito e che, solo alla scadenza, aveva realizzato che, invece, non era così.

Replica la banca che la ricorrente era dipendente bancaria, per cui in possesso di una professionalità idonea a comprendere le caratteristiche dell’investimento in parola; inoltre, era stata consapevole che il predetto investimento non era adeguato al suo profilo finanziario.

Precisa, inoltre, la banca che la ricorrente aveva avuto un costante seguimento da parte del gestore a lei assegnato, tant’è che quando quest’ultimo si era dimesso, la ricorrente aveva trasferito i propri rapporti bancari presso la filiale della banca dove era stato assunto il predetto gestore.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 14 giugno 2007 la ricorrente ha sottoscritto nominali € 15.000,00 obbligazioni “ABN AMRO Bank N.V. – Twin Win Certificates on Dow Jones Euro Stoxx 50 Index”; sul modulo di sottoscrizione, era presente l’indicazione che si trattava di un’operazione “non allineata all’esperienza richiesta, non allineata agli obiettivi di investimento dichiarati/assegnati, non allineata alla propensione al rischio richiesta”; era, poi, indicato che era presente un “conflitto di interessi per collocamento” ed un “conflitto di interessi per parti correlate”; infine, era indicato che si trattava di un “titolo a rischio”. In calce al predetto modulo, la ricorrente ha dichiarato di aver “preso atto dell’inadeguatezza dell’operazione per le motivazioni indicate” e di disporre “comunque l’esecuzione” dell’investimento.

Rileva il Collegio che, nel sottoscrivere l’offerta di sottoscrizione, la ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto in consegna i “Final Terms” e di “essere stata avvisata dall’intermediario che l’operazione può essere non adeguata, per tipologia e oggetto, alla sua situazione finanziaria ed autorizza espressamente l’effettuazione dell’operazione oggetto della presente richiesta”.

Accerta, poi, il Collegio che la ricorrente, in data 16 ottobre 2006, aveva compilato la scheda finanziaria antecedente alla normativa Mifid ed il contratto per la prestazione dei servizi di investimento.

Di conseguenza, il Collegio, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca, conclude per l’inaccoglibilità del ricorso.

2.5.13. Obbligazioni estere – Operazione di swap - Conflitto di interessi della banca – Esonero della banca da valutazioni di convenienza – Valutazione rimessa all’autonomia del cliente - Legittimità

Qualora la banca versi in una situazione di conflitto di interessi in relazione ad un’operazione di swap riguardante obbligazioni estere - stante anche la complessità dell’offerta, gli elementi di incertezza circa l’esito della stessa e le conseguenze per la clientela retail - è legittima la scelta della banca stessa di esimersi dalla formulazione di valutazioni circa la convenienza economica per il cliente nella scelta di adesione o non adesione all’invito, avendo comunque l’intermediario provveduto a comunicare previamente agli investitori - con apposito documento informativo - non solo la presenza di un conflitto di interessi, ma anche i termini e le condizioni dell’offerta di scambio (decisione del 16 ottobre 2013, ricorso n. 373/2013).

Lamentano i ricorrenti di aver acquistato titoli denominati “Hellenic Rep. 4,7%” e “Grecia 4,3%”, per un valore nominale complessivo di €15.000,00 e che erano venuti a conoscenza delle “condizioni di scambio da parte del Governo Greco” solo dalle notizie televisive e di stampa.

Precisano i ricorrenti che non avevano mai aderito alla proposta di scambio, per cui era loro diritto rimanere fuori dalle contrattazioni relative al default della Grecia; del resto, l’OPS era stata un’operazione di perdita reale dalla quale era scaturita una minusvalenza completa. Chiedono, quindi, il rimborso della perdita subita “a causa di un’operazione di scambio a loro imposta e mai sottoscritta”.

Replica innanzi tutto la banca che le tempistiche previste per la gestione dell’offerta non rientravano nella disponibilità degli intermediari; comunque, l’OPS promossa dal Governo Greco aveva avuto formalmente inizio il 24 febbraio 2012 e prevedeva come data ultima di adesione l’8 marzo 2012. Precisa di aver inviato, in data 27 febbraio 2012, una specifica comunicazione alla clientela recante l’invito a prendere urgentemente contatto con la filiale competente per ricevere informazioni sull’OPS in questione; in tale comunicazione, aveva specificato che il termine ultimo per poter dar corso alle disposizioni impartite dai clienti sarebbe stato il 6 marzo 2012. A seguito delle raccomandazioni Consob in materia, precisa di aver utilizzato ogni mezzo per garantire la massima tempestività per fornire una completa informativa alla clientela: rendicontazione elettronica tramite il servizio di Internet Banking; telegramma; contatti telefonici.

Sottolinea, poi, la banca di aver consegnato agli interessati il Documento Informativo Sintetico, recante le informazioni di dettaglio sui termini dell’offerta; in tale contesto, era stato anche fatto presente che la banca si trovava in una situazione di conflitto di interessi rispetto all’iniziativa lanciata dalla Repubblica Ellenica.

Precisa, quindi, la banca di non aver prestato alcun servizio di consulenza, lasciando ai ricorrenti la decisione di aderire o meno all’offerta; inoltre, in relazione alla lamentela circa le CAC (clausole di azione collettiva), sottolinea che tali clausole erano state introdotte dalla Repubblica Ellenica per riservarsi la possibilità di estendere le conseguenze dell’OPS anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione, in caso di raggiungimento di una percentuale minima di adesione allo *swap*.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che i ricorrenti, in data 13 gennaio 2010, hanno acquistato nominali €10.000,00 obbligazioni “Hellenic Rep 4,7% 24” e, in data 21 febbraio 2012, nominali €5.000,00 obbligazioni “Grecia 4,3% 09-12”.

Rileva poi il Collegio che il 24 febbraio 2012 il Governo Greco ha lanciato un’OPS sui predetti titoli; la banca ha affermato di aver inviato, in data 27 febbraio 2012, una comunicazione ai ricorrenti, via posta ordinaria, con la quale si precisava che, alla luce della predetta iniziativa, era necessario “recarsi con urgenza presso la filiale o contattare il gestore di riferimento non oltre le ore 15,00 del giorno 6 marzo 2012; la banca ha, inoltre, dichiarato, di aver inviato, in data 2 marzo 2012, tale comunicazione anche all’indirizzo di posta elettronica dei ricorrenti, allegando i termini e le condizioni dell’offerta di scambio. Il 5 marzo 2012 il ricorrente ha sottoscritto, consegnandolo in filiale, il “Documento informativo – Offerta di scambio sui titoli della Repubblica Ellenica”; tale documento, oltre a descrivere i termini e le condizioni dell’offerta, contiene una sezione apposita dedicata alla descrizione dei “Rischi-Conflitti di interesse”. In particolare, è evidenziato che “il Gruppo Intesa SanPaolo si trova in una situazione di conflitto di interessi in quanto detiene in proprietà titoli oggetto dell’operazione medesima”. Sempre nel citato “Documento”, prevede che, in relazione alla presenza di un conflitto di interessi, “alla complessità dell’offerta e agli elementi di incertezza circa l’esito della medesima e delle conseguenze per la clientela *retail*, la banca si trova nell’impossibilità di formulare valutazioni circa la convenienza economica per i clienti nella scelta di adesione o non adesione all’invito; i clienti devono valutare autonomamente le condizioni

dell'offerta anche alla luce dei propri obiettivi di investimento e della coerenza del proprio portafoglio rispetto a tali obiettivi”.

Pertanto, il Collegio, non riscontrando irregolarità nel comportamento della banca in ordine al contenuto ed alla tempistica dell'informativa fornita ai ricorrenti, conclude per l'inaccogliabilità di tale capo del ricorso.

Per quanto attiene all'estensione obbligatoria dell'offerta in questione, il Collegio rileva che il 9 marzo 2012 la Repubblica Greca ha comunicato che era stato raggiunto il *quorum* minimo di adesioni per poter esercitare le CAC (clausole di azione collettiva) ed il 12 marzo 2012 ha comunicato l'attivazione di tali clausole con la conseguenza che l'OPS in discorso si sarebbe estesa anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione.

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

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

2.5.14. Swap su obbligazioni estere – Informativa alla clientela – Comunicazione del sito ove reperire informazioni ufficiali – Invio in allegato di tali informazioni – Congruità del comportamento

Deve reputarsi correttamente effettuata l'informativa della banca circa l'esistenza e le caratteristiche di un'operazione di swap su obbligazioni estere, qualora l'intermediario abbia comunicato al cliente il sito informatico dove reperire informazioni ufficiali sulla predetta offerta di scambio, inviando, peraltro, in allegato per e-mail il documento informativo presente sul citato sito web (decisione del 16 ottobre 2013, ricorso n. 270/2013).

Chiede il ricorrente il rimborso del valore nominale del titolo obbligazionario “GR0124031650 scad. 19/07/2019”, pari ad €15.000,00, oltre alle cedole associate a detto titolo ed agli interessi maturati e maturandi calcolati al tasso medio annuo dei titoli di Stato a far data dal 20 marzo 2012, “previa distrazione delle somme accreditate a seguito della disposizione di vendita dei n. 23 *minibond* ottenuti in concambio in conseguenza dello *swap*”.

Precisa il ricorrente che la banca aveva inviato al suo indirizzo di posta elettronica i moduli di adesione all'offerta relativa ai bond “Grecia” presenti sul suo dossier titoli e che gli stessi erano “in bianco”, per cui era stata scaricata sulla clientela la “piena comprensione delle opzioni in essi contenuti, nonché la possibilità di errori nella compilazione degli stessi, stante anche il ristrettissimo margine temporale concesso (un solo giorno)”; sottolinea, poi, che la banca gli aveva applicato commissioni e spese per €197,57 per l'esecuzione della disposizione di vendita dei n. 23 *minibond* ricevuti in cambio.

Lamenta, infine, il ricorrente che il Governo Greco aveva raggiunto il *quorum* minimo per poter trasformare l'adesione allo *swap* in un'operazione obbligatoria per tutti gli obbligazionisti con

“il colpevole e positivo concorso” della banca; ciò, aveva determinato l’applicazione delle cosiddette CAC.

Replica la banca che il ricorrente aveva acquistato il titolo obbligazionario in contestazione il 4 febbraio 2010, tramite il servizio di *trading on-line*; nel marzo 2012, la Repubblica Greca ha lanciato un’offerta di scambio e, essendo stata raggiunta una percentuale di adesione pari al 95,70%, il concambio predetto è diventato obbligatorio anche nei confronti degli obbligazionisti “non aderenti”.

Per quanto concerne la contestazione circa le commissioni, la banca precisa di aver applicato le spese contrattualmente previste; tuttavia, dichiara di aver proposto il ristoro forfettario di € 100,00.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, in data 21 dicembre 2007, ha sottoscritto il contratto per la prestazione dei servizi di investimento e, in pari data, ha compilato il questionario Mifid, risultando un investitore con un profilo di rischio “Bilanciato”; il 9 febbraio 2010 ha acquistato, tramite il servizio di *home banking* e in regime di esecuzione ordini, il titolo obbligazionario “Hellenic 6% 19 EU”, conferendo €15.052,32, per nominali €15.000,00.

Rileva il Collegio che, dalla documentazione inviata in copia dalla banca, risulta che il 1° marzo 2012 quest’ultima ha inviato al ricorrente un telegramma, invitandolo a recarsi “urgentemente presso l’agenzia di riferimento entro il 7 marzo per informazioni relative ad un’operazione di scambio sui titoli di debito greco (ellenico) detenuti nel suo portafoglio”; il 5 marzo 2012, la banca ha inviato un’e-mail al ricorrente, comunicando che “come da intese telefoniche, rimetto in allegato moduli dichiarazione relativi ai due bond Grecia presenti nel suo dossier titoli; (...) la prego di voler comunicare la sua decisione preferibilmente entro domani; (...) le trasmetto in allegato inoltre il link del sito dell’emittente, sul quale può reperire informazioni ufficiali sull’offerta: www.greekbonds.gr”. Il 5 marzo 2012 il ricorrente ha restituito, via e-mail, i due predetti formati relativi all’OPS del governo greco, dichiarando di non voler aderire all’offerta, di “essere stato informato dell’esistenza dell’operazione di cui sopra e delle sue caratteristiche e di essersi autonomamente determinato ad effettuare la presente operazione, non essendo stato sollecitato in alcun modo dalla banca a tal fine”. Il 16 marzo 2012 la banca ha inviato un altro telegramma al ricorrente, invitandolo a recarsi “urgentemente presso l’agenzia di riferimento entro il 21 marzo 2012 per informazioni relative ad un’operazione di scambio sui titoli di debito greco (ellenico) detenuti nel suo portafoglio”; il giorno stesso la banca, con apposita e-mail, ha comunicato al ricorrente la proroga dell’OPS ed i nuovi termini dell’operazione (21 marzo 2012), indicando l’indirizzo del sito sul quale reperire la relativa informativa “che ad ogni buon conto si allega”. Il 30 marzo 2012 la banca, con un ulteriore telegramma, ha comunicato al ricorrente una nuova proroga dell’OPS, avente come termine ultimo il 3 aprile 2012; il 13 aprile 2012, sempre con telegramma, la banca ha comunicato la proroga dell’OPS fino al 19 aprile 2012.

Stante quanto sopra esposto, ad avviso del Collegio, non risultano irregolarità nel comportamento della banca, sia per quanto attiene al contenuto che alla tempistica dell’informativa fornita al ricorrente; conclude, pertanto, per l’inaccogliabilità di tale capo del ricorso.

Riscontra, poi, il Collegio che l’offerta in discorso ha raggiunto la percentuale di adesione del 95,70%, per cui la Grecia ha approvato l’attivazione delle clausole di azione collettiva (CAC) e, come previsto dal documento sull’offerta predisposto dall’emittente, si è effettuato, anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all’offerta, il concambio delle obbligazioni in loro possesso. Il 18 aprile 2012, sul deposito titoli del ricorrente, sono stati accreditati i nuovi titoli ellenici derivanti dall’operazione di scambio in discorso.

Riscontra, quindi, il Collegio che, malgrado la nota di non adesione sottoscritta dal ricorrente in data 6 marzo 2012, le obbligazioni intestate al ricorrente sono state sottoposte al

concambio obbligatorio. Infatti, il 29 marzo 2012 la Repubblica Greca ha comunicato che era stato raggiunto il *quorum* minimo di adesioni per poter esercitare le CAC (clausole di azione collettiva), avvisando che sarebbero state attivate tali clausole, con la conseguenza che l'OPS in discorso si sarebbe estesa anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione.

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

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

Per quanto concerne infine il capo del ricorso avente ad oggetto presunte trattative avvenute tra la banca ed il Governo Greco per stabilire le condizioni della ristrutturazione del debito pubblico, nonché il contributo fornito dalla banca volto al raggiungimento dei *quorum* previsti per l'estensione automatica dell'accordo alla minoranza, il Collegio rileva che il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto dallo stesso sostenuto; del resto, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia potuto, in qualche modo, partecipare al processo decisionale che ha condotto il Governo Greco a delineare le caratteristiche dell'OPS in discorso.

Di conseguenza, il Collegio, ritenendo le predette asserzioni del ricorrente destituite di fondamento, conclude per l'inaccoglibilità di tale capo del ricorso.

2.5.15. Obbligazioni estere – Trasferimento presso intermediario italiano – Pagamento cedola – Applicazione ritenuta fiscale – Contestazione – Competenza dell'Ombudsman – Questione accessoria ad un'operazione di investimento

L'applicazione della ritenuta fiscale in occasione del pagamento della cedola relativa ad obbligazioni estere - pur riferendosi senza dubbio a problematiche di natura fiscale - deve considerarsi riconducibile, quale questione consequenziale e accessoria rispetto ad una operazione di investimento in prodotti finanziari, all'ambito di competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario, considerato anche il fatto che, in tal modo, si evita che il cliente bancario - proprio quando è alle prese con questioni di particolare complessità e difficoltà interpretativa, quali indubbiamente sono quelle afferenti il diritto tributario, già ritenute estranee alla propria cognizione da altro organismo ADR - possa trovarsi escluso del tutto dalla possibilità di ricorrere a sistemi di giustizia alternativa di tipo arbitrale (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 429/2013).

2.5.16. Acquisto obbligazioni all'estero - Trasferimento in Italia – Pagamento cedola – Applicazione della ritenuta fiscale – Mancato riconoscimento del credito d'imposta maturato all'atto dell'acquisto – Assenza di norme in materia – Assenza di accordi internazionali – Legittimità del comportamento della banca italiana

Non può essere accolta la lagnanza circa il danno subito per aver la banca effettuato una ritenuta d'imposta sull'intero importo della cedola percepita relativamente ad obbligazioni acquistate in Germania, non esistendo alcuna disposizione di legge che preveda, a carico della banca pagatrice, la possibilità di computare a favore del cliente (e quindi a carico del fisco italiano) il credito di imposta non ricevuto dallo Stato straniero; del resto, in assenza di accordi internazionali finalizzati ad evitare la doppia imposizione, l'intermediario, anche qualora avesse conoscenza, all'atto del trasferimento dei titoli, del mancato accredito d'imposta da parte della banca estera, dovrebbe comunque effettuare la trattenuta sul valore pieno della cedola incassata dall'investitore (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 429/2013).

Esponde il ricorrente di aver acquistato, durante la sua permanenza in Germania, obbligazioni provviste di cedola, per cui aveva dovuto pagare gli interessi maturati dal pagamento dell'ultima cedola fino al giorno dell'acquisto; precisa che, poiché la legge fiscale tedesca non lo prevedeva, non aveva ricevuto “un versamento di imposta, che solitamente si otteneva se si acquistava in Italia.

Sottolinea il ricorrente che, in data 16 settembre 2011, le citate obbligazioni erano state trasmesse presso una banca italiana, situata in Italia; il 17 ottobre 2011 gli era stata pagata la cedola annuale. Precisa che, sull'intero importo, la banca aveva effettuato un prelievo fiscale del 12,50%, senza tener presente che aveva pagato gli interessi al venditore, senza ricevere un accredito di imposta.

Atteso che secondo lui la banca italiana, al momento dell'ingresso dell'obbligazione in Italia, avrebbe dovuto pagare un versamento di imposta – naturalmente a carico del fisco italiano, perché solo così avrebbe ottenuto il diritto di tassare la cedola interamente – il ricorrente chiede di sapere come gli sarà rimborsato il danno causato dal rifiuto della banca di effettuare il versamento di imposta.

Replica la banca che nessuna negligenza è stata contestata in ordine all'operato della banca stessa con riferimento alla gestione fiscale dell'accredito degli interessi obbligazionari maturati il 17 ottobre 2011; inoltre, gli oneri connessi alla gestione sotto il profilo fiscale dell'operazione di trasferimento del titolo obbligazionario erano di competenza dell'intermediario presso il quale i titoli erano in deposito.

Premesso quanto sopra, il Collegio, dalla documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, osserva quanto segue.

Rileva, in via preliminare, il Collegio che il ricorrente ha precisato di aver precedentemente presentato ricorso, sul medesimo oggetto, all'Arbitro Bancario Finanziario, che ha dichiarato il ricorso irricevibile (decisione n.2373/2013 del 30.04.13, Collegio di Milano).

Acquisita copia della decisione, il Collegio rileva che l'Arbitro ha così motivato la decisione di irricevibilità:

“L'esame della corretta applicazione della normativa tributaria – salvo casi di errori eclatanti e tali, dunque, da far emergere con estrema chiarezza un inadempimento o una condotta illegittima dell'intermediario nei confronti della propria clientela – esula dalla cognizione dell'ABF, organo che non è investito di tale funzione e che non possiede le competenze necessarie per esprimere un giudizio sulla corretta esecuzione di un prelievo fiscale e/o sui criteri di calcolo che siano stati al proposito applicati e/o su eventuali diritti al rimborso di un'imposta versata (eventualmente anche attraverso meccanismi di compensazione), trattandosi di materia altamente

specialistica, estranea all'area del diritto civile che governa i rapporti banca-cliente e sovente soggetta ad interpretazioni non univoche e sovente mutevoli". Lo stesso Collegio giudicante richiama la conformità della decisione a numerosi precedenti giurisprudenziali di tutti i tre Collegi ABF.

Il Collegio Ombudsman - quale organismo di risoluzione alternativa delle controversie nel settore bancario aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettati al titolo VI del Testo unico bancario - ritiene che non vi siano motivi per non sottoporre alla propria cognizione la controversia oggetto del presente ricorso. Ciò in quanto la questione sollevata dal ricorrente (secondo la prospettazione da lui fattane), pur riferendosi senza dubbio a problematiche di natura fiscale, è pur sempre riconducibile, quale questione consequenziale e accessoria rispetto ad una operazione di investimento in prodotti finanziari, all'ambito di competenza di questo Collegio (v. precedente decisione Ombudsman del 24 aprile 2013, ricorso n. 1122/2012).

Tale orientamento ha oltre tutto il pregio di evitare che il cliente bancario - proprio quando è alle prese con questioni di particolare complessità e difficoltà interpretativa, quali indubbiamente sono quelle afferenti il diritto tributario, per i motivi fondatamente richiamati nella sopra citata decisione dell'ABF - possa trovarsi escluso del tutto dalla possibilità di ricorrere a sistemi di giustizia alternativa di tipo arbitrale (ABF ovvero Ombudsman-Giurì bancario, nei rispettivi ambiti di competenza).

Venendo al merito del ricorso, osserva il Collegio che il ricorrente lamenta di aver subito un danno dalla banca, per avere questa effettuato una ritenuta d'imposta sull'intero importo facciale della cedola percepita. Premesso che, avendo acquistato in Germania le relative obbligazioni corrispondendo al venditore il rateo di interessi maturato al giorno di acquisto, senza beneficiare di "versamento di imposta" (*rectius*: "credito di imposta"), non essendo tale possibilità prevista dalla legge fiscale tedesca, e che successivamente aveva trasferito le predette obbligazioni presso la banca italiana, l'errore della banca italiana, ad avviso del ricorrente, sarebbe consistito nel non avere computato a suo favore (e quindi a carico del fisco italiano), il credito di imposta non ricevuto in Germania. Peraltro, a sostegno della sua lagnanza, il ricorrente non fa riferimento ad alcuna disposizione normativa emanata in merito in Italia.

Rileva sul punto il Collegio che in effetti non esiste alcuna disposizione di legge che preveda, a carico della banca pagatrice, un modo di procedere conforme a quanto richiesto dal ricorrente. Va infatti precisato che situazioni del tipo di quella in cui si è trovato coinvolto il ricorrente possono essere regolate esclusivamente sulla base di accordi internazionali aventi lo scopo di evitare la doppia imposizione, accordi che, a quanto è dato di conoscere, non risultano stipulati, con riguardo allo specifico caso segnalato dal ricorrente, tra i due Paesi coinvolti.

Stando così le cose, la banca, anche se avesse avuto conoscenza, all'atto del trasferimento dei titoli, del mancato accredito d'imposta da parte della banca tedesca - conoscenza che peraltro non risulta comprovata dalla documentazione agli atti - avrebbe comunque dovuto operare, in assenza di una specifica norma che a ciò la autorizzasse, la trattenuta del 12,50% (aliquota vigente all'epoca) sul valore pieno della cedola incassata dal proprio cliente.

Non ravvisandosi alcuna responsabilità nell'operato della banca convenuta, il Collegio dichiara il ricorso non accoglibile.

2.5.17. Acquisto di obbligazioni sul mercato secondario – Mancata consegna del prospetto informativo – Legittimità – Mancata informativa sullo stacco cedolare – Contestazione – Fondatezza – Acquisizione dell’informazione al momento del mancato pagamento della cedola – Decorrenza dei termini per la presentazione del reclamo – Dies a quo coincidente con data di conoscenza delle condizioni del prestito obbligazionario

Qualora il cliente sostenga di non aver mai ricevuto in consegna il prospetto informativo e di essere venuto a conoscenza, solo al momento della scadenza del titolo, della circostanza che l’obbligazione da lui acquistata non avrebbe corrisposto alcuna cedola per l’anno 2013, il termine di due anni di cui all’art. 7, comma 1, lett. a), del Regolamento decorre dal momento in cui il cliente è venuto a conoscenza delle condizioni contrattuali relative al prestito obbligazionario, stante che la banca ha confermato di non aver consegnato all’investitore il predetto prospetto informativo (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 685/2013).

Esponde il ricorrente che tra il 19 novembre 2009 ed il 30 giugno 2011 aveva acquistato cinque *tranches* di obbligazioni “Barclays”; precisa che il predetto titolo gli era stato presentato “come a tasso fisso, con cedola annuale del 2,30% lordo al giorno 30 del mese di giugno”.

Lamenta il ricorrente che la cedola finale relativa all’anno 2013 non gli era stata corrisposta e, informatosi in filiale, aveva appreso che, nel prospetto informativo – a lui mai consegnato – era, invece, indicato che, nell’ultimo anno di vita, l’obbligazione non avrebbe garantito alcuna cedola.

Atteso che, dalla documentazione a lui consegnata al momento dei citati cinque acquisti, non risultava alcuna limitazione per la cedola finale, il ricorrente chiede che la banca gli riconosca la somma di €3.680,00, pari alla cedola che avrebbe dovuto percepire.

Replica la banca che gli acquisti erano stati effettuati sul mercato secondario; non trattandosi di obbligazioni acquistate in fase di collocamento, precisa che non vigeva l’obbligo di consegnare copia del prospetto informativo.

Eccepisce, inoltre, la banca l’inammissibilità del ricorso, poiché il reclamo non era stato presentato entro il termine di due anni dai fatti oggetto della controversia.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente ha acquistato obbligazioni “Barclays 13LX eur/Usd” nelle seguenti cinque *tranches*: n. 99.000 il 19 novembre 2009; n. 1.000 il 29 luglio 2010; n. 60.000 l’11 settembre 2011; n. 30.000 il 16 giugno 2011; n. 10.000 il 30 giugno 2011. Tutti i predetti acquisti sono stati effettuati in regime di “consulenza” e tutte le operazioni sono state valutate adeguate al profilo finanziario del ricorrente.

Ciò premesso, il Collegio, esaminando preliminarmente l’eccezione di inammissibilità sollevata dalla banca, prende atto che la banca ha dichiarato che “non trattandosi di obbligazioni acquistate in fase di collocamento non vigeva l’obbligo di consegnare copia del prospetto informativo”; con lettera del 23 luglio 2013, inviata al ricorrente, ha affermato che “il prospetto informativo (...) alla data del 30 giugno 2013, data di scadenza del titolo, prevedeva solo il rimborso del capitale”. Riscontra, poi, che la documentazione – acquisita agli atti - che il ricorrente afferma essergli stata consegnata prevede la corresponsione di una “cedola garantita” annuale pari al 2,30% a ciascuna “data di pagamento”, ovvero il 30 giugno. Nulla è previsto in merito alla cedola dell’ultimo anno (2013). La data di emissione delle obbligazioni era il 30 giugno 2008.

Considerato, quindi, che il ricorrente non aveva mai ricevuto in consegna il citato prospetto informativo e che è venuto a conoscenza della circostanza che l’obbligazione in discorso non avrebbe corrisposto alcuna cedola per l’anno 2013 solo successivamente alla scadenza del titolo (ovvero, una settimana dopo il 30 giugno 2013), il Collegio ritiene che il termine di due anni di cui all’art. 7, comma 1, lett. a), debba decorrere dall’8 luglio 2013.

Passando all'esame di merito del ricorso in oggetto, il Collegio rileva che, come sopra già specificato, solo il prospetto informativo conteneva una chiara indicazione circa il fatto che il titolo in oggetto non avrebbe corrisposto, a differenza degli anni precedenti, alcuna cedola al momento della scadenza (30 giugno 2013); invece, dalla documentazione consegnata al ricorrente tale circostanza non risulta.

Rammenta, in merito, il Collegio che l'art. 31 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 29 ottobre 2007, dispone quanto segue: "gli intermediari forniscono ai clienti o potenziali clienti una descrizione generale della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati, tenendo conto in particolare della classificazione del cliente come cliente al dettaglio o cliente professionale. La descrizione illustra le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate; la descrizione dei rischi include, ove pertinente per il tipo specifico di strumento e lo *status* e il livello di conoscenza del cliente, i seguenti elementi: *a*) i rischi connessi a tale tipo di strumento finanziario, compresa una spiegazione dell'effetto leva e della sua incidenza, 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". Ad avviso del Collegio, tali informazioni vanno, quindi, fornite dalla banca indipendentemente dal servizio di cui il cliente (o potenziale cliente) ha scelto (o sceglierà) di usufruire (consulenza, trasmissione/ricezione ordini, etc.), a maggior ragione quando, come nel caso di specie, l'investimento risulti essere avvenuto dietro prestazione del servizio di "consulenza" e "ad iniziativa della banca".

Rammenta, infine, il Collegio anche quanto stabilito all'art. 21 del Testo Unico della Finanza, ai sensi del quale, "nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: *a*) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti e per l'integrità dei mercati; *b*) acquisire le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati".

Pertanto, anche se la banca non aveva l'onere di consegnare al ricorrente il prospetto informativo, tuttavia il Collegio ritiene che avrebbe dovuto fornirgli, comunque, le informazioni che gli avrebbero consentito di adottare decisioni di investimento consapevoli; dichiara, quindi, la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo della cedola non corrisposta alla scadenza del 30 giugno 2013, nella misura del 2,30%, oltre agli interessi legali calcolati su detto importo, dalla data del 30 giugno 2013 fino a quella dell'effettivo pagamento.

2.5.18. Sottoscrizione obbligazioni – Prestazione del servizio di consulenza – Facoltà del cliente di chiedere copia del prospetto – Mancato accertamento della banca sull'effettiva consultazione e comprensione – Risarcimento del danno

La prestazione del servizio di consulenza, nell'ambito della sottoscrizione di un prestito obbligazionario, comporta l'obbligo della banca di accertarsi che l'investitore abbia preso visione del prospetto informativo, comprendendone il relativo contenuto e accettando, in modo consapevole, di procedere con l'esecuzione dell'investimento; pertanto, la banca non può lasciare alla mera facoltà del cliente la scelta se consultare o meno il citato prospetto, incorrendo altrimenti

nella violazione degli obblighi informativi posti a carico degli intermediari dalle disposizioni di legge e regolamentari in materia (decisione del 26 novembre 2013, ricorso n. 155/2013).

Espone la ricorrente di essere stata contattata dalla banca, nel mese di novembre 2011, per effettuare, quale amministratrice del fondo S.T, un investimento in titoli obbligazionari “Mediobanca 11-17 TM” e di aver chiarito al consulente della banca la necessità che l’investimento non presentasse il “benché minimo rischio” e che fosse facilmente liquidabile in qualsiasi momento senza costi; precisa di aver sottoscritto, in data 18 e 21 novembre 2011, obbligazioni “Mediobanca 11-17 TM” per un valore nominale complessivo pari ad €305.000,00, avendo ricevuto dalla banca rassicurazioni circa la rischiosità e la liquidabilità dei titoli; sottolinea, infine, di aver compreso successivamente che l’investimento in questione non era esente da rischi - come, invece, prospettato dalla banca - e di aver impartito all’intermediario, in data 28 febbraio 2012, l’ordine di vendere i titoli

Lamenta la ricorrente che, dal momento che l’ordine non era stato eseguito, aveva contattato, in data 2 marzo 2012, la banca per chiedere spiegazioni in merito all’accaduto e che il consulente della banca aveva risposto “di non aver eseguito l’ordine in ragione del fatto che nella giornata del 28 febbraio 2012 il titolo obbligazionario non era quotato e non poteva essere ceduto”; le aveva poi riferito che, nella giornata del 2 marzo “disinvestire il titolo sarebbe stato possibile ma con un perdita secca del 7-8% (tra commissioni di collocamento, componenti derivative implicite e contestuale svalutazione del titolo) per un perdita in denaro di circa €30.000,00”.

Presentato, in data 21 marzo 2012, reclamo alla banca, la quale respingeva ogni addebito con lettera del 30 maggio 2012, la ricorrente precisa di aver venduto, in diverse occasioni tra il 13 giugno 2012 ed il 9 gennaio 2013, parte delle obbligazioni sottoscritte (€ 66.000,00 di valore nominale complessivo), subendo una perdita complessiva pari ad € 7.719,98; premesso quanto sopra, la ricorrente - sostenendo di aver ricevuto nella fase precontrattuale informazioni “false e fuorvianti” circa le caratteristiche dei titoli in questione, “senza le quali non si sarebbe determinata a contrarre” – chiede l’intervento dell’Ombudsman affinché dichiari la banca tenuta “a risarcire [...] l’intero danno economico patito a causa del disinvestimento dei titoli per un ammontare certo di € 7.719,98”.

Replica la banca che aveva fornito alla ricorrente tutte le informazioni necessarie per effettuare in piena consapevolezza l’investimento in questione e che la sottoscrizione delle suddette obbligazioni rappresentava un investimento adeguato sia al profilo di rischio sia all’orizzonte temporale di investimento indicato dalla ricorrente nel questionario Mifid compilato e sottoscritto.

Il Collegio, esaminata la documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che la ricorrente, in qualità di amministratrice del “S. T”, ha sottoscritto, in data 18 novembre 2011, il contratto per la prestazione di servizi di investimento, optando per il servizio di “consulenza”; inoltre, in data 17 novembre 2011, ha compilato e sottoscritto il questionario MIFID “Corporate” ed ha individuato, in nome e per conto del “S. T.”, quali obiettivi di investimento il “prioritario incremento del capitale nel medio termine con moderata possibilità di perdite in conto capitale nel breve”, accettando il rischio di subire moderate perdite, “a fronte di livelli di rendimento consistenti/interessanti”, e quale orizzonte temporale dell’investimento, il “medio-lungo termine”.

Rileva, poi, il Collegio che la banca, svolgendo il servizio di “consulenza”, ha raccomandato alla ricorrente la sottoscrizione delle obbligazioni “Mediobanca 11-17 TM”, con scadenza nel 2017, che garantiscono, per il primo anno, una cedola trimestrale a tasso fisso pari al 5% annuo e, successivamente, una cedola variabile trimestrale indicizzata ai tassi di mercato; tali titoli sono stati intestati al “S. T.”. Sull’ordine di compravendita, la banca ha dichiarato di aver valutato l’investimento in questione adeguato al profilo finanziario dell’acquirente. Sempre sullo stesso

ordine, la ricorrente ha dichiarato di aver “acquisito le informazioni fornite sulle caratteristiche ed i rischi dello strumento finanziario [...]” e di aver preso visione del prospetto informativo relativo al titolo”; ha, infine, dichiarato di aver ricevuto le “condizioni definitive”.

Rileva, tuttavia, il Collegio che, alla sezione “Prospetto Informativo” dell’ordine di compravendita, è indicato quanto segue: “potete ottenere copia gratuita del prospetto, costituito (...) dalla Nota informativa (che comprende il regolamento) e della relativa Nota di sintesi, mediante semplice richiesta al nostro personale; (...) si invita l’investitore a leggere attentamente il paragrafo “fattori di rischio” contenuto nel prospetto”.

Rileva, in merito, il Collegio che, nonostante la banca abbia prestato nell’operazione in questione il servizio di consulenza, ha, tuttavia, lasciato alla mera facoltà del ricorrente la scelta se consultare o meno il prospetto informativo – contenente tutti i documenti sopra citati – non curandosi di accertare che il ricorrente stesso, non solo avesse preso visione di tale prospetto, ma avesse anche compreso il relativo contenuto, accettando, in modo consapevole, di procedere con la sottoscrizione dell’investimento in contestazione. Ciò, in violazione dell’art. 31 del Regolamento Intermediario, ai sensi del quale “gli intermediari forniscono ai clienti o potenziali clienti una descrizione generale della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati, tenendo conto in particolare della classificazione del cliente come cliente al dettaglio o cliente professionale; la descrizione illustra le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate”. Altresì in violazione dell’art. 21, comma 1, del TUF, che dispone che “nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti e per l’integrità dei mercati”.

Rileva, inoltre, il Collegio che il predetto prospetto risulta essere stato redatto solo in lingua inglese e che, alla sezione “Avvertenza importante”, delle “Condizioni definitive” è riportato quanto segue: “l’acquisto dei titoli comporta rischi rilevanti ed è adatto soltanto per quegli investitori che hanno conoscenza ed esperienza finanziaria ed economica tali da permettere loro di valutare i rischi e il merito di un investimento nei titoli; prima di prendere una decisione di investimento, i potenziali compratori dovrebbero assicurarsi di comprendere la natura dei titoli e il grado della loro esposizione ai rischi e dovrebbero considerare con attenzione, alla luce delle proprie condizioni finanziarie e degli obiettivi di investimento, tutte le informazioni esposte nel Prospetto di Base (inclusi i fattori di rischio a cui si fa riferimento nelle Condizioni Definitive, ivi inclusa la Parte C)”. E’ chiaro, quindi, che, essendo stato prestato - nel caso in esame - il servizio di consulenza, la banca avrebbe dovuto accertarsi del fatto che il ricorrente avesse pienamente compreso la natura ed i rischi dell’investimento in oggetto; dalla documentazione agli atti emerge, invece, che la banca non ha compiuto tale accertamento, lasciando la possibilità al ricorrente di ottenere copia della documentazione contrattuale riportante le caratteristiche dell’investimento e, in buona sostanza, di valutare “in proprio” la rischiosità dell’investimento.

Il Collegio rileva, poi, che, sull’ordine di compravendita, è riportata la seguente dicitura: “strumento finanziario non quotato sui mercati regolamentati”; è poi presente la seguente indicazione: “lo strumento è stato classificato come liquido in quanto è stata attestata una delle seguenti condizioni: 1) quotazione su un mercato regolamentato; 2) definizione regole interne di negoziazione”. Dato che il titolo in oggetto risulta essere “non quotato”, il Collegio riscontra che la predetta Parte C) delle “Condizioni definitive”, dal titolo “Mercato secondario – clausole sulla liquidità”, prevede che “al fine di sostenere il corso delle obbligazioni, l’emittente e il collocatore hanno sottoscritto un accordo in forza del quale Banca Aletti provvederà all’acquisto dagli investitori delle obbligazioni ad un prezzo non inferiore al prezzo a *spread* di emissione fino a

concorrenza del 10% dell'importo nominale complessivamente ed effettivamente collocato ed emesso delle obbligazioni”.

Nota, inoltre, il Collegio che, alla voce “Fattori di rischio” della Nota di Sintesi, è indicato che “al momento dell'emissione, i titoli potrebbero non avere un mercato consolidato di negoziazione e questo mercato potrebbe non svilupparsi mai; (...) non è possibile prevedere il prezzo al quale i titoli negozieranno nel mercato secondario o se tale mercato sarà liquido o illiquido; (...) l'emittente, pur non essendovi obbligato, può acquistare in qualsiasi momento i titoli a qualsiasi prezzo nel mercato; (...) nella misura in cui un'emissione di titoli divenga illiquida, un investitore potrebbe (...) dover attendere fino alla Data di Esercizio (...) per realizzare il valore”.

Osserva, in merito, il Collegio che la banca, pur essendo le obbligazioni in oggetto un prodotto finanziario illiquido, non ha chiaramente indicato in alcun documento contrattuale che si trattava di un investimento rientrante nella predetta tipologia di strumenti finanziari. Osserva, infatti, che per prodotti finanziari illiquidi si intendono quelli che determinano per l'investitore ostacoli o limitazioni allo smobilizzo entro un lasso di tempo ragionevole, a condizioni di prezzo ragionevoli.

Rammenta, in proposito, il Collegio che, con comunicazione n. 9019104 del 2 marzo 2009 intitolata “Il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi”, la Consob ha disposto “misure di trasparenza” riferite proprio a questa specifica tipologia di prodotti. In primo luogo, ha previsto – tra gli obblighi di trasparenza *ex ante* – quello di effettuare “la scomposizione delle diverse componenti che concorrono al complessivo esborso finanziario sostenuto dal cliente per l'assunzione della posizione nel prodotto illiquido, distinguendo tra *fair value* e costi che gravano, implicitamente o esplicitamente, sul cliente; a quest'ultimo è fornita indicazione del valore di smobilizzo dell'investimento nell'istante immediatamente successivo alla transazione, ipotizzando una situazione di invarianza delle condizioni di mercato”. In secondo luogo, ha disposto che gli intermediari trasmettono ai clienti informazioni in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto, “con evidenziazione espressa delle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione”; qualora “l'unica fonte di liquidità è costituita dallo stesso intermediario” devono essere precisate “le regole di *pricing* nel caso applicate”. Sono, di seguito, previsti “presidi di correttezza in relazione alle modalità di *pricing*”. Infine, l'intermediario è tenuto ad inserire “nell'apposito set informativo confronti con prodotti semplici, noti, liquidi ed a basso rischio di analogia durata e, ove esistenti, con prodotti succedanei di larga diffusione e di adeguata liquidità; (...) gli elementi informativi indicati potranno essere contenuti in una scheda prodotto”.

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

Rileva il Collegio che i summenzionati dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo non risultano essere stati soddisfatti nella fattispecie in esame, stante la mancata adozione delle sopra citate “misure di trasparenza” nel Regolamento e la generica informativa presente sia nella “scheda sintetica”, che nelle “condizioni definitive” in merito al “rischio di liquidità”.

Di conseguenza, il Collegio ritiene che il danno lamentato dalla ricorrente sia imputabile a responsabilità della banca; dichiara, pertanto, al stessa 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 ristorare il fondo ricorrente degli importi delle

perdite subite all'atto dei disinvestimenti del 18 giugno, 19 giugno, 26 luglio, 16 agosto, 25 ottobre e 29 ottobre 2012 e del 14 gennaio 2013, pari, rispettivamente, a €733,96, €2.656,57; €1.152,92, €839,52, €1.071,96, €533,49 e €731,13, maggiorati degli interessi legali dalle rispettive date sopra richiamate fino alla data di pagamento.

2.6. Prodotti derivati

2.6.1. *Questionario Mifid del cliente – Mancanza di conoscenza ed esperienza su derivati – Sottoscrizione di prodotti derivati di natura opzionaria – Investimento con grado di rischio “molto alto” - Invalidità del contratto*

Qualora il cliente, nel compilare il questionario Mifid, abbia dichiarato di non avere conoscenze finanziarie ed esperienza in strumenti derivati, deve considerarsi non validamente perfezionato il contratto relativo alla sottoscrizione di certificati definiti, all'interno della documentazione di offerta, quali prodotti derivati di natura opzionaria con grado di rischio “molto alto”(decisione del 26 giugno 2013, ricorso n. 238/2013).

2.6.2. *Sottoscrizione di certificati – Rischio di liquidità – Carente informativa della banca – Mancanza di trasparenza e correttezza – Invalidità del contratto*

Stante la mancata adozione, da parte della banca, delle “misure di trasparenza” e dei “presidi di correttezza” stabiliti dalla normativa Consob in materia di collocamento di prodotti finanziari illiquidi, non può considerarsi validamente effettuata la sottoscrizione di certificati il cui documento d'offerta indichi la presenza di un rischio di liquidità tale che “potrebbe risultare difficile o anche impossibile liquidare l'investimento prima della scadenza” (decisione del 26 giugno 2013, ricorso n. 238/2013).

Lamenta il ricorrente di essere stato indotto dalla banca all'acquisto di un prodotto finanziario molto complesso, nonostante avesse fatto presente che aveva intenzione di effettuare investimenti che proteggessero il capitale; chiede, quindi, l'annullamento dell'operazione in questione, considerato che, se non avesse subito “pressanti consigli” dal personale della banca, non avrebbe mai sottoscritto uno strumento finanziario così speculativo.

Replica la banca che aveva correttamente adempiuto agli obblighi informativi stabiliti in materia e che l'investimento in esame era risultato adeguato al profilo di rischio del ricorrente.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, in data 26 maggio 2011 ha sottoscritto il titolo “Autocallable Step Plus su azioni – Autocallable Step Plus Mediobanca Protezione 70% - 10.12.2012”, conferendo € 5.000,00; riscontra che il 14 luglio 2009 il ricorrente ha compilato il questionario Mifid, dichiarando di avere un profilo di rischio “alto, disposto a sopportare significative perdite potenziali in conto capitale per puntare ad un obiettivo di forte crescita del suo capitale”. Ha, poi, dichiarato di voler “far crescere in modo significativo il suo capitale nel medio-lungo periodo, anche a fronte di rischi collegati a forti oscillazioni dei mercati”.

Rileva, poi, il Collegio che, sul modulo di sottoscrizione, è indicato che la banca ha prestato il “servizio di consulenza”; è poi indicato che lo “strumento finanziario non [è] quotato sui mercati regolamentati”; sul “modulo raccomandazione” la banca, nell'effettuare la valutazione di

adeguatezza, ha ritenuto l'investimento "adeguato alla profilatura del cliente". Infine, sul documento di sottoscrizione, è presente la seguente dicitura: "potete ottenere copia gratuita della nota informativa (che comprende il regolamento) e della relativa nota di sintesi, mediante semplice richiesta al nostro personale; tutti i documenti citati sono altresì disponibili gratuitamente sul sito internet dell'emittente; l'investitore attesta di aver ricevuto le condizioni definitive dell'offerta relative allo strumento finanziario sopra indicato e di accettarne termini e condizioni".

Il Collegio, dall'esame delle "Condizioni definitive" rileva quanto segue: "i certificati sono prodotti derivati di natura opzionaria; (...) rappresenta un investimento altamente volatile; l'investitore deve tenere presente che potrà perdere l'intera somma utilizzata per l'acquisto del certificato più le commissioni; l'investitore e l'intermediario devono verificare se l'investimento è adeguato per l'investitore, con particolare riferimento alla situazione patrimoniale, agli obiettivi di investimento e alla esperienza nel campo degli investimenti in strumenti finanziari derivati di quest'ultimo". Segue, poi, un lungo elenco dei fattori di rischio collegati all'investimento: rischio di credito per l'investitore; rischio di perdita del capitale investito; rischio di deterioramento del merito di credito dell'emittente; rischio relativo alla dipendenza del valore del sottostante; rischio relativo al verificarsi dell'evento di rimborso anticipato; rischio relativo al limite di redditività; rischio relativo alla possibilità che la cedola finale plus sia uguale a zero, rischi relativi alla struttura dei certificati; rischio relativo alle opzioni che compongono il certificato; rischio relativo al livello di protezione; rischio relativo alle commissioni di esercizio/negoziazione; rischio relativo alla quotazione; rischio relativo all'assenza di interessi/dividendi; rischio di liquidità (...), potrebbe pertanto risultare difficile o anche impossibile liquidare il proprio investimento prima della scadenza; rischio di conflitti di interesse; rischi conseguenti agli sconvolgimenti di mercato; rischi relativi alle modifiche del regolamento; rischi connessi all'assenza di *rating* dei certificati; rischio di assenza di informazioni successive all'emissione; rischio di cambiamento del regime fiscale".

Ciò premesso, il Collegio rileva che il ricorrente, nel questionario Mifid sopra richiamato, ha dichiarato di non avere conoscenze finanziarie sui derivati e di non avere esperienza in strumenti derivati (opzioni, certificates, etc.); rileva, inoltre, che – stante il predetto elenco dei rischi insiti nell'investimento in contestazione – quest'ultimo, ad avviso del Collegio, debba essere classificato quale operazione finanziaria con grado di rischio "molto alto", ossia superiore rispetto al profilo di rischio del ricorrente, quale globalmente emerge dalla lettura del questionario Mifid da lui compilato.

Infine, il Collegio rileva che, sebbene nel caso di specie si sia in presenza di un "prodotto finanziario illiquido", nessuno dei documenti informativi consegnati al ricorrente evidenzia, in modo chiaro e trasparente, che il titolo sottoscritto rientri in tale tipologia di strumenti finanziari. Tantomeno, risultano rispettati i dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo stabiliti, in materia, 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", nella quale sono previste determinate "misure di trasparenza" e "presidi di correttezza in relazione alla verifica dell'adeguatezza degli investimenti" da adottare da parte dell'intermediario collocatore.

Il Collegio, considerato tutto quanto sopra esposto, ritiene che il contratto relativo ai menzionati certificati non possa ritenersi validamente perfezionato; dichiara, quindi, la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente la somma di € 5.000,00, oltre agli interessi legali maturati su tale importo dalla data di sottoscrizione sino a quella dell'effettivo pagamento, dietro retrocessione dei titoli da parte del ricorrente.

2.6.3. Sottoscrizione di certificates – Prodotto derivato di natura opzionaria – Assenza di conoscenza ed esperienza da parte del cliente – Livello di rischio “molto alto” dell’investimento – Profilo di rischio del cliente “medio-alto” – Inadeguatezza dell’operazione – Invalidità del contratto

Qualora il cliente abbia dichiarato, compilando il questionario Mifid, di non avere esperienza e conoscenza in materia di strumenti derivati e di avere un profilo di rischio “medio-alto”, non può ritenersi validamente perfezionato il contratto di sottoscrizione di certificati che costituiscono prodotti derivati di natura opzionaria con livello di rischio “molto alto”, essendo la predetta operazione finanziaria non adeguata al profilo dell’investitore (decisione del 26 giugno 2013, ricorso n. 119/2013).

Chiede il ricorrente il rimborso delle perdite attribuibili: a) all’investimento “Gestielle TR OB Ced P”; b) all’investimento nel titolo “ATIT 132E16”; quantifica il danno subito in €8.250,00, precisando che non era stato messo al corrente, in occasione della sottoscrizione, dei rischi insiti nei due investimenti.

Replica la banca che il ricorrente era stato informato sulle caratteristiche e sulla natura degli investimenti in contestazione.

Per quanto riguarda la prima operazione di investimento, il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, che il ricorrente, in data 29 giugno 2010, ha sottoscritto, unitamente alla Sig.ra (...), il fondo “Gestielle Total Return Obiettivo Cedola”, conferendo € 20.000,00; l’investimento è stato effettuato in regime di consulenza e la banca ha valutato l’operazione “adeguata alla profilatura” dei sottoscrittori, “quale determinata dalle informazioni fornite”.

Il Collegio riscontra che, come risulta dal Regolamento, il fondo predetto ha un grado di rischio “medio-alto”; nel questionario Mifid, compilato dal ricorrente il 9 dicembre 2008, il ricorrente ha dichiarato di avere il seguente atteggiamento generale verso gli investimenti: “in caso di andamenti negativi dei mercati: perdita medio-alta; in caso di andamenti positivi dei mercati: rendimento alto”. Ha poi dichiarato di voler “far crescere in modo significativo il suo capitale, anche a fronte di rischi collegati a forti oscillazioni dei mercati”. La Sig.ra (...) ha compilato il questionario Mifid il 9 dicembre 2008, dichiarando di avere un livello di rischio “moderato: è disposta a correre un rischio minimo legandolo all’obiettivo di mantenere almeno allineato il capitale al suo valore reale”; ha, poi, dichiarato di voler “far crescere il suo capitale nel medio periodo accettando un rischio minimo”.

Pertanto, in considerazione del fatto che l’investimento in contestazione non risulta essere in linea con il profilo di rischio della cointestataria – e, quindi, non risulta essere per lei un’operazione “adeguata” – il Collegio ritiene che il contratto di sottoscrizione del fondo in esame non possa ritenersi validamente perfezionato nei confronti della Sig.ra (...).

Per quanto concerne poi il secondo investimento, concernente la sottoscrizione del titolo “Autocallable Step Plus su azioni italiane – Autocallable Step Plus Telecom Italia Protezione 80% - 22.02.2016”, effettuata dal solo ricorrente il 14 febbraio 2011, il Collegio rileva che, sul documento di sottoscrizione, è presente la seguente dicitura: “potete ottenere copia gratuita della nota informativa (che comprende il regolamento) e della relativa nota di sintesi, mediante semplice richiesta al nostro personale; tutti i documenti citati sono altresì disponibili gratuitamente sul sito internet dell’emittente; l’investitore attesta di aver ricevuto le condizioni definitive dell’offerta relative allo strumento finanziario sopra indicato e di accettarne termini e condizioni”.

Il Collegio, dall’esame delle “Condizioni definitive” rileva quanto segue: “i certificati sono prodotti derivati di natura opzionaria; (...) rappresenta un investimento altamente volatile;

l'investitore deve tenere presente che potrà perdere l'intera somma utilizzata per l'acquisto del certificato più le commissioni; l'investitore e l'intermediario devono verificare se l'investimento è adeguato per l'investitore, con particolare riferimento alla situazione patrimoniale, agli obiettivi di investimento e alla esperienza nel campo degli investimenti in strumenti finanziari derivati di quest'ultimo". Segue, poi, un lungo elenco dei fattori di rischio collegati all'investimento: rischio di credito per l'investitore; rischio di perdita del capitale investito; rischio di deterioramento del merito di credito dell'emittente; rischio relativo alla dipendenza del valore del sottostante; rischio relativo al verificarsi dell'evento di rimborso anticipato; rischio relativo al limite di redditività; rischio relativo alla possibilità che la cedola finale plus sia uguale a zero, rischi relativi alla struttura dei certificati; rischio relativo alle opzioni che compongono il certificato; rischio relativo al livello di protezione; rischio relativo alle commissioni di esercizio/negoziazione; rischio relativo alla quotazione; rischio relativo all'assenza di interessi/dividendi; rischio di liquidità (...), potrebbe pertanto risultare difficile o anche impossibile liquidare il proprio investimento prima della scadenza; rischio di conflitti di interesse; rischi conseguenti agli sconvolgimenti di mercato; rischi relativi alle modifiche del regolamento; rischi connessi all'assenza di *rating* dei certificati; rischio di assenza di informazioni successive all'emissione; rischio di cambiamento del regime fiscale".

Ciò premesso, il Collegio rileva che il ricorrente, nel questionario Mifid sopra richiamato, ha dichiarato di non avere conoscenze finanziarie sui derivati e di non avere esperienza in strumenti derivati (opzioni, certificates, etc.); rileva, inoltre, che – stante il predetto elenco dei rischi insiti nell'investimento in contestazione – quest'ultimo, ad avviso del Collegio, debba essere classificato quale operazione finanziaria con grado di rischio "molto alto", ossia superiore rispetto al profilo di rischio del ricorrente ("medio-alto").

Infine, il Collegio rileva che, sebbene nel caso di specie si sia in presenza di un "prodotto finanziario illiquido", nessuno dei documenti informativi consegnati al ricorrente evidenzia, in modo chiaro e trasparente, che il titolo "Autocallable Step Plus su azioni italiane – Autocallable Step Plus Telecom Italia Protezione 80% - 22.02.2016" rientri in tale tipologia di strumenti finanziari. Tantomeno, risultano rispettati i dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo stabiliti, in materia, 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", nella quale sono previste determinate "misure di trasparenza" e "presidi di correttezza in relazione alla verifica dell'adeguatezza degli investimenti" da adottare da parte dell'intermediario collocatore.

Il Collegio, considerato tutto quanto sopra esposto, ritiene che il contratto relativo ai menzionati certificati non possa ritenersi validamente perfezionato.

Pertanto, in relazione al primo investimento, il Collegio, considerato che il fondo è stato già liquidato dai contraenti, dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere alla sottoscrittrice la metà dell'eventuale differenza tra l'intera somma conferita al momento dell'acquisto e quanto globalmente ricevuto in sede di rimborso del fondo, oltre agli interessi legali maturati su tale somma dalla data di disinvestimento fino a quella dell'effettivo pagamento e gli interessi legali maturati sulla metà della somma inizialmente conferita dal momento della sottoscrizione fino alla data del rimborso.

In relazione alla seconda operazione finanziaria, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente la somma di €20.000,00, oltre agli interessi legali maturati su tale importo dalla data di sottoscrizione sino a quella dell'effettivo pagamento, dietro retrocessione dei titoli da parte del ricorrente.

2.6.4. Sottoscrizione di prodotti derivati di natura opzionaria – Dichiarazioni incongruenti sul questionario Mifid del cliente – Investimento con grado di rischio “molto alto” – Invalidità del contratto

Risultando incongruente la dichiarazione del cliente, contenuta all’interno del questionario Mifid, di non avere conoscenze finanziarie sui derivati e di avere, invece, esperienza sugli strumenti derivati (opzioni, certificates, etc.), non può ritenersi validamente perfezionato il contratto relativo alla sottoscrizione di certificati che costituiscono prodotti derivati di natura opzionaria (decisione del 26 giugno 2013, ricorso n. 175/2013).

2.6.5. Prodotto derivato di natura opzionaria – Documentazione contrattuale consegnata al cliente – Descrizione del prodotto come strumento “liquido” – Infondatezza

Qualora, nella documentazione contrattuale consegnata al cliente, lo strumento finanziario in contestazione venga definito “liquido”, pur non ricorrendo nessuna delle condizioni previste nella documentazione stessa (quotazione su un mercato regolamentato e definizione di regole interne di negoziazione), non può considerarsi validamente perfezionato il contratto di sottoscrizione, integrando tali fatti gli estremi della violazione di specifici dettami della Consob e del TUF in materia di trasparente e corretta informativa da fornire al cliente in modo da permettergli di adottare decisioni di investimento informate e da servire al meglio il suo interesse (decisione del 26 giugno 2013, ricorso n. 175/2013).

Chiede la ricorrente il rimborso delle perdite attribuibili all’investimento nel titolo “Aletti Certificate”, atteso che non era stata messa al corrente, in occasione della sottoscrizione, dei rischi insiti nell’operazione finanziaria in discorso.

Replica la banca che la ricorrente era stata informata sulle caratteristiche e sulla natura dell’investimento in contestazione.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 31 marzo 2011 la ricorrente ha sottoscritto l’ordine di acquisto del titolo “Autocallable Step Plus su azioni – Autocallable Step Plus Unicredit Protezione 75% - 10.04.2012” per un importo nominale di € 15.000,00; sul documento di sottoscrizione, è presente la seguente dicitura: “potete ottenere copia gratuita della nota informativa (che comprende il regolamento) e della relativa nota di sintesi, mediante semplice richiesta al nostro personale; tutti i documenti citati sono altresì disponibili gratuitamente sul sito internet dell’emittente; l’investitore attesta di aver ricevuto le condizioni definitive dell’offerta relative allo strumento finanziario sopra indicato e di accettarne termini e condizioni”.

Riscontra, poi, il Collegio che l’investimento è stato eseguito in regime di “consulenza” e che la banca ha classificato il servizio prestato come segue: “la consulenza sottostante è proattiva”; l’operazione è stata valutata “adeguata alla profilatura della cliente”. Infine, riscontra che, al momento della scadenza (10 aprile 2012), alla ricorrente sono stati accreditati €4.413,00.

Il Collegio, dall’esame delle “Condizioni definitive” rileva quanto segue: “i certificati sono prodotti derivati di natura opzionaria; (...) rappresenta un investimento altamente volatile; l’investitore deve tenere presente che potrà perdere l’intera somma utilizzata per l’acquisto del certificato più le commissioni; l’investitore e l’intermediario devono verificare se l’investimento è adeguato per l’investitore, con particolare riferimento alla situazione patrimoniale, agli obiettivi di investimento e alla esperienza nel campo degli investimenti in strumenti finanziari derivati di quest’ultimo”. Segue, poi, un lungo elenco dei fattori di rischio collegati all’investimento: rischio di

credito per l'investitore; rischio di perdita del capitale investito; rischio di deterioramento del merito di credito dell'emittente; rischio relativo alla dipendenza del valore del sottostante; rischio relativo al verificarsi dell'evento di rimborso anticipato; rischio relativo al limite di redditività; rischio relativo alla possibilità che la cedola finale plus sia uguale a zero; rischi relativi alla struttura dei certificati; rischio relativo alle opzioni che compongono il certificato; rischio relativo al livello di protezione; rischio relativo alle commissioni di esercizio/negoziazione; rischio relativo alla quotazione; rischio relativo all'assenza di interessi/dividendi; rischio di liquidità (...), potrebbe pertanto risultare difficile o anche impossibile liquidare il proprio investimento prima della scadenza; rischio di conflitti di interesse; rischi conseguenti agli sconvolgimenti di mercato; rischi relativi alle modifiche del regolamento; rischi connessi all'assenza di *rating* dei certificati; rischio di assenza di informazioni successive all'emissione; rischio di cambiamento del regime fiscale".

Ciò premesso, il Collegio rileva che la ricorrente, nel questionario Mifid compilato e sottoscritto il 16 maggio 2008, ha dichiarato di non avere conoscenze finanziarie sui derivati e di avere, invece, esperienza in strumenti derivati (opzioni, certificates, etc.); tali dichiarazioni, ad avviso del Collegio, risultano alquanto incongruenti. Rileva, inoltre, che – stante il predetto elenco dei rischi insiti nell'investimento in contestazione – quest'ultimo, ad avviso del Collegio, debba essere classificato quale operazione finanziaria con grado di rischio "molto alto", ossia superiore rispetto al profilo di rischio della ricorrente, quale globalmente emerge dalla lettura del questionario Mifid da lei compilato.

Infine, il Collegio rileva che, sebbene nel caso di specie si sia in presenza di un "prodotto finanziario illiquido", nessuno dei documenti informativi consegnati alla ricorrente evidenzia, in modo chiaro e trasparente, che il titolo acquistato dalla ricorrente rientri in tale tipologia di strumenti finanziari. Tantomeno, risultano rispettati i dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo stabiliti, in materia, 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", nella quale sono previste determinate "misure di trasparenza" e "presidi di correttezza in relazione alla verifica dell'adeguatezza degli investimenti" da adottare da parte dell'intermediario collocatore.

Nota, tra l'altro, il Collegio che, nel documento di sottoscrizione, è presente la seguente indicazione: "lo strumento è stato classificato come liquido in quanto è stata attestata una delle seguenti condizioni: quotazione su un mercato regolamentato; definizione regole interne di negoziazione". In realtà, la prima condizione non risulta essere attestata, anzi, sulla prima pagina del predetto modulo d'ordine è presente la seguente precisazione: "strumento finanziario non quotato sui mercati regolamentati". Per quanto concerne la seconda condizione, nota il Collegio che le citate "Condizioni definitive", al paragrafo "Rischio di liquidità", prevedono che l'emittente, non intendendo "richiedere l'ammissione a quotazione dei certificati (...), si riserva la facoltà di riacquistare i certificati in contropartita diretta con l'investitore al di fuori di qualunque struttura di negoziazione (...) a condizioni di prezzo significative, in conformità a regole interne; in generale, l'emittente non assume l'onere di controparte, non impegnandosi incondizionatamente al riacquisto di qualunque quantitativo di certificati su iniziativa dell'investitore; (...) nel paragrafo 6.3 della Nota Informativa sono indicati i criteri di determinazione del prezzo applicati in caso di riacquisto sul mercato secondario". Pertanto, a prescindere dal fatto che l'emittente non ha alcun obbligo, ma una semplice facoltà, di riacquisto dei certificati in questione, osserva il Collegio che, all'interno delle "Condizioni definitive", non risultano indicate le "regole interne di negoziazione", per le quali sembrerebbe esserci un rinvio al paragrafo 6.3 della Nota Informativa. Inoltre, in relazione a tale ultimo documento, la banca non ha fornito alcuna prova di avvenuta consegna alla ricorrente, limitandosi, come detto sopra, a lasciare la possibilità di avere copia della citata Nota rivolgendosi al "personale".

Il Collegio, considerato tutto quanto sopra esposto, ritiene che il contratto relativo ai menzionati certificati non possa ritenersi validamente perfezionato, sia per le incongruità presenti sul modulo di sottoscrizione, sia per la carenza di trasparenza e di corretta informativa nella redazione dei documenti contrattuali. Ciò, in violazione dell'art. 31, comma 1, del Regolamento Intermediari - ai sensi del quale la banca è tenuta a fornire all'investitore una descrizione generale degli strumenti finanziari trattati e tale "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" - e dell'art. 21, comma 1, del TUF - che dispone che "nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti e per l'integrità dei mercati".

Pertanto, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere alla ricorrente la differenza tra quanto pagato al momento dell'acquisto e quanto ricavato in sede di rimborso a scadenza, oltre agli interessi legali maturati su tale importo dalla data di rimborso sino a quella dell'effettivo pagamento, nonché gli interessi legali sull'intera somma investita a partire dalla data di acquisto sino a quella della scadenza del titolo.

3. SERVIZIO DI NEGOZIAZIONE TITOLI

3.1. Prestazione dei servizi di investimento

3.1.1. Policy di esecuzione ordini - Comunicazione alla clientela - Utilizzo sito web - Messa a disposizione in filiale - Inidoneità

Qualora la banca debba trasmettere informazioni di particolare delicatezza concernenti clausole che, se non accettate dalle controparti, potrebbero assumere il carattere di vessatorietà, le modalità di veicolazione di tali informazioni debbono conformarsi all'obbligo di trasparenza che la banca deve osservare nei rapporti con la clientela; in particolare, quando si tratti di comunicare la "policy per la negoziazione di azioni", la pubblicazione del relativo documento sul sito web e la sua messa a disposizione presso le filiali non possono ritenersi validi e idonei mezzi informativi, non garantendo una sicura conoscenza delle regole da parte degli investitori (decisione del 29 maggio 2013, ricorso n. 1008/2012).

Espongono i ricorrenti:

1. di aver sottoscritto, nel corso del tempo, 1.200 azioni della banca;
2. di aver venduto, tramite la banca, nel mese di marzo 2012, n. 130 dei predetti titoli;
3. di aver impartito all'intermediario, nei mesi di luglio ed agosto 2012, l'ordine di provvedere alla vendita "al meglio" delle rimanenti azioni di cui erano titolari;
4. che, nonostante i ripetuti solleciti, le azioni sono state vendute solo in data 7 gennaio 2013, al prezzo di €27,00.

Lamentano i ricorrenti che, a causa della condotta dilatoria della banca, l'operazione di vendita delle azioni si era perfezionata ad un prezzo meno conveniente rispetto a quello registratosi

quando l'ordine era stato in principio impartito e ritengono "che il ritardo nella vendita di tali strumenti quotati (nel periodo attorno ad un prezzo di €32,00) abbia causato [loro] un danno economico quantificabile in €5.350,00".

Replica la banca, affermando:

- a) che l'attività di negoziazione delle azioni proprie è svolta da un intermediario terzo indipendente (Banca IMI S.p.A. Milano) e che la banca, attraverso le proprie filiali, si limita a fornire un servizio di raccolta ordini di negoziazione relativi ai titoli ed a trasmetterli al predetto intermediario;
- b) che "la fase di negoziazione ha le caratteristiche proprie di una negoziazione "continua", pertanto gli ordini vengono eseguiti [...] non appena si verificano le condizioni di compatibilità tra ordini di acquisto e di vendita nel rispetto della priorità temporale. Si realizza una compravendita quando i prezzi dell'ordine di acquisto sono maggiori o uguali ai prezzi dell'ordine di vendita. Il prezzo di esecuzione è determinato dall'ordine impartito dal cliente che soddisfa la condizione sopra descritta, secondo l'inserimento cronologico degli ordini. La banca non interviene, quindi, in alcun modo né nel processo di formazione del prezzo né nella realizzazione delle compravendite".
- c) che l'attività di negoziazione delle azioni proprie e la modalità di formazione del prezzo di scambio dei titoli è descritta e regolamentata nel documento, conosciuto dai ricorrenti, "Policy per la negoziazione delle azioni emesse dalla Cassa di Risparmio", pubblicato sul sito della banca;
- d) che i ricorrenti, in data 5 dicembre 2002, avevano ciascuno sottoscritto 600 azioni della banca;
- e) che il ricorrente, in data 3 luglio 2012, aveva trasmesso alla filiale di riferimento della banca l'ordine di vendita di 130 azioni al prezzo di €32,60 e che l'operazione era stata eseguita lo stesso giorno;
- f) che i ricorrenti, in data 13 luglio 2012, avevano inviato alla filiale una lettera raccomandata, impartendo l'ordine di vendita "al meglio" delle rimanenti azioni a loro intestate;
- g) di aver contattato, per le vie brevi, i ricorrenti, in data 20 luglio 2012, per avvertirli che, ai sensi del punto 2.2.1. della "Policy per la negoziazione delle azioni emesse dalla Cassa di Risparmio", la banca non poteva ricevere e trasferire ordini "al meglio", ma era necessario indicare un prezzo determinato;
- h) che il divieto di impartire ordini "al meglio" è determinato dalla necessità di tutelare l'interesse degli azionisti, che potrebbe essere danneggiato da ordini eseguiti ad un prezzo particolarmente basso;
- i) che, di conseguenza, i ricorrenti avevano trasmesso alla filiale di riferimento gli ordini di vendita di 470 e 600 azioni, al prezzo di €32,60 "(ultimo prezzo scambiato, come da informativa settimanalmente pubblicata sul sito istituzionale della banca ed esposta nei locali delle filiali)"; l'operazione, tuttavia, non era andata a buon fine;
- j) che i ricorrenti in data 30 agosto 2012 avevano trasmesso nuovamente gli ordini di vendita, indicando come prezzo €31,30; anche, in questo caso l'operazione non era andata a buon fine;
- k) di aver ricevuto, in data 25 ottobre 2012, il reclamo dei ricorrenti a cui era seguito uno scambio di corrispondenza tra gli stessi e l'intermediario;
- l) che, in data 7 gennaio 2013, l'operazione di vendita si era perfezionata al prezzo di €27,00.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, rileva che la banca non ha accettato l'ordine di vendita "al meglio", impartito dai ricorrenti con la lettera del 13 luglio 2012, in quanto l'immissione nella "procedura titoli" di tale tipologia di ordini non era consentita dalla "Policy per la negoziazione delle azioni emesse" dalla Cassa medesima.

In effetti, l'articolo 2.2.1 della suddetta *Policy* prevede espressamente che “tutti gli ordini della clientela devono essere raccolti con l'indicazione del cliente di un limite di prezzo. Non sono ammessi ordini ‘al meglio’”.

Tale disposizione, come precisato dalla banca nelle sue difese, nasce dall'esigenza – dettata evidentemente da ragioni di politica aziendale – di evitare, per quanto possibile, il verificarsi di tensioni nel corso dei propri titoli, a tutela anche del più generale interesse di tutti gli azionisti.

Rileva peraltro il Collegio che una siffatta modalità operativa, contribuendo ad aumentare il “rischio di liquidità” del titolo, non possa essere unilateralmente imposta all'investitore, e che, invece, su di essa andrebbe specificatamente, e preventivamente (vale a dire, all'atto della sottoscrizione delle azioni), raccolto il consenso dell'investitore stesso.

Assume quindi rilevanza, al fine di un corretto esame della questione, preliminarmente verificare se, nel caso di specie, i ricorrenti fossero a conoscenza delle regole e delle limitazioni previste dalla predetta *Policy*.

A tal riguardo il Collegio prende atto che la banca ha dichiarato di avere pubblicato il predetto documento sul suo sito *web* e di averlo messo a disposizione della clientela presso le proprie filiali.

In merito, è opinione del Collegio che le predette modalità di veicolazione delle informazioni, adottate dalla banca, non si conformino all'obbligo di trasparenza che la banca deve osservare nei rapporti con la clientela, in special modo quando si tratti di trasmettere informazioni di particolare delicatezza concernenti clausole che, se non accettate dalle controparti, possono assumere il carattere di vessatorietà, mirate come sono a modificare comportamenti e prassi correntemente in uso per la negoziazione di prodotti finanziari.

In proposito, rileva incidentalmente il Collegio che la stessa banca sembra aver riconosciuto la inidoneità dei predetti strumenti informativi, posto che, dalla versione aggiornata al 24 settembre 2012 della *Policy*, si rileva che è ora previsto che il documento in questione è “richiamato nel contratto di negoziazione consegnato al cliente”, evidentemente al fine di garantire una sicura conoscenza delle regole in questione da parte degli investitori.

In definitiva, accertato che, nel caso in esame, non v'è prova che il documento *Policy* sia stato conosciuto dagli interessati, appare fondata l'aspettativa che i ricorrenti avevano circa la possibilità di una rapida liquidazione dei propri titoli ed è evidente quindi, considerato il calo registrato nelle quotazioni del titolo (dai primi di luglio 2012 all'epoca della poi realizzata vendita), che il ritardo nella esecuzione della vendita sia stata causa di danno per i clienti.

Non essendo peraltro possibile, ai fini della quantificazione del danno, fare sicuro riferimento ai prezzi correnti all'epoca del primo tentativo di vendita, non essendo possibile ipotizzare con certezza a quale prezzo la vendita sarebbe potuta avvenire (sia per l'aleatorietà, in sé, delle quotazioni che vanno formandosi nei mercati, sia perché va tenuto nel giusto conto il possibile effetto distorsivo che l'inserimento della clausola “al meglio” avrebbe in effetti potuto produrre rispetto alle quotazioni correnti), il Collegio ritiene di poter effettuare una valutazione in via equitativa del danno stesso, ragguagliandolo all'importo di €2.500,00.

Quanto sopra considerato, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della presente decisione e con invio all'Ombudsman della documentazione a comprova dell'avvenuta esecuzione – a versare ai ricorrenti la somma di €2.500,00, come sopra determinata.

3.1.2. Sottoscrizione certificati – Incongruità sul modulo di adesione all’offerta – Documentazione contrattuale carente di trasparenza e di informativa – Violazione norme Consob e del TUF – Invalidità del contratto

Deve ritenersi non validamente perfezionato il contratto di sottoscrizione di certificati qualora, nel modulo di adesione all’offerta, risultino presenti dichiarazioni incongrue (il cliente dichiara di avere esperienza, ma non conoscenza di strumenti derivati) e la documentazione contrattuale risulti carente di trasparente e corretta informativa (il prodotto viene definito liquido, pur non avendone le caratteristiche e la banca non ha fornito alcuna prova circa l’avvenuta consegna della nota informativa al cliente), integrando tali fatti gli estremi della violazione di quanto stabilito dalla Consob (fornire agli investitori un’informativa tale da garantire che il cliente adotti decisioni di investimento informate) e dal TUF (comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza per servire al meglio l’interesse del cliente (decisione del 26 giugno 2013, ricorso n. 175/2013).

Chiede la ricorrente il rimborso delle perdite attribuibili all’investimento nel titolo “Aletti Certificate”, atteso che non era stata messa al corrente, in occasione della sottoscrizione, dei rischi insiti nell’operazione finanziaria in discorso.

Replica la banca che la ricorrente era stata informata sulle caratteristiche e sulla natura dell’investimento in contestazione.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 31 marzo 2011 la ricorrente ha sottoscritto l’ordine di acquisto del titolo “Autocallable Step Plus su azioni – Autocallable Step Plus Unicredit Protezione 75% - 10.04.2012” per un importo nominale di € 15.000,00; sul documento di sottoscrizione, è presente la seguente dicitura: “potete ottenere copia gratuita della nota informativa (che comprende il regolamento) e della relativa nota di sintesi, mediante semplice richiesta al nostro personale; tutti i documenti citati sono altresì disponibili gratuitamente sul sito internet dell’emittente; l’investitore attesta di aver ricevuto le condizioni definitive dell’offerta relative allo strumento finanziario sopra indicato e di accettarne termini e condizioni”.

Riscontra, poi, il Collegio che l’investimento è stato eseguito in regime di “consulenza” e che la banca ha classificato il servizio prestato come segue: “la consulenza sottostante è proattiva”; l’operazione è stata valutata “adeguata alla profilatura della cliente”. Infine, riscontra che, al momento della scadenza (10 aprile 2012), alla ricorrente sono stati accreditati €4.413,00.

Il Collegio, dall’esame delle “Condizioni definitive” rileva quanto segue: “i certificati sono prodotti derivati di natura opzionaria; (...) rappresenta un investimento altamente volatile; l’investitore deve tenere presente che potrà perdere l’intera somma utilizzata per l’acquisto del certificato più le commissioni; l’investitore e l’intermediario devono verificare se l’investimento è adeguato per l’investitore, con particolare riferimento alla situazione patrimoniale, agli obiettivi di investimento e alla esperienza nel campo degli investimenti in strumenti finanziari derivati di quest’ultimo”. Segue, poi, un lungo elenco dei fattori di rischio collegati all’investimento: rischio di credito per l’investitore; rischio di perdita del capitale investito; rischio di deterioramento del merito di credito dell’emittente; rischio relativo alla dipendenza del valore del sottostante; rischio relativo al verificarsi dell’evento di rimborso anticipato; rischio relativo al limite di redditività; rischio relativo alla possibilità che la cedola finale plus sia uguale a zero; rischi relativi alla struttura dei certificati; rischio relativo alle opzioni che compongono il certificato; rischio relativo al livello di protezione; rischio relativo alle commissioni di esercizio/negoziazione; rischio relativo alla quotazione; rischio relativo all’assenza di interessi/dividendi; rischio di liquidità (...), potrebbe pertanto risultare difficile o anche impossibile liquidare il proprio investimento prima della

scadenza; rischio di conflitti di interesse; rischi conseguenti agli sconvolgimenti di mercato; rischi relativi alle modifiche del regolamento; rischi connessi all'assenza di *rating* dei certificati; rischio di assenza di informazioni successive all'emissione; rischio di cambiamento del regime fiscale".

Ciò premesso, il Collegio rileva che la ricorrente, nel questionario Mifid compilato e sottoscritto il 16 maggio 2008, ha dichiarato di non avere conoscenze finanziarie sui derivati e di avere, invece, esperienza in strumenti derivati (opzioni, certificates, etc.); tali dichiarazioni, ad avviso del Collegio, risultano alquanto incongruenti. Rileva, inoltre, che – stante il predetto elenco dei rischi insiti nell'investimento in contestazione – quest'ultimo, ad avviso del Collegio, debba essere classificato quale operazione finanziaria con grado di rischio "molto alto", ossia superiore rispetto al profilo di rischio della ricorrente, quale globalmente emerge dalla lettura del questionario Mifid da lei compilato.

Infine, il Collegio rileva che, sebbene nel caso di specie si sia in presenza di un "prodotto finanziario illiquido", nessuno dei documenti informativi consegnati alla ricorrente evidenzia, in modo chiaro e trasparente, che il titolo acquistato dalla ricorrente rientri in tale tipologia di strumenti finanziari. Tantomeno, risultano rispettati i dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo stabiliti, in materia, 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", nella quale sono previste determinate "misure di trasparenza" e "presidi di correttezza in relazione alla verifica dell'adeguatezza degli investimenti" da adottare da parte dell'intermediario collocatore.

Nota, tra l'altro, il Collegio che, nel documento di sottoscrizione, è presente la seguente indicazione: "lo strumento è stato classificato come liquido in quanto è stata attestata una delle seguenti condizioni: quotazione su un mercato regolamentato; definizione regole interne di negoziazione". In realtà, la prima condizione non risulta essere attestata, anzi, sulla prima pagina del predetto modulo d'ordine è presente la seguente precisazione: "strumento finanziario non quotato sui mercati regolamentati". Per quanto concerne la seconda condizione, nota il Collegio che le citate "Condizioni definitive", al paragrafo "Rischio di liquidità", prevedono che l'emittente, non intendendo "richiedere l'ammissione a quotazione dei certificati (...), si riserva la facoltà di riacquistare i certificati in contropartita diretta con l'investitore al di fuori di qualunque struttura di negoziazione (...) a condizioni di prezzo significative, in conformità a regole interne; in generale, l'emittente non assume l'onere di controparte, non impegnandosi incondizionatamente al riacquisto di qualunque quantitativo di certificati su iniziativa dell'investitore; (...) nel paragrafo 6.3 della Nota Informativa sono indicati i criteri di determinazione del prezzo applicati in caso di riacquisto sul mercato secondario". Pertanto, a prescindere dal fatto che l'emittente non ha alcun obbligo, ma una semplice facoltà, di riacquisto dei certificati in questione, osserva il Collegio che, all'interno delle "Condizioni definitive", non risultano indicate le "regole interne di negoziazione", per le quali sembrerebbe esserci un rinvio al paragrafo 6.3 della Nota Informativa. Inoltre, in relazione a tale ultimo documento, la banca non ha fornito alcuna prova di avvenuta consegna alla ricorrente, limitandosi, come detto sopra, a lasciare la possibilità di avere copia della citata Nota rivolgendosi al "personale".

Il Collegio, considerato tutto quanto sopra esposto, ritiene che il contratto relativo ai menzionati certificati non possa ritenersi validamente perfezionato, sia per le incongruità presenti sul modulo di sottoscrizione, sia per la carenza di trasparenza e di corretta informativa nella redazione dei documenti contrattuali. Ciò, in violazione dell'art. 31, comma 1, del Regolamento Intermediari - ai sensi del quale la banca è tenuta a fornire all'investitore una descrizione generale degli strumenti finanziari trattati e tale "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" - e dell'art. 21,

comma 1, del TUF – che dispone che “nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti e per l’integrità dei mercati”.

Pertanto, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere alla ricorrente la differenza tra quanto pagato al momento dell’acquisto e quanto ricavato in sede di rimborso a scadenza, oltre agli interessi legali maturati su tale importo dalla data di rimborso sino a quella dell’effettivo pagamento, nonché gli interessi legali sull’intera somma investita a partire dalla data di acquisto sino a quella della scadenza del titolo.

3.1.3. *Sottoscrizione prodotto finanziario - Intervento del promotore finanziario – Consegnata documentazione non corretta – Responsabilità solidale della banca – Risarcimento del danno*

Considerato che l’intermediario è solidalmente responsabile dei danni arrecati dai propri promotori finanziari, nel caso in cui il cliente abbia fatto legittimo affidamento sulla documentazione consegnatagli dal promotore in occasione dell’effettuazione di un investimento, la banca, attesa la probabile alterazione del testo del predetto documento, è tenuta al risarcimento del danno causato all’investitore, essendo stato quest’ultimo indotto in errore nella determinazione delle proprie scelte di investimento (decisione dell’11 settembre 2013, ricorso n. 374/2013).

Esponde la ricorrente che, a seguito della proposta del promotore finanziario della banca, aveva sottoscritto il prodotto finanziario “Sal. Oppenheim Cash Collect Certificate su DJ Euro SOTXX50” con scadenza 20 luglio 2012, per un importo pari ad €25.000,00; precisa di avere una propensione al rischio “praticamente nulla” e che il predetto promotore le aveva garantito che il citato prodotto era assolutamente sicuro “dal punto di vista del recupero integrale della somma investita”.

Sottolinea la ricorrente che le era stato fornito un depliant illustrativo sul quale era presente la seguente dicitura: “a scadenza, non un centesimo del capitale investito risulta a rischio, godendo l’investitore di una protezione del 100% del capitale investito in sede di emissione”; in realtà, al termine dell’investimento, aveva ricevuto solo € 13.651,70. Attesa la perdita subita, chiede il rimborso di €11.348,30.

Precisa, infine, la ricorrente che il citato promotore “ancora oggi (...) sosteneva che il prodotto gli era stato illustrato dai responsabili di (...) Sim come prodotto con garanzia di rimborso del 100% del capitale investito, tanto è vero che aveva formalizzato una lettera a (...) Banca, asserendo che il suo comportamento era corrispondente alle indicazioni fornite dal dipendente di (...) Banca”.

Replica la banca che l’investimento in contestazione era in linea con il profilo finanziario della ricorrente; precisa che tutta la documentazione informativa era stata correttamente consegnata al momento del perfezionamento del contratto.

Sottolinea, infine, la banca che il prospetto inviato in copia dalla ricorrente non era coerente con quello fornito dalla banca stessa ai propri promotori finanziari, tra i quali rientrava anche quello assegnato alla ricorrente.

Rileva, innanzi tutto, il Collegio che il 27 giugno 2007 la ricorrente ha sottoscritto la scheda di adesione al prodotto finanziario “Sal. Oppenheim – Protect Cash Collect Index Certificate”,

conferendo €25.000,00; in pari data, ha compilato la scheda finanziaria, dichiarando di avere una propensione al rischio ed una esperienza in materia di strumenti finanziari “alta”.

Riscontra, poi, il Collegio che la ricorrente, sul modulo di adesione, ha dichiarato di aver ricevuto copia della “Nota di sintesi” e delle “Condizioni Definitive” e di aver preso visione delle informazioni relative ai rischi connessi all’investimento; tra i rischi indicati nella “Nota di Sintesi”, vi è quello relativo al “rischio di perdita totale: (...) il rimborso dei certificati alle condizioni di rimborso più favorevoli possibili per l’investitore e/o il rimborso di una determinata somma non è altresì garantito; (...) l’investitore potrebbe addirittura subire la perdita totale del capitale investito”.

Rileva il Collegio che la ricorrente ha inviato copia del *depliant* illustrativo che asserisce essergli stato consegnato dal promotore finanziario; nella sezione “Principali vantaggi”, è presente la seguente indicazione: “una protezione aggiuntiva: inoltre, a scadenza, non un centesimo del capitale investito risulta a rischio, godendo l’investitore di una protezione del 100% del capitale investito in sede di emissione”; ha inoltre dichiarato di aver ricevuto il documento dal promotore della banca e di non averne mai ricevuto l’originale, bensì solo la copia fotostatica.

La banca ha invece inviato copia dello stesso documento che, nella medesima sezione, riporta la seguente dicitura: “una protezione aggiuntiva: rimborso di 1.000 euro per certificato se l’indice non viola la soglia del 60% del livello di emissione durante la vita del certificato”. Riscontra, in merito, che la banca ha dichiarato che tale prospetto è stato inviato per *e-mail*, in data 30 maggio 2007, ad una serie di promotori della banca, tra cui anche quello assegnato alla ricorrente, fornendo copia di archivio di una *mail* trasmessa ai suddetti promotori dall’ufficio “Marketing” avente ad oggetto “Circ 019-2007 Sal. Oppenheim: emissione Certificate Protect Cash Collect Index”, che allega, tra gli altri, il documento definito “Protect Cash Collect Certificate Flyer Commerciale”; la banca ha quindi esplicitamente dichiarato che “il citato prospetto non risulta essere coerente con quello fornito nel ricorso” dalla ricorrente.

Prende inoltre atto il Collegio che la ricorrente ha trasmesso copia della lettera sottoscritta dal suo promotore finanziario ed inviata alla banca, nella quale viene dichiarato: che aveva fatto sottoscrivere il prodotto alla cliente “seguendo le indicazioni dell’allora vostro dipendente sig. F.R., che presentò il prodotto a me ed altri colleghi magnificandone le qualità e le garanzie”; (...) vi chiedo se è possibile trovare delle soluzioni che permettano alla signora (...) di poter recuperare se non totalmente anche in parte la perdita subita”.

Il Collegio rileva ancora che la ricorrente ha dichiarato che “a quanto risulta alla sottoscritta, non solo (il promotore) non collabora più con (la banca), ma anche il sig. R.F., indicato (dal promotore) come dipendente della banca, e coordinatore dei suoi promotori finanziari è stato licenziato (dalla banca) ed allo stesso è stata revocata l’iscrizione all’albo dei soggetti abilitati”.

Prende atto il Collegio che la banca, mentre ha confermato l’intervenuta risoluzione del rapporto con il promotore in data 4 luglio 2012, null’altro ha dichiarato sullo specifico argomento.

Stante quanto rilevato dalle risultanze istruttorie, il Collegio ritiene di poter giungere alla conclusione che la descrizione degli eventi rappresentata dalla ricorrente si prospetti rispondente alla realtà dei fatti: ritiene cioè plausibile quanto da lei affermato circa le assicurazioni ricevute sulla garanzia di restituzione del capitale, supportate dalla consegna del foglio pubblicitario nella versione da lei prodotta agli atti.

La probabile alterazione del testo di tale documento non può, quindi, risultare a danno della cliente, che ha fatto legittimo affidamento su quanto prospettato dal promotore.

Considerato che le informazioni fornite alla cliente si sono rivelate non corrette, inducendola in errore nella determinazione delle proprie scelte di investimento; considerato che l’intermediario è solidalmente responsabile dei danni arrecati dai propri promotori finanziari; il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a versare

alla ricorrente, a titolo di risarcimento del danno subito, l'importo di €11.348,30, maggiorato degli interessi legali dalla data del disinvestimento alla data di esecuzione della presente decisione.

3.1.4. *Sottoscrizione obbligazioni estere – Prestazione del servizio di consulenza – Avvertenze contenute nel prospetto – Monito circa l'effettiva comprensione dei rischi – Onere a carico della banca*

Qualora nel prospetto informativo di un prestito obbligazionario sia contenuta un'avvertenza circa l'opportunità di comprendere, prima di effettuare l'investimento, la natura ed il grado di rischio dei titoli, la banca ha l'obbligo di accertarsi che il cliente abbia pienamente compreso tali caratteristiche, non potendo lasciare che quest'ultimo valuti "in proprio" la rischiosità dell'operazione (decisione del 26 novembre 2013, ricorso n. 155/2013).

Esponde la ricorrente di essere stata contattata dalla banca, nel mese di novembre 2011, per effettuare, quale amministratrice del fondo S. T., un investimento in titoli obbligazionari "Mediobanca 11-17 TM" e di aver chiarito al consulente della banca la necessità che l'investimento non presentasse il "benché minimo rischio" e che fosse facilmente liquidabile in qualsiasi momento senza costi; precisa di aver sottoscritto, in data 18 e 21 novembre 2011, obbligazioni "Mediobanca 11-17 TM" per un valore nominale complessivo pari ad €305.000,00, avendo ricevuto dalla banca rassicurazioni circa la rischiosità e la liquidabilità dei titoli; sottolinea, infine, di aver compreso successivamente che l'investimento in questione non era esente da rischi - come, invece, prospettato dalla banca - e di aver impartito all'intermediario, in data 28 febbraio 2012, l'ordine di vendere i titoli

Lamenta la ricorrente che, dal momento che l'ordine non era stato eseguito, aveva contattato, in data 2 marzo 2012, la banca per chiedere spiegazioni in merito all'accaduto e che il consulente della banca aveva risposto "di non aver eseguito l'ordine in ragione del fatto che nella giornata del 28 febbraio 2012 il titolo obbligazionario non era quotato e non poteva essere ceduto"; le aveva poi riferito che, nella giornata del 2 marzo "disinvestire il titolo sarebbe stato possibile ma con un perdita secca del 7-8% (tra commissioni di collocamento, componenti derivative implicite e contestuale svalutazione del titolo) per un perdita in denaro di circa €30.000,00".

Presentato, in data 21 marzo 2012, reclamo alla banca, la quale respingeva ogni addebito con lettera del 30 maggio 2012, la ricorrente precisa di aver venduto, in diverse occasioni tra il 13 giugno 2012 ed il 9 gennaio 2013, parte delle obbligazioni sottoscritte (€ 66.000,00 di valore nominale complessivo), subendo una perdita complessiva pari ad € 7.719,98; premesso quanto sopra, la ricorrente - sostenendo di aver ricevuto nella fase precontrattuale informazioni "false e fuorvianti" circa le caratteristiche dei titoli in questione, "senza le quali non si sarebbe determinata a contrarre" - chiede l'intervento dell'Ombudsman affinché dichiari la banca tenuta "a risarcire [...] l'intero danno economico patito a causa del disinvestimento dei titoli per un ammontare certo di € 7.719,98".

Replica la banca che aveva fornito alla ricorrente tutte le informazioni necessarie per effettuare in piena consapevolezza l'investimento in questione e che la sottoscrizione delle suddette obbligazioni rappresentava un investimento adeguato sia al profilo di rischio sia all'orizzonte temporale di investimento indicato dalla ricorrente nel questionario Mifid compilato e sottoscritto.

Il Collegio, esaminata la documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che la ricorrente, in qualità di amministratrice del "S.T.", ha sottoscritto, in data 18 novembre 2011, il contratto per la prestazione di servizi di investimento, optando per il servizio di "consulenza"; inoltre, in data 17 novembre 2011, ha compilato e sottoscritto il questionario MIFID

“Corporate” ed ha individuato, in nome e per conto del “S.T.”, quali obiettivi di investimento il “prioritario incremento del capitale nel medio termine con moderata possibilità di perdite in conto capitale nel breve”, accettando il rischio di subire moderate perdite, “a fronte di livelli di rendimento consistenti/interessanti”, e quale orizzonte temporale dell’investimento, il “medio-lungo termine”.

Rileva, poi, il Collegio che la banca, svolgendo il servizio di “consulenza”, ha raccomandato alla ricorrente la sottoscrizione delle obbligazioni “Mediobanca 11-17 TM”, con scadenza nel 2017, che garantiscono, per il primo anno, una cedola trimestrale a tasso fisso pari al 5% annuo e, successivamente, una cedola variabile trimestrale indicizzata ai tassi di mercato; tali titoli sono stati intestati al “S.T.”. Sull’ordine di compravendita, la banca ha dichiarato di aver valutato l’investimento in questione adeguato al profilo finanziario dell’acquirente. Sempre sullo stesso ordine, la ricorrente ha dichiarato di aver “acquisito le informazioni fornite sulle caratteristiche ed i rischi dello strumento finanziario [...]” e di aver preso visione del prospetto informativo relativo al titolo”; ha, infine, dichiarato di aver ricevuto le “condizioni definitive”.

Rileva, tuttavia, il Collegio che, alla sezione “Prospetto Informativo” dell’ordine di compravendita, è indicato quanto segue: “potete ottenere copia gratuita del prospetto, costituito (...) dalla Nota informativa (che comprende il regolamento) e della relativa Nota di sintesi, mediante semplice richiesta al nostro personale; (...) si invita l’investitore a leggere attentamente il paragrafo “fattori di rischio” contenuto nel prospetto”.

Rileva, in merito, il Collegio che, nonostante la banca abbia prestatato nell’operazione in questione il servizio di consulenza, ha, tuttavia, lasciato alla mera facoltà del ricorrente la scelta se consultare o meno il prospetto informativo – contenente tutti i documenti sopra citati – non curandosi di accertare che il ricorrente stesso, non solo avesse preso visione di tale prospetto, ma avesse anche compreso il relativo contenuto, accettando, in modo consapevole, di procedere con la sottoscrizione dell’investimento in contestazione. Ciò, in violazione dell’art. 31 del Regolamento Intermediario, ai sensi del quale “gli intermediari forniscono ai clienti o potenziali clienti una descrizione generale della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati, tenendo conto in particolare della classificazione del cliente come cliente al dettaglio o cliente professionale; la descrizione illustra le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate”. Altresì in violazione dell’art. 21, comma 1, del TUF, che dispone che “nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti e per l’integrità dei mercati”.

Rileva, inoltre, il Collegio che il predetto prospetto risulta essere stato redatto solo in lingua inglese e che, alla sezione “Avvertenza importante”, delle “Condizioni definitive” è riportato quanto segue: “l’acquisto dei titoli comporta rischi rilevanti ed è adatto soltanto per quegli investitori che hanno conoscenza ed esperienza finanziaria ed economica tali da permettere loro di valutare i rischi e il merito di un investimento nei titoli; prima di prendere una decisione di investimento, i potenziali compratori dovrebbero assicurarsi di comprendere la natura dei titoli e il grado della loro esposizione ai rischi e dovrebbero considerare con attenzione, alla luce delle proprie condizioni finanziarie e degli obiettivi di investimento, tutte le informazioni esposte nel Prospetto di Base (inclusi i fattori di rischio a cui si fa riferimento nelle Condizioni Definitive, ivi inclusa la Parte C)”. E’ chiaro, quindi, che, essendo stato prestatato - nel caso in esame - il servizio di consulenza, la banca avrebbe dovuto accertarsi del fatto che il ricorrente avesse pienamente compreso la natura ed i rischi dell’investimento in oggetto; dalla documentazione agli atti emerge, invece, che la banca non ha compiuto tale accertamento, lasciando la possibilità al ricorrente di ottenere copia della

documentazione contrattuale riportante le caratteristiche dell'investimento e, in buona sostanza, di valutare "in proprio" la rischiosità dell'investimento.

Il Collegio rileva, poi, che, sull'ordine di compravendita, è riportata la seguente dicitura: "strumento finanziario non quotato sui mercati regolamentati"; è poi presente la seguente indicazione: "lo strumento è stato classificato come liquido in quanto è stata attestata una delle seguenti condizioni: 1) quotazione su un mercato regolamentato; 2) definizione regole interne di negoziazione". Dato che il titolo in oggetto risulta essere "non quotato", il Collegio riscontra che la predetta Parte C) delle "Condizioni definitive", dal titolo "Mercato secondario – clausole sulla liquidità", prevede che "al fine di sostenere il corso delle obbligazioni, l'emittente e il collocatore hanno sottoscritto un accordo in forza del quale Banca Aletti provvederà all'acquisto dagli investitori delle obbligazioni ad un prezzo non inferiore al prezzo a *spread* di emissione fino a concorrenza del 10% dell'importo nominale complessivamente ed effettivamente collocato ed emesso delle obbligazioni".

Nota, inoltre, il Collegio che, alla voce "Fattori di rischio" della Nota di Sintesi, è indicato che "al momento dell'emissione, i titoli potrebbero non avere un mercato consolidato di negoziazione e questo mercato potrebbe non svilupparsi mai; (...) non è possibile prevedere il prezzo al quale i titoli negozieranno nel mercato secondario o se tale mercato sarà liquido o illiquido; (...) l'emittente, pur non essendovi obbligato, può acquistare in qualsiasi momento i titoli a qualsiasi prezzo nel mercato; (...) nella misura in cui un'emissione di titoli divenga illiquida, un investitore potrebbe (...) dover attendere fino alla Data di Esercizio (...) per realizzare il valore".

Osserva, in merito, il Collegio che la banca, pur essendo le obbligazioni in oggetto un prodotto finanziario illiquido, non ha chiaramente indicato in alcun documento contrattuale che si trattava di un investimento rientrante nella predetta tipologia di strumenti finanziari. Osserva, infatti, che per prodotti finanziari illiquidi si intendono quelli che determinano per l'investitore ostacoli o limitazioni allo smobilizzo entro un lasso di tempo ragionevole, a condizioni di prezzo ragionevoli.

Rammenta, in proposito, il Collegio che, con comunicazione n. 9019104 del 2 marzo 2009 intitolata "Il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi", la Consob ha disposto "misure di trasparenza" riferite proprio a questa specifica tipologia di prodotti. In primo luogo, ha previsto – tra gli obblighi di trasparenza *ex ante* – quello di effettuare "la scomposizione delle diverse componenti che concorrono al complessivo esborso finanziario sostenuto dal cliente per l'assunzione della posizione nel prodotto illiquido, distinguendo tra *fair value* e costi che gravano, implicitamente o esplicitamente, sul cliente; a quest'ultimo è fornita indicazione del valore di smobilizzo dell'investimento nell'istante immediatamente successivo alla transazione, ipotizzando una situazione di invarianza delle condizioni di mercato". In secondo luogo, ha disposto che gli intermediari trasmettono ai clienti informazioni in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto, "con evidenziazione espressa delle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione"; qualora "l'unica fonte di liquidità è costituita dallo stesso intermediario" devono essere precisate "le regole di *pricing* nel caso applicate". Sono, di seguito, previsti "presidi di correttezza in relazione alle modalità di *pricing*". Infine, l'intermediario è tenuto ad inserire "nell'apposito set informativo confronti con prodotti semplici, noti, liquidi ed a basso rischio di analogia durata e, ove esistenti, con prodotti succedanei di larga diffusione e di adeguata liquidità; (...) gli elementi informativi indicati potranno essere contenuti in una scheda prodotto".

Stabilisce, infine, la citata comunicazione che l'intermediario è tenuto ad inviare al cliente una rendicontazione periodica che contenga informazioni dettagliate sul prodotto detenuto; in particolare, deve essere chiaramente esplicitato il *fair value* del prodotto, nonché "il presumibile

valore di realizzo determinato sulla base delle condizioni che sarebbero applicate effettivamente al cliente in caso di smobilizzo”.

Rileva il Collegio che i summenzionati dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo non risultano essere stati soddisfatti nella fattispecie in esame, stante la mancata adozione delle sopra citate “misure di trasparenza” nel Regolamento e la generica informativa presente sia nella “scheda sintetica”, che nelle “condizioni definitive” in merito al “rischio di liquidità”.

Di conseguenza, il Collegio ritiene che il danno lamentato dalla ricorrente sia imputabile a responsabilità della banca; dichiara, pertanto, al stessa 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 ristorare il fondo ricorrente degli importi delle perdite subite all’atto dei disinvestimenti del 18 giugno, 19 giugno, 26 luglio, 16 agosto, 25 ottobre e 29 ottobre 2012 e del 14 gennaio 2013, pari, rispettivamente, a €733,96, €2.656,57; €1.152,92, €839,52, €1.071,96, €533,49 e €731,13, maggiorati degli interessi legali dalle rispettive date sopra richiamate fino alla data di pagamento.

3.2. Obblighi informativi

3.2.1. Trading on-line - Comunicazione di variazione dei tempi di cut off – Inserzione dell’avviso sul portale – Modalità non appropriata – Carenza di trasparenza

La comunicazione, effettuata sul portale della banca, circa la variazione dell’orario di cut off per l’invio degli ordini su fondi, che sia effettuata mediante l’inserzione di un avviso all’interno dell’area privata del cliente in un pagina di 5° livello (ovvero, è necessario cambiare ben cinque pagine del sito prima di accedere all’informazione) non può considerarsi rispondente ai criteri di trasparenza ai quali l’intermediario, in qualità di operatore professionale, deve attenersi, comportando l’obbligo di risarcimento al cliente del danno conseguente (ricorso n. 876/2012, decisione del 26 febbraio 2013).

Chiede il ricorrente la liquidazione di €1.500,00 quale importo comprendente sia il danno per mancato guadagno causatogli direttamente dal comportamento della banca, sia il danno dovuto al tempo che era stato costretto ad impegnare per effettuare il ricorso a seguito del respingimento del reclamo, “tempo sottratto direttamente alla sua attività lavorativa”. Chiede, in subordine, la liquidazione di €1.046,08, quale danno economico per il mancato guadagno causatogli dal comportamento scorretto della banca, che non gli aveva permesso di vendere, con immediatezza e nel momento che aveva deciso, il fondo “Black Rock World Gold E”.

Precisa il ricorrente che la banca utilizzava regolarmente la home page del suo sito internet per comunicare ai clienti tutte le informazioni rilevanti e di interesse generale; in alternativa, utilizzava anche il canale della posta elettronica. Lamenta che la banca non aveva, invece, comunicato in maniera appropriata la variazione dell’orario di cut off per la vendita di fondi finanziari. Sottolinea, infine, che aveva poi appreso che la predetta variazione era stata comunicata “in una pagina di 5° livello, e cioè era necessario cambiare ben 5 pagine del sito prima di accedere all’informazione”.

Replica la banca, nella lettera del 29 giugno 2012 di risposta al reclamo del ricorrente, che la modifica dell’orario di *cut off* relativo all’invio degli ordini su fondi era stata effettuata a “causa della migrazione al nuovo sistema contabile”, avvenuto nel mese di marzo 2011; tale modifica era

stata comunicata, tramite il sito *internet*, alla clientela mediante inserzione dell'avviso all'interno dell'area privata del singolo cliente, nella sezione risparmio>fondi>offerta, alla voce tempistiche.

Prende innanzi tutto atto il Collegio che la Segreteria Tecnica ha: inviato alla banca una lettera-fax (11 ottobre 2012) e un'e-mail (19 novembre 2012) chiedendo di ricevere le controdeduzioni in merito alle lamentele avanzate dal ricorrente; sollecitato risposta con e-mail del 21 gennaio 2013; e, infine, comunicato, con e-mail del 25 gennaio 2013, che il ricorso sarebbe stato sottoposto al giudizio del Collegio anche in mancanza di produzione della documentazione richiesta.

Nonostante tali comunicazioni, il Collegio riscontra che la banca non ha fornito controdeduzioni in merito al ricorso in questione.

Premesso quanto sopra, il Collegio:

- riscontrato che la banca, nella lettera del 29 giugno di risposta al reclamo, ha confermato quanto affermato dal ricorrente circa le modalità di comunicazione della modifica dell'orario;
- considerato che la modalità di comunicazione adottata dalla banca non risponde ai criteri di trasparenza ai quali l'intermediario deve attenersi;

- ritenuto, d'altro canto – per quanto riguarda il danno non patrimoniale lamentato dal ricorrente – di attenersi al principio della non risarcibilità ove in tale danno si ricomprendano pregiudizi non scaturenti dalla lesione di interessi di rango costituzionale, ovvero non derivanti da fatti-reato (v. Cass. Sezione Unite n. 26972/2008);

dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente la somma di € 1.046,08, oltre agli interessi legali maturati sulla stessa a partire dal 23 settembre 2011 (giorno in cui è stato impartito l'ordine di vendita del fondo) fino alla data dell'effettivo pagamento.

3.2.2. Trading on-line – Modifica strategia di esecuzione ordini – Comunicazione sul portale – Apparizione del messaggio durante inserimento ordine – Interruzione transazione – Mancata diligenza della banca – Risarcimento

La banca che comunichi, tramite invio di foglio informativo sul portale di trading on-line, le modifiche apportate alla strategia di esecuzione degli ordini, deve accertarsi che il messaggio sia programmato a comparire al momento dell'accesso del cliente al proprio account sul portale, essendo tale soluzione idonea a tutelare non solo l'interesse della banca ma anche quello del cliente di poter effettuare operazioni di trading on-line (in cui spesso il fattore tempo assume rilevante importanza) senza essere disturbato da elementi non strettamente attinenti con le eventuali operazioni in corso; pertanto, nel caso in cui la predetta comunicazione causi l'interruzione dell'inserimento di un ordine di vendita, comparendo nella fase conclusiva del procedimento informatico, la banca, non avendo agito con la diligenza richiesta dalla natura del servizio, è tenuta al risarcimento del danno conseguente (decisione del 17 gennaio 2013, ricorso n. 726/2012).

Espongono il ricorrente:

1. di essersi collegato, in data 18 febbraio 2011, al portale di *trading on-line* della banca, per effettuare un'operazione di vendita allo scoperto di 5.000 azioni ENI, al prezzo di €18,39, con successivo acquisto delle stesse al prezzo di €18,21;
2. che, una volta inserito l'ordine di vendita, al momento di inserire il *pin* per dare conferma all'operazione, era apparsa una "finestra" contenente un foglio informativo con presa

visione obbligatoria relativo ad alcune modifiche apportate alla strategia di esecuzione degli ordini della banca;

3. che, a causa del tempo impiegato per “accettare” il predetto foglio informativo, non aveva potuto eseguire l’operazione in questione poichè il prezzo delle azioni era definitivamente sceso sotto €18,39.

Lamenta il ricorrente che la banca ha alterato, senza avvisare la cliente, la procedura di inserimento degli ordini *on-line* con l’inserimento, prima del momento della conferma dell’ordine, della “suddetta” finestra ; ritenendo che tale anomalia abbia impedito l’esecuzione dell’operazione nei termini da lui voluti, chiede la somma di € 881,00, corrispondente all’importo che avrebbe guadagnato nel caso in cui l’operazione avesse avuto esito positivo, a titolo di risarcimento del danno.

Replica la banca, affermando:

- a) di aver apportato, a far data dal 16 febbraio 2011, alcune modifiche alla propria “strategia di esecuzione degli ordini” e di aver “adoperato idonee misure al fine di comunicare alla propria clientela tali modifiche: 1) in occasione dell’invio dell’estratto conto relativo al quarto trimestre del 2010; 2) tramite il proprio sito web; 3) tramite un foglio informativo con presa visione obbligatoria che compare in occasione delle operazioni di *trading on-line*;
- b) che, in data 18 febbraio 2011, il ricorrente “ha effettuato un tentativo, alle ore 9.00, di inserimento di un ordine in modalità *short selling* sul titolo ENI per una quantità di 5.000 azioni ed al prezzo limite di €18,39;
- c) che, prima della conferma tramite PIN della suddetta transazione, il cliente ha visualizzato il seguente messaggio: “Per proseguire l’operazione è necessario accettare la nuova *Execution Policy (...)* Bank. Accedi al documento”;
- d) che il ricorrente ha cliccato sul tasto “CONFERMA” alle ore 9.01, accettando così il nuovo testo del documento;
- e) che il ricorrente, alle ore 14.59, ha inserito un nuovo ordine di vendita delle predette azioni, al prezzo limite di € 18.32, concludendo l’operazione, attraverso l’acquisto delle stesse al prezzo di €18.31, alle ore 15.19.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, osserva che il ricorrente contesta l’interruzione subita nel corso dell’inserimento dell’ordine di vendita nel portale di *trading on-line* della banca, a causa del foglio informativo con presa visione obbligatoria relativo ad alcune modifiche apportate alla strategia di esecuzione degli ordini, comparso nella fase conclusiva del procedimento informatico.

A tal riguardo, il Collegio, pur comprendendo l’esigenza della banca, dettata dalla normativa di riferimento, di portare a conoscenza e di accertarsi che la clientela abbia effettiva contezza delle modifiche apportate in un campo particolarmente rilevante com’è quello delle strategie di esecuzione degli ordini, ritiene che il medesimo risultato sarebbe stato raggiunto anche se il messaggio fosse stato programmato a comparire al momento dell’accesso del cliente al proprio *account* sul portale; tale soluzione sarebbe stata idonea a tutelare non solo l’interesse della banca ma anche quello del cliente di poter effettuare operazioni di *trading on-line*, in cui spesso il fattore tempo assume rilevante importanza, senza essere disturbato da elementi non strettamente attinenti con l’operazione in corso.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca, nella vicenda in esame, non abbia agito con la diligenza richiesta dalla natura del servizio prestato e abbia, con la sua condotta, procurato nocumento al ricorrente mentre era impegnato ad effettuare l’ordine di compravendita.

Rileva peraltro il Collegio che il ricorrente non ha fornito documentazione a sostegno della congruità del risarcimento richiesto; ritiene, pertanto, di poter determinare il risarcimento stesso, in via equitativa, nell’importo di €300,00; dichiara quindi 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 versare al ricorrente, a titolo di risarcimento del danno subito, l'importo di €300,00, come sopra determinato.

3.2.3. Trading on-line – Indicazione del prezzo di acquisto sul portale – Erroneità – Omesso aggiornamento del valore di carico – Legittimo affidamento sul prezzo indicato – Risarcimento differenza

Il cliente, nel momento in cui dispone la vendita on-line di titoli azionari, è legittimato a fare affidamento sul prezzo di carico riportato dalla banca sul portale di trading on-line, non essendo a lui opponibile l'argomentazione dell'intermediario, secondo cui il prezzo indicato sulla piattaforma di negoziazione deve intendersi rettificato a seguito di una pregressa operazione di aumento del capitale sociale comunicata all'investitore (decisione del 13 febbraio 2013, ricorso n. 897/2012).

Esponde la ricorrente:

1. di aver acquistato 130.000 azioni della KR Energy S.p.A., effettuando l'operazione in due momenti diversi (11 luglio e 8 settembre 2011), per un controvalore complessivo pari ad € 4.962,00;
2. di avere venduto le predette azioni, attraverso la piattaforma di *trading on-line* della banca, in data 13 febbraio 2012, ricavando complessivamente la somma di €4.435,05;
3. che, al momento della vendita, il prezzo di acquisto delle azioni era indicato nella piattaforma online pari a 0,0340 mentre il prezzo di vendita era pari a €0,0342;
4. che l'operazione si era conclusa con una perdita pari ad €527,00.

Sostiene la ricorrente di aver effettuato l'operazione di vendita confidando sul fatto che il prezzo di vendita fosse maggiore rispetto a quello di acquisto e che, quindi, avrebbe riottenuto il capitale investito nella sua interezza; posto, invece, che l'operazione si era conclusa in perdita, contesta la correttezza del dato del prezzo di acquisto come riportato dalla banca sul portale e chiede il rimborso di €527,00, pari alla differenza tra il capitale investito nell'acquisto dei titoli e l'importo ricavato dalla vendita.

Replica la banca, affermando che:

- a) la ricorrente aveva acquistato le azioni in due *tranches*: 55.000, in data 11 luglio 2011, al prezzo unitario di €0,04740 e 75.000, in data 8 settembre 2011, al prezzo unitario di € 0,0314;
- b) il prezzo di €0,0340 indicato sul portale rappresentava “il prezzo medio dei due acquisti, pari ad €0,0383, rettificato per effetto dell'operazione di aumento di capitale della società emittente del 28 novembre 2011”;
- c) il “fattore di rettifica” del prezzo dei titoli, pari a 0,88729875, a seguito di aumento di capitale, era stato comunicato all'intermediario direttamente da Borsa Italiana, con l'avviso n.20167 del 28 novembre 2011;
- d) “la vendita delle 130.000 azioni in possesso della cliente è stata effettuata non in un blocco unico ma in relazione alle *tranches* di acquisto [per cui] sulla prima *tranche* acquistata al prezzo unitario di €0,04740, la successiva vendita, disposta dalla cliente al prezzo di € 0,0342, ha comportato una sensibile minusvalenza (di €726,00 al netto di commissioni e spese) che è stata solo parzialmente compensata dalla plusvalenza di €210,00, realizzata nella vendita della seconda *tranche*”;

- e) nel calcolo di un eventuale danno, andrebbe conteggiato in detrazione l'importo di €320,00, ricavato dalla cliente con la vendita di diritti di opzione per il suddetto aumento di capitale. Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, rileva quanto segue.

La banca ha prodotto copia di una lettera, indirizzata alla cliente, datata 25 novembre 2011, con la quale si dà notizia della offerta in opzione di azioni ordinarie, in relazione all'aumento di capitale deliberato dalla K.R.Energy S.p.a.

Nessuna informazione risulta essere stata fornita alla cliente circa gli effetti correttivi del valore di carico derivanti dall'operazione di aumento di capitale.

Va rilevato che non sono state soddisfatte dalla banca nemmeno le richieste di chiarimenti, formulate dalla segreteria tecnica in corso di istruttoria, tendenti ad accertare se da parte della banca si tenga evidenza sia del prezzo di carico "rettificato" (a seguito dell'aumento di capitale) sia di quello "effettivo" (in relazione all'effettivo esborso per l'acquisto), ed in qual modo i valori rettificati entrino in gioco nel calcolo del *capital gain*; né è stato prodotto il richiesto conteggio fiscale dettagliato, relativo all'operatività sulle azioni in questione.

Può quindi ritenersi fondata l'affermazione della ricorrente di avere fatto affidamento sul valore, indicato in 0,0340, del "prezzo medio di carico" risultante dalla "stampo posizione titoli", rilevata in data 6 febbraio 2012, al fine di decidere la vendita del compendio al prezzo di 0,0342, con l'intento di ricavare un guadagno, sia pur modesto, dall'investimento effettuato il precedente anno.

Ritenuto quindi causativo di danno per la cliente il comportamento tenuto dalla banca e considerata non fondata la richiesta, avanzata in via subordinata dalla banca, di portare in compensazione l'importo di €320, ricavato dalla vendita dei diritti di opzione, non ravvisandosi alcun collegamento tra tale vendita e l'evento lamentato dalla ricorrente, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della presente decisione e con invio all'*Ombudsman* di idonea documentazione a comprova – a versare alla ricorrente l'importo di € 527,00, maggiorato degli interessi legali dalla data del 13 febbraio 2012 a quella di pagamento.

3.2.4. Acquisto obbligazioni estere – Variazione in pejus del rating – Mancata informativa al cliente – Violazione normativa Consob – Risarcimento del danno

Atteso che gli intermediari, nella prestazione dei servizi di investimento, sono tenuti sia a "fornire una descrizione generale della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati" al fine di consentire al cliente di "adottare decisioni di investimento informate", sia a notificare "al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite", la banca ha l'obbligo di avvisare l'investitore del peggioramento del rating delle obbligazioni da lui possedute, in modo che il cliente possa prendere consapevolmente decisioni di investimento e/o disinvestimento (decisione del 10 aprile 2013, ricorso n. 69/2013).

Espono il ricorrente che il 7 dicembre 2010 aveva acquistato obbligazioni "Allied Irish Bank 09/19 12,50%" per nominali €50.000,00, ad un prezzo unitario di €28,50; lamenta, in merito, che la banca non l'aveva informato che l'emittente aveva lanciato, nel corso del 2011, due offerte di scambio che prevedevano l'emissione di nuovi titoli da offrire in luogo di quelli vecchi.

Considerata la mancata comunicazione da parte della banca circa le predette offerte, il ricorrente chiede il pagamento del capitale investito a suo tempo, considerato che era stato interamente perduto.

Replica la banca che l'acquisto del titolo in contestazione era avvenuto su iniziativa del ricorrente; precisa, poi, che l'emissione delle predette obbligazioni non era stata oggetto di

collocamento in Italia, in quanto priva del prospetto informativo Consob, e che era stata trattata dal cliente successivamente sul mercato secondario; infine, anche per il piano di ristrutturazione e per l'offerta pubblica di scambio, l'emittente non aveva provveduto a redigere un prospetto informativo *ad hoc*.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 7 dicembre 2010 il ricorrente ha acquistato n. 50.000 obbligazioni "All Irish BK 09/19 12,50%", denominate in euro, per un controvalore di €16.792,00, con classe di rischio "molto alta". Riscontra che tale acquisto è avvenuto nell'ambito del servizio di ricezione/trasmisione di ordini e che la banca, al momento dell'effettuazione dell'operazione, ha ritenuto lo strumento finanziario in questione "non appropriato" al profilo del ricorrente; il ricorrente ha comunque confermato di voler eseguire l'operazione "di propria iniziativa". Infine, dal questionario Mifid compilato il 20 giugno 2008, risulta che l'investitore ha un profilo di rischio "3-Medio".

Rileva, poi, il Collegio che la società emittente il titolo (*Allied Irish Bank*) ha lanciato un'offerta di scambio *cash* il 13 gennaio 2011, alla quale si poteva aderire entro il 21 gennaio 2011; tale offerta non prevedeva titoli in concambio, bensì l'offerta di €300,00 ogni n. 1.000 obbligazioni possedute; il 13 maggio 2011 è stata lanciata un'ulteriore offerta *cash* che prevedeva l'assegnazione di €250,00 ogni n. 1.000 obbligazioni possedute. Prende atto il Collegio che la banca non ha provveduto ad informare il ricorrente di tali offerte, asserendo, tra l'altro, che l'emittente non aveva provveduto a redigere dei prospetti *ad hoc*.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca non abbia operato con la dovuta diligenza professionale e con la trasparenza alla quale era tenuta nei confronti del ricorrente, posto che non ha fornito allo stesso le informazioni relative alle offerte di scambio, impedendogli così di valutare, alla luce dell'iniziativa messa in campo dall'emittente, l'opportunità di mantenere o meno l'investimento in questione.

Ciò anche in relazione a quanto affermato dalla CONSOB, nella comunicazione n. DIN/DCG/DSR 11085708 del 20 ottobre 2011, secondo la quale: "tenuto conto che la relazione tra l'emittente/offidente e l'investitore al dettaglio non è di tipo diretto ma transita di norma per un intermediario che – seppure con diverse modalità (e correlate responsabilità), svolge una funzione di filtro nell'interesse del risparmiatore – va considerato che, pur in presenza di un'operazione di scambio per la quale non sia stato pubblicato un prospetto/documento d'offerta o comunque non rivolta a investitori italiani, sussiste, in ogni caso, il dovere dell'intermediario, che svolge per il proprio cliente, specie al dettaglio, il servizio accessorio di custodia e amministrazione titoli, di operare in modo che i clienti siano sempre adeguatamente informati."

Considerato che l'obbligo di "operare in modo che [i clienti] siano sempre adeguatamente informati" (art. 21, comma 1, lett. b) del TUF) sorge in capo all'intermediario sia quando eroga un servizio accessorio sia, e a maggior ragione, quando svolge un servizio di investimento, quale è quello di ricezione e trasmissione ordini, il Collegio ritiene che la banca abbia disatteso tale dovere in occasione del lancio, da parte dell'emittente, delle due offerte di scambio.

Osserva, poi, il Collegio che, al momento dell'acquisto, il *rating* dell'emittente era "B" per "S&P" (ovvero, "l'emittente ha ancora le capacità per rispettare gli impegni finanziari, ma condizioni economiche e/o finanziarie imprevedibili ridurranno probabilmente la capacità dell'obbligato di adempiere"); il 17 dicembre 2010 il *rating* è sceso a "CCC" ed il 17 gennaio 2011 il *rating* è ulteriormente sceso a "D" che corrisponde allo stato di *default*/insolvenza. Di tale peggioramento del *rating*, la banca non ha provveduto a fornire alcuna informativa al ricorrente, mentre l'art. 34, comma 6, del Regolamento intermediari, adottato dalla Consob con Delibera n. 16190/2007, prevede che "gli intermediari notificano al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite", tra l'altro, sugli strumenti finanziari *ex art.* 31 del

Regolamento in questione. Specifica detto articolo che le informazioni vengono fornite per “consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate”.

Atteso tutto quanto sopra esposto, il Collegio è dell’avviso che sia ragionevole ritenere che il ricorrente, se fosse stato reso edotto delle offerte di scambio lanciate dalla “Allied Irish Bank”, avrebbe venduto i titoli in suo possesso sul mercato secondario; ritiene, quindi, il comportamento della banca causativo di danno per il ricorrente.

Non essendo possibile, d’altro canto, valutare retrospettivamente tempi, modalità operative e risultati di tale vendita, il Collegio ritiene che il danno, da determinarsi con criteri equitativi, possa essere quantificato in € 10.000,00; dichiara, quindi, 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 versare al ricorrente l’importo di €10.000,00.

3.2.5. *Acquisto azioni della banca da altro socio – Assenza di ruolo della banca – Insussistenza dell’obbligo di informare l’investitore dei rischi*

Qualora il ricorrente abbia acquistato azioni bancarie da un socio dell’emittente, la banca, non avendo assunto alcun ruolo nell’ambito di tale transazione, non ha l’obbligo di informare l’acquirente circa il rischio di liquidità dei titoli azionari (decisione del 10 aprile 2013, ricorso n. 1051/2012).

Espone il ricorrente:

1. di aver sottoscritto e/o acquistato, a partire dall’anno 2006, azioni della Banca Popolare di Puglia e Basilicata, per un numero totale complessivo pari a 1.979;
2. di aver ordinato alla banca, nel mese di novembre 2011, la vendita del predetto pacchetto azionario;
3. che la banca, nonostante le sue reiterate richieste, non ha mai eseguito il suddetto ordine.

Lamentando la condotta tenuta dalla banca nella vicenda in questione, chiede il ricorrente il rimborso della somma di €18.800,50, corrispondente al valore delle azioni in suo possesso.

Replica la banca, affermando:

- a. di aver informato il ricorrente - con lettera datata 16 agosto 2012, inviata in risposta al reclamo dello stesso del 20 giugno 2012 – che, a partire dal 7 maggio 2012, era operativo il “Mercato interno delle azioni emesse dalla Banca Popolare di Puglia e Basilicata S.c.p.A.”, “in cui confluiscono gli ordini di vendita e di acquisto di azioni della Banca Popolare di Puglia e Basilicata immessi dai soci che hanno depositato le proprie azioni in dossier titoli [aperti presso la banca] nonché, per il tramite delle banche depositarie, negli altri casi;
- b. di avere, quindi, invitato il ricorrente ad inserire l’ordine di vendita nel predetto mercato;
- c. che il ricorrente ha seguito il suddetto suggerimento ma che, fino ad oggi, gli ordini di vendita immessi “non hanno trovato incrocio con contropartite in acquisto”.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, osserva che il ricorrente è diventato titolare delle predette azioni in 7 diverse occasioni: 1) sottoscrizione n. 500 azioni in data 24 maggio 2006; 2) adesione all’aumento di capitale per n. 492 azioni in data 21 novembre 2006; 3) adesione all’aumento di capitale per n. 82 azioni nell’anno 2008; 4) acquisto da altro socio di n. 200 azioni in data 9 novembre 2009; 5) adesione all’aumento di capitale per n. 577 azioni in data 25 febbraio 2010; 6) acquisto da altro socio di n. 100 azioni in data 22 novembre 2010; 7) assegnazione gratuita di n. 28 azioni in data 24 gennaio 2011.

Premesso quanto sopra, il Collegio, al fine di accertare eventuali responsabilità dell’intermediario con riferimento alla vicenda di cui è caso, deve verificare se il ricorrente sia stato

correttamente informato, in occasione dell'acquisto delle azioni, che i titoli sarebbero stati di difficile liquidabilità perché non quotati su un mercato regolamentato o equivalente.

Ciò posto, il Collegio rileva che il ricorrente ha presentato reclamo all'ufficio reclami della banca in data 20 giugno 2012.

Considerato che il Collegio non può esaminare - a norma dell'art. 7, comma 1, lett. a) del Regolamento - fatti risalenti ad oltre due anni dalla data di presentazione del reclamo, gli unici accadimenti suscettibili di indagine sono: 1) l'acquisto da altro socio di n. 100 azioni da parte del ricorrente avvenuto in data 22 novembre 2010 e 2) l'assegnazione gratuita di n. 28 azioni avvenuta in data 24 gennaio 2011.

Per quanto riguarda il primo evento, trattandosi di una operazione di compravendita di titoli avvenuta tra soci, l'intermediario non ha assunto alcun ruolo nell'ambito della transazione; il Collegio, quindi, rileva che non sussisteva in capo alla banca alcun obbligo di informare il ricorrente circa il "rischio di liquidità" che si sarebbe assunto acquistando le azioni.

Per quanto riguarda il secondo evento, l'assegnazione gratuita di titoli al ricorrente è stata effettuata dalla banca non nella qualità di soggetto esercente attività di intermediazione finanziaria nei confronti della clientela, ma di società che interagisce (nel caso di specie distribuendo a titolo gratuito azioni proprie) con i propri azionisti; il Collegio osserva, quindi, che la predetta operazione deve essere inquadrata nell'ambito dei rapporti societari che, in quanto tali, non rientrano nella competenza per materia dell'Ombudsman bancario.

Considerato quanto sopra, il Collegio - pur auspicando che la banca, in linea con l'art. 17 dello Statuto, che consente al CdA di disporre l'acquisto di azioni proprie dai soci entro i limiti previsti dalle norme statutarie, possa al più presto soddisfare la richiesta del ricorrente - dichiara il ricorso inammissibile.

3.2.6. Policy esecuzione ordini – Restrizione delle modalità operative – Preventivo consenso del cliente – Necessità

Nel caso in cui la "policy per la negoziazione di azioni" preveda che gli ordini della clientela devono essere raccolti con l'indicazione di un limite di prezzo e che non sono ammessi ordini "al meglio", la banca deve raccogliere il preventivo consenso dell'investitore su tale modalità operativa, contribuendo quest'ultima all'aumento del rischio di liquidità del titolo; pertanto, il documento di "policy", all'atto della sottoscrizione delle azioni, deve essere specificamente approvato dal cliente, al fine di garantire una sicura conoscenza delle predette modalità operative che non possono essere unilateralmente imposte all'investitore (decisione del 29 maggio 2013, ricorso n. 1008/2012).

Espongono i ricorrenti:

- 1) di aver sottoscritto, nel corso del tempo, 1.200 azioni della banca;
- 2) di aver venduto, tramite la banca, nel mese di marzo 2012, n. 130 dei predetti titoli;
- 3) di aver impartito all'intermediario, nei mesi di luglio ed agosto 2012, l'ordine di provvedere alla vendita "al meglio" delle rimanenti azioni di cui erano titolari;
- 4) che, nonostante i ripetuti solleciti, le azioni sono state vendute solo in data 7 gennaio 2013, al prezzo di €27,00.

Lamentano i ricorrenti che, a causa della condotta dilatoria della banca, l'operazione di vendita delle azioni si era perfezionata ad un prezzo meno conveniente rispetto a quello registratosi quando l'ordine era stato in principio impartito e ritengono "che il ritardo nella vendita di tali

strumenti quotati (nel periodo attorno ad un prezzo di € 32,00) abbia causato [loro] un danno economico quantificabile in €5.350,00”.

Replica la banca, affermando:

- a) che l’attività di negoziazione delle azioni proprie è svolta da un intermediario terzo indipendente (Banca IMI S.p.A. Milano) e che la banca, attraverso le proprie filiali, si limita a fornire un servizio di raccolta ordini di negoziazione relativi ai titoli ed a trasmetterli al predetto intermediario;
- b) che “la fase di negoziazione ha le caratteristiche proprie di una negoziazione “continua”, pertanto gli ordini vengono eseguiti [...] non appena si verificano le condizioni di compatibilità tra ordini di acquisto e di vendita nel rispetto della priorità temporale. Si realizza una compravendita quando i prezzi dell’ordine di acquisto sono maggiori o uguali ai prezzi dell’ordine di vendita. Il prezzo di esecuzione è determinato dall’ordine impartito dal cliente che soddisfa la condizione sopra descritta, secondo l’inserimento cronologico degli ordini. La banca non interviene, quindi, in alcun modo né nel processo di formazione del prezzo né nella realizzazione delle compravendite”.
- c) che l’attività di negoziazione delle azioni proprie e la modalità di formazione del prezzo di scambio dei titoli è descritta e regolamentata nel documento, conosciuto dai ricorrenti, “*Policy per la negoziazione delle azioni emesse dalla Cassa di Risparmio*”, pubblicato sul sito della banca;
- d) che i ricorrenti, in data 5 dicembre 2002, avevano ciascuno sottoscritto 600 azioni della banca;
- e) che il ricorrente, in data 3 luglio 2012, aveva trasmesso alla filiale di riferimento della banca l’ordine di vendita di 130 azioni al prezzo di €32,60 e che l’operazione era stata eseguita lo stesso giorno;
- f) che i ricorrenti, in data 13 luglio 2012, avevano inviato alla filiale una lettera raccomandata, impartendo l’ordine di vendita “al meglio” delle rimanenti azioni a loro intestate;
- g) di aver contattato, per le vie brevi, i ricorrenti, in data 20 luglio 2012, per avvertirli che, ai sensi del punto 2.2.1. della “*Policy per la negoziazione delle azioni emesse dalla Cassa di Risparmio*”, la banca non poteva ricevere e trasferire ordini “al meglio”, ma era necessario indicare un prezzo determinato;
- h) che il divieto di impartire ordini “al meglio” è determinato dalla necessità di tutelare l’interesse degli azionisti, che potrebbe essere danneggiato da ordini eseguiti ad un prezzo particolarmente basso;
- i) che, di conseguenza, i ricorrenti avevano trasmesso alla filiale di riferimento gli ordini di vendita di 470 e 600 azioni, al prezzo di € 32,60 “(ultimo prezzo scambiato, come da informativa settimanalmente pubblicata sul sito istituzionale della banca ed esposta nei locali delle filiali)”; l’operazione, tuttavia, non era andata a buon fine;
- j) che i ricorrenti in data 30 agosto 2012 avevano trasmesso nuovamente gli ordini di vendita, indicando come prezzo €31,30; anche, in questo caso l’operazione non era andata a buon fine;
- k) di aver ricevuto, in data 25 ottobre 2012, il reclamo dei ricorrenti a cui era seguito uno scambio di corrispondenza tra gli stessi e l’intermediario;
- l) che, in data 7 gennaio 2013, l’operazione di vendita si era perfezionata al prezzo di €27,00.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, rileva che la banca non ha accettato l’ordine di vendita “al meglio”, impartito dai ricorrenti con la lettera del 13 luglio 2012, in quanto l’immissione nella “procedura titoli” di tale tipologia di ordini non era consentita dalla “*Policy per la negoziazione delle azioni emesse*” dalla Cassa medesima.

In effetti, l'articolo 2.2.1 della suddetta *Policy* prevede espressamente che “tutti gli ordini della clientela devono essere raccolti con l'indicazione del cliente di un limite di prezzo. Non sono ammessi ordini ‘al meglio’”.

Tale disposizione, come precisato dalla banca nelle sue difese, nasce dall'esigenza – dettata evidentemente da ragioni di politica aziendale – di evitare, per quanto possibile, il verificarsi di tensioni nel corso dei propri titoli, a tutela anche del più generale interesse di tutti gli azionisti.

Rileva peraltro il Collegio che una siffatta modalità operativa, contribuendo ad aumentare il “rischio di liquidità” del titolo, non possa essere unilateralmente imposta all'investitore, e che, invece, su di essa andrebbe specificatamente, e preventivamente (vale a dire, all'atto della sottoscrizione delle azioni), raccolto il consenso dell'investitore stesso.

Assume quindi rilevanza, al fine di un corretto esame della questione, preliminarmente verificare se, nel caso di specie, i ricorrenti fossero a conoscenza delle regole e delle limitazioni previste dalla predetta *Policy*.

A tal riguardo il Collegio prende atto che la banca ha dichiarato di avere pubblicato il predetto documento sul suo sito *web* e di averlo messo a disposizione della clientela presso le proprie filiali.

In merito, è opinione del Collegio che le predette modalità di veicolazione delle informazioni, adottate dalla banca, non si conformino all'obbligo di trasparenza che la banca deve osservare nei rapporti con la clientela, in special modo quando si tratti di trasmettere informazioni di particolare delicatezza concernenti clausole che, se non accettate dalle controparti, possono assumere il carattere di vessatorietà, mirate come sono a modificare comportamenti e prassi correntemente in uso per la negoziazione di prodotti finanziari.

In proposito, rileva incidentalmente il Collegio che la stessa banca sembra aver riconosciuto la inidoneità dei predetti strumenti informativi, posto che, dalla versione aggiornata al 24 settembre 2012 della *Policy*, si rileva che è ora previsto che il documento in questione è “richiamato nel contratto di negoziazione consegnato al cliente”, evidentemente al fine di garantire una sicura conoscenza delle regole in questione da parte degli investitori.

In definitiva, accertato che, nel caso in esame, non v'è prova che il documento *Policy* sia stato conosciuto dagli interessati, appare fondata l'aspettativa che i ricorrenti avevano circa la possibilità di una rapida liquidazione dei propri titoli ed è evidente quindi, considerato il calo registrato nelle quotazioni del titolo (dai primi di luglio 2012 all'epoca della poi realizzata vendita), che il ritardo nella esecuzione della vendita sia stata causa di danno per i clienti.

Non essendo peraltro possibile, ai fini della quantificazione del danno, fare sicuro riferimento ai prezzi correnti all'epoca del primo tentativo di vendita, non essendo possibile ipotizzare con certezza a quale prezzo la vendita sarebbe potuta avvenire (sia per l'aleatorietà, in sé, delle quotazioni che vanno formandosi nei mercati, sia perché va tenuto nel giusto conto il possibile effetto distorsivo che l'inserimento della clausola “al meglio” avrebbe in effetti potuto produrre rispetto alle quotazioni correnti), il Collegio ritiene di poter effettuare una valutazione in via equitativa del danno stesso, ragguagliandolo all'importo di €2.500,00.

Quanto sopra considerato, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della presente decisione e con invio all'Ombudsman della documentazione a comprova dell'avvenuta esecuzione – a versare ai ricorrenti la somma di €2.500,00, come sopra determinata.

3.2.7. Sottoscrizione di prodotto derivato – Documentazione informativa - Mancata prova di avvenuta consegna al cliente – Carenza di trasparenza e di corretta informativa

Nel caso in cui il cliente abbia sottoscritto – in regime di consulenza - un prodotto derivato di natura opzionaria con livello di rischio “molto alto”, la banca collocatrice è tenuta a consegnare all’investitore copia della documentazione informativa, non potendosi limitare a riconoscere al sottoscrittore la facoltà di ottenere tutti i documenti informativi “mediante semplice richiesta al personale” o consultazione gratuita sul suo sito internet, integrando tale comportamento gli estremi della violazione del principio di trasparenza e di correttezza informativa nella prestazione dei servizi di investimento (decisione del 26 giugno 2013, ricorso n. 157/2013).

Chiede il ricorrente il rimborso di € 8.172,00, capitale perso a causa di un’operazione bancaria offertagli in maniera subdola dalla banca; precisa che non erano stati adempiuti gli obblighi informativi da parte della banca e che non era stato compilato alcun questionario Mifid. Inoltre, non era stata verificata l’adeguatezza dell’investimento; infine, non era stato mai informato, dopo il collocamento, dell’andamento negativo del titolo in questione.

Sottolinea il ricorrente di considerarsi palesemente raggirato dalla banca, avendo molte volte puntualizzato, in maniera categorica, che il capitale investito doveva essere garantito e mai intaccato.

Replica la banca che il ricorrente era stato informato sulle caratteristiche e sulla natura dell’investimento in contestazione.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 15 giugno 2011 il ricorrente ha sottoscritto l’ordine di acquisto del titolo “Autocallable Step Plus su azioni – Autocallable Step Plus Mediobanca Protezione 70% - 10.12.2012” per un importo nominale di €20.000,00; sul documento di sottoscrizione, è presente la seguente dicitura: “potete ottenere copia gratuita della nota informativa (che comprende il regolamento) e della relativa nota di sintesi, mediante semplice richiesta al nostro personale; tutti i documenti citati sono altresì disponibili gratuitamente sul sito internet dell’emittente; l’investitore attesta di aver ricevuto le condizioni definitive dell’offerta relative allo strumento finanziario sopra indicato e di accettarne termini e condizioni”.

Riscontra, poi, il Collegio che l’investimento è stato eseguito in regime di “consulenza” e che la banca ha classificato il servizio prestato come segue: “la consulenza sottostante è proattiva”; l’operazione è stata valutata “adeguata alla profilatura del cliente”. Infine, riscontra che, al momento della scadenza (10 dicembre 2012), al ricorrente sono stati accreditati €11.828,00.

Il Collegio, dall’esame delle “Condizioni definitive” rileva quanto segue: “i certificati sono prodotti derivati di natura opzionaria; (...) rappresenta un investimento altamente volatile; l’investitore deve tenere presente che potrà perdere l’intera somma utilizzata per l’acquisto del certificato più le commissioni; l’investitore e l’intermediario devono verificare se l’investimento è adeguato per l’investitore, con particolare riferimento alla situazione patrimoniale, agli obiettivi di investimento e alla esperienza nel campo degli investimenti in strumenti finanziari derivati di quest’ultimo”. Segue, poi, un lungo elenco dei fattori di rischio collegati all’investimento: rischio di credito per l’investitore; rischio di perdita del capitale investito; rischio di deterioramento del merito di credito dell’emittente; rischio relativo alla dipendenza del valore del sottostante; rischio relativo al verificarsi dell’evento di rimborso anticipato; rischio relativo al limite di redditività; rischio relativo alla possibilità che la cedola finale plus sia uguale a zero; rischi relativi alla struttura dei certificati; rischio relativo alle opzioni che compongono il certificato; rischio relativo al livello di protezione; rischio relativo alle commissioni di esercizio/negoziazione; rischio relativo alla

quotazione; rischio relativo all'assenza di interessi/dividendi; rischio di liquidità (...), potrebbe pertanto risultare difficile o anche impossibile liquidare il proprio investimento prima della scadenza; rischio di conflitti di interesse; rischi conseguenti agli sconvolgimenti di mercato; rischi relativi alle modifiche del regolamento; rischi connessi all'assenza di *rating* dei certificati; rischio di assenza di informazioni successive all'emissione; rischio di cambiamento del regime fiscale”.

Ciò premesso, il Collegio rileva che il ricorrente, nel questionario Mifid compilato e sottoscritto il 15 giugno 2011, ha dichiarato di non avere conoscenze finanziarie sui derivati e di non avere esperienza in strumenti derivati (opzioni, certificates, etc.); rileva, inoltre, che – stante il predetto elenco dei rischi insiti nell'investimento in contestazione – quest'ultimo, ad avviso del Collegio, debba essere classificato quale operazione finanziaria con grado di rischio “molto alto”, ossia superiore rispetto al profilo di rischio del ricorrente, che ha dichiarato, nel citato questionario, di voler “far crescere moderatamente il suo capitale nel medio periodo accettando un rischio minimo” e di essere disposto a correre nei suoi investimenti un rischio “medio – è disposto a rischiare contenute perdite potenziali del suo capitale a fronte di una ragionevole crescita dello stesso”.

Infine, il Collegio rileva che, sebbene nel caso di specie si sia in presenza di un “prodotto finanziario illiquido”, nessuno dei documenti informativi consegnati al ricorrente evidenzia, in modo chiaro e trasparente, che il titolo acquistato dal ricorrente rientri in tale tipologia di strumenti finanziari. Tantomeno, risultano rispettati i dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo stabiliti, in materia, 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”, nella quale sono previste determinate “misure di trasparenza” e “presidi di correttezza in relazione alla verifica dell'adeguatezza degli investimenti” da adottare da parte dell'intermediario collocatore.

Nota, tra l'altro, il Collegio che, nel documento di sottoscrizione, è presente la seguente indicazione: “lo strumento è stato classificato come liquido in quanto è stata attestata una delle seguenti condizioni: quotazione su un mercato regolamentato; definizione regole interne di negoziazione”. In realtà, la prima condizione non risulta essere attestata, anzi, sulla prima pagina del predetto modulo d'ordine è presente la seguente precisazione: “strumento finanziario non quotato sui mercati regolamentati”. Per quanto concerne la seconda condizione, nota il Collegio che le citate “Condizioni definitive”, al paragrafo “Rischio di liquidità”, prevedono che l'emittente, non intendendo “richiedere l'ammissione a quotazione dei certificati (...), si riserva la facoltà di riacquistare i certificati in contropartita diretta con l'investitore al di fuori di qualunque struttura di negoziazione (...) a condizioni di prezzo significative, in conformità a regole interne; in generale, l'emittente non assume l'onere di controparte, non impegnandosi incondizionatamente al riacquisto di qualunque quantitativo di certificati su iniziativa dell'investitore; (...) nel paragrafo 6.3 della Nota Informativa sono indicati i criteri di determinazione del prezzo applicati in caso di riacquisto sul mercato secondario”. Pertanto, a prescindere dal fatto che l'emittente non ha alcun obbligo, ma una semplice facoltà, di riacquisto dei certificati in questione, osserva il Collegio che, all'interno delle “Condizioni definitive”, non risultano indicate le “regole interne di negoziazione”, per le quali sembrerebbe esserci un rinvio al paragrafo 6.3 della Nota Informativa. Inoltre, in relazione a tale ultimo documento, la banca non ha fornito alcuna prova di avvenuta consegna al ricorrente, limitandosi, come detto sopra, a lasciare la possibilità di avere copia della citata Nota rivolgendosi al “personale”.

Il Collegio, considerato tutto quanto sopra esposto, ritiene che il contratto relativo ai menzionati certificati non possa ritenersi validamente perfezionato, sia per l'inadeguatezza dell'investimento rispetto al profilo finanziario del ricorrente, sia per la carenza di trasparenza e di corretta informativa nella redazione dei documenti contrattuali. Ciò, in violazione dell'art. 31,

comma 1, del Regolamento Intermediari - ai sensi del quale la banca è tenuta a fornire all'investitore una descrizione generale degli strumenti finanziari trattati e tale "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" - e dell'art. 21, comma 1, del TUF – che dispone che "nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti e per l'integrità dei mercati".

Pertanto, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente la differenza tra quanto pagato al momento dell'acquisto e quanto ricavato in sede di rimborso a scadenza, oltre agli interessi legali maturati su tale importo dalla data di rimborso sino a quella dell'effettivo pagamento, nonché gli interessi legali sull'intera somma investita a partire dalla data di acquisto sino a quella della scadenza del titolo.

3.2.8. Acquisto obbligazioni estere – Mancata consegna del prospetto informativo – Mancata prova dell'avvenuta consegna di altri documenti informativi – Invalidità del contratto

Non può ritenersi validamente perfezionato il contratto di acquisto di obbligazioni estere che non sia stato accompagnato – come affermato dalla banca collocatrice - dalla consegna del prospetto informativo, considerato anche che la mera dichiarazione del cliente - riportata sul documento di acquisto di aver ricevuto "informazioni adeguate" sull'investimento non risulta supportata da alcuna prova scritta; non possono, pertanto, considerarsi adempiuti gli obblighi informativi sanciti dalla Consob, in base ai quali il cliente - in sede di prestazione del servizio di investimento da parte dell'intermediario - deve ricevere informazioni che gli consentano di "prendere decisioni in modo consapevole" e di effettuare scelte informate di investimento (decisione del 26 giugno 2013, ricorso n. 117/2013).

Lamenta la ricorrente che l'8 gennaio 2013 si era recata in banca per chiedere come poteva investire i suoi soldi e che le era stato suggerito di comprare obbligazioni emesse da una banca olandese; precisa che il personale dell'agenzia le aveva garantito che si trattava di un investimento sicuro.

Precisa la ricorrente che, dopo circa un mese, le era stato comunicato che la banca olandese era fallita e che la stessa era stata nazionalizzata; atteso che la banca non poteva ignorare la situazione difficile della banca olandese, la ricorrente chiede l'intervento dell'Ombudsman Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca che, dagli accertamenti effettuati, era risultato che la ricorrente aveva autonomamente scelto di acquistare i titoli in contestazione; precisa che la ricorrente aveva espresso la volontà di investire in titoli obbligazionari ad alta redditività.

Sottolinea, infine, la banca che alla ricorrente era stata fornita un'adeguata informativa sulla natura, sui rischi e sulle implicazioni dell'operazione in questione.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che la ricorrente, in data 27 maggio 2009, ha sottoscritto il contratto per la prestazione dei servizi di investimento; in data 7 gennaio 2013, ha compilato il questionario Mifid, dichiarando di avere una propensione al rischio "alta", ovvero di essere "disposta a rischiare perdite potenziali in conto capitale per puntare a conseguire l'obiettivo di una marcata crescita di capitale";

ha, poi, dichiarato di avere una esperienza in materia di investimenti “elevata” e di avere “un’approfondita esperienza di strumenti finanziari/assicurativi”, tra cui anche strumenti derivati. Infine, ha dichiarato di aggiornarsi “sistematicamente sull’evoluzione dei mercati finanziari attraverso fonti informative specializzate (quotidiani finanziari, siti internet, ecc.)” e di voler “incrementare significativamente il capitale nel lungo periodo essendo disposta a sopportare anche forti oscillazioni di valore dell’investimento con eventuali elevati rischi di perdite in conto capitale”.

Ciò premesso, il Collegio rileva che la ricorrente, in data 8 gennaio 2013, ha sottoscritto nominali € 50.000,00 obbligazioni “SNS Bank N.V.”; sull’ordine d’acquisto è indicato che il rischio del titolo è pari a “5=Elevato” e che l’ordine viene eseguito “fuori mercato”; sempre sullo stesso modulo, la ricorrente ha sottoscritto la seguente dicitura: “dichiaro di aver ricevuto informazioni adeguate sulla natura, sui rischi e sulle implicazioni del presente ordine e di aver preso nota delle clausole che lo contraddistinguono”. Infine, tale modulo riporta la seguente indicazione, sottoscritta dalla ricorrente: “operazione appropriata con il profilo dichiarato; l’operazione viene effettuata a fonte di mia richiesta e non è stata oggetto di consulenza da parte della banca”.

Rileva, in merito, il Collegio che la banca, su specifica richiesta della Segreteria Tecnica, ha affermato che “i titoli oggetto del contendere sono stati acquistati sul mercato secondario, ove si negoziano titoli già emessi e conosciuti nelle loro specifiche caratteristiche; pertanto, per le negoziazioni su tale mercato non esiste l’obbligo di redazione del prospetto informativo”; inoltre, la banca ha altresì dichiarato di “non essere riuscita a reperire alcun documento specifico in merito” all’andamento del *rating* del titolo dal giorno dell’acquisto a quello del 1° febbraio 2013 (data in cui il Ministero delle Finanze Olandese, con apposito decreto, ha deciso di espropriare con effetto immediato il titolo in esame), asserendo di poter solo “precisare che il rating, nel periodo indicato, sarebbe oscillato da circa 82,00 a 79,00”.

Pertanto, dalla documentazione agli atti e dalle affermazioni della banca, risulta che l’unica informativa titolo consegnata, al momento dell’acquisto, alla ricorrente è quella riportata sul modulo di sottoscrizione sopra descritto; anche la menzionata dichiarazione della ricorrente (“dichiaro di aver ricevuto informazioni adeguate sulla natura, sui rischi e sulle implicazioni del presente ordine e di aver preso nota delle clausole che lo contraddistinguono”) non risulta supportata da alcuna documentazione scritta. Anzi, la stessa dichiarazione è stata contestata dalla ricorrente che, con lettera del 26 marzo 2013, ha dichiarato di non aver ricevuto “un’adeguata informativa sulla natura, sui rischi e sulle implicazioni dell’operazione” in contestazione, “altrimenti non si sarebbe mai impegnata all’acquisto”.

Rammenta, in merito, il Collegio che l’art. 27, comma 1, del “Regolamento Intermediari”, adottato con Delibera Consob n. 16190/2007, dispone che “gli intermediari forniscono ai clienti o potenziali clienti, in una forma comprensibile, informazioni appropriate affinché essi possano ragionevolmente comprendere la natura del servizio di investimento e del tipo specifico di strumenti finanziari interessati e i rischi ad essi connessi e, di conseguenza, possano prendere le decisioni in materia di investimenti in modo consapevole”; inoltre, l’art. 31 prevede che “gli intermediari forniscono ai clienti o potenziali clienti una descrizione generale della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati, tenendo conto in particolare della classificazione del cliente come cliente al dettaglio o cliente professionale. La descrizione illustra le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate; la descrizione dei rischi include, ove pertinente per il tipo specifico di strumento e lo status e il livello di conoscenza del cliente, i seguenti elementi: a) i rischi connessi a tale tipo di strumento finanziario, compresa una spiegazione dell’effetto leva e della sua incidenza, 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”. Rammenta, infine, il Collegio anche quanto stabilito all’art. 21 del Testo Unico della Finanza, ai sensi del quale, “nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti e per l’integrità dei mercati; b) acquisire le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati”.

Tali obblighi informativi, ad avviso del Collegio, ricadono sull’intermediario a prescindere sia dal servizio prestato al cliente (servizio di consulenza o ricezione/trasmissione ordini), nonché dal tipo di acquisto effettuato (in fase di collocamento o sul mercato secondario); osserva, quindi, il Collegio che la banca non ha fornito alcuna prova in merito all’assolvimento dei predetti obblighi informativi sanciti in materia di prestazione di servizi di investimento.

Di conseguenza, il Collegio ritiene che l’investimento effettuato dalla ricorrente non possa considerarsi validamente perfezionato; dichiara, pertanto, la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere alla ricorrente il controvalore dell’investimento in questione, oltre agli interessi legali maturati su tale somma dall’8 gennaio 2013 sino alla data dell’effettivo pagamento.

3.2.9. Acquisto azioni – Distribuzione del bonus share – Informativa al cliente – Validità della sottoscrizione

Il cliente al quale sia stato consegnato il prospetto informativo – contenente la descrizione delle condizioni per poter beneficiare dell’assegnazione gratuita di azioni – non può eccepire alla banca la mancata informativa circa i termini del bonus share, avendo anche dichiarato, all’atto di ciascun ordine, di essere a conoscenza delle condizioni dell’offerta di vendita (decisione del 24 luglio 2013, ricorso n. 223/2013).

Espongono il ricorrente:

1. di aver aderito, tra il 18 ed il 29 ottobre 2010, all’offerta pubblica di vendita delle azioni “Enel Green Power” (collocate dalla banca convenuta), acquistando n. 20.000 titoli, in considerazione anche dell’incentivo adottato dall’emittente per cui chi avesse acquistato le azioni e le avesse mantenute per 12 mesi avrebbe avuto diritto ad uno *share bonus* pari ad una azione ogni 20 possedute;
2. di essere rimasto in possesso delle azioni per il periodo suddetto;
3. di aver appreso solo in seguito che, secondo quanto previsto dal prospetto informativo, l’adesione all’offerta in questione poteva avvenire acquistando le azioni in due tipologie di lotti predeterminati, uno da 2.000 titoli e l’altro da 20.000 e che lo *share bonus* in questione sarebbe stato distribuito, in relazione ad un massimo di 3 lotti assegnati, a chi avesse acquistato le azioni in lotti da 2.000 ed ad un massimo di 2 lotti, a chi avesse acquistato le azioni in lotti da 20.000;
4. che, avendo acquistato le azioni in lotti da 2.000, lo *share bonus* assegnatogli, considerati i limiti suddetti, era caratterizzato da un numero di titoli inferiore rispetto a quello che gli sarebbe spettato se avesse acquistato un unico lotto da 20.000 azioni.

Lamenta il ricorrente che la banca collocatrice, al momento della presentazione dell'offerta, non gli aveva chiarito i termini dell'incentivo in questione e che, se avesse conosciuto approfonditamente le condizioni, avrebbe revocato gli ordini di acquisto già impartiti e avrebbe sottoscritto un unico lotto da 20.000 titoli; chiede: la somma di "€1.120,00 pari al bonus share di 1.000 azioni Enel Green Power, ossia 1 azione ogni 20 possedute", la somma di "2.104,00 come rimborso per la vendita a prezzo inferiore all'acquisto delle 20.000 azioni possedute (acquisto € 1,60 cadauna, vendita € 1,40 cadauna)", la somma di "€ 4.000,00 per mancato guadagno (non vendute ad € 1,80 onde evitare ulteriori complicazioni dovute al non possesso), la somma di "€ 500,00 come rimborso per spese postali, consulenze e viaggi", e la somma di "€3.000,00 per danno psicofisico da stress ansioso durato anni in un pensionato ultranovantenne", per un totale complessivo pari a d €10.724,00.

Replica la banca, affermando:

- a. che il prospetto informativo relativo all'offerta di vendita dei titoli in questione, contenente anche le condizioni per poter beneficiare dell'assegnazione gratuita delle azioni, "era a disposizione della clientela interessata presso ogni filiale [della banca], in tempo utile" prima dell'esecuzione dell'operazione di acquisto;
- b. che il ricorrente ha "un'elevata conoscenza in materia di strumenti finanziari ed una pluriennale esperienza in ambito finanziario, caratteristiche autonomamente attestate nel questionario per la profilazione del cliente dallo stesso sottoscritto, nonché comprovate da molteplici e diversificati investimenti posti in essere nel corso degli anni in piena autonomia";
- c. che il ricorrente "ha aderito alla citata offerta pubblica di vendita in 3 differenti e successive tranches, indicando in modo preciso e diretto, in ogni singola circostanza, l'importo che intendeva investire, dichiarando altresì di volta in volta nei tre relativi moduli d'ordine "di aver preso visione del prospetto informativo" e "di accettare integralmente il suo contenuto".

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

- il ricorrente ha stipulato con la banca, in data 6 dicembre 2007, un contratto per la prestazione di servizi di investimento che non contempla la prestazione del servizio di consulenza;
- il ricorrente, nel questionario MIFID compilato e sottoscritto in data 6 dicembre 2007, ha affermato di possedere una esperienza "molto alta" in materia di strumenti finanziari, anche di tipo derivativo;
- il ricorrente, in data 18 ottobre 2010, ha dato mandato alla banca di acquistare in suo nome 6.000 azioni ordinarie della "Enel Green Power S.p.A."; il mandato è stato eseguito nella medesima data con la firma, da parte dell'intermediario, del modulo di sottoscrizione dei titoli;
- il ricorrente, in data 29 ottobre 2010, ha dato mandato alla banca, in due diverse occasioni, di acquistare in suo nome 4.000 e 10.000 azioni ordinarie della "Enel Green Power S.p.A."; il mandato è stato eseguito nella medesima data con la firma, da parte dell'intermediario, dei moduli di sottoscrizione dei titoli;
- il ricorrente, in occasione della sottoscrizione dei mandati in questione, ha dichiarato "di aver preso visione del prospetto informativo [relativo all'offerta di vendita dei predetti titoli] e di accettare integralmente il suo contenuto";
- nel suddetto prospetto, le condizioni dell'offerta in questione (indicazione dei lotti, "premio fedeltà, etc.) erano espone in modo chiaro e dettagliato.

Premesso quanto sopra, il Collegio, con riferimento alla vicenda in questione, non riscontra alcuna irregolarità nell'operato della banca; osserva, infatti, che il ricorrente ha espressamente dichiarato, all'atto di ciascun ordine, di essere a conoscenza delle condizioni dell'offerta di vendita

ed ha impartito gli ordini in questione (peraltro immediatamente eseguiti dalla banca) in due diverse date e sottoscrivendo tre distinti moduli (rispettivamente per 6.000, 4.000 e 10.000 azioni), per quantitativi, quindi, acquistabili esclusivamente in lotti da 2.000 titoli, nulla lasciando intendere circa una sua diversa volontà in relazione alle modalità di esecuzione dell'investimento di cui è caso.

Tanto considerato, il Collegio dichiara il ricorso inaccoglibile.

3.2.10. Imposta di bollo su titoli – Accollo da parte della banca – Determinazione delle condizioni per accedere al beneficio – Formulazione carente in chiarezza e trasparenza - Decadenza dal beneficio per l'asserita assenza dei requisiti – Inopponibilità all'investitore

Qualora le clausole disciplinanti le condizioni stabilite per godere del beneficio di “accollo bollo” siano formulate dalla banca in modo da risultare fuorvianti per la clientela – utilizzando, cioè, espressioni che, a causa della loro complessità, si prestano ad interpretazioni non univoche, e, quindi, anche errate, circa i reali termini dell'offerta – la banca non può validamente addebitare all'investitore l'imposta di bollo su titoli, considerando anche che il comportamento negligente dell'intermediario ha influenzato il cliente nelle sue scelte di investimento, generando in lui la convinzione di poter usufruire del predetto beneficio “sine die” (decisione del 24 luglio 2013, ricorso n. 303/2013).

Espone il ricorrente:

1. di aver aderito, in data 17 ottobre 2011, all'iniziativa commerciale, promossa dalla banca denominata “07 – Advange 2”, che prevede l'accollo da parte dell'intermediario dell'imposta di bollo, a partire dalla data di adesione all'iniziativa in questione fino al 31 dicembre 2012, a fronte della sottoscrizione di determinati titoli (tra cui i pronti contro termine), per un controvalore minimo di € 50.000,00 e “con nuovo apporto di denaro a partire dal 5 settembre 2011 fino al 15 dicembre 2012”;
2. di aver sottoscritto, in data 19 ottobre 2011, pronti contro termine per nominali €50.000,00 e che, nel periodo compreso tra il 5 settembre 2011 ed 15 dicembre 2012, l'apporto di nuovo denaro è stato pari ad €50.975,40;
3. che la banca gli ha addebitato, in data 12 febbraio 2012, la somma di €839,30 a titolo di “bolli anno 2012”.

Lamenta il ricorrente che la banca, pur avendo egli soddisfatto le condizioni previste per beneficiare dell'agevolazione di cui è caso, non si è accollata la spesa relativa ai bolli per l'anno 2012; chiede, pertanto, lo storno della somma di €839,30.

Replica la banca, affermando:

- a. che la questione verte su una agevolazione concessa alla clientela, per cui “in presenza di determinati requisiti, la banca si impegnava a corrispondere allo Stato, in luogo del proprio cliente, l'imposta di bollo su strumenti e prodotti finanziari relative ai depositi titoli, per il 2011 ed il 2012”;
- b. che [il ricorrente] ritiene “che la banca non abbia mantenuto l'impegno preso e, di conseguenza, poiché per il 2012 egli ha sostenuto l'imposta di bollo pari €839,30, ne ritiene dovuto il rimborso”;
- c. che, per ottenere il predetto beneficio fino alla scadenza dell'iniziativa (31 dicembre 2012), il ricorrente avrebbe dovuto effettuare con l'intermediario, “a partire dal 5 settembre 2011, investimenti con nuovo apporto di denaro per un importo pari ad almeno €50.000,00 [...]” e

- mantenere “il saldo netto tra nuovi apporti di disponibilità e liquidazione di investimenti in prodotti finanziari effettuati in qualità di primo intestatario pari o superiore ad €50.000,00”;
- d. che il ricorrente, in data 17 ottobre 2011, aveva sottoscritto “Pronti contro termine” a 3 mesi per un controvalore complessivo pari ad € 50.000,00 e aveva versato sul proprio conto corrente la somma di €46.000,00;
- e. che il ricorrente è decaduto dal godimento del predetto beneficio in quanto, essendogli state addebitate alcune somme in conto corrente, “già alla prima data di controllo (15 dicembre 2011), il saldo netto fra versato e liquidato nel primo periodo di riferimento (5 settembre 2011 – 15 dicembre 2011) è risultato essere insufficiente relativamente alla soglia richiesta di €50.000,00”.

Il Collegio - esaminata la documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare il modulo di adesione all’iniziativa di cui è caso, sottoscritto dal ricorrente in data 17 ottobre 2011 – ritiene che le clausole disciplinanti le condizioni stabilite per godere del beneficio in questione siano state formulate dalla banca in modo da risultare fuorvianti per la clientela, utilizzando, cioè, espressioni che, a causa della loro complessità, si prestano ad interpretazioni non univoche, e quindi anche errate, circa i reali termini dell’offerta.

Ciò premesso, il Collegio ritiene che, nel predisporre la suddetta modulistica, la banca non si sia conformata agli standard di chiarezza e trasparenza il cui rispetto è obbligatorio per i soggetti che operano nel settore bancario/finanziario.

Considerato che la predetta negligenza ha generato nel ricorrente l’errata convinzione di poter beneficiare dell’”accollo bollo” anche per l’anno 2012, influenzandolo nelle sue scelte di investimento, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a rimborsare al ricorrente la somma di € 839,30 (addebitata allo stesso, in data 12 febbraio 2013, con causale “bolli anno 2012”), maggiorata degli interessi legali da tale data a quella del pagamento.

3.2.11. Trading on-line su titoli azionari – Operatività in regime di consulenza - Variazione del lotto minimo di negoziazione – Informazione rilevante – Comunicazione non idonea della banca – Risarcimento del danno

Stante che la notizia relativa alla variazione del lotto minimo di negoziazione di un titolo rappresenta un’informazione rilevante, idonea di per sé ad influenzare le scelte di investimento di un cliente - per cui, la stessa deve essere oggetto di un’adeguata pubblicità da parte dell’intermediario (che, ai sensi dell’art. 21, comma 1, lett. b del TUF, deve “operare in modo che [i clienti] siano sempre adeguatamente informati”) - la messa a disposizione, sul portale di trading on-line, dell’informativa circa la variazione del lotto minimo di negoziazione ottenibile “cliccando il tasto destro del mouse una volta prescelto il titolo di interesse” non risulta idonea a garantire l’effettiva conoscibilità delle informazioni in questione; infatti, la banca è tenuta ad adottare un canale di comunicazione tale da garantire l’acquisizione dell’informazione da parte del cliente nel momento in cui questi manifesti interesse per uno dei titoli indicati nell’avviso (es. programmando sul portale di trading on-line la comparsa di un messaggio, con l’obbligo di confermare la presa visione), non potendo, invece, adottarsi una modalità che gravi il risparmiatore dell’onere di informarsi (decisione dell’11 settembre 2013, ricorso n. 236/2013).

Espone il ricorrente:

1. di aver acquistato, nel mese di gennaio 2013, 1.000 azioni della “VRWay Communication”;

2. che, in data 4 febbraio 2013, è stata disposta la variazione del lotto minimo di negoziazione relativa al titolo;
3. che “tale variazione consisteva nel passaggio da un lotto minimo di n. 1 azione ad un lotto minimo di n. 1.100 azioni e suoi multipli”;
4. di aver tentato, senza esito positivo, di acquistare 100 azioni al fine di raggiungere il predetto lotto minimo di negoziazione e vendere i titoli in suo possesso.

Lamenta il ricorrente di non essere stato informato dalla banca, in occasione dell’acquisto delle azioni, dell’avvenuta variazione del lotto minimo relativo al titolo e di essersi, quindi, ritrovato possessore di uno “spezzone” di azioni che, a partire dal 4 febbraio 2013, risultava non più negoziabile; afferma, inoltre, che la medesima problematica si è verificata anche in relazione al titolo “ITAL TBS”, di cui detiene uno “spezzone” di 100 azioni, anch’esso oggetto della variazione del lotto minimo di negoziazione in data 4 febbraio 2013.

Chiede il ricorrente l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca, affermando:

- a. che le operazioni di acquisto dei titoli in questione sono state effettuate dal ricorrente in regime di consulenza;
- b. che l’entità dei lotti minimi di negoziazione e la loro variazione “non dipendono e/o vengono determinati dagli intermediari ma stabiliti direttamente dalla Borsa Italiana sul cui sito è costantemente possibile verificare il valore dei lotti minimi”;
- c. che, nell’ambito della piattaforma “SellaXtrading”, su cui il ricorrente è abilitato ad operare, l’entità dei lotti minimi di negoziazione è resa disponibile ed aggiornata quotidianamente nella sezione “dettaglio titolo” “raggiungibile cliccando il tasto destro del mouse una volta prescelto il titolo di interesse”;
- d. che il ricorrente ha acquistato azioni “VRWay Communication” in data: 1) 10 gennaio 2013 (1.000 titoli); 2) 10 gennaio 2013 (500 titoli); 3) 11 gennaio 2013 (1.000 titoli); 4) 18 gennaio 2013 (700 titoli), per un totale di 3.200 azioni;
- e. che il ricorrente ha venduto, in data 7 febbraio 2013, n. 2.200 azioni della emittente in questione;
- f. che il ricorrente ha tentato, senza esito, di acquistare n. 100 azioni “VRWay Communication”, impartendo i relativi ordini in data 4 marzo 2013 (valido fino al 28 marzo 2013) ed in data 4 aprile 2013 (valido fino al 19 aprile 2013), al fine di raggiungere il lotto minimo di negoziazione;
- g. che, con riferimento all’azione “ITAL TBS” (il cui lotto minimo di negoziazione è variato in 1.800 titoli), il ricorrente ha acquistato i titoli in 3 diverse occasioni: 1) 28 dicembre 2011 (3.500 azioni); 2) 11 aprile 2012 (2.500 azioni); 3) 2 maggio 2012 (1.000 azioni);
- h. che il ricorrente ha venduto tutte le azioni “ITAL TBS” in suo possesso (ultimo ordine di vendita di 100 titoli eseguito in data 22 marzo 2012).

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

- l’avviso n. 20625 di Borsa Italiana, che comunicava la variazione dei lotti minimi di negoziazione delle azioni di cui è caso, è stato emesso in data 3 dicembre 2012;
- la banca ha dichiarato che l’indicazione dei lotti minimi di negoziazione era disponibile sul portale di *trading on-line* dell’intermediario, “cliccando il tasto destro del mouse una volta prescelto il titolo di interesse”;
- il ricorrente ha acquistato i predetti titoli “in regime di consulenza”.

Posto ciò, il Collegio ritiene che la notizia relativa alla variazione del lotto minimo di negoziazione di un titolo rappresenti un’informazione rilevante, idonea di per sé ad influenzare le scelte di investimento di un cliente; per questo motivo, essa deve essere oggetto di un’adeguata

pubblicità da parte dell'intermediario (che, si ricorda, ai sensi dell'art. 21, comma 1, lett. b) del TUF, deve "operare in modo che [i clienti] siano sempre adeguatamente informati") al fine di rendere la clientela edotta su tale importante circostanza.

Premesso quanto sopra, il Collegio ritiene che, con riferimento all'avviso di borsa del 3 dicembre 2012, la modalità con cui la banca ha comunicato le variazioni dei lotti di negoziazione non risulti idonea a garantire l'effettiva conoscibilità delle informazioni in questione; a tal riguardo la banca avrebbe dovuto adottare un canale di comunicazione tale da garantire l'acquisizione dell'informazione da parte del cliente nel momento in cui questi avesse manifestato interesse per uno dei titoli indicati nell'avviso (es. programmando sul portale di *trading-online* la comparsa di un messaggio, con l'obbligo di confermare la presa visione), invece di adottare una modalità che grava il risparmiatore dell'onere di informarsi.

Il Collegio, pertanto, ritiene che se la banca avesse adempiuto correttamente al predetto obbligo, il ricorrente sarebbe stato posto nella condizione di poter decidere di acquistare un numero di azioni "VRWay Communication" coerente con l'entità dei nuovi lotti e di non avere problemi di "spezzoni" in occasione della dismissione dei titoli; rileva, inoltre, che il ricorrente, in occasione delle operazioni di investimento in questione, ha operato in "regime di consulenza" e, pertanto, anche per tale ragione, era obbligo della banca fornire al cliente tutte le informazioni necessarie (compresa quella di cui è caso) affinché questi potesse, in piena consapevolezza, effettuare le sue scelte.

Per quanto riguarda i titoli "ITAL TBS", dei quali il ricorrente era già in possesso al momento dell'emissione dell'avviso di borsa, il Collegio, per le stesse ragioni precedentemente illustrate, ritiene che la banca avrebbe dovuto comunicare con mezzi idonei (es. lettera raccomandata) la variazione del lotto di negoziazione in modo che questi potesse effettuare le operazioni utili per non rimanere con "spezzoni" di azioni, non più negoziabili a partire dal 4 febbraio 2013.

Tutto ciò considerato, il Collegio, per quanto riguarda i titoli "VRWay Communication", 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 – ad acquistare lo "spezzone" di 1.000 azioni in possesso del ricorrente ed a versargli un importo corrispondente alla somma investita per l'acquisto di tale quantitativo di titoli (considerando, per 300 azioni, il prezzo della compravendita avvenuta in data 11 gennaio 2013 e, per le restanti 700, il prezzo della compravendita avvenuta in data 18 gennaio 2013), maggiorato degli interessi legali maturati dalle date di acquisto fino alla data del pagamento.

In relazione, invece, ai titoli "ITAL TBS", il Collegio prende atto che il ricorrente ha venduto lo "spezzone" di 100 titoli in data 22 marzo, al prezzo di €0,82 e che lamenta di non aver potuto vendere prima i titoli al prezzo di €0,87, a causa della mancata comunicazione della variazione dei lotti; considerato, tuttavia, il minimo valore economico di tale questione (sia per lo scarto minimo tra i due prezzi, sia per lo scarso quantitativo dei titoli in oggetto), dichiara non meritevole di accoglimento tale capo della domanda in ragione del trascurabile valore dell'oggetto della contestazione.

3.2.12. Sottoscrizione prodotto finanziario – Intervento del promotore finanziario – Consegna documentazione alterata – Legittimo affidamento della cliente – Risarcimento del danno

Nel caso in cui, dalla documentazione agli atti e dalle dichiarazioni delle parti, emerga che il depliant illustrativo consegnato alla cliente al momento dell'effettuazione di un investimento sia stato probabilmente oggetto di alterazione del testo, la banca - considerato che le informazioni

contenute nel predetto documento hanno indotto in errore la ricorrente, facendola determinare nelle sue scelte di investimento – è tenuta a risarcire il danno arrecato alla propria cliente che ha legittimamente fatto affidamento su quanto prospettato dal promotore (decisione dell'11 settembre 2013, ricorso n. 374/2013).

Espone la ricorrente che, a seguito della proposta del promotore finanziario della banca, aveva sottoscritto il prodotto finanziario “Sal. Oppenheim Cash Collect Certificate su DJ Euro SOTXX50” con scadenza 20 luglio 2012, per un importo pari ad €25.000,00; precisa di avere una propensione al rischio “praticamente nulla” e che il predetto promotore le aveva garantito che il citato prodotto era assolutamente sicuro “dal punto di vista del recupero integrale della somma investita”.

Sottolinea la ricorrente che le era stato fornito un depliant illustrativo sul quale era presente la seguente dicitura: “a scadenza, non un centesimo del capitale investito risulta a rischio, godendo l’investitore di una protezione del 100% del capitale investito in sede di emissione”; in realtà, al termine dell’investimento, aveva ricevuto solo € 13.651,70. Attesa la perdita subita, chiede il rimborso di €11.348,30.

Precisa, infine, la ricorrente che il citato promotore “ancora oggi (...) sosteneva che il prodotto gli era stato illustrato dai responsabili di (...) Sim come prodotto con garanzia di rimborso del 100% del capitale investito, tanto è vero che aveva formalizzato una lettera a (...) Banca, asserendo che il suo comportamento era corrispondente alle indicazioni fornite dal dipendente di (...) Banca”.

Replica la banca che l’investimento in contestazione era in linea con il profilo finanziario della ricorrente; precisa che tutta la documentazione informativa era stata correttamente consegnata al momento del perfezionamento del contratto.

Sottolinea, infine, la banca che il prospetto inviato in copia dalla ricorrente non era coerente con quello fornito dalla banca stessa ai propri promotori finanziari, tra i quali rientrava anche quello assegnato alla ricorrente.

Rileva, innanzi tutto, il Collegio che il 27 giugno 2007 la ricorrente ha sottoscritto la scheda di adesione al prodotto finanziario “Sal. Oppenheim – Protect Cash Collect Index Certificate”, conferendo €25.000,00; in pari data, ha compilato la scheda finanziaria, dichiarando di avere una propensione al rischio ed una esperienza in materia di strumenti finanziari “alta”.

Riscontra, poi, il Collegio che la ricorrente, sul modulo di adesione, ha dichiarato di aver ricevuto copia della “Nota di sintesi” e delle “Condizioni Definitive” e di aver preso visione delle informazioni relative ai rischi connessi all’investimento; tra i rischi indicati nella “Nota di Sintesi”, vi è quello relativo al “rischio di perdita totale: (...) il rimborso dei certificati alle condizioni di rimborso più favorevoli possibili per l’investitore e/o il rimborso di una determinata somma non è altresì garantito; (...) l’investitore potrebbe addirittura subire la perdita totale del capitale investito”.

Rileva il Collegio che la ricorrente ha inviato copia del *depliant* illustrativo che asserisce essergli stato consegnato dal promotore finanziario; nella sezione “Principali vantaggi”, è presente la seguente indicazione: “una protezione aggiuntiva: inoltre, a scadenza, non un centesimo del capitale investito risulta a rischio, godendo l’investitore di una protezione del 100% del capitale investito in sede di emissione”; ha inoltre dichiarato di aver ricevuto il documento dal promotore della banca e di non averne mai ricevuto l’originale, bensì solo la copia fotostatica.

La banca ha invece inviato copia dello stesso documento che, nella medesima sezione, riporta la seguente dicitura: “una protezione aggiuntiva: rimborso di 1.000 euro per certificato se l’indice non viola la soglia del 60% del livello di emissione durante la vita del certificato”. Riscontra, in merito, che la banca ha dichiarato che tale prospetto è stato inviato per *e-mail*, in data 30 maggio 2007, ad una serie di promotori della banca, tra cui anche quello assegnato alla

ricorrente, fornendo copia di archivio di una *mail* trasmessa ai suddetti promotori dall'ufficio "Marketing" avente ad oggetto "Circ 019-2007 Sal. Oppenheim: emissione Certificate Protect Cash Collect Index", che allega, tra gli altri, il documento definito "Protect Cash Collect Certificate Flyer Commerciale"; la banca ha quindi esplicitamente dichiarato che "il citato prospetto non risulta essere coerente con quello fornito nel ricorso" dalla ricorrente.

Prende inoltre atto il Collegio che la ricorrente ha trasmesso copia della lettera sottoscritta dal suo promotore finanziario ed inviata alla banca, nella quale viene dichiarato: che aveva fatto sottoscrivere il prodotto alla cliente "seguendo le indicazioni dell'allora vostro dipendente sig. F.R., che presentò il prodotto a me ed altri colleghi magnificandone le qualità e le garanzie"; (...) vi chiedo se è possibile trovare delle soluzioni che permettano alla signora (...) di poter recuperare se non totalmente anche in parte la perdita subita".

Il Collegio rileva ancora che la ricorrente ha dichiarato che "a quanto risulta alla sottoscritta, non solo (il promotore) non collabora più con (la banca), ma anche il sig. R.F., indicato (dal promotore) come dipendente della banca, e coordinatore dei suoi promotori finanziari è stato licenziato (dalla banca) ed allo stesso è stata revocata l'iscrizione all'albo dei soggetti abilitati".

Prende atto il Collegio che la banca, mentre ha confermato l'intervenuta risoluzione del rapporto con il promotore in data 4 luglio 2012, null'altro ha dichiarato sullo specifico argomento.

Stante quanto rilevato dalle risultanze istruttorie, il Collegio ritiene di poter giungere alla conclusione che la descrizione degli eventi rappresentata dalla ricorrente si prospetti rispondente alla realtà dei fatti: ritiene cioè plausibile quanto da lei affermato circa le assicurazioni ricevute sulla garanzia di restituzione del capitale, supportate dalla consegna del foglio pubblicitario nella versione da lei prodotta agli atti.

La probabile alterazione del testo di tale documento non può, quindi, risultare a danno della cliente, che ha fatto legittimo affidamento su quanto prospettato dal promotore.

Considerato che le informazioni fornite alla cliente si sono rivelate non corrette, inducendola in errore nella determinazione delle proprie scelte di investimento; considerato che l'intermediario è solidalmente responsabile dei danni arrecati dai propri promotori finanziari; il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a versare alla ricorrente, a titolo di risarcimento del danno subito, l'importo di €11.348,30, maggiorato degli interessi legali dalla data del disinvestimento alla data di esecuzione della presente decisione.

3.2.13. Trading on-line – Pattuizione di commissioni agevolate per sei mesi – Agevolazione soggetta a verifica al termine del periodo – Assenza di comunicazioni della banca – Affidamento del cliente sulla prosecuzione dell'agevolazione – Applicazione delle commissioni pattuite fino alla data di formale revoca

Qualora la banca abbia pattuito con il cliente un regime agevolato delle commissioni di negoziazione nell'ambito del servizio "banca telematica" - stabilendo che, trascorsi sei mesi, la concessione del beneficio per un ulteriore periodo di tempo sarebbe stata oggetto di verifica da parte dell'intermediario – in mancanza di comunicazioni all'investitore circa la proroga del regime agevolato, deve ritenersi legittima l'aspettativa del ricorrente circa la persistente validità della facilitazione a suo tempo concordata; pertanto, l'agevolazione deve essere riconosciuta fino al momento in cui la banca provveda ad informare il cliente della revoca del beneficio, avendo la banca omesso, in violazione dei principi di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto, di comunicare previamente il periodo esatto di concessione di ulteriore proroga dell'agevolazione (decisione del 16 ottobre 2013, ricorso n. 508/2013).

Esponde il ricorrente:

1. di essere titolare di un “contratto per la negoziazione, il collocamento, la ricezione e trasmissione ordini su strumenti finanziari, con conferimento degli ordini mediante i servizi di banca telematica”, stipulato con l’intermediario in data 23 giugno 2008;
2. di aver contattato la banca, nel mese di dicembre 2010, al fine di ottenere una riduzione delle commissioni di negoziazione sul mercato MOT;
3. di aver ricevuto, in data 31 gennaio 2011, una e-mail dalla banca con la quale l’istituto di credito gli comunicava di aver accettato la sua richiesta riconoscendogli l’applicazione di “una commissione fissa per operazione pari ad €15,00”;
4. che l’applicazione ulteriore di tale agevolazione sarebbe stata oggetto di “verifica” in data 30 giugno 2011;
5. di non aver ricevuto dalla banca alcuna comunicazione in merito alla predetta verifica;
6. che – essendogli stati accreditati dalla banca, in data 13 luglio 2011 e 2 febbraio 2012, i conguagli relativi alle commissioni pagate rispettivamente nel primo e nel secondo semestre dell’anno 2011 – “risultava sottintesa la conferma di detta facilitazione”.

Lamenta il ricorrente la condotta della banca che, pur non avendogli mai comunicato la revoca del beneficio in questione, si è rifiutata di effettuare i conguagli con riferimento alle commissioni versate nell’anno 2012; chiede, pertanto, il versamento della somma di €1.201,00, a titolo di conguaglio per le maggiori commissioni pagate nell’anno 2012, nonché la somma di € 500,00 a titolo di risarcimento del danno subito.

Replica la banca affermando:

- a. che, “all’inizio del 2012, al fine di fornire un servizio migliore [...], la banca aveva proposto al ricorrente, e questo aveva accettato, di trasferire i propri rapporti di gestione presso il Centro Private di Parma. In tale occasione il cliente aveva richiesto la riproposizione dell’agevolazione riconosciutagli a gennaio 2011”;
- b. che, “in seguito alle verifiche ed agli accertamenti necessari presso gli organi aziendali competenti, la banca non riteneva di accogliere ulteriori richieste relative a sconti sulle commissioni pagate e contrattualmente pattuite”;
- c. che, “solo in un’ottica di opportunità puramente commerciale e di particolare attenzione nei confronti del [ricorrente]”, la banca aveva riconosciuto l’agevolazione in questione solo per l’anno 2011.

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

- l’accordo concluso tra la banca ed il ricorrente con riferimento al trattamento di miglior favore rispetto al normale regime contrattuale delle commissioni di negoziazione nell’ambito del servizio di banca telematica, prevedeva che, trascorso il primo semestre dell’anno 2011, la concessione del predetto beneficio per un ulteriore periodo di tempo sarebbe stata oggetto di verifica da parte dell’intermediario;
- la banca, trascorso il termine del 30 giugno 2011, non ha comunicato al ricorrente le proprie determinazioni in merito alla proroga del predetto beneficio, generando nel cliente la legittima convinzione che il silenzio dell’istituto costituisse un tacito assenso alla prosecuzione *sine die* del regime speciale delle commissioni;
- che tale convinzione è stata rafforzata nel ricorrente dalla condotta della banca in ragione del fatto che la stessa ha effettuato anche alla fine del secondo semestre dell’anno 2011 i conguagli sulle commissioni versate nel suddetto arco di tempo.
- che la banca, al termine dell’anno 2012, non ha riconosciuto al ricorrente l’agevolazione in questione con riferimento alle commissioni versate nel suddetto anno e che, solo in data 22 gennaio 2013, lo ha informato che il beneficio era stato concesso solo per l’anno 2011.

Premesso quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca, stante le pattuizioni intercorse con il cliente ed in ossequio ai principi di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto, avrebbe dovuto informare immediatamente dopo il 30 giugno 2011 che il beneficio sarebbe stato concesso solo per un ulteriore semestre; non essendo stata effettuata la predetta comunicazione, il Collegio ritiene legittima l'aspettativa del ricorrente circa la persistente validità della facilitazione a suo tempo concordata e ritiene, quindi, che l'agevolazione di cui è caso debba essere riconosciuta al ricorrente fino alla data del 22 gennaio 2013, cioè fino a quando la banca ha, di fatto, comunicato al cliente la revoca del beneficio.

Tutto ciò considerato, 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 – ad accreditare al ricorrente la somma, determinata in via equitativa, anche per tener conto del tempo trascorso, di € 1.250,00; non accoglie, invece, la domanda di risarcimento del danno (€500,00) in quanto genericamente formulata e non supportata da alcun elemento probatorio.

3.2.14. Trading on-line – Mercato Idem – compravendita opzioni call e put – Applicazione delle commissioni – Ammontare determinato in funzione del “lotto di negoziazione” – Documentazione contrattuale – Assenza di definizione di “lotto” – Mancanza di chiarimenti – Induzione del cliente in errore – Risarcimento del danno in via equitativa

Qualora la determinazione delle commissioni da applicare alla compravendita di opzioni call e put sia effettuata facendo riferimento al “lotto minimo di negoziazione”, la banca, non avendo riportato nella documentazione contrattuale la definizione - né tantomeno chiarimenti - su cosa debba intendersi con l'espressione “lotto” e “lotto minimo di negoziazione”, è tenuta a risarcire il danno causato all'investitore per essere stato indotto in errore circa l'ammontare esatto delle commissioni dovute in caso di operazioni sui predetti derivati, effetti questi che possono riverberarsi sulle scelte di investimento effettuate dal cliente (decisione del 16 ottobre 2013, ricorso n. 569/2013).

Espone il ricorrente:

1. di aver sottoscritto con la banca, in data 29 aprile 2013, la “integrazione contrattuale avente ad oggetto i servizi di ricezione e trasmissione ordini, esecuzione ordini dei clienti anche mediante negoziazione per conto proprio di prodotti finanziari derivati”;
2. di aver acquistato telematicamente sul mercato IDEM, in data 8 maggio 2013, 50 call e 100 put, “rivendendoli e successivamente ricomprandoli con *strike* a scadenze diverse [...]”
3. di aver controllato, verso la fine del mese di maggio, le rendicontazioni relative alle predette operazione e di aver appreso che, a partire dall'8 maggio 2013, la banca gli aveva addebitato, a titolo di commissioni, “non €3,95 per contratto per 1 lotto da 50 o 100 pezzi ma addirittura €3,95 per singola call o put”.

Lamenta il ricorrente che la banca ha violato quanto disciplinato nelle condizioni contrattuali le quali prevedono l'applicazione da parte dell'intermediario di una commissione (pari ad €6,95 e successivamente, raggiunta la soglia di €500,00 di commissioni versate, ad €3,95) “per lotto e non per singola opzione” oggetto di operazioni finanziarie; chiede, dunque, la restituzione della somma di €2.428,5 corrispondente alle commissioni pagate per le operazioni effettuate a far data dall'8 maggio 2013.

Replica la banca, affermando:

- a. che nella “integrazione contrattuale avente ad oggetto i servizi di ricezione e trasmissione ordini, esecuzione ordini dei clienti anche mediante negoziazione per conto proprio di prodotti finanziari derivati”, sottoscritta dal ricorrente, è chiaramente riportato che le “commissioni Opzioni FTSE MIB” ammontano ad “€6,95 a lotto” ed “€3,95 a lotto [...] al raggiungimento della soglia di € 500,00 di commissioni generate nel mese per il mercato IDEM e EUREX [...]”;
- b. che la parola “lotto” utilizzata nel suddetto contratto “si riferisce tecnicamente al cd. lotto di negoziazione, ossia alla quantità di azioni sottostanti controllata da un singolo contratto di opzione”, così definito anche sul sito di Borsa Italiana;
- c. che, “sulla base di quanto indicato nel contratto e nella descrizione sopra riportata: 1) la definizione di “lotto”, facendo riferimento al singolo contratto di opzione, non può in alcun modo ricondursi all’insieme di contratti acquistati o venduti mediante la disposizione di un unico ordine di borsa, così come erroneamente interpretato dal cliente (anche perché, se così fosse stato, sarebbe indicato il prezzo commissionale “per ordine eseguito”); 2) va da sé che l’acquisto o la vendita di più “lotti”, ossia più contratti di opzione aventi ciascuno un “lotto di negoziazione sottostante, comporta l’addebito della commissione fissa (€ 6,95 o 3,95), moltiplicata per il numero di “lotti” (contratti di opzione) negoziati, e ciò a prescindere dalla sua esecuzione in una o più transazioni”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che nella “integrazione contrattuale” sottoscritta dal ricorrente, ed in particolare nella parte relativa alla disciplina delle commissioni dovute all’intermediario in caso di operazioni su opzioni, non risulta riportata la definizione “lotto di negoziazione” né chiarimenti su cosa l’intermediario intenda per “lotto”, con riferimento all’applicazione delle commissioni; tale omissione può determinare dubbi o indurre in errore la clientela circa l’ammontare esatto delle commissioni dovute in caso di operazioni sui suddetti derivati, effetti questi che possono riverberarsi sulle scelte di investimento da questa effettuate.

Considerato quanto sopra, il Collegio, con riferimento al caso in esame, riscontra un difetto di trasparenza da parte della banca convenuta nella redazione della disciplina contrattuale delle commissioni tale da configurare una violazione degli obblighi informativi che il Legislatore ha posto a carico degli intermediari finanziari (v. art. 32 Regolamento Intermediari); ritiene, infatti, che l’attuale enunciazione delle predette condizioni contrattuali abbia indotto il ricorrente in errore e che lo abbia influenzato nelle scelte di investimento effettuate, le quali, se il ricorrente fosse stato reso edotto dell’importo che avrebbe pagato a titolo di commissioni per ogni operazione compiuta, verosimilmente sarebbero state diverse.

Ciò detto, il Collegio, pur ritenendo che il ricorrente abbia subito un danno a causa della banca, non considera congrua nel *quantum* la richiesta formulata dal ricorrente, che, in assenza di qualsiasi elemento probatorio a sostegno, non può, in ogni caso, ragguagliarsi al totale delle commissioni corrisposte per le operazioni compiute a partire dalla data dell’8 maggio 2013; ritiene, dunque, di quantificare il predetto danno attraverso una valutazione di tipo equitativo e dichiara la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a versare al ricorrente la somma, come sopra determinata, di €1.000,00.

3.2.15. Acquisto di obbligazioni sul mercato secondario – Obbligo di consegna del prospetto informativo – Non sussiste – Carente informativa al cliente circa gli stacchi cedolari – Responsabilità della banca

Poiché la banca ha l'obbligo di fornire all'investitore le informazioni che gli consentano di adottare decisioni di investimento consapevoli, la mancata consegna del prospetto informativo relativo ad un prestito obbligazionario comporta - a maggior ragione nel caso di specie, in cui la banca ha prestato il servizio di consulenza - la violazione degli obblighi informativi stabiliti dai Regolamenti Consob e dal Testo Unico della Finanza, stante il fatto che la tempistica circa lo stacco delle cedole era descritta unicamente nel citato prospetto e non nella documentazione consegnata al cliente (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 685/2013).

Esponde il ricorrente che tra il 19 novembre 2009 ed il 30 giugno 2011 aveva acquistato cinque *tranches* di obbligazioni “Barclays”; precisa che il predetto titolo gli era stato presentato “come a tasso fisso, con cedola annuale del 2,30% lordo al giorno 30 del mese di giugno”.

Lamenta il ricorrente che la cedola finale relativa all'anno 2013 non gli era stata corrisposta e, informatosi in filiale, aveva appreso che, nel prospetto informativo – a lui mai consegnato – era, invece, indicato che, nell'ultimo anno di vita, l'obbligazione non avrebbe garantito alcuna cedola.

Atteso che, dalla documentazione a lui consegnata al momento dei citati cinque acquisti, non risultava alcuna limitazione per la cedola finale, il ricorrente chiede che la banca gli riconosca la somma di €3.680,00, pari alla cedola che avrebbe dovuto percepire.

Replica la banca che gli acquisti erano stati effettuati sul mercato secondario; non trattandosi di obbligazioni acquistate in fase di collocamento, precisa che non vigeva l'obbligo di consegnare copia del prospetto informativo.

Eccepisce, inoltre, la banca l'inammissibilità del ricorso, poiché il reclamo non era stato presentato entro il termine di due anni dai fatti oggetto della controversia.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente ha acquistato obbligazioni “Barclays 13LX eur/Usd” nelle seguenti cinque *tranches*: n. 99.000 il 19 novembre 2009; n. 1.000 il 29 luglio 2010; n. 60.000 l'11 settembre 2011; n. 30.000 il 16 giugno 2011; n. 10.000 il 30 giugno 2011. Tutti i predetti acquisti sono stati effettuati in regime di “consulenza” e tutte le operazioni sono state valutate adeguate al profilo finanziario del ricorrente.

Ciò premesso, il Collegio, esaminando preliminarmente l'eccezione di inammissibilità sollevata dalla banca, prende atto che la banca ha dichiarato che “non trattandosi di obbligazioni acquistate in fase di collocamento non vigeva l'obbligo di consegnare copia del prospetto informativo”; con lettera del 23 luglio 2013, inviata al ricorrente, ha affermato che “il prospetto informativo (...) alla data del 30 giugno 2013, data di scadenza del titolo, prevedeva solo il rimborso del capitale”. Riscontra, poi, che la documentazione – acquisita agli atti - che il ricorrente afferma essergli stata consegnata prevede la corresponsione di una “cedola garantita” annuale pari al 2,30% a ciascuna “data di pagamento”, ovvero il 30 giugno. Nulla è previsto in merito alla cedola dell'ultimo anno (2013). La data di emissione delle obbligazioni era il 30 giugno 2008.

Considerato, quindi, che il ricorrente non aveva mai ricevuto in consegna il citato prospetto informativo e che è venuto a conoscenza della circostanza che l'obbligazione in discorso non avrebbe corrisposto alcuna cedola per l'anno 2013 solo successivamente alla scadenza del titolo (ovvero, una settimana dopo il 30 giugno 2013), il Collegio ritiene che il termine di due anni di cui all'art. 7, comma 1, lett. a), debba decorrere dall'8 luglio 2013.

Passando all'esame di merito del ricorso in oggetto, il Collegio rileva che, come sopra già specificato, solo il prospetto informativo conteneva una chiara indicazione circa il fatto che il titolo

in oggetto non avrebbe corrisposto, a differenza degli anni precedenti, alcuna cedola al momento della scadenza (30 giugno 2013); invece, dalla documentazione consegnata al ricorrente tale circostanza non risulta.

Rammenta, in merito, il Collegio che l'art. 31 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 29 ottobre 2007, dispone quanto segue: “gli intermediari forniscono ai clienti o potenziali clienti una descrizione generale della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati, tenendo conto in particolare della classificazione del cliente come cliente al dettaglio o cliente professionale. La descrizione illustra le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate; la descrizione dei rischi include, ove pertinente per il tipo specifico di strumento e lo *status* e il livello di conoscenza del cliente, i seguenti elementi: *a*) i rischi connessi a tale tipo di strumento finanziario, compresa una spiegazione dell'effetto leva e della sua incidenza, 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”. Ad avviso del Collegio, tali informazioni vanno, quindi, fornite dalla banca indipendentemente dal servizio di cui il cliente (o potenziale cliente) ha scelto (o sceglierà) di usufruire (consulenza, trasmissione/ricezione ordini, etc.), a maggior ragione quando, come nel caso di specie, l'investimento risulti essere avvenuto dietro prestazione del servizio di “consulenza” e “ad iniziativa della banca”.

Rammenta, infine, il Collegio anche quanto stabilito all'art. 21 del Testo Unico della Finanza, ai sensi del quale, “nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: *a*) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti e per l'integrità dei mercati; *b*) acquisire le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati”.

Pertanto, anche se la banca non aveva l'onere di consegnare al ricorrente il prospetto informativo, tuttavia il Collegio ritiene che avrebbe dovuto fornirgli, comunque, le informazioni che gli avrebbero consentito di adottare decisioni di investimento consapevoli; dichiara, quindi, la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo della cedola non corrisposta alla scadenza del 30 giugno 2013, nella misura del 2,30%, oltre agli interessi legali calcolati su detto importo, dalla data del 30 giugno 2013 fino a quella dell'effettivo pagamento.

3.2.16. Acquisto obbligazioni estere sul mercato secondario – Prestazione del servizio di esecuzione di ordini – Mancata consegna del prospetto informativo – Assenza di obbligo – Informazioni utili all'adozione di decisioni consapevoli – Obbligo della banca – Sussistenza – Risarcimento del danno

Sebbene la banca, in sede di acquisto di obbligazioni estere sul mercato secondario, non abbia l'onere di consegnare all'investitore il prospetto informativo, tuttavia è tenuta a fornire le informazioni che consentono al cliente di adottare decisioni di investimento consapevoli; risultano, pertanto, essenziali le informazioni relative al deterioramento del rating ed alla “s subordinazione” del titolo (decisione del 26 novembre 2013, ricorso n. 661/2013).

Chiede il ricorrente il totale risarcimento delle somme investite (€ 45.610,95) in un'operazione inadeguata; precisa, infatti, che si trattava di titoli obbligazionari subordinati ad alto rischio, propostigli dalla banca con un "errato loro giudizio di rischio". Chiede, inoltre, il rimborso delle spese sostenute per la presentazione del reclamo, pari ad €600,00 pagate allo studio "G."

Replica la banca che l'obbligazione acquistata dal ricorrente in regime di esecuzione ordini era adeguata al suo profilo di rischio; precisa che il prospetto informativo, al momento dell'acquisto, non era stato consegnato in quanto l'operazione era avvenuta in negoziazione sul mercato secondario e non in fase di sollecitazione o collocamento.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, in data 11 gennaio 2013, ha acquistato obbligazioni "SNS Bank 08/18 6,625% Sub", per un valore nominale di € 50.000,00; sul modulo relativo all'ordine di acquisto è riportato quanto segue: "con riferimento all'operazione oggetto del presente ordine, la banca presta il servizio di ricezione e trasmissione ordini in abbinamento al servizio di consulenza in materia di investimenti; (...) la banca ha valutato che detta operazione è adeguata al profilo" del ricorrente.

Il Collegio rileva che il ricorrente, nel questionario Mifid compilato il 27 maggio 2008, ha dichiarato di avere il seguente obiettivo di investimento: "crescita considerevole del capitale investito nel medio/lungo periodo, accettando il rischio di perdite anche consistenti dello stesso"; ha, poi, dichiarato di essere disposto a sopportare un "rischio alto (perdita di una parte significativa del capitale investito)". Riscontra, inoltre, che l'obbligazione in questione, al momento dell'acquisto, aveva un *rating* pari a "BB+" per l'agenzia *Standard & Poor's*, corrispondente a investimento "speculativo"; aveva, infine, una "classe di rischio mercato" pari a "2-medio bassa".

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva quanto segue.

Sebbene la banca abbia dichiarato che l'operazione sia avvenuta in regime di esecuzione ordini, tuttavia, dal predetto modulo di acquisto, risulta che la banca stessa ha effettuato una valutazione di "adeguatezza" al profilo del ricorrente, ma tale tipo di valutazione è quella che si effettua per le operazioni eseguite in regime di consulenza. Inoltre, la banca, nelle lettere del 29 marzo 2013 e dell'11 luglio 2013 inviate al ricorrente, ha affermato che il titolo obbligazionario in questione, al momento dell'acquisto, aveva una "classe di rischio mercato 3-medio", mentre nella lettera del 24 ottobre 2013 inviata alla Segreteria Tecnica ha affermato che la "classe di rischio mercato" era "2-medio bassa".

Rileva, infine, il Collegio che la banca ha dichiarato che "al momento dell'acquisto non è stata consegnata al ricorrente alcuna documentazione informativa, in quanto l'operazione di acquisto è avvenuta nell'ambito della prestazione del servizio di investimento di ricezione e trasmissione di ordini, (...) senza necessità del prospetto informativo; in base alla normativa vigente il prospetto informativo deve infatti essere consegnato all'investitore solo nella fase di sollecitazione e collocamento".

Osserva, in merito, il Collegio che l'art. 31 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 29 ottobre 2007, dispone quanto segue: "gli intermediari forniscono ai clienti o potenziali clienti una descrizione generale della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati, tenendo conto in particolare della classificazione del cliente come cliente al dettaglio o cliente professionale. La descrizione illustra le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate; la descrizione dei rischi include, ove pertinente per il tipo specifico di strumento e lo *status* e il livello di conoscenza del cliente, i seguenti elementi: a) i rischi connessi a tale tipo di strumento finanziario, compresa una spiegazione dell'effetto leva e della sua incidenza, 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”. Ad avviso del Collegio, tali informazioni vanno, quindi, fornite dalla banca indipendentemente dal servizio di cui il cliente (o potenziale cliente) ha scelto (o sceglierà) di usufruire (consulenza, trasmissione/ricezione ordini, etc.).

Rammenta, infine, il Collegio anche quanto stabilito all’art. 21 del Testo Unico della Finanza, ai sensi del quale, “nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti e per l’integrità dei mercati; b) acquisire le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati”.

Pertanto, anche se la banca non aveva l’onere di consegnare al ricorrente il prospetto informativo, tuttavia il Collegio ritiene che avrebbe dovuto fornirgli, comunque, le informazioni che gli avrebbero consentito di adottare decisioni di investimento consapevoli; in particolare, l’intermediario aveva l’onere – in relazione al richiamato servizio di consulenza – di fornire quantomeno le essenziali informazioni sul rischio di credito, sottolineando in particolare il deterioramento del *rating*, nonché la caratteristica di “subordinazione” del titolo, elemento discriminante di particolare rilievo per una corretta valutazione dei rischi di perdita del capitale in caso di *default* del debitore.

Ritenuto, pertanto, che l’operazione di acquisto non può considerarsi validamente perfezionata, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente la somma corrispondente al controvalore pagato per l’acquisto del titolo in questione, oltre agli interessi legali maturati su tale importo dalla data dell’acquisto fino a quella dell’effettivo pagamento, dietro retrocessione dei titoli da parte del ricorrente.

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

3.2.17. *Obbligazioni estere – Prodotto finanziario illiquido – Mancata indicazione nel contratto – Violazione obblighi Consob - Risarcimento del danno*

Considerati i dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo stabiliti dalla Consob in materia di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi, deve considerarsi non validamente perfezionata l’operazione di sottoscrizione di obbligazioni estere, la cui documentazione contrattuale non indichi chiaramente che si tratta di un investimento rientrante nella predetta tipologia di strumenti finanziari (decisione del 26 novembre 2013, ricorso n. 155/2013).

Esponde la ricorrente di essere stata contattata dalla banca, nel mese di novembre 2011, per effettuare, quale amministratrice del fondo S.T. un investimento in titoli obbligazionari “Mediobanca 11-17 TM” e di aver chiarito al consulente della banca la necessità che l’investimento non presentasse il “benché minimo rischio” e che fosse facilmente liquidabile in qualsiasi momento

senza costi; precisa di aver sottoscritto, in data 18 e 21 novembre 2011, obbligazioni “Mediobanca 11-17 TM” per un valore nominale complessivo pari ad €305.000,00, avendo ricevuto dalla banca rassicurazioni circa la rischiosità e la liquidabilità dei titoli; sottolinea, infine, di aver compreso successivamente che l’investimento in questione non era esente da rischi - come, invece, prospettato dalla banca - e di aver impartito all’intermediario, in data 28 febbraio 2012, l’ordine di vendere i titoli

Lamenta la ricorrente che, dal momento che l’ordine non era stato eseguito, aveva contattato, in data 2 marzo 2012, la banca per chiedere spiegazioni in merito all’accaduto e che il consulente della banca aveva risposto “di non aver eseguito l’ordine in ragione del fatto che nella giornata del 28 febbraio 2012 il titolo obbligazionario non era quotato e non poteva essere ceduto”; le aveva poi riferito che, nella giornata del 2 marzo “disinvestire il titolo sarebbe stato possibile ma con un perdita secca del 7-8% (tra commissioni di collocamento, componenti derivative implicite e contestuale svalutazione del titolo) per un perdita in denaro di circa €30.000,00”.

Presentato, in data 21 marzo 2012, reclamo alla banca, la quale respingeva ogni addebito con lettera del 30 maggio 2012, la ricorrente precisa di aver venduto, in diverse occasioni tra il 13 giugno 2012 ed il 9 gennaio 2013, parte delle obbligazioni sottoscritte (€ 66.000,00 di valore nominale complessivo), subendo una perdita complessiva pari ad € 7.719,98; premesso quanto sopra, la ricorrente - sostenendo di aver ricevuto nella fase precontrattuale informazioni “false e fuorvianti” circa le caratteristiche dei titoli in questione, “senza le quali non si sarebbe determinata a contrarre” – chiede l’intervento dell’Ombudsman affinché dichiari la banca tenuta “a risarcire [...] l’intero danno economico patito a causa del disinvestimento dei titoli per un ammontare certo di € 7.719,98”.

Replica la banca che aveva fornito alla ricorrente tutte le informazioni necessarie per effettuare in piena consapevolezza l’investimento in questione e che la sottoscrizione delle suddette obbligazioni rappresentava un investimento adeguato sia al profilo di rischio sia all’orizzonte temporale di investimento indicato dalla ricorrente nel questionario Mifid compilato e sottoscritto.

Il Collegio, esaminata la documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che la ricorrente, in qualità di amministratrice del “S.T.”, ha sottoscritto, in data 18 novembre 2011, il contratto per la prestazione di servizi di investimento, optando per il servizio di “consulenza”; inoltre, in data 17 novembre 2011, ha compilato e sottoscritto il questionario MIFID “Corporate” ed ha individuato, in nome e per conto del “S.T.”, quali obiettivi di investimento il “prioritario incremento del capitale nel medio termine con moderata possibilità di perdite in conto capitale nel breve”, accettando il rischio di subire moderate perdite, “a fronte di livelli di rendimento consistenti/interessanti”, e quale orizzonte temporale dell’investimento, il “medio-lungo termine”.

Rileva, poi, il Collegio che la banca, svolgendo il servizio di “consulenza”, ha raccomandato alla ricorrente la sottoscrizione delle obbligazioni “Mediobanca 11-17 TM”, con scadenza nel 2017, che garantiscono, per il primo anno, una cedola trimestrale a tasso fisso pari al 5% annuo e, successivamente, una cedola variabile trimestrale indicizzata ai tassi di mercato; tali titoli sono stati intestati al “S.T.”. Sull’ordine di compravendita, la banca ha dichiarato di aver valutato l’investimento in questione adeguato al profilo finanziario dell’acquirente. Sempre sullo stesso ordine, la ricorrente ha dichiarato di aver “acquisito le informazioni fornite sulle caratteristiche ed i rischi dello strumento finanziario [...]” e di aver preso visione del prospetto informativo relativo al titolo”; ha, infine, dichiarato di aver ricevuto le “condizioni definitive”.

Rileva, tuttavia, il Collegio che, alla sezione “Prospetto Informativo” dell’ordine di compravendita, è indicato quanto segue: “potete ottenere copia gratuita del prospetto, costituito (...) dalla Nota informativa (che comprende il regolamento) e della relativa Nota di sintesi, mediante

semplice richiesta al nostro personale; (...) si invita l'investitore a leggere attentamente il paragrafo "fattori di rischio" contenuto nel prospetto".

Rileva, in merito, il Collegio che, nonostante la banca abbia prestato nell'operazione in questione il servizio di consulenza, ha, tuttavia, lasciato alla mera facoltà del ricorrente la scelta se consultare o meno il prospetto informativo – contenente tutti i documenti sopra citati – non curandosi di accertare che il ricorrente stesso, non solo avesse preso visione di tale prospetto, ma avesse anche compreso il relativo contenuto, accettando, in modo consapevole, di procedere con la sottoscrizione dell'investimento in contestazione. Ciò, in violazione dell'art. 31 del Regolamento Intermediario, ai sensi del quale "gli intermediari forniscono ai clienti o potenziali clienti una descrizione generale della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati, tenendo conto in particolare della classificazione del cliente come cliente al dettaglio o cliente professionale; la descrizione illustra le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate". Altresì in violazione dell'art. 21, comma 1, del TUF, che dispone che "nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti e per l'integrità dei mercati".

Rileva, inoltre, il Collegio che il predetto prospetto risulta essere stato redatto solo in lingua inglese e che, alla sezione "Avvertenza importante", delle "Condizioni definitive" è riportato quanto segue: "l'acquisto dei titoli comporta rischi rilevanti ed è adatto soltanto per quegli investitori che hanno conoscenza ed esperienza finanziaria ed economica tali da permettere loro di valutare i rischi e il merito di un investimento nei titoli; prima di prendere una decisione di investimento, i potenziali compratori dovrebbero assicurarsi di comprendere la natura dei titoli e il grado della loro esposizione ai rischi e dovrebbero considerare con attenzione, alla luce delle proprie condizioni finanziarie e degli obiettivi di investimento, tutte le informazioni esposte nel Prospetto di Base (inclusi i fattori di rischio a cui si fa riferimento nelle Condizioni Definitive, ivi inclusa la Parte C)". E' chiaro, quindi, che, essendo stato prestato - nel caso in esame - il servizio di consulenza, la banca avrebbe dovuto accertarsi del fatto che il ricorrente avesse pienamente compreso la natura ed i rischi dell'investimento in oggetto; dalla documentazione agli atti emerge, invece, che la banca non ha compiuto tale accertamento, lasciando la possibilità al ricorrente di ottenere copia della documentazione contrattuale riportante le caratteristiche dell'investimento e, in buona sostanza, di valutare "in proprio" la rischiosità dell'investimento.

Il Collegio rileva, poi, che, sull'ordine di compravendita, è riportata la seguente dicitura: "strumento finanziario non quotato sui mercati regolamentati"; è poi presente la seguente indicazione: "lo strumento è stato classificato come liquido in quanto è stata attestata una delle seguenti condizioni: 1) quotazione su un mercato regolamentato; 2) definizione regole interne di negoziazione". Dato che il titolo in oggetto risulta essere "non quotato", il Collegio riscontra che la predetta Parte C) delle "Condizioni definitive", dal titolo "Mercato secondario – clausole sulla liquidità", prevede che "al fine di sostenere il corso delle obbligazioni, l'emittente e il collocatore hanno sottoscritto un accordo in forza del quale Banca Aletti provvederà all'acquisto dagli investitori delle obbligazioni ad un prezzo non inferiore al prezzo a *spread* di emissione fino a concorrenza del 10% dell'importo nominale complessivamente ed effettivamente collocato ed emesso delle obbligazioni".

Nota, inoltre, il Collegio che, alla voce "Fattori di rischio" della Nota di Sintesi, è indicato che "al momento dell'emissione, i titoli potrebbero non avere un mercato consolidato di negoziazione e questo mercato potrebbe non svilupparsi mai; (...) non è possibile prevedere il prezzo al quale i titoli negozieranno nel mercato secondario o se tale mercato sarà liquido o illiquido; (...) l'emittente, pur non essendovi obbligato, può acquistare in qualsiasi momento i titoli

a qualsiasi prezzo nel mercato; (...) nella misura in cui un'emissione di titoli divenga illiquida, un investitore potrebbe (...) dover attendere fino alla Data di Esercizio (...) per realizzare il valore”.

Osserva, in merito, il Collegio che la banca, pur essendo le obbligazioni in oggetto un prodotto finanziario illiquido, non ha chiaramente indicato in alcun documento contrattuale che si trattava di un investimento rientrante nella predetta tipologia di strumenti finanziari. Osserva, infatti, che per prodotti finanziari illiquidi si intendono quelli che determinano per l'investitore ostacoli o limitazioni allo smobilizzo entro un lasso di tempo ragionevole, a condizioni di prezzo ragionevoli.

Rammenta, in proposito, il Collegio che, con comunicazione n. 9019104 del 2 marzo 2009 intitolata “Il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi”, la Consob ha disposto “misure di trasparenza” riferite proprio a questa specifica tipologia di prodotti. In primo luogo, ha previsto – tra gli obblighi di trasparenza *ex ante* – quello di effettuare “la scomposizione delle diverse componenti che concorrono al complessivo esborso finanziario sostenuto dal cliente per l'assunzione della posizione nel prodotto illiquido, distinguendo tra *fair value* e costi che gravano, implicitamente o esplicitamente, sul cliente; a quest'ultimo è fornita indicazione del valore di smobilizzo dell'investimento nell'istante immediatamente successivo alla transazione, ipotizzando una situazione di invarianza delle condizioni di mercato”. In secondo luogo, ha disposto che gli intermediari trasmettono ai clienti informazioni in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto, “con evidenziazione espressa delle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione”; qualora “l'unica fonte di liquidità è costituita dallo stesso intermediario” devono essere precisate “le regole di *pricing* nel caso applicate”. Sono, di seguito, previsti “presidi di correttezza in relazione alle modalità di *pricing*”. Infine, l'intermediario è tenuto ad inserire “nell'apposito set informativo confronti con prodotti semplici, noti, liquidi ed a basso rischio di analogia durata e, ove esistenti, con prodotti succedanei di larga diffusione e di adeguata liquidità; (...) gli elementi informativi indicati potranno essere contenuti in una scheda prodotto”.

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

Rileva il Collegio che i summenzionati dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo non risultano essere stati soddisfatti nella fattispecie in esame, stante la mancata adozione delle sopra citate “misure di trasparenza” nel Regolamento e la generica informativa presente sia nella “scheda sintetica”, che nelle “condizioni definitive” in merito al “rischio di liquidità”.

Di conseguenza, il Collegio ritiene che il danno lamentato dalla ricorrente sia imputabile a responsabilità della banca; dichiara, pertanto, al stessa 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 ristorare il fondo ricorrente degli importi delle perdite subite all'atto dei disinvestimenti del 18 giugno, 19 giugno, 26 luglio, 16 agosto, 25 ottobre e 29 ottobre 2012 e del 14 gennaio 2013, pari, rispettivamente, a €733,96, €2.656,57; €1.152,92, €839,52, €1.071,96, €533,49 e €731,13, maggiorati degli interessi legali dalle rispettive date sopra richiamate fino alla data di pagamento.

3.2.18. Sottoscrizione obbligazioni – Remunerazione e restituzione del capitale – Elementi essenziali dell’investimento - Deficit informativi – Invalidità del contratto

Qualora la documentazione contrattuale consegnata alla cliente risulti gravemente deficitaria nella fornitura di informazioni circa alcuni dei principali elementi dell’investimento che viene offerto, quali la remunerazione e la restituzione del capitale - elementi da ritenersi essenziali nell’ambito di un contratto di prestito obbligazionario - l’Ombudsman Giurì Bancario, reputando che le clausole relative ai due predetti elementi debbano essere evidenziate ed essere specificatamente approvate dalla ricorrente, dichiara l’invalidità del contratto di sottoscrizione, con i conseguenti effetti restitutori (decisione del 12 novembre 2013, ricorso n. 410/2013).

Espongono la ricorrente:

1. di aver sottoscritto, su consiglio della banca, nel mese di settembre dell’anno 2011, obbligazioni “Palladium”, per un controvalore di €10.000,00;
2. che “la decisione di effettuare tale investimento è stata presa in seguito alle assicurazioni fatte dall’operatore [della banca] sul livello di rischio di questi titoli (rischio nullo) ed in base anche all’orizzonte temporale prospettato, che a voce è stato indicato pari a 2 anni”;
3. di aver appreso, all’inizio dell’anno 2012, che i titoli “avevano perso il 30%”;
4. di essersi recata nella filiale di riferimento della banca per chiedere informazioni in merito all’andamento dei titoli in questione (l’incaricato della banca sosteneva che “era normale” e di aver appreso in seguito che i titoli in questione, contrariamente a quanto affermato dalla banca, sarebbe scaduti il 1° settembre 2017.

Lamenta la ricorrente che il predetto investimento le è “stato proposto in maniera non trasparente”, senza che le fosse stata fornita una corretta informazione riguardo alle caratteristiche dei titoli; afferma che se avesse conosciuto le predette condizioni non avrebbe effettuato l’investimento in questione e, pertanto, chiede l’annullamento dell’operazione e la restituzione della somma impiegata.

Replica la banca, rigettando le contestazioni della ricorrente ed affermando che:

- a. in occasione della sottoscrizione dei titoli da parte della ricorrente, “sono stati rispettati tutti gli obblighi di informativa prevista dalla normativa vigente al momento della sottoscrizione”;
- b. “l’approfondimento delle informazioni fornite [dagli operatori della banca] sui prodotti finanziari di interesse è sempre demandato comunque alla descrizione contenuta nel “Modulo di adesione all’offerta”, modulo debitamente sottoscritto [dalla ricorrente] che conteneva ampia esposizione delle caratteristiche del prodotto di cui si parla”;
- c. “nell’attestazione di avvenuta consegna all’investitore della documentazione informativa relativa ai titoli [la ricorrente] ha dichiarato esplicitamente che prima della sottoscrizione ha preso visione del Prospetto e della traduzione in lingua italiana della Nota di sintesi e ha dichiarato di aver ricevuto la copia del Prospetto in forma stampata e la copia della traduzione in lingua italiana della Nota di sintesi”.

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

- le obbligazioni sottoscritte dalla ricorrente sono emesse da una società di cartolarizzazione e sono titoli strutturati “da fisso a variabile di tipo “range accrual”, “collateralizzati dai titoli XS0626669781 emessi da Unicredit S.p.A. e dai titoli XS0626653355 emessi da Unione di Banche Italiane S.c.p.A.”;
- la banca, in occasione della sottoscrizione dei predetti titoli, ha fornito alla ricorrente il servizio di consulenza;

- tali strumenti finanziari, per la tipologia della società che li ha emessi e per la componente derivativa e la “collateralizzazione” che li contraddistingue, costituiscono titoli particolarmente complessi sotto il profilo dei meccanismi finanziari che ne condizionano la redditività e che contraddistinguono le loro caratteristiche strutturali, e richiedono una elevata conoscenza della materia degli investimenti finanziari per comprenderne appieno le peculiarità ed i rischi connessi ad un investimento in siffatti prodotti;
- dall’esame del questionario MIFID, compilato e sottoscritto dalla ricorrente in data 7 luglio 2011, emerge un profilo di risparmiatore dotato di una “istruzione media superiore” e di una “conoscenza media” in materia di strumenti finanziari.

Ciò premesso, il Collegio ritiene non corretta la valutazione di adeguatezza effettuata dalla banca con riferimento alle obbligazioni sottoscritte dalla ricorrente; rileva, infatti, che tali strumenti finanziari presentano delle caratteristiche così complesse da non renderli adeguati ad una risparmiatrice dotata di una “conoscenza media” in materia finanziaria.

A ciò si aggiunga che la scheda informativa dell’offerta al pubblico (definito “documento preparato dal Collocatore per l’adesione all’Offerta da parte della propria clientela”) e l’ordine di sottoscrizione (che sono notoriamente i documenti sui quali si concentra l’attenzione del sottoscrittore) appaiono gravemente deficitari nella fornitura di informazioni circa alcuni dei principali elementi del negozio che viene offerto al cliente, quali la remunerazione e la restituzione del capitale, elementi che sono da ritenersi essenziali nel contratto di specie.

Essendo, in un contratto di prestito obbligazionario, esito naturalmente atteso sia la remunerazione del capitale investito sia la restituzione al prestatore degli importi conferiti in prestito, il Collegio ritiene che eventuali pattuizioni comportanti il rischio della mancata restituzione, o di decurtazioni anche sensibili, del *tantundem*, come anche del possibile azzeramento degli interessi (nel “Periodo di Tasso Variabile”) siano clausole vessatorie, che andavano espone con particolare evidenza e dovevano essere specificatamente approvate dal sottoscrittore. Le omissioni informative riscontrate inducono, oltre tutto, il Collegio a ritenere plausibile quanto affermato dalla ricorrente in merito alle informazioni a suo tempo verbalmente ricevute dal funzionario di banca circa i rischi e la durata dell’investimento.

Considerata l’errata valutazione di adeguatezza effettuata dalla banca in relazione all’investimento in questione, nonché le rilevate carenze informative in riferimento ad elementi essenziali, e di particolare valenza economica, del contratto, il Collegio ritiene invalida l’operazione di sottoscrizione; dichiara pertanto la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a rimborsare alla ricorrente, contro restituzione delle obbligazioni e degli interessi *medio tempore* incassati, l’importo investito nell’acquisto dei titoli, maggiorato degli interessi legali dal 7 luglio 2011 alla data del pagamento.

3.3. Valutazione di adeguatezza

3.3.1. Sottoscrizione fondo – Banca collocatrice – Prestazione del servizio di consulenza – Compilazione questionario Mifid – Assenza della valutazione di adeguatezza – Invalidità del contratto di investimento

Qualora la sottoscrizione di un fondo, avvenuta in regime di consulenza, non sia preceduta dalla valutazione di adeguatezza da parte della banca, il contratto di investimento non può considerarsi validamente perfezionato, tanto più che, se tale valutazione fosse stata effettuata,

avrebbe avuto come esito un giudizio di inadeguatezza, stante il profilo di rischio “prudente” del cliente e le caratteristiche di rischiosità del fondo (ricorso n. 912/2012, decisione del 26 febbraio 2013).

Espone la ricorrente:

1. di aver sottoscritto, in data 12 ottobre 2010, “dietro sollecitazione” della banca, quote del fondo “Franklin Templeton Global bond Fund Class N. EURH1”, collocate dal medesimo intermediario, per un valore pari ad €59.000;
2. che, in occasione della sottoscrizione delle quote, la banca aveva fornito rassicurazioni circa il fatto che il titolo in questione garantiva un buon rendimento, vi era la certezza del rimborso del capitale investito e non rappresentava un investimento rischioso;
3. che, “sulla base di tali rassicurazioni ricevute”, veniva indotta “a sottoscrivere l’ordine di acquisto dei titoli in parola, peraltro senza avere la possibilità ed il tempo necessario di leggere in maniera adeguata il contratto, senza poter ricevere adeguate spiegazioni dell’operazione che si apprestava ad eseguire e senza ricevere addirittura copia della documentazione contrattuale sottoscritta, come il profilo di rischio MIFID e l’autorizzazione bonifico a favore di Franklin Templeton Inv.”;
4. di non essere stata avvertita dell’esistenza di un conflitto di interesse tra la società che gestisce il fondo e la banca nonché dell’inadeguatezza del fondo in questione rispetto al proprio profilo di rischio, né di aver mai sottoscritto la clausola che recita: “con riferimento alle informazioni reperite dal cliente e disponibili in relazione ai servizi prestati, la (...) AG non intende dar corso alla presente disposizione perché ritenuta non appropriata per le caratteristiche del cliente. Il sottoscritto prende atto che la disposizione risulta non appropriata al mio profilo di rischio, confermo di voler dar corso comunque alla presente operazione”;
5. di avere liquidato, in data 23 novembre 2011, le quote del fondo in questione in ragione dell’andamento negativo dell’investimento.

Lamentando “gravi inadempienze da parte della banca e dei suoi preposti nell’attività di intermediazione e di gestione dell’investimento di cui detto e ritenendoli responsabili degli ingenti danni patrimoniali a seguito di ciò patiti”, chiede la ricorrente “l’annullamento/nullità del contratto di acquisto titoli in questione ed il risarcimento dei danni subiti pari alla restituzione della perdita sulla somma iniziale investita in detti titoli ed al mancato guadagno per interessi sulla stessa non percepiti, per complessivi € 6.498,94 [...], nonché gli interessi legali sulle somme richieste se dovuti per legge”.

Replica la banca, affermando che:

- a) contrariamente a quanto asserito dalla ricorrente, prima della sottoscrizione delle quote la cliente era stata in più occasioni a lungo intrattenuta da un consulente finanziario della banca il quale le aveva illustrato tutte le caratteristiche dell’investimento in questione e le aveva consegnato il prospetto informativo sintetico del fondo, senza nascondere i rischi connessi al tipo di operazione e senza fornire rassicurazioni sulla certezza del rimborso del capitale impiegato;
- b) la cliente era stata ragguagliata circa il fatto che la banca, con riferimento alla predetta operazione si trovava in una situazione di conflitto di interesse, “esistendo un accordo di retrocessione di commissioni tra la società del fondo e la banca stessa, nonché l’operazione non apparisse appropriata al profilo di rischio della cliente, pur tenendo presente che le precedenti dichiarate esperienze d’investimento della suddetta già presentavano fondi comuni obbligazionari, ma rilevando anche la sua non propensione a perdite in linea capitale”;

- c) “la cliente ha sottoscritto specifica dichiarazione in cui dichiara di essere stata preventivamente informata della presenza del conflitto di interesse e di essere stata informata che l’operazione non risultava appropriata al suo profilo di rischio dando specifica autorizzazione a dare corso all’operazione”.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, rileva che:

- 1) la ricorrente, in data 12 ottobre 2010, ha sottoscritto con la banca un contratto per la prestazione dei servizi di custodia ed amministrazione titoli, trasmissione ed esecuzione ordini, negoziazione per conto proprio, collocamento e distribuzione di strumenti finanziari nonché di consulenza in materia di investimenti;
- 2) la banca, in occasione della sottoscrizione delle quote del fondo “Franklin Templeton Global bond Fund Class N. EURH1”, ha prestato nei confronti della ricorrente il servizio di consulenza;
- 3) il questionario MIFID, compilato il 7 luglio 2012, presenta, come obiettivo di investimento, “conservare i miei risparmi e accontentarmi di un incremento che mi protegga dall’inflazione” e, come livello di rischio accettato, “basso”; come orizzonte temporale, “fino a 2 anni”; nonché una preferenza per “investimenti a basso grado di rischio”; ed infatti il patrimonio della ricorrente risultava, coerentemente al delineato profilo, investito in “pronti contro termine”;
- 4) l’erogazione del servizio di consulenza da parte dell’intermediario comporta obbligatoriamente la valutazione, ai sensi dell’art. 40 del Regolamento Intermediari, dell’“adeguatezza” dell’investimento raccomandato rispetto al profilo di investitore del cliente;
- 5) la banca non ha effettuato, con riferimento all’investimento proposto alla ricorrente, la predetta valutazione (attività questa che avrebbe avuto come esito un giudizio di “inadeguatezza”, considerata l’indole particolarmente prudente manifestata dalla cliente nella profilatura MIFID e le caratteristiche di rischiosità del fondo in questione, come risultano dal prospetto semplificato).

Ciò premesso, il Collegio ritiene che la banca, non avendo adempiuto a quanto prescritto dal citato art. 40 del R.I., abbia illegittimamente eseguito l’ordine di sottoscrizione delle quote del fondo impartito, in regime di consulenza, dalla ricorrente; conseguentemente, il contratto di investimento in questione, stipulato in data 12 ottobre 2010, deve ritenersi invalido e, pertanto, inidoneo a produrre i suoi effetti tipici.

Considerato 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 – a ristorare la cliente del capitale investito, versandole l’importo corrispondente alla differenza tra la somma investita nella sottoscrizione delle quote del fondo e quella ricavata dalla vendita delle quote (valuta 1° dicembre 2011), maggiorata degli interessi legali sulla predetta differenza dal 1° dicembre 2011 alla data del pagamento, nonché degli interessi legali sull’intero importo investito dalla data di sottoscrizione fino al 1° dicembre 2011, al netto dei rendimenti eventualmente percepiti.

3.3.2. Investimento obbligazionario – Servizio di consulenza – Profilo moderato del cliente – Rischi eccessivi dell’investimento – Rating con outlook negativo - Errata valutazione di adeguatezza - Invalidità del contratto

Stante il profilo di rischio “moderato” dell’investitore, non può considerarsi adeguato l’investimento in obbligazioni bancarie caratterizzato da un’eccessiva rischiosità – legata alla

liquidità, al deprezzamento dei titoli, ai conflitti di interesse, al parametro di indicizzazione, al rimborso anticipato, all'assenza di rating dei titoli, al tasso di mercato, alle modifiche fiscali, etc. – tenendo anche in conto che, al momento dell'emissione, la banca emittente presenta un outlook negativo a giudizio delle maggiori agenzie di rating (decisione del 25 gennaio 2013, ricorso n. 875/2012).

Lamenta il ricorrente che aveva sottoscritto obbligazioni emesse dalla banca e che, all'atto del perfezionamento del contratto, era stata effettuata una "scarsa illustrazione" degli investimenti in questione, nel corso della quale gli era stato garantito che avrebbe potuto disinvestire in qualsiasi momento "senza problemi". Resosi necessario il disinvestimento delle obbligazioni sottoscritte per l'acquisto di un appartamento, aveva ricevuto un accredito inferiore al prezzo pagato in sede di sottoscrizione.

Chiede, quindi, il ricorrente l'intervento dell'*Ombudsman* Bancario a tutela delle proprie ragioni, ritenendo di aver subito un' "evidente falcidiata" del proprio patrimonio, precisando che "gli interessi erano stati pagati alla giusta data".

Replica la banca che al ricorrente era stata fornita un'esauriente informativa preventiva e successiva agli investimenti.

Rileva il Collegio che il ricorrente, in data 24 febbraio 2012, ha sottoscritto nominali € 130.000,00 obbligazioni "BCO (...) *Step Up* 2016", avvalendosi del servizio di "consulenza"; il 4 settembre 2012 ha richiesto la vendita delle predette obbligazioni, ricavando € 129.961,49; il 27 giugno 2012 ha sottoscritto nominali € 50.000,00 obbligazioni "BCO Popolare TM 274A", avvalendosi del servizio di "consulenza"; il 2 settembre 2012 ne ha richiesta la vendita, con un ricavo di €49.345,16.

Rileva, poi, il Collegio che il 27 ottobre 2008 il ricorrente aveva sottoscritto il contratto Mifid; il 9 giugno 2008 aveva compilato il questionario Mifid, risultando un investitore con un profilo di rischio "moderato", ovvero "disposto a correre un rischio minimo legandolo all'obiettivo di mantenere almeno allineato il capitale al suo valore reale".

Ciò premesso, il Collegio rileva che il primo investimento sopra menzionato non risulta adeguato al profilo di rischio del ricorrente, presentando – come risulta descritto nel Prospetto Informativo – i seguenti fattori di rischio: 1) rischio di credito per il sottoscrittore; 2) rischi relativi alla vendita delle obbligazioni prima della scadenza; 3) rischio di tasso di mercato; 4) rischio di deterioramento del merito di credito dell'emittente; 5) rischio connesso all'apprezzamento del rischio rendimento; 6) scostamento del rendimento dell'obbligazione rispetto al rendimento di un titolo a basso rischio emittente; 7) rischio di liquidità; 8) rischio di chiusura anticipata dell'offerta e rischio di estinzione anticipata parziale; 9) rischio di deprezzamento dei titoli in presenza di commissioni ed altri oneri incorporati nel prezzo di emissione; 10) rischio di rimborso anticipato; 11) rischi legati ai possibili conflitti di interessi; 12) rischio correlato all'assenza di *rating* dei titoli; 13) rischio di modifiche del regime fiscale.

Osserva, inoltre, il Collegio che, al momento dell'emissione, l'emittente aveva i seguenti *rating*: "BBB+" con *outlook* negativo per "Fitch"; "Baa2" con *outlook* negativo per "Moody's"; "BBB" con *outlook* negativo per "Standard & Poor's". Di conseguenza, il Collegio ritiene che il contratto relativo alla sottoscrizione delle obbligazioni "BCO Popolare Step Up 2016" non possa considerarsi validamente sottoscritto e, pertanto, dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova – a rimborsare al ricorrente l'importo di €38,52 (pari alla differenza tra quanto investito e quanto ricavato) oltre agli interessi legali su tale importo dal momento del disinvestimento fino alla data dell'effettivo pagamento.

Per quanto concerne poi le obbligazioni “BCO (...) Popolare TM 274A”, il Collegio rileva che anche tale investimento non risulta adeguato al profilo di rischio del ricorrente, presentando – come risulta descritto nel Prospetto Informativo – i seguenti fattori di rischio: 1) rischio emittente; 2) rischio di prezzo; 3) rischio di CAP; 4) rischio partecipazione; 5) rischio parametro di indicizzazione; 6) rischio di eventi di turbativa relativi al parametro di indicizzazione; 7) rischio connesso al merito di credito dell'emittente; 8) rischio di liquidità; 9) rischio di chiusura anticipata dell'offerta e rischio di estinzione anticipata parziale; 10) rischio relativo al ritiro/annullamento dell'offerta; 11) rischio di deprezzamento dei titoli in presenza di commissioni ed altri oneri incorporati nel prezzo di emissione; 12) rischio connesso all'apprezzamento del rischio-rendimento; 13) rischi legati ai possibili conflitti di interessi; 14) scostamento del rendimento dell'obbligazione rispetto al rendimento di un titolo a basso rischio emittente; 15) rischio relativo al fatto che il rendimento delle obbligazioni potrebbe essere inferiore al rendimento di un titolo non strutturato di pari durata; 16) rischio correlato all'assenza di *rating* dei titoli; 17) rischio di modifiche del regime fiscale.

Osserva, inoltre, il Collegio che, al momento dell'emissione, l'emittente aveva i seguenti *rating*: “BBB2” con *outlook* stabile per “Fitch”; “Baa3” con *outlook* negativo per “Moody's”; “BBB-” con *outlook* negativo per “Standard & Poor's”. Di conseguenza, il Collegio ritiene che il contratto relativo alla sottoscrizione delle obbligazioni predette non possa considerarsi validamente sottoscritto e, pertanto, dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova – a rimborsare al ricorrente l'importo di €654,84 (pari alla differenza tra quanto investito e quanto ricavato) oltre agli interessi legali su tale importo dal momento del disinvestimento fino alla data dell'effettivo pagamento.

3.3.3. Prodotto finanziario illiquido – Specifica verifica circa l'adeguatezza – Particolare cura nella valutazione – Erroneità della valutazione effettuata dalla banca – Invalidità del contratto d'investimento

Stante la specifica normativa Consob in materia, la banca, “in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi”, è tenuta a condurre la valutazione di adeguatezza con “particolare cura”, avendo riguardo alle caratteristiche dei clienti e alle specificità dei prodotti, ed a porre particolare attenzione “ad acquisire e gestire le informazioni relative agli obiettivi di investimento ed alla situazione finanziaria dei clienti”; di conseguenza, dove considerarsi erronea la valutazione di adeguatezza nel caso in cui il cliente abbia dichiarato di avere quale “obiettivo di investimento” quello di conservare e difendere il capitale, mentre le obbligazioni sottoscritte risultino avere un rischio emittente, di mercato e di liquidità (decisione del 10 aprile 2013, ricorso n. 106/2013).

Espongono i ricorrenti di aver sottoscritto un investimento obbligazionario a valere sul loro deposito cointestato in data 10 giugno 2011 e che nessun documento illustrativo del prodotto finanziario in questione era stato loro rilasciato in sede di perfezionamento del contratto; precisano che “tutto quello che era barrato” nel documento di sottoscrizione “non era stato mai illustrato né tantomeno documentato, tanto più che l'operazione era avvenuta alla cassa nel giro di pochissimi secondi senza capire neppure quello che si firmava, anziché essere chiarito con calma e trasparenza in un ufficio bancario”.

Lamentano i ricorrenti che non avevano ricevuto, in sede di sottoscrizione, “alcun prospetto riepilogativo e descrittivo dettagliato dell'obbligazione proprio perché si erano fidati ciecamente del funzionario bancario”; pertanto, solo successivamente avevano appreso che si trattava di

un'obbligazione strutturata legata all'Euribor. Chiedono, quindi, la restituzione dell'importo investito, pari ad €100.000,00.

Replica la banca che non aveva ravvisato alcuna irregolarità o anomalia nella vicenda in questione e che, comunque, tutti gli investimenti in prodotti non offrivano garanzie assolute; infatti, non vi è certezza sul futuro andamento dei corsi azionari, così come sui tassi di interesse che di volta in volta vengono stabiliti dal mercato.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 10 giugno 2011 il ricorrente ha sottoscritto nominali € 100.000,00 obbligazioni "Range Accrual Notes due 2016" (emesse da "Global Bond Series IX, S.A.", società di diritto lussemburghese); sul modulo di sottoscrizione è indicato che "l'ordine è stato preceduto dalla prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti resa dalla banca al cliente; l'operazione richiesta presenta conflitto di interessi" (segue sottoscrizione *ad hoc* per tale ultima clausola). Rileva, poi, che il ricorrente ha anche dichiarato di aver ricevuto in consegna "copia dell'*Offering Circular* in forma stampata e della traduzione in lingua italiana della nota di sintesi".

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che il ricorrente ha compilato, in data 4 aprile 2011, il questionario Mifid, risultando con un "profilo adeguatezza: Reddito, conservazione del capitale investito nel medio periodo e suo graduale incremento nel lungo periodo" (secondo livello su una scala di cinque).

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che la "Nota di sintesi", alla voce "Approvazione, quotazione e ammissione alla negoziazione", riporta che "è stata presentata alla Borsa Valori di Lussemburgo domanda affinché i titoli siano quotati ed ammessi alla negoziazione presso il mercato regolamentato della Borsa Valori di Lussemburgo; l'emittente si riserva il diritto di chiedere l'ammissione alla negoziazione dei titoli sul sistema *EuroTLX*; (...) non può essere fornita alcuna garanzia che tale richiesta di ammissione sarà accettata".

Osserva, in merito, il Collegio che la banca, pur essendo il titolo in oggetto un prodotto finanziario illiquido, non ha chiaramente indicato né sull'ordine di acquisto, né sulla Nota di sintesi che si trattava di un investimento rientrante nella predetta tipologia di strumenti finanziari.

Rammenta, in proposito, il Collegio che, con comunicazione n. 9019104 del 2 marzo 2009 intitolata "Il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi", la Consob ha disposto "misure di trasparenza" riferite proprio a questa specifica tipologia di prodotti. In primo luogo, ha previsto – tra gli obblighi di trasparenza *ex ante* – quello di effettuare "la scomposizione delle diverse componenti che concorrono al complessivo esborso finanziario sostenuto dal cliente per l'assunzione della posizione nel prodotto illiquido, distinguendo tra *fair value* e costi che gravano, implicitamente o esplicitamente, sul cliente; a quest'ultimo è fornita indicazione del valore di smobilizzo dell'investimento nell'istante immediatamente successivo alla transazione, ipotizzando una situazione di invarianza delle condizioni di mercato". In secondo luogo, ha disposto che gli intermediari trasmettono ai clienti informazioni in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto, "con evidenziazione espressa delle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione"; qualora "l'unica fonte di liquidità è costituita dallo stesso intermediario" devono essere precisate "le regole di *pricing* nel caso applicate". Sono, di seguito, previsti "presidi di correttezza in relazione alle modalità di *pricing*". Infine, l'intermediario è tenuto ad inserire "nell'apposito *set* informativo confronti con prodotti semplici, noti, liquidi ed a basso rischio di analogia durata e, ove esistenti, con prodotti succedanei di larga diffusione e di adeguata liquidità; (...) gli elementi informativi indicati potranno essere contenuti in una scheda prodotto".

Stabilisce, infine, la citata comunicazione che l'intermediario è tenuto ad inviare al cliente una rendicontazione periodica che contenga informazioni dettagliate sul prodotto detenuto; in

particolare, deve essere chiaramente esplicitato il *fair value* del prodotto, nonché “il presumibile valore di realizzo determinato sulla base delle condizioni che sarebbero applicate effettivamente al cliente in caso di smobilizzo”.

Rileva il Collegio che sebbene i summenzionati adempimenti di carattere informativo risultino essere stati soddisfatti con la consegna del “Documento di offerta”, tuttavia, passando a valutare l’adeguatezza dell’investimento in questione, deve rilevarsi quanto segue. La predetta comunicazione Consob prescrive anche “presidi di correttezza in relazione alla verifica dell’adeguatezza degli investimenti”; in particolare, è previsto che gli intermediari finanziari devono avere cura di “valutare la compatibilità dei singoli strumenti inseriti nel catalogo prodotti, avuto riguardo alla loro complessiva morfologia, con le caratteristiche ed i bisogni della clientela cui si intende offrirli; [gli intermediari devono svolgere valutazioni] circa le esigenze finanziarie che i prodotti che si decide di inserire nella propria offerta dovranno soddisfare”; continua, poi, la comunicazione affermando che “la scelta di un determinato *target* di clientela, specie di quella *retail*, richiede riflessioni approfondite nella fase di concreta selezione dei prodotti da distribuire; tale analisi assume particolare rilievo in caso di prodotti innovativi e complessi, con componenti aleatorie, di non immediata valutazione per gli investitori-clienti”. Continua la comunicazione, disponendo che: “gli operatori dovranno porre specifico riguardo ai diversi fattori che possono incidere sul livello di costo di strumenti illiquidi, quali lo spread denaro-lettera nella fase di successivo eventuale smobilizzo od altri elementi non immediatamente percepibili dai clienti; (...) la valutazione di adeguatezza dovrà essere condotta con particolare cura, avuto riguardo alle caratteristiche dei clienti e alle specificità dei prodotti; (...) l’intermediario dovrà porre particolare attenzione ad acquisire e gestire mediante presidi organizzativi ad hoc le informazioni relative agli obiettivi di investimento ed alla situazione finanziaria dei clienti; il processo di valutazione dell’adeguatezza dovrà prevedere l’utilizzo di una pluralità di variabili afferenti, da un lato, alle caratteristiche del cliente e, dall’altro, a quelle del prodotto; occorrerà, poi, valutare separatamente le conseguenze delle diverse tipologie di rischio determinate dall’eventuale assunzione della posizione: rischio emittente/controparte, rischio di mercato e rischio di liquidità”.

Ciò premesso, il Collegio riscontra che, come risulta dal summenzionato elenco dei rischi riportato nella Nota di sintesi, il grado di rischio dell’investimento non risulta essere in linea con il profilo di rischio del ricorrente (“profilo adeguatezza: Reddito, conservazione del capitale investito nel medio periodo e suo graduale incremento nel lungo periodo”); l’investimento risulta, inoltre, inadeguato agli obiettivi di investimento dichiarati dal ricorrente (“difesa e incremento del capitale”); risultano, infatti, indicati, tra gli altri, i seguenti rischi: rischi relativi alla capacità dell’emittente di adempiere alle proprie obbligazioni; rischi correlati al rischio di credito; rischi legati al rimborso anticipato; rischi generali relativi ai titoli; rischi connessi all’assenza di *rating*; rischio di modifica e rinuncia; rischio connesso al tasso di cambio e al tasso di interesse. Inoltre, sul documento relativo all’offerta, consegnato contestualmente alla sottoscrizione, sono di nuovo riportati, con una descrizione dettagliata, tutti i “Fattori di rischio” indicati nella predetta Nota. Osserva, infine, il Collegio che il questionario Mifid compilato dal ricorrente è intitolato “Appropriatezza”.

Rileva, pertanto, il Collegio che la banca, nella fattispecie in esame, non sembra essersi attenuta a quanto previsto dalla Consob sui predetti “presidi di correttezza in relazione alla verifica dell’adeguatezza degli investimenti”; l’errata valutazione di adeguatezza effettuata dalla banca, emerge maggiormente, ad avviso del Collegio, se si tiene conto di quanto riportato nel citato documento di offerta: “i potenziali acquirenti dei titoli sono pregati di assicurarsi di comprendere appieno la natura dei titoli, nonché la misura della loro esposizione a rischi associati ad un investimento nei titoli e sono invitati ad esaminare l’idoneità di un investimento nei titoli alla luce delle proprie particolari condizioni finanziarie, fiscali e di altro tipo; i potenziali acquirenti dei titoli

sono pregati di fare riferimento ai fattori di rischio sopra riportati”; è chiaro che, essendo stato prestato - nel caso in esame - il servizio di consulenza, la banca avrebbe dovuto accertarsi del fatto che il ricorrente avesse pienamente compreso la natura ed i rischi dell’investimento in oggetto, dichiararne la non adeguatezza e procedere all’acquisto, previa specifica autorizzazione del ricorrente, in regime di esecuzione di ordini.

Di conseguenza, il Collegio, in considerazione di tutto quanto sopra evidenziato, ritiene che l’operazione di sottoscrizione in esame non possa considerarsi validamente perfezionata; di conseguenza, dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – ad accreditare sul conto corrente del ricorrente la somma di € 100.000,00, contro restituzione dei titoli da parte di quest’ultimo.

3.3.4. Acquisto azioni – Valutazione di non adeguatezza – Informativa al cliente – Rinuncia al servizio di consulenza – Perfezionamento dell’operazione

Qualora l’operazione di acquisto di titoli azionari venga valutata non adeguata al profilo finanziario dell’investitore, quest’ultimo, preso atto che la policy della banca non permette il perfezionamento della transazione, può, comunque, procedere all’acquisto delle azioni senza avvalersi del servizio di consulenza, dichiarando di aver deciso, di sua iniziativa e sotto la propria responsabilità, di voler confermare l’esecuzione dell’ordine da lui conferito (decisione del 13 maggio 2013, ricorso n. 1052/2012).

Espone il ricorrente:

1. di aver acquistato, tramite la banca, nel mese di giugno 2011, n. 320.000 azioni “EUR UNIPOL PRIV”, per un controvalore complessivo pari ad €102.900,00 e di averle depositate presso il predetto intermediario;
2. che, a seguito dell’aumento di capitale promosso dall’emittente nell’estate 2012, i titoli hanno perso gran parte del loro valore, causandogli una rilevante perdita in conto capitale.

Lamenta il ricorrente la condotta della banca depositaria, colpevole di non averlo avvertito del rischio di deprezzamento dei titoli in questione connesso all’operazione di aumento di capitale lanciata dalla banca emittente; chiede, pertanto, l’intervento dell’Ombudsman a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca, affermando:

- a. che il ricorrente, in data 1° agosto 2008, ha sottoscritto con la banca un contratto per la prestazione dei servizi di negoziazione per conto proprio, esecuzione, ricezione e trasmissione ordini, collocamento, consulenza, deposito a custodia e/o amministrazione titoli;
- b. che, in virtù di tale contratto, aveva dato esecuzione a due ordini di acquisto di azioni “EUR UNIPOL PRIV” impartiti dal ricorrente: il primo, in data 7 giugno 2011, per 300.000 titoli (controvalore €97.200,00), il secondo, in data 16 giugno 2011, per 20.000 titoli (controvalore €5.700,00);
- c. che il predetto investimento era stato espressamente ed autonomamente richiesto dal cliente e non suggerito dalla banca;
- d. che la banca, nell’ambito del servizio di consulenza prestato, aveva effettuato la valutazione di adeguatezza, comunicando al cliente che le operazioni non risultavano adeguate in quanto “non allineate all’obiettivo di investimento, non adeguate per frequenza – mese, frequenza – anno, dimensione e frequenza – giorno”;

- e. che, nonostante il predetto giudizio di inadeguatezza, e pur avendo preso atto che “la policy [della banca] nell’ambito della prestazione del servizio di consulenza non prevede il perfezionamento dell’operazion[i] [in questione]”, il ricorrente aveva comunque deciso di procedere con l’acquisto dei titoli, assumendosene la responsabilità;
- f. che, “in caso di variazione in aumento del rischio per lo strumento contestato, non era e non è previsto alcun obbligo di informazione alla clientela a carico delle istituto”.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, non rileva anomalie nella condotta della banca sia nella fase di acquisto dei titoli di cui è caso, sia in occasione dell’operazione di aumento di capitale deliberata dalla società emittente.

Rileva, infatti, il Collegio che la banca, prima di procedere all’assunzione dell’ordine di acquisto, ha predisposto la “informativa preliminare”, dalla quale risulta la non adeguatezza dell’operazione rispetto al profilo dell’investitore; informato di ciò, il ricorrente – preso anche atto che la *policy* della banca non prevede il perfezionamento dell’operazione nell’ambito della prestazione del servizio di consulenza – ha espressamente confermato di assumere di sua iniziativa e sotto la sua responsabilità la decisione di procedere all’effettuazione dell’operazione e di conferire l’ordine senza avvalersi dei consigli personalizzati della banca.

Rileva, infine, il Collegio che, a norma dell’articolo 2, comma 2.2, del contratto di consulenza del 1° agosto 2008, “è espressamente escluso dall’oggetto del presente servizio il rilascio di consigli, raccomandazioni, sia specifici, sia generici, in fase successiva all’effettuazione dell’operazione disposta nell’ambito del contratto di negoziazione, con riguardo, ad esempio, all’opportunità di mantenere o meno gli strumenti finanziari acquisiti ...”; tanto più, deve osservarsi, quanto trattasi di titoli acquistati nonostante la inadeguatezza segnalata dalla banca.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inaccoglibile.

3.3.5. Sottoscrizione di fondo comune – Grado di rischio “medio-alto” - Propensione al rischio “moderato” della cliente – Mancata adeguatezza dell’investimento - Invalidità del contratto

Non può considerarsi validamente perfezionato il contratto di sottoscrizione di un fondo comune d’investimento con grado di rischio “medio-alto”, stante la dichiarazione della cliente, nel compilare il questionario Mifid, di avere un livello di rischio “moderato” e di essere disposta a correre e ad accettare un “rischio minimo” di perdite, dovendosi, quindi, ritenere tale fondo un prodotto non adeguato per l’investitrice (decisione del 26 giugno 2013, ricorso n. 119/2013).

Chiede il ricorrente il rimborso delle perdite attribuibili: a) all’investimento “Gestielle TR OB Ced P”; b) all’investimento nel titolo “ATIT 132E16”; quantifica il danno subito in €8.250,00, precisando che non era stato messo al corrente, in occasione della sottoscrizione, dei rischi insiti nei due investimenti.

Replica la banca che il ricorrente era stato informato sulle caratteristiche e sulla natura degli investimenti in contestazione.

Per quanto riguarda la prima operazione di investimento, il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, che il ricorrente, in data 29 giugno 2010, ha sottoscritto, unitamente alla Sig.ra (...), il fondo “Gestielle Total Return Obiettivo Cedola”, conferendo € 20.000,00; l’investimento è stato effettuato in regime di consulenza e la banca ha valutato l’operazione “adeguata alla profilatura” dei sottoscrittori, “quale determinata dalle informazioni fornite”.

Il Collegio riscontra che, come risulta dal Regolamento, il fondo predetto ha un grado di rischio “medio-alto”; nel questionario Mifid, compilato dal ricorrente il 9 dicembre 2008, il ricorrente ha dichiarato di avere il seguente atteggiamento generale verso gli investimenti: “in caso di andamenti negativi dei mercati: perdita medio-alta; in caso di andamenti positivi dei mercati: rendimento alto”. Ha poi dichiarato di voler “far crescere in modo significativo il suo capitale, anche a fronte di rischi collegati a forti oscillazioni dei mercati”. La Sig.ra (...) ha compilato il questionario Mifid il 9 dicembre 2008, dichiarando di avere un livello di rischio “moderato: è disposta a correre un rischio minimo legandolo all’obiettivo di mantenere almeno allineato il capitale al suo valore reale”; ha, poi, dichiarato di voler “far crescere il suo capitale nel medio periodo accettando un rischio minimo”.

Pertanto, in considerazione del fatto che l’investimento in contestazione non risulta essere in linea con il profilo di rischio della cointestataria – e, quindi, non risulta essere per lei un’operazione “adequata” – il Collegio ritiene che il contratto di sottoscrizione del fondo in esame non possa ritenersi validamente perfezionato nei confronti della Sig.ra (...).

Per quanto concerne poi il secondo investimento, concernente la sottoscrizione del titolo “Autocallable Step Plus su azioni italiane – Autocallable Step Plus Telecom Italia Protezione 80% - 22.02.2016”, effettuata dal solo ricorrente il 14 febbraio 2011, il Collegio rileva che, sul documento di sottoscrizione, è presente la seguente dicitura: “potete ottenere copia gratuita della nota informativa (che comprende il regolamento) e della relativa nota di sintesi, mediante semplice richiesta al nostro personale; tutti i documenti citati sono altresì disponibili gratuitamente sul sito internet dell’emittente; l’investitore attesta di aver ricevuto le condizioni definitive dell’offerta relative allo strumento finanziario sopra indicato e di accettarne termini e condizioni”.

Il Collegio, dall’esame delle “Condizioni definitive” rileva quanto segue: “i certificati sono prodotti derivati di natura opzionaria; (...) rappresenta un investimento altamente volatile; l’investitore deve tenere presente che potrà perdere l’intera somma utilizzata per l’acquisto del certificato più le commissioni; l’investitore e l’intermediario devono verificare se l’investimento è adeguato per l’investitore, con particolare riferimento alla situazione patrimoniale, agli obiettivi di investimento e alla esperienza nel campo degli investimenti in strumenti finanziari derivati di quest’ultimo”. Segue, poi, un lungo elenco dei fattori di rischio collegati all’investimento: rischio di credito per l’investitore; rischio di perdita del capitale investito; rischio di deterioramento del merito di credito dell’emittente; rischio relativo alla dipendenza del valore del sottostante; rischio relativo al verificarsi dell’evento di rimborso anticipato; rischio relativo al limite di redditività; rischio relativo alla possibilità che la cedola finale plus sia uguale a zero, rischi relativi alla struttura dei certificati; rischio relativo alle opzioni che compongono il certificato; rischio relativo al livello di protezione; rischio relativo alle commissioni di esercizio/negoziazione; rischio relativo alla quotazione; rischio relativo all’assenza di interessi/dividendi; rischio di liquidità (...), potrebbe pertanto risultare difficile o anche impossibile liquidare il proprio investimento prima della scadenza; rischio di conflitti di interesse; rischi conseguenti agli sconvolgimenti di mercato; rischi relativi alle modifiche del regolamento; rischi connessi all’assenza di *rating* dei certificati; rischio di assenza di informazioni successive all’emissione; rischio di cambiamento del regime fiscale”.

Ciò premesso, il Collegio rileva che il ricorrente, nel questionario Mifid sopra richiamato, ha dichiarato di non avere conoscenze finanziarie sui derivati e di non avere esperienza in strumenti derivati (opzioni, certificates, etc.); rileva, inoltre, che – stante il predetto elenco dei rischi insiti nell’investimento in contestazione – quest’ultimo, ad avviso del Collegio, debba essere classificato quale operazione finanziaria con grado di rischio “molto alto”, ossia superiore rispetto al profilo di rischio del ricorrente (“medio-alto”).

Infine, il Collegio rileva che, sebbene nel caso di specie si sia in presenza di un “prodotto finanziario illiquido”, nessuno dei documenti informativi consegnati al ricorrente evidenzia, in

modo chiaro e trasparente, che il titolo “Autocallable Step Plus su azioni italiane – Autocallable Step Plus Telecom Italia Protezione 80% - 22.02.2016” rientri in tale tipologia di strumenti finanziari. Tantomeno, risultano rispettati i dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo stabiliti, in materia, 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”, nella quale sono previste determinate “misure di trasparenza” e “presidi di correttezza in relazione alla verifica dell’adeguatezza degli investimenti” da adottare da parte dell’intermediario collocatore.

Il Collegio, considerato tutto quanto sopra esposto, ritiene che il contratto relativo ai menzionati certificati non possa ritenersi validamente perfezionato.

Pertanto, in relazione al primo investimento, il Collegio, considerato che il fondo è stato già liquidato dai contraenti, dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere alla sottoscrittrice la metà dell’eventuale differenza tra l’intera somma conferita al momento dell’acquisto e quanto globalmente ricevuto in sede di rimborso del fondo, oltre agli interessi legali maturati su tale somma dalla data di disinvestimento fino a quella dell’effettivo pagamento e gli interessi legali maturati sulla metà della somma inizialmente conferita dal momento della sottoscrizione fino alla data del rimborso.

In relazione alla seconda operazione finanziaria, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente la somma di €20.000,00, oltre agli interessi legali maturati su tale importo dalla data di sottoscrizione sino a quella dell’effettivo pagamento, dietro retrocessione dei titoli da parte del ricorrente.

3.3.6. *Acquisto obbligazioni estere – Effettuazione della valutazione di adeguatezza – Dichiarazione della banca – Esecuzione in regime di esecuzione ordini – Infondatezza*

Non può ritenersi fondata l’affermazione della banca di aver prestato, in occasione della sottoscrizione di titoli obbligazionari, il servizio di esecuzione di ordini, qualora, sul modulo di acquisto, risulti l’effettuazione della valutazione di adeguatezza al profilo del cliente, stante che tale tipo di valutazione è quella che si esegue per le operazioni effettuate in regime di consulenza (decisione del 26 novembre 2013, ricorso n. 661/2013).

Chiede il ricorrente il totale risarcimento delle somme investite (€ 45.610,95) in un’operazione inadeguata; precisa, infatti, che si trattava di titoli obbligazionari subordinati ad alto rischio, propostigli dalla banca con un “errato loro giudizio di rischio”. Chiede, inoltre, il rimborso delle spese sostenute per la presentazione del reclamo, pari ad €600,00 pagate allo studio “G.”.

Replica la banca che l’obbligazione acquistata dal ricorrente in regime di esecuzione ordini era adeguata al suo profilo di rischio; precisa che il prospetto informativo, al momento dell’acquisto, non era stato consegnato in quanto l’operazione era avvenuta in negoziazione sul mercato secondario e non in fase di sollecitazione o collocamento.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, in data 11 gennaio 2013, ha acquistato obbligazioni “SNS Bank 08/18 6,625% Sub”, per un valore nominale di € 50.000,00; sul modulo relativo all’ordine di acquisto è riportato quanto segue: “con riferimento all’operazione oggetto del presente ordine, la banca presta il servizio di ricezione e trasmissione ordini in abbinamento al servizio di consulenza

in materia di investimenti; (...) la banca ha valutato che detta operazione è adeguata al profilo” del ricorrente.

Il Collegio rileva che il ricorrente, nel questionario Mifid compilato il 27 maggio 2008, ha dichiarato di avere il seguente obiettivo di investimento: “crescita considerevole del capitale investito nel medio/lungo periodo, accettando il rischio di perdite anche consistenti dello stesso”; ha, poi, dichiarato di essere disposto a sopportare un “rischio alto (perdita di una parte significativa del capitale investito)”. Riscontra, inoltre, che l’obbligazione in questione, al momento dell’acquisto, aveva un *rating* pari a “BB+” per l’agenzia *Standard & Poor’s*, corrispondente a investimento “speculativo”; aveva, infine, una “classe di rischio mercato” pari a “2-medio bassa”.

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva quanto segue.

Sebbene la banca abbia dichiarato che l’operazione sia avvenuta in regime di esecuzione di ordini, tuttavia, dal predetto modulo di acquisto, risulta che la banca stessa ha effettuato una valutazione di “adeguatezza” al profilo del ricorrente, ma tale tipo di valutazione è quella che si effettua per le operazioni eseguite in regime di consulenza. Inoltre, la banca, nelle lettere del 29 marzo 2013 e dell’11 luglio 2013 inviate al ricorrente, ha affermato che il titolo obbligazionario in questione, al momento dell’acquisto, aveva una “classe di rischio mercato 3-medio”, mentre nella lettera del 24 ottobre 2013 inviata alla Segreteria Tecnica ha affermato che la “classe di rischio mercato” era “2-medio bassa”.

Rileva, infine, il Collegio che la banca ha dichiarato che “al momento dell’acquisto non è stata consegnata al ricorrente alcuna documentazione informativa, in quanto l’operazione di acquisto è avvenuta nell’ambito della prestazione del servizio di investimento di ricezione e trasmissione di ordini, (...) senza necessità del prospetto informativo; in base alla normativa vigente il prospetto informativo deve infatti essere consegnato all’investitore solo nella fase di sollecitazione e collocamento”.

Osserva, in merito, il Collegio che l’art. 31 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 29 ottobre 2007, dispone quanto segue: “gli intermediari forniscono ai clienti o potenziali clienti una descrizione generale della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati, tenendo conto in particolare della classificazione del cliente come cliente al dettaglio o cliente professionale. La descrizione illustra le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate; la descrizione dei rischi include, ove pertinente per il tipo specifico di strumento e lo *status* e il livello di conoscenza del cliente, i seguenti elementi: a) i rischi connessi a tale tipo di strumento finanziario, compresa una spiegazione dell’effetto leva e della sua incidenza, 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”. Ad avviso del Collegio, tali informazioni vanno, quindi, fornite dalla banca indipendentemente dal servizio di cui il cliente (o potenziale cliente) ha scelto (o sceglierà) di usufruire (consulenza, trasmissione/ricezione ordini, etc.).

Rammenta, infine, il Collegio anche quanto stabilito all’art. 21 del Testo Unico della Finanza, ai sensi del quale, “nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti e per l’integrità dei mercati; b) acquisire le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati”.

Pertanto, anche se la banca non aveva l’onere di consegnare al ricorrente il prospetto informativo, tuttavia il Collegio ritiene che avrebbe dovuto fornirgli, comunque, le informazioni che

gli avrebbero consentito di adottare decisioni di investimento consapevoli; in particolare, l'intermediario aveva l'onere – in relazione al richiamato servizio di consulenza – di fornire quantomeno le essenziali informazioni sul rischio di credito, sottolineando in particolare il deterioramento del *rating*, nonché la caratteristica di “subordinazione” del titolo, elemento discriminante di particolare rilievo per una corretta valutazione dei rischi di perdita del capitale in caso di *default* del debitore.

Ritenuto, pertanto, che l'operazione di acquisto non può considerarsi validamente perfezionata, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente la somma corrispondente al controvalore pagato per l'acquisto del titolo in questione, oltre agli interessi legali maturati su tale importo dalla data dell'acquisto fino a quella dell'effettivo pagamento, dietro retrocessione dei titoli da parte del ricorrente.

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

3.3.7. *Acquisto azioni bancarie – Inadeguatezza dell'investimento – Variazione peggiorativa del rating prima dell'acquisto – Mancata informativa al cliente – Invalidità dell'operazione*

Deve dichiararsi non validamente perfezionato il contratto d'acquisto di azioni emesse dalla banca, qualora l'investimento risulti non adeguato al profilo finanziario del cliente ed, inoltre, la banca abbia omesso di informare quest'ultimo circa un elemento essenziale relativo all'oggetto del contratto stesso (ovvero, la modifica in negativo dell'outlook dell'emittente) (decisione del 26 novembre 2013, ricorso n. 603/2013).

Lamenta il ricorrente che, nel corso del 2011, la banca gli aveva fatto acquistare n. 2.000 azioni emesse dalla banca stessa senza considerare che l'investimento proposto non risultava adeguato al suo profilo di rischio; sottolinea, poi, che l'operazione era stata perfezionata in presenza di una situazione di rilevante conflitto di interessi.

Precisa il ricorrente che si era potuto rendere conto del genere di investimento che gli era stato consigliato solo quando, sul finire del 2012, aveva avuto necessità di liquidarlo, scoprendo con sconcerto che, non essendo i titoli quotati, la banca “avrebbe solo verificato se tra i propri clienti vi fosse qualcuno in ipotesi interessato”; così, la banca aveva procurato una vendita di un'esigua parte dei titoli, per un totale complessivo di n. 280 azioni vendute ed un controvalore totale di €2.580,20. Sottolinea, infine, che nella documentazione contrattuale non vi era alcuna evidenza del fatto che il 22 luglio 2011 era stato pubblicato un supplemento di prospetto informativo nel quale si riportava l'informazione che l'agenzia di rating Moody's aveva rilevato un peggioramento dei rating della banca ed aveva modificato l'outlook da “stabile” a “negativo”.

Chiede, quindi, il ricorrente il rimborso della somma conferita al momento dell'acquisto, delle commissioni pagate alla banca, oltre che del danno emergente derivante dal prolungato periodo di indisponibilità della somma investita, detratta la citata somma di €2.580,20.

Replica la banca che la documentazione contrattuale era stata regolarmente sottoscritta e che, dalla stessa, risultavano i fattori di rischio dell'investimento, nonché la sussistenza del conflitto di interessi.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, in data 19 luglio 2011, ha sottoscritto il contratto per la prestazione dei servizi di investimento ed il 5 agosto 2011 ha compilato il questionario Mifid, risultando con un profilo di rischio "medio-basso", ovvero finalizzato ad ottenere un "rendimento contenuto del capitale nel tempo in funzione di un rischio moderato".

Rileva, poi, il Collegio che il 5 agosto 2011 il ricorrente ha sottoscritto, in regime di esecuzione di ordini, la scheda di adesione relativa all' "Offerta in opzione agli azionisti e alla successiva offerta al pubblico indistinto di azioni ordinarie C.R.F. S.p.A."; in particolare, ha sottoscritto n. 2.000 azioni, per un controvalore di € 42.000,00, che rientravano nell'offerta al pubblico indistinto. Su tale modulo di acquisto, ha dichiarato di aver preso visione del prospetto informativo e di essere consapevole dei fattori di rischio relativi all'investimento; rileva, inoltre, il Collegio che il *rating* dell'emittente, al momento dell'acquisto, era pari a "Ba1" per *Moody's*, corrispondente ad investimento "speculativo", con "outlook" pari a "negativo".

Il Collegio, in merito a quest'ultimo aspetto, riscontra che, al momento dell'emissione, le azioni in esame avevano un *outlook* "stabile" e che la modifica in "negativo" è avvenuta ad opera dell'agenzia di *rating Moody's* in data 3 maggio 2011; tale modifica è stata pubblicata sul "Supplemento al Prospetto Informativo" del 22 luglio 2011 ma, dalla documentazione agli atti, non risulta che tale supplemento sia stato consegnato al ricorrente all'atto dell'acquisto. Pertanto, in occasione della sottoscrizione del contratto, al ricorrente non era noto che l'*outlook* dell'emittente aveva subito una modifica in "negativo".

Di conseguenza, il Collegio ritiene che il contratto sottoscritto dal ricorrente non può considerarsi validamente perfezionato, sia sotto il profilo della inadeguatezza, sia per vizio del consenso, per la richiamata omessa informativa circa un elemento essenziale riguardante l'oggetto del contratto.

Il Collegio dichiara, quindi, la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente la somma di € 39.419,80, oltre agli interessi legali maturati su tale somma dal momento della sottoscrizione fino alla data dell'effettivo pagamento ed agli interessi legali sull'importo di € 2.580,20 dalla data di sottoscrizione a quella dei rispettivi disinvestimenti (1° e 4 febbraio 2013), dietro retrocessione da parte del ricorrente dei titoli ancora in suo possesso.

3.3.8. Sottoscrizione obbligazioni strutturate – Complessità dei titoli – Conoscenza finanziaria "media" della cliente – Errata valutazione di adeguatezza - Invalidità del contratto

Non può considerarsi corretta la valutazione di adeguatezza effettuata dalla banca, qualora quest'ultima abbia consentito ad una cliente con "conoscenza media" in materia finanziaria di sottoscrivere obbligazioni strutturate, caratterizzate da una componente derivativa e dalla collateralizzazione con altri titoli bancari; tali obbligazioni, infatti, risultano essere particolarmente complesse sotto il profilo dei meccanismi finanziari che ne condizionano la redditività e che ne contraddistinguono le caratteristiche strutturali, richiedendo un'elevata conoscenza della materia degli investimenti finanziari per comprenderne appieno le peculiarità ed i rischi connessi ad un investimento in siffatti prodotti (decisione del 12 novembre 2013, ricorso n. 410/2013).

Esponde la ricorrente:

1. di aver sottoscritto, su consiglio della banca, nel mese di settembre dell'anno 2011, obbligazioni "Palladium", per un controvalore di €10.000,00;
2. che "la decisione di effettuare tale investimento è stata presa in seguito alle rassicurazioni fatte dall'operatore [della banca] sul livello di rischio di questi titoli (rischio nullo) ed in base anche all'orizzonte temporale prospettato, che a voce è stato indicato pari a 2 anni";
3. di aver appreso, all'inizio dell'anno 2012, che i titoli "avevano perso il 30%";
4. di essersi recata nella filiale di riferimento della banca per chiedere informazioni in merito all'andamento dei titoli in questione (l'incaricato della banca sosteneva che "era normale" e di aver appreso in seguito che i titoli in questione, contrariamente a quanto affermato dalla banca, sarebbe scaduti il 1° settembre 2017.

Lamenta la ricorrente che il predetto investimento le è "stato proposto in maniera non trasparente", senza che le fosse stata fornita una corretta informazione riguardo alle caratteristiche dei titoli; afferma che se avesse conosciuto le predette condizioni non avrebbe effettuato l'investimento in questione e, pertanto, chiede l'annullamento dell'operazione e la restituzione della somma impiegata.

Replica la banca, rigettando le contestazioni della ricorrente ed affermando che:

- a) in occasione della sottoscrizione dei titoli da parte della ricorrente, "sono stati rispettati tutti gli obblighi di informativa prevista dalla normativa vigente al momento della sottoscrizione";
- b) "l'approfondimento delle informazioni fornite [dagli operatori della banca] sui prodotti finanziari di interesse è sempre demandato comunque alla descrizione contenuta nel "Modulo di adesione all'offerta", modulo debitamente sottoscritto [dalla ricorrente] che conteneva ampia esposizione delle caratteristiche del prodotto di cui si parla";
- c) "nell'attestazione di avvenuta consegna all'investitore della documentazione informativa relativa ai titoli [la ricorrente] ha dichiarato esplicitamente che prima della sottoscrizione ha preso visione del Prospetto e della traduzione in lingua italiana della Nota di sintesi e ha dichiarato di aver ricevuto la copia del Prospetto in forma stampata e la copia della traduzione in lingua italiana della Nota di sintesi".

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

- le obbligazioni sottoscritte dalla ricorrente sono emesse da una società di cartolarizzazione e sono titoli strutturati "da fisso a variabile di tipo *"range accrual"*, "collateralizzati dai titoli XS0626669781 emessi da Unicredit S.p.A. e dai titoli XS0626653355 emessi da Unione di Banche Italiane S.c.p.A.";
- la banca, in occasione della sottoscrizione dei predetti titoli, ha fornito alla ricorrente il servizio di consulenza;
- tali strumenti finanziari, per la tipologia della società che li ha emessi e per la componente derivativa e la "collateralizzazione" che li contraddistingue, costituiscono titoli particolarmente complessi sotto il profilo dei meccanismi finanziari che ne condizionano la redditività e che contraddistinguono le loro caratteristiche strutturali, e richiedono una elevata conoscenza della materia degli investimenti finanziari per comprenderne appieno le peculiarità ed i rischi connessi ad un investimento in siffatti prodotti;
- dall'esame del questionario MIFID, compilato e sottoscritto dalla ricorrente in data 7 luglio 2011, emerge un profilo di risparmiatore dotato di una "istruzione media superiore" e di una "conoscenza media" in materia di strumenti finanziari.

Ciò premesso, il Collegio ritiene non corretta la valutazione di adeguatezza effettuata dalla banca con riferimento alle obbligazioni sottoscritte dalla ricorrente; rileva, infatti, che tali strumenti

finanziari presentano delle caratteristiche così complesse da non renderli adeguati ad una risparmiatrice dotata di una “conoscenza media” in materia finanziaria.

A ciò si aggiunga che la scheda informativa dell’offerta al pubblico (definito “documento preparato dal Collocatore per l’adesione all’Offerta da parte della propria clientela”) e l’ordine di sottoscrizione (che sono notoriamente i documenti sui quali si concentra l’attenzione del sottoscrittore) appaiono gravemente deficitari nella fornitura di informazioni circa alcuni dei principali elementi del negozio che viene offerto al cliente, quali la remunerazione e la restituzione del capitale, elementi che sono da ritenersi essenziali nel contratto di specie.

Essendo, in un contratto di prestito obbligazionario, esito naturalmente atteso sia la remunerazione del capitale investito sia la restituzione al prestatore degli importi conferiti in prestito, il Collegio ritiene che eventuali pattuizioni comportanti il rischio della mancata restituzione, o di decurtazioni anche sensibili, del *tantundem*, come anche del possibile azzeramento degli interessi (nel “Periodo di Tasso Variabile”) siano clausole vessatorie, che andavano esposte con particolare evidenza e dovevano essere specificatamente approvate dal sottoscrittore. Le omissioni informative riscontrate inducono, oltre tutto, il Collegio a ritenere plausibile quanto affermato dalla ricorrente in merito alle informazioni a suo tempo verbalmente ricevute dal funzionario di banca circa i rischi e la durata dell’investimento.

Considerata l’errata valutazione di adeguatezza effettuata dalla banca in relazione all’investimento in questione, nonché le rilevate carenze informative in riferimento ad elementi essenziali, e di particolare valenza economica, del contratto, il Collegio ritiene invalida l’operazione di sottoscrizione; dichiara pertanto la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a rimborsare alla ricorrente, contro restituzione delle obbligazioni e degli interessi *medio tempore* incassati, l’importo investito nell’acquisto dei titoli, maggiorato degli interessi legali dal 7 luglio 2011 alla data del pagamento.

3.3.9. Sottoscrizione di fondi comuni di investimento – Cliente con propensione al rischio “bassa” – Livello di rischio “elevato” dell’investimento – Inadeguatezza dell’operazione - Invalidità

Qualora gli investitori abbiano dichiarato di avere una propensione al rischio “bassa” e la banca abbia loro consigliato di investire in fondi comuni di investimento con livello di rischio “elevato”, l’operazione deve considerarsi inadeguata e, quindi, invalidamente perfezionata, con i conseguenti effetti restitutori (decisione del 26 novembre 2013, ricorso n. 590/2013).

Riferiscono i ricorrenti che la Sig.ra (...) aveva sottoscritto, su consiglio della banca, nel mese di febbraio 2012, quote del fondo “BGF World Mining C2 Eur”, disinvestendo, per l’occasione, le quote del fondo “BGF New Energy Fund”.

Con riferimento all’investimento in questione, contestano i ricorrenti l’affermazione della banca secondo cui “in data 1° febbraio 2012 è avvenuta la raccolta del questionario MIFID con una propensione al rischio diversa e maggiore di quella del primo questionario raccolto in data 18 marzo 2008”.

Chiedono i ricorrenti di “visionare, se esistente, l’originale del questionario MIFID dalla [banca] datato 1° febbraio 2012 e di riceverne copia” ovvero, “se tale questionario risulta non presente, non debitamente compilato (a titolo di esempio non esaustivo con la firma di tutti i soggetti) o non in linea con la propensione al rischio espressa nel questionario del 18 marzo 2008, di restituire l’importo corrisposto all’atto della sottoscrizione [delle quote del fondo BGF World

Mining C2 Eur], maggiorato degli interessi legali dalla data di sottoscrizione a quella dell'effettivo pagamento”.

Replica la banca, affermando che:

- a. “già nel 2006 la [ricorrente] aveva espressamente richiesto [...] di sottoscrivere il fondo BGF New Energy E USD (iniziando un piano di accumulo di € 200,00 mensili). Tale investimento non risulta essere mai stato oggetto di critica formale da parte degli odierni ricorrenti”;
- b. “la [ricorrente], successivamente al termine del piano di accumulo (18 luglio 2011), aveva manifestato la volontà di investire nuovamente sullo stesso fondo; tuttavia, pur confermando l'investimento nel comparto azionario, decideva infine di convertire le quote già accumulate nel diverso fondo BGF World Mining Euro, e tanto al fine di poter quantomeno ovviare al maggior rischio dovuto al cambio, essendo il precedente investimento BGF New Energy E USD espresso in dollari”;
- c. “la OICR Black Rock [che gestisce entrambi i predetti fondi] attribuisce ai due titoli analogo profilo di rischio e rendimento, e che l'investimento era dunque adeguato al profilo di rischio della cliente, la quale [...] già da alcuni anni operava in un analogo comparto azionario”;
- d. “come previsto dal Contratto disciplinante i servizi di deposito strumenti finanziari custodia ed amministrazione, collocamento, negoziazione per conto proprio, esecuzione di ordini per conto dei clienti, ricezione e trasmissione ordini e consulenza (sezione I, art. 5), il cliente prende atto che la banca fa legittimo affidamento sulle informazioni da lui rese per poter effettuare una corretta valutazione di adeguatezza, ed è pertanto onere del cliente stesso informare la banca di ogni variazione delle stesse”;
- e. “immediatamente dopo la sottoscrizione del reinvestimento, la [ricorrente] riceveva una lettera di conferma dell'operazione [...] alla quale non faceva seguito alcuna contestazione, a conferma della circostanza che la [ricorrente] era ben consapevole dell'investimento volontariamente effettuato”;
- f. “di seguito, perveniva presso il domicilio dei ricorrenti l'estratto conto titoli al 30 giugno 2012, il quale riportava il questionario raccolto il 1° febbraio 2012 (ora sconosciuto): di nuovo, non veniva mossa alcuna obiezione”;
- g. “peraltro, risulta che i ricorrenti si recassero spesso presso la filiale [...] informandosi sull'andamento del fondo, e che in tali occasioni, ancora nessuna contestazione venisse presentata, anche solo verbalmente, [...] circa la regolarità dell'investimento”;
- h. “solo verso la fine del mese di febbraio 2013, e dunque dopo più di un anno dalla sottoscrizione del reinvestimento, i clienti, evidentemente avvedendosi della circostanza che il titolo era in perdita, presentavano formale reclamo [...]”, al quale l'intermediario replicava con lettere del 3 giugno 2013 e 11 luglio 2013.

Conclude la banca, aggiungendo che il “Contratto disciplinante i servizi di deposito strumenti finanziari custodia ed amministrazione, collocamento, negoziazione per conto proprio, esecuzione di ordini per conto dei clienti, ricezione e trasmissione ordini e consulenza prevede, all'art. 14, della sezione II (Norme che regolano il servizio di collocamento prodotti e servizi di investimento) che «Il cliente è consapevole che le operazioni relative ai prodotti vengono concluse sulla base d una sua autonoma valutazione e non in forza di una raccomandazione personalizzata della banca o presentata come adatta al cliente o basata sulle caratteristiche del cliente medesimo» e che «nell'esecuzione delle operazioni la banca si attiene alle istruzioni impartite dal cliente, senza alcuna discrezionalità nella scelta dell'oggetto e della tipologia degli investimenti» [...]” ed al successivo art. 16 della medesima sezione che “il cliente, essendo consapevole che ogni operazione è compiuta a sue spese e a suo rischio, si dichiara pienamente informato [...] dei rischi e delle utilità

connesse alle operazioni che effettuerà e prende atto che l'attività di cui al contratto non comporta, in ogni caso, alcuna garanzia per il cliente stesso, di mantenere invariato o di incrementare il valore degli investimenti effettuati".

In fase di istruttoria, la Segreteria Tecnica ha richiesto alla banca, in data 8 ottobre 2013, copia dell'originale del questionario MIFID compilato in data 1° febbraio 2012, nonché documentazione attestante la valutazione di adeguatezza dell'investimento in questione rispetto alle caratteristiche dei ricorrenti; a tal riguardo rileva che la banca, in data 17 ottobre 2013, ha comunicato di non aver rinvenuto la documentazione richiesta.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva:

- che i ricorrenti hanno stipulato con la banca, in data 18 marzo 2008, un contratto quadro per la prestazione dei servizi di investimento che contempla anche l'erogazione da parte dell'intermediario del servizio di consulenza;
- che i ricorrenti, alla domanda "Qual è il rischio che è disposto ad assumersi per raggiungere i suoi obiettivi di investimento", presente sul questionario MIFID compilato e sottoscritto in data 18 marzo 2008, hanno risposto "Rischio basso, desidero rivalutare il mio capitale in maniera limitata ma stabile";
- che, nella scheda informativa relativa al fondo "BGF World Mining Euro", il profilo di rischio dell'investimento è indicato, in una scala che va da 1 a 7, con il numero 7.

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva che i ricorrenti sostengono che la sottoscrizione delle quote del fondo "BGF World Mining Euro" è stata consigliata loro dalla banca mentre, nella replica al ricorso trasmessa dalla banca, si rinvengono affermazioni contraddittorie: da una parte, infatti, l'intermediario, in relazione al legittimo affidamento che la banca fa sulle informazioni rese dalla clientela "per poter effettuare una corretta valutazione di adeguatezza", fa riferimento, citandolo, all'art. 5 del contratto quadro, rubricato "servizio di consulenza", dall'altra sostiene che la scelta del prodotto su cui investire è stata effettuata in piena autonomia dagli stessi, lasciando, così, intendere di non aver erogato, nella vicenda in esame, alcun servizio di consulenza ai clienti.

A tal riguardo – considerato, anche, che la banca, sollecitata dalla Segreteria Tecnica, non ha fornito documentazione utile a chiarire la predetta incongruenza - il Collegio ritiene che l'investimento in questione sia stato effettuato in regime di consulenza.

Ciò posto, in mancanza di documentazione a comprova che i ricorrenti abbiano compilato e sottoscritto, successivamente al 18 marzo 2008, un nuovo questionario MIFID, modificando così le indicazioni fornite alla banca circa i loro obiettivi di investimento e la loro propensione al rischio, il Collegio è chiamato a verificare l'adeguatezza dell'investimento in questione con riferimento al questionario sottoscritto in data 18 marzo 2008; considerato che la propensione al rischio dei ricorrenti, come emerge dal predetto questionario, risulta essere "bassa" mentre la rischiosità dell'investimento in questione risulta essere elevata, il Collegio ritiene il prodotto finanziario di cui è caso inadeguato al profilo di risparmiatore della ricorrente che ha effettuato l'investimento.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene invalida l'operazione di sottoscrizione delle quote del fondo "BGF World Mining Euro" effettuata dalla ricorrente nel mese di febbraio 2012 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 a comprova – a rimborsare ai ricorrenti, previa consegna da parte di quest'ultimi delle quote in questione, la somma impiegata per l'effettuazione dell'investimento, maggiorata degli interessi legali maturati a partire dalla data di sottoscrizione delle quote fino a quella dell'effettivo pagamento.

3.4. Valutazione di appropriatezza

3.4.1. Acquisto azioni in regime di esecuzione di ordini– Operazioni ritenute appropriate dalla banca – Valutazione errata – Risarcimento del danno

Non può considerarsi validamente perfezionato il contratto di acquisto di titoli azionari qualora gli stessi, sebbene aventi un profilo di rischio “alto”, siano stati valutati dalla banca “appropriati” al profilo di rischio della cliente che, in sede di compilazione del questionario Mifid, abbia dichiarato di avere un profilo di rischio “medio-alto” (decisione del 25 gennaio 2013, ricorso n. 849/2012).

3.4.2. Acquisto azioni in regime di esecuzione di ordini – Mancata informativa sui titoli – Violazione obblighi Consob – Irrilevanza del servizio prestato - Risarcimento del danno

Qualora la banca, in sede di acquisto di titoli azionari, non abbia fornito all’investitore informazioni idonee a permettergli di “prendere le decisioni in materia di investimenti in modo consapevole”, né abbia illustrato le caratteristiche ed i rischi propri degli strumenti interessati in modo “sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate”, l’Ombudsman Giurì Bancario, attesa la violazione degli specifici obblighi informativi stabiliti dalla Consob in materia e riscontrata, quindi, l’invalidità del contratto d’acquisto, dichiara la banca tenuta al risarcimento del danno conseguente (decisione del 25 gennaio 2013, ricorso n. 849/2012).

Chiede la ricorrente il rimborso per le perdite sulle azioni “Olidata”, “Cairo Communication”, “Telecom it.”, “Cell Therapeutics”, “RCS Mediagroup”, per un valore di circa € 6.000,00, oltre agli interessi legali maturati ed al risarcimento danni per i costi sostenuti “durante l’intera durata del servizio ByWeb, ovvero canoni mensili e commissioni di compravendita titoli in quanto gli investimenti eseguiti non erano idonei al suo profilo di rischio”; lamenta che la banca non l’aveva nemmeno avvertita delle perdite in corso sul titolo “Olidata”. Precisa, infine, che il questionario Mifid le era stato consegnato precompilato e che dello stesso non le era stata rilasciata alcuna copia.

Replica la banca che la ricorrente aveva effettuato gli acquisti in contestazione utilizzando il servizio di ricezione e trasmissione ordini, tramite il servizio “By Web”; precisa, inoltre, che la ricorrente aveva compilato il questionario Mifid, risultando un’investitrice con un profilo di rischio “medio-alto”.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 18 giugno 2008, la ricorrente e la Sig.ra (...) hanno sottoscritto il “Contratto Mifid”, nonché il questionario Mifid, dichiarando entrambe quanto segue: 1) un livello di rischio medio-alto, ovvero disposto a rischiare delle perdite potenziali per puntare a conseguire l’obiettivo di una marcata crescita del capitale; 2) finalità di far crescere in modo significativo il capitale, anche a fronte di rischi collegati a forti oscillazioni dei mercati; 3) esperienza in strumenti finanziari complessi e a rischio elevato, comprendendo i principali rischi in relazione alle dinamiche di mercato (fondi azionari paesi emergenti, hedge fund, derivati). Il 23 febbraio 2010, le predette signore hanno anche sottoscritto il contratto relativo al “Servizio By Web”, che non prevede la prestazione del servizio di consulenza, bensì quello di “ricezione e trasmissione ordini”.

Il Collegio rileva che il 10 maggio 2007 la ricorrente ha acquistato azioni “Olidata”, per un controvalore di €117,00; tale operazione è stata eseguita in regime di consulenza ed è stata reputata “non adeguata per oggetto (rating emittente non rilevato)”; premesso che la ricorrente ha presentato reclamo all’Ufficio Reclami della banca il 18 gennaio 2012 e considerato che, ai sensi dell’art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento la clientela può rivolgersi all’ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo, il Collegio dichiara inammissibile tale capo del ricorso, in quanto la contestazione riguarda un’operazione che è stata effettuata antecedentemente al 18 gennaio 2010.

Rileva, poi, il Collegio che il 2 settembre 2010 la ricorrente ha acquistato azioni “Olidata” per un controvalore di €13.123,24, a valere sul deposito titoli cointestato con la Signora Bedino; la banca ha, in merito, affermato che tali titoli hanno un livello di rischio “alto” e che gli stessi sono stati reputati appropriati al profilo di rischio della ricorrente. Tali azioni sono state vendute, per metà, il 1° aprile 2011 (controvalore pari a €4.186,62) e l’altra metà il 6 aprile 2011 (controvalore pari a €4.187,17). La ricorrente ha, dunque, riportato una perdita di €4.749,45.

Il 6 maggio 2011, rileva il Collegio che la ricorrente, sul medesimo deposito sopra citato, ha acquistato azioni “Cairo Communication” per un controvalore di €8.165,48, vendute il 9 maggio 2011 per €7.585,55; anche per tali azioni, la banca ha affermato che si trattava di titoli ad alto rischio, reputati, comunque, appropriati al profilo della ricorrente. La perdita riportata è stata di € 579,93.

Il 19 aprile 2010 la ricorrente, sempre sullo stesso deposito titoli, ha acquistato azioni “Cell Therapeutics” per €752,50, rivendute il 10 agosto 2010 per €449,75, con una perdita di €302,75; anche per tali azioni, la banca ha affermato che si trattava di titoli ad alto rischio, reputati, comunque, appropriati al profilo della ricorrente.

Il 18 marzo 2010 ha acquistato azioni “RCS” per €328,00, vendute il 7 aprile 2010 per € 306,80 (perdita di €21,20); anche per tali azioni, la banca ha affermato che si trattava di titoli ad alto rischio, reputati, comunque, appropriati al profilo della ricorrente.

Sulle azioni “Telecom Italia” ha effettuato le seguenti transazioni: acquisto per €2.103,96 l’8 aprile 2011, vendita il 12 aprile 2011 per €2.030,00 (perdita €73,96); acquisto il 9 agosto 2010, vendita il 10 agosto 2010 di n. 15.000 azioni, con guadagno di €354,99; acquisto il 15 aprile 2011 per €9.523,06, vendita il 2 maggio 2011 per €8.687,14 (perdita di €835,92); acquisto il 17 maggio per € 10.219,38, vendita il giorno stesso per € 10.240,51 (guadagno di € 21,13); acquisto l’11 maggio 2010 per € 5.315,08, vendita il 12 maggio 2010 per € 5.344,83 (guadagno di € 29,75); acquisto il 10 maggio 2010 per €5.010,00 e vendita per €5.190,00 il giorno dopo con un guadagno di €180,00; acquisto il 22 aprile 2010 per €2.216,00 ed il 20 maggio 2010 per €9.998,96, vendita il 29 luglio 2010 per €12.132,90 (perdita di €82,02); anche per tali azioni, la banca ha affermato che si trattava di titoli ad alto rischio, reputati, comunque, appropriati al profilo della ricorrente.

Rammenta, poi, il Collegio che l’art. 27, comma 2, del “Regolamento Intermediari”, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 29 ottobre 2007, dispone che “gli intermediari forniscono ai clienti informazioni appropriate affinché essi (...) possano prendere le decisioni in materia di investimenti in modo consapevole”; inoltre, l’art. 31 del citato Regolamento dispone, quale generale principio di comportamento, che gli intermediari devono fornire “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”. Tali informazioni vanno, quindi, fornite dalla banca indipendentemente dal servizio di cui il cliente (o potenziale cliente) ha scelto (o sceglierà) di usufruire (consulenza, trasmissione/ricezione ordini, etc.).

Ciò premesso, il Collegio prende atto che la banca, con e-mail del 21 dicembre 2012, ha affermato – a seguito di espressa richiesta presentata dalla Segreteria Tecnica – che “nessuna documentazione è stata messa a disposizione della cliente” al momento dell’esecuzione delle predette operazioni di acquisto.

Rileva, infine, il Collegio che tutte le sopra citate operazioni hanno riguardato azioni con livello di rischio “alto”, mentre la ricorrente aveva dichiarato, nel questionario Mifid sopra richiamato, una propensione al rischio “medio-alta”.

Di conseguenza, il Collegio, considerato che gli acquisti in contestazione non risultano essere in linea con il profilo della ricorrente ed atteso che la banca non ha fornito alla ricorrente l’informativa di cui al citato art. 31 del Regolamento Intermediari, dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova – a ristorare la ricorrente delle perdite subite, il cui importo – anche per tenere conto dei tempi di indisponibilità delle somme investite – il Collegio determina, in via equitativa, in complessivi €6.500,00.

3.4.3. Valutazione di appropriatezza errata – Profilo di rischio del cliente “medio” – Grado di rischio del fondo “alto” – Invalidità del contratto di sottoscrizione

Qualora il cliente, nel compilare il questionario Mifid, abbia dichiarato di avere una propensione al rischio “media”, mentre il fondo comune d’investimento da lui sottoscritto risulti avere un grado di rischio “alto”, il contratto di sottoscrizione del fondo non può ritenersi validamente perfezionato, pur in presenza di una valutazione di appropriatezza positiva da parte della banca espressosi con la formula “controllo superato” (decisione del 10 aprile 2013, n. 1029/2012).

Lamenta il ricorrente che, all’atto della sottoscrizione del fondo “Amundi Erk.Cr. Fin 15”, gli era stato assicurato che si trattava di un investimento “a capitale garantito”; successivamente, era venuto a conoscenza che si trattava di un fondo “a capitale protetto”.

Chiede, quindi, il ricorrente la restituzione dell’intera somma versata “per ingannevole e omissivo comportamento” della banca che non lo aveva adeguatamente informato della rischiosità dell’operazione, approfittando della sua buona fede.

Replica la banca che il ricorrente aveva ricevuto in consegna il Prospetto Semplificato; aveva, poi, sottoscritto il contratto per la prestazione dei servizi di investimento e compilato il questionario Mifid. Precisa che il fondo in questione era risultato in linea con il profilo di rischio del ricorrente.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, in data 26 novembre 2010, ha sottoscritto il fondo “Amuni Eureka Crescita Finanza 2015”, conferendo €100.000,00; sul modulo di sottoscrizione risulta - non rappresentata con particolare evidenza (anzi in corpo minuscolo e sotto la inappropriata rubrica “generalità partecipanti”) – la seguente frase: “avendo ricevuto copia del Prospetto Semplificato obbligatoriamente consegnato in via preventiva ed essendo stato informato della possibilità di richiedere le Parti I, II e III del Prospetto Completo ed il Regolamento di gestione”.

In merito, il Collegio osserva che il Prospetto Semplificato, in riferimento alla tipologia di gestione, definisce quest’ultima quale gestione “a obiettivo di rendimento/protetta”, e qualifica il fondo quale “fondo a formula garantito”; rileva in proposito che - contrariamente a quanto farebbe ritenere quest’ultima espressione (in mancanza di una esplicita definizione che spetterebbe alla banca di fornire), che si tratti, cioè, di una gestione orientata a conseguire un obiettivo in termini di

rendimento minimo dell'investimento finanziario - da una più approfondita lettura di quanto contenuto nella sezione "profilo di rischio" si ricava che il grado di rischio connesso all'investimento è "alto", e, nella sezione "politica di investimento", si legge l'avvertenza che "l'obiettivo di rendimento/protezione non costituisce garanzia di rendimento minimo dell'investimento finanziario"; con sostanziali contraddizioni, quindi (o, quanto meno, informativa di scarsa trasparenza, se non addirittura ingannevole) nei contenuti delle varie sezioni del Prospetto.

Nel Prospetto è inoltre specificato che la "politica di investimento" rientra nella categoria "flessibile garantito"; anche in tal caso, non è specificato il significato di tale espressione, ma, dalla successiva descrizione, si ricava che la politica di investimento consiste nella più ampia libertà di selezione degli strumenti finanziari e/o dei mercati e, per quanto riguarda l'azionario, anche delle valute.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che, nel citato Prospetto, il ricorrente ha dichiarato di essere stato informato "della possibilità di richiedere le parti I, II, III del Prospetto Completo e del Regolamento di gestione"; rileva, poi, che in questi ultimi documenti sono contenute informazioni dettagliate circa: 1) le caratteristiche ed i rischi specifici del fondo; 2) le modalità di rimborso; 3) il significato delle sopra citate definizioni ("fondo a formula garantito", "politica di investimento" corrispondente a "flessibile garantito", "tipologia di gestione" a "obiettivo rendimento/protetta"); 4) la descrizione analitica della "formula".

Pertanto, il Collegio ritiene che, stante la natura rilevante delle informazioni contenute sia nel Prospetto completo che nel Regolamento di gestione, non possa lasciarsi alla mera facoltà dell'investitore la decisione di richiedere la consegna di tali documenti, dei quali la banca collocatrice è, invece, tenuta a rilasciare copia prima del perfezionamento del contratto di sottoscrizione. Nel caso di specie, peraltro, la banca non ha nemmeno fornito prova circa l'avvenuta consegna di tali documenti al ricorrente.

Rileva, poi, il Collegio che, dal questionario Mifid compilato dal ricorrente il 23 giugno 2009, risultava una "classe di merito – appropriatezza" pari a "3 – media" ed una "classe di merito – adeguatezza" pari a "medio alta"; il profilo di rischio del fondo è invece definito, nel Prospetto semplificato, come sopra già richiamato, "grado di rischio connesso all'investimento nel fondo: alto". La valutazione di appropriatezza, inviata in copia dalla banca, è risultata col seguente esito: "controllo superato".

In considerazione di tutto quanto sopra esposto, il Collegio ritiene che la sottoscrizione del fondo in questione non possa ritenersi validamente effettuata, sia per l'incompletezza delle informazioni rilasciate al ricorrente in sede di sottoscrizione, sia per l'erronea valutazione di appropriatezza formulata dalla banca che non ha rilevato il non allineamento tra il grado di rischio del fondo ed il profilo di rischio del ricorrente. Pertanto, dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente la somma di € 100.000,00, pari all'importo da questi conferito in sede di sottoscrizione, contro cessione delle quote di fondo possedute.

3.4.4. Sottoscrizione obbligazioni estere – Operazione non appropriata – Mancato rilascio di informazioni al cliente – Invalidità del contratto – Effetti restitutori

La banca, al momento della sottoscrizione di obbligazioni estere, è tenuta a fornire al cliente le informazioni sufficienti a garantirgli di poter adottare decisioni di investimento informate, anche qualora l'investitore abbia deciso di avvalersi del servizio di esecuzione di ordini; tale obbligo, nel caso di specie, si presenta ancora più cogente, considerando che l'operazione di

acquisto ha un grado di rischio superiore rispetto a quello che il ricorrente ha dichiarato di volersi assumere (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 352/2013).

Espone il ricorrente di aver acquistato nominali €10.000,00 obbligazioni della Repubblica Greca il 17 febbraio 2010 ed ulteriori nominali €20.000,00 il 23 marzo 2011; precisa che la banca avrebbe dovuto informarlo della estrema pericolosità di tali acquisti, soprattutto quando aveva effettuato la seconda sottoscrizione.

Contesta, poi, il ricorrente che lo swap del marzo 2012 era stato “condotto e concluso con una contrattazione politica, che aveva visto partecipi i soli investitori istituzionali, riservando ai piccoli investitori l’amara sorpresa di trovarsi forzatamente vincolati ad una decisione presa da altri, in primis le banche che potevano usufruire di appositi vantaggi quali prestiti della BCE al tasso dell’1% e di poter dedurre fiscalmente le perdite, e non ultima la BCE che sui bond greci aveva avuto notevoli plusvalenze, avendoli acquistati a prezzi stracciati sul mercato con la garanzia del rimborso al valore nominale”.

Chiede, quindi, il ricorrente l’intervento dell’Ombudsman Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni, condannando la banca a risarcirgli la perdita subita, pari ad €20.500,00.

Replica la banca che la Repubblica Greca, avendo raggiunto una determinata soglia di adesioni all’offerta di scambio delle proprie obbligazioni, ha obbligatoriamente esteso detto cambio anche ai risparmiatori non aderenti alla medesima; precisa che l’informativa in merito alla citata OPS era stata effettuata con apposita comunicazione del febbraio 2012.

Precisa, inoltre, la banca di aver provveduto ad informare il ricorrente dei ripetuti downgrading del merito creditizio della Repubblica Greca disposti dalle principali agenzie di rating

Rileva il Collegio, dalla documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, che il ricorrente, in data 17 febbraio 2010, ha acquistato obbligazioni “Grecia 5,5% 8/14 Eur” per un controvalore di €10.404,12 e, in data 23 marzo 2011, ha acquistato obbligazioni “Grecia 4,10% 8/12 Eur” per un controvalore di €18.089,18. Ricontra, poi, che il 4 febbraio 2008 il ricorrente aveva sottoscritto il contratto per la prestazione dei servizi di investimento ed aveva compilato il questionario Mifid, dichiarando di avere una “esperienza media” ed un obiettivo di investimento definito come “profilo di accumulazione”, ovvero “disposto ad accettare il rischio di possibili oscillazioni del valore degli investimenti effettuati”. Il 2 marzo 2011 tale questionario è stato aggiornato, senza subire variazioni ai fini della definizione del profilo di rischio.

Per quanto attiene la prima operazione di acquisto, il Collegio rileva che il ricorrente ha presentato il reclamo presso l’ufficio reclami della banca il 2 maggio 2012; di conseguenza - atteso che, ai sensi dell’art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento la clientela può rivolgersi all’ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo - il Collegio dichiara inammissibile il capo del ricorso avente ad oggetto la contestazione dell’acquisto effettuato il 17 febbraio 2010, in quanto la contestazione riguarda un’operazione che è stata effettuata antecedentemente al 2 maggio 2010.

In relazione all’operazione di *swap*, lanciata dal Governo Greco nel febbraio 2012, il Collegio prende atto di quanto segue: la banca ha dichiarato di non avere alcuna prova “circa il fatto di aver effettivamente consegnato al cliente copia del “Documento di offerta di scambio”; alcuna prova è stata fornita dalla banca circa l’avvenuta informativa, anche tramite consegna di altra documentazione, in merito alla predetta iniziativa della Grecia; l’OPS si è, comunque, applicata a tutti i possessori di obbligazioni elleniche tramite l’attivazione delle cosiddette CAC (clausole di azione collettiva); indipendentemente da qualsivoglia decisione del ricorrente, l’adesione all’OPS sarebbe stata, quindi, obbligatoria.

Di conseguenza, il Collegio, pur prendendo atto della dichiarazione della banca circa l'impossibilità di documentare l'informativa resa al ricorrente, riscontra che quest'ultimo non avrebbe potuto comunque opporsi all'adesione obbligatoria all'OPS in discorso; del resto, l'applicazione delle CAC (clausole di azione collettiva) – introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica (cd. *Greek Bondholder Act*) – deve essere ricondotta alla sovranità della Repubblica stessa; inoltre, la banca è rimasta estranea all'introduzione ed all'attivazione delle CAC, limitandosi a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari di diritto estero assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli. Il Collegio conclude, quindi, per l'inaccogliabilità di tale capo del ricorso.

Per quanto concerne l'acquisto effettuato il 23 marzo 2011, il Collegio rileva che il ricorrente ha dichiarato, nel modulo di sottoscrizione, di aver disposto la predetta operazione “su nostra richiesta”, per cui l'acquisto è avvenuto in regime di esecuzione di ordini; a tale data, il rating dei titoli acquistati era, per *S&P*, pari a “*BBB+*”, ovvero “grado di investimento speculativo” (meno vulnerabili nel breve periodo, rispetto ad obbligati con rating inferiore; tuttavia, il dover fronteggiare condizioni di incertezza economica, finanziaria, amministrativa potrebbe interferire con le capacità di soddisfacimento degli obblighi assunti). In merito, la banca ha dichiarato quanto segue: “non si rese necessario fornire al cliente documentazione informativa, in quanto la banca aveva operato su precise indicazioni del cliente”.

Ciò premesso, il Collegio rammenta che l'art. 31 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 29 ottobre 2007, dispone quanto segue: “gli intermediari forniscono ai clienti o potenziali clienti una descrizione generale della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati, tenendo conto in particolare della classificazione del cliente come cliente al dettaglio o cliente professionale. La descrizione illustra le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate; la descrizione dei rischi include, ove pertinente per il tipo specifico di strumento e lo *status* e il livello di conoscenza del cliente, i seguenti elementi: *a*) i rischi connessi a tale tipo di strumento finanziario, compresa una spiegazione dell'effetto leva e della sua incidenza, 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”. Ad avviso del Collegio, tali informazioni vanno, quindi, fornite dalla banca indipendentemente dal servizio di cui il cliente (o potenziale cliente) ha scelto (o sceglierà) di usufruire (consulenza, trasmissione/ricezione ordini, etc.), a maggior ragione quando, come nel caso di specie, l'investimento risulti avere un grado di rischio superiore rispetto a quello che il ricorrente ha dichiarato di volersi assumere.

Rammenta, infine, il Collegio anche quanto stabilito all'art. 21 del Testo Unico della Finanza, ai sensi del quale, “nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: *a*) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti e per l'integrità dei mercati; *b*) acquisire le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati”.

Osserva, quindi, il Collegio che, non avendo la banca assolto i predetti obblighi informativi sanciti in materia di prestazione di servizi di investimento, l'investimento effettuato dal ricorrente non può considerarsi validamente perfezionato; dichiara, pertanto, la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente il

controvalore dell'investimento effettuato il 23 marzo 2011, oltre agli interessi legali maturati su tale somma dalla predetta data sino alla data dell'effettivo pagamento, dietro retrocessione alla banca dei titoli ricevuti in concambio in occasione dello *swap* del 12 marzo 2012 e restituzione delle cedole maturate sulle obbligazioni dal momento della sottoscrizione.

3.5. Esecuzione degli ordini

3.5.1. *Ordine di sottoscrizione di certificati – Mancata esecuzione – Giustificazioni addotte dalla banca – Infondatezza – Risarcimento del danno conseguente*

Non possono ritenersi fondate le motivazioni addotte dalla banca (eventi sismici nel territorio della cliente all'epoca dei fatti in contestazione) per giustificare la mancata sottoscrizione di certificati di sua emissione, stante il fatto che l'ordine in questione è, comunque, giunto in tempo per poter essere evaso e considerato che, anche nella situazione di disagio descritta, la banca avrebbe avuto sia il tempo necessario che i mezzi tecnologici idonei a trasmettere in tempo utile la documentazione dalla filiale alla sede di appartenenza (decisione del 24 aprile 2013, ricorso n. 1033/2012).

Espone la ricorrente:

1. di aver sottoscritto, in data 31 maggio 2007, la polizza assicurativa “Double Premium Twentyfive”, collocata dalla banca, con premio unico pari ad €8.000,00, scaduta il 27 aprile 2012;
2. che l'investimento in questione si era concluso con una perdita significativa;
3. che la banca aveva proposto ai clienti titolari della predetta polizza “la sottoscrizione di prodotti alternativi a condizioni particolarmente vantaggiose”, al fine di recuperare le perdite subite col precedente investimento;
4. di aver aderito, su suggerimento della banca, in data 20 giugno 2012, all'offerta di sottoscrizione dei certificati “Mediolanum MedPlus Certificate Growth Key Euro 22”, collocati dalla banca - investendo la somma di €4.000,00 ricavata dal disinvestimento della polizza - e contestualmente di aver aperto “un nuovo conto corrente in quanto accessorio alla gestione del certificato”;
5. di essere stata in seguito informata “che, per ragioni organizzative imputabili alla banca, l'operazione non era andata a buon fine entro il termine del 26 giugno 2012 (ossia il termine ultimo per il collocamento del certificato)”.

Lamenta la ricorrente che la banca, nonostante il fallimento della predetta operazione, non ha restituito l'importo di €4.000,00 destinato alla sottoscrizione del certificato, impedendole così di utilizzare la somma in altro modo, e non ha avanzato alcuna proposta alternativa di reinvestimento; lamenta, inoltre, che il conto corrente accessorio era stato comunque aperto dalla banca, con costi a suo carico.

Replica la banca affermando:

- a. che “gli eventi sismici che hanno colpito il territorio [della cliente] alla fine del maggio scorso, unitamente alla comprensibile necessità di valutare attentamente gli investimenti proposti, hanno fatto sì che la documentazione necessaria per l'accensione del conto corrente e la scheda di adesione all'offerta pubblica di sottoscrizione dei certificati pervenissero presso la sede [della banca] il giorno stesso di scadenza per l'adesione”;

- b. che, pertanto, l'operazione di investimento non si è perfezionata ed il conto corrente accessorio non è stato aperto;
- c. di aver proposto alla ricorrente la sottoscrizione di altri certificati all'epoca in collocamento, con l'offerta di scontarle le spese di sottoscrizione;
- d. di aver provveduto a liquidare la polizza scaduta il 27 aprile 2012, accreditando a favore della cliente l'importo in questione con data valuta 21 marzo 2013 e "riconoscendole gli interessi di mora per il ritardo verificatosi".

La ricorrente, interpellata dalla Segreteria dell'Ombudsman con lettera del 3 dicembre 2012, ha risposto di ritenere "del tutto insoddisfacente la proposta conciliativa avanzata dalla banca perché non remunerativa del danno subito e patito"; chiede, pertanto, "il riconoscimento di un risarcimento danni corrispondente alla differenza tra quanto investito alla data del 31 maggio 2007 con la sottoscrizione della polizza Double Premium Twentyfive (€8.000,00) e quanto liquidato alla scadenza del 27 aprile 2012, pari al danno subito".

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, osserva che l'adesione all'offerta di sottoscrizione dei certificati "Mediolanum MedPlus Certificate Growth Key Euro 22", per il valore complessivo di €4.000,00, è stata siglata dalla ricorrente in data 20 giugno 2012 ed è pervenuta presso la sede della banca "il giorno stesso di scadenza per l'adesione" (come affermato dallo stesso intermediario).

Considerato quanto sopra, il Collegio rileva che l'ordine in questione sia giunto nella sede di destinazione, seppur al limite, comunque in tempo per essere evaso, così da consentire che l'operazione di sottoscrizione dei certificati si perfezionasse come previsto; considerato, inoltre, che il modulo di adesione all'offerta era stato sottoscritto dalla ricorrente 6 giorni prima della scadenza del termine di validità della stessa, il Collegio ritiene che la banca, anche in una situazione di disagio come quella segnalata dallo stesso intermediario, abbia avuto a disposizione sia il tempo necessario sia mezzi tecnologici idonei a trasmettere in tempo utile la documentazione dalla filiale alla sede di destinazione: sarebbe risultato sufficiente, infatti, anticipare, via fax o via e-mail, la modulistica in questione facendola seguire dagli originali; è da considerare, oltretutto, che si trattava di regolare il collocamento di titoli di emissione della banca stessa.

Il Collegio ritiene, pertanto, la banca responsabile per il mancato perfezionamento dell'operazione di sottoscrizione dei nuovi certificati, pur da essa prima proposti alla ricorrente.

Per quanto riguarda il risarcimento del danno conseguente a tale comportamento, considera il Collegio che una condanna della banca nei termini richiesti dalla ricorrente potrebbe essere pronunciata dall'Ombudsman soltanto ove, a seguito di una indagine sulle modalità di svolgimento dell'operazione di collocamento effettuata dalla banca il 31 maggio 2007, venisse accertata la violazione dei principi posti dalla normativa Mifid a tutela degli investitori (ad esempio, se la banca avesse collocato un prodotto inadeguato e/o inappropriato rispetto al profilo finanziario della cliente); ma, osserva in merito il Collegio, una siffatta indagine è preclusa al Collegio a norma dell'articolo 7, comma 1, lettera a), del proprio Regolamento.

Ritiene peraltro di poter determinare, con valutazione equitativa, il danno subito dalla ricorrente, per esserle stata indebitamente preclusa l'opportunità di usufruire dell'offerta di reinvestimento presentata dalla stessa banca.

Considerato, a questo proposito, che i certificati offerti in sostituzione non davano alcuna certezza circa positivi risultati dell'investimento (si vedano, in particolare, i paragrafi "Rimborso a scadenza" e "Principali rischi collegati all'investimento" di cui al foglio informativo intitolato "Caratteristiche principali dei certificati Mediolanum MedPlus Certificate Growth Key Euro 22", ove si avverte del rischio, al verificarsi di determinate circostanze, di un ricavo inferiore al capitale investito e, addirittura, del possibile rischio di perdita totale dell'investimento) il Collegio ritiene di poter determinare il risarcimento nell'importo di €1.000; dichiara pertanto la banca tenuta – entro

trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a versare alla ricorrente il predetto importo di €1.000,00.

3.5.2. Mancata esecuzione di un ordine d'acquisto – Mancato raggiungimento del prezzo limite indicato – Assenza di informativa al cliente – Comportamento conforme alla normativa Consob e civilistica

La banca, in conformità ai principi previsti dalla normativa Consob e dalle disposizioni del codice civile in materia di mandato, non è tenuta a comunicare la mancata esecuzione di un ordine di acquisto di titoli di Stato determinata dal mancato raggiungimento, sul mercato di negoziazione nella giornata di interesse, del prezzo limite indicato dal cliente; oltretutto, nel caso in esame, il cliente è stato consapevole di aver inviato sul mercato una richiesta di “prenotazione” di acquisto titoli che non garantiva, per espressa previsione contrattuale, il perfezionamento della transazione (decisione del 13 giugno 2013, ricorso n. 103/2013).

3.5.3. Ordine di acquisto titoli – Mancato raggiungimento delle condizioni di negoziazione – Mancata esecuzione – Assenza di informativa al cliente – Applicazione del principio di autoresponsabilità

In base al principio dell'autoresponsabilità, il cliente è tenuto a seguire con attenzione e tempestività lo stato dei propri affari, esplicando, in tale cura, quanto meno l'ordinaria diligenza che l'ordinamento richiede al “buon padre di famiglia”; pertanto, dovendosi l'investitore attivare prontamente per conoscere la sorte toccata all'ordine conferito all'intermediario - anche perché, proprio da questa immediata conoscenza, in caso di esito negativo, potrebbe consapevolmente derivare la decisione di disporre eventuali operazioni alternative – la banca non è tenuta a comunicare la mancata esecuzione di un ordine di vendita di titoli di Stato dovuta cause riconducibili alle condizioni di mercato (decisione del 13 giugno 2013, ricorso n. 103/2013).

Lamentano i ricorrenti che il 6 agosto 2012 avevano sottoscritto un ordine di acquisto relativo al titolo “CTZ 4,36%”, con scadenza 30 maggio 2014, per €50.000,00; premesso che tale ordine non era stato eseguito dalla banca, precisano che non erano stati informati di tale mancata esecuzione. Solo il 12 settembre 2012 era stato loro comunicato per telefono che l'ordine non era andato a buon fine.

Atteso l'inadempiente ed illegittimo comportamento della banca, i ricorrenti chiedono il rimborso del danno subito, pari ad € 1.089,00, in considerazione del fatto che la somma di € 50.000,00 era rimasta infruttifera sul conto corrente per più di un mese, nonché del fatto che non avevano potuto investire in titoli che riconoscevano un rendimento pari a quello del CTZ in argomento.

Replica la banca che l'ordine in questione era stato immesso con il prezzo limite di €94,35, ovvero inferiore rispetto ai prezzi registrati sul mercato nella giornata di interesse; precisa, inoltre, che il modulo sottoscritto dai ricorrenti era una semplice “prenotazione”, che non garantiva il perfezionamento dell'operazione richiesta.

Il Collegio, dall'esame della documentazione trasmessa in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che i ricorrenti, in data 6 agosto 2012, hanno sottoscritto l'ordine di acquisto del titolo “CTZ 31MG2012 - 30MG 2014”, per un valore nominale di €50.000,00, al prezzo limite di €

94,35; sul modulo di sottoscrizione, alla voce “Conferma ordine”, è riportata la seguente dichiarazione: “vi confermiamo di aver preso atto del fatto che la vostra *policy* (...) non prevede il perfezionamento dell’operazione”. Inoltre, sempre sullo stesso modulo è contenuta la seguente indicazione: “l’importo della prenotazione registrata in c/c è un valore presunto derivato dai dati in possesso alla banca all’atto della ricezione dell’ordine”.

Prende, quindi, atto il Collegio che, dalla lettura del predetto modulo, risulta che quest’ultimo non conteneva alcuna conferma di esecuzione, rappresentando solo una “prenotazione”, destinata ad andare a buon fine qualora, sul mercato, si fosse verificato il raggiungimento del prezzo limite indicato per il quantitativo richiesto dai ricorrenti.

Rileva, poi, il Collegio che, come risulta dal *book* delle negoziazioni del 6 agosto 2012 – elaborato da *Bloomberg* – il prezzo limite indicato dai ricorrenti non è stato mai raggiunto nel corso della predetta giornata; di conseguenza, l’ordine è rimasto ineseguito.

Per quanto concerne, poi, la mancata informativa ai ricorrenti circa l’esito negativo dell’ordine in contestazione, il Collegio rileva che l’art. 53, comma 2, del Regolamento Intermediari Consob n. 16190/2007 prevede che “nella prestazione dei servizi di esecuzione di ordini, ricezione e trasmissione, nonché collocamento (...), gli intermediari forniscono prontamente al cliente le informazioni essenziali riguardanti l’esecuzione dell’ordine”; inoltre, l’art. 49 dispone che gli intermediari “informano il cliente al dettaglio circa eventuali difficoltà rilevanti che potrebbero influire sulla corretta esecuzione degli ordini non appena vengono a conoscenza di tali difficoltà”. Dal combinato disposto dei predetti articoli, il Collegio rileva che nessun obbligo informativo risulta stabilito a carico della banca in caso di mancata esecuzione di ordini, laddove la transazione non sia andata a buon fine a causa dal mancato raggiungimento sul mercato delle condizioni di negoziazione richieste dal cliente (prezzo e quantità).

Il Collegio ritiene, poi, opportuno richiamare, per un approfondimento della fattispecie in esame, anche quanto stabilito, nel codice civile, in tema di contratto di mandato; infatti, l’art. 1712 cod. civ. stabilisce che “il mandatario deve senza ritardo comunicare al mandante l’esecuzione del mandato”, mentre l’art. 1710, secondo comma, dispone che il mandatario deve rendere note al mandante “le circostanze sopravvenute che possono determinare la revoca o la modificazione del mandato”. Ciò, ad avviso del Collegio, significa che la banca è tenuta a comunicare al cliente solo eventuali fatti o circostanze che, presenti o sopraggiunti al conferimento dell’ordine, ne rendono impossibile l’esecuzione; non è, invece, tenuta ad informare il cliente del fatto che la transazione non è andata a buon fine per cause riconducibili alle condizioni di mercato.

Infine, per una più attenta e complessiva valutazione della presente vertenza, il Collegio non può peraltro esimersi dall’osservare che il cliente, sulla base del principio dell’autoresponsabilità, è tenuto a seguire con attenzione e tempestività lo stato dei propri affari, esplicando, in tale cura, quanto meno l’ordinaria diligenza che l’ordinamento richiede al “buon padre di famiglia”. Infatti, secondo la comune esperienza, ciò che normalmente avviene è che l’investitore si attivi egli stesso prontamente per conoscere la sorte toccata all’ordine conferito all’intermediario; anche perché, proprio da questa immediata conoscenza, in caso di esito negativo, potrebbe consapevolmente derivare la decisione di disporre eventuali operazioni alternative.

Pertanto, il Collegio non ritiene accoglibile la richiesta di risarcimento avanzata dai ricorrenti per essere stata la somma di € 50.000,00 lasciata giacere sul conto corrente in modo infruttifero, essendo onere dell’investitore monitorare lo stato dell’affare, soprattutto allorquando, come nel caso di specie, egli è consapevole di aver inviato sul mercato una richiesta di “prenotazione” di acquisto titoli che non garantisce, per espressa previsione contrattuale, il perfezionamento della transazione.

Il Collegio conclude, quindi, per l’inaccoglibilità del ricorso.

3.5.4. Ordini di vendita titoli – Indicazione di un prezzo limite – Contestazione delle perdite derivanti dall’operazione – Consapevolezza del cliente

La cliente che abbia disposto la vendita, in due tranches, di titoli obbligazionari al prezzo, rispettivamente, di € 91,92 e di € 92,00, non può imputare alla banca le perdite conseguenti a tale operazione, essendo consapevole che i predetti titoli erano stati acquistati, a suo tempo, al prezzo unitario di € 100,00 (decisione del 13 giugno 2013, ricorso n. 178/2013).

Lamenta la ricorrente di essere stata indotta dalla banca ad effettuare la vendita di due titoli obbligazionari; precisa che, sebbene fosse stata avvisata che avrebbe riportato una lieve perdita, non avrebbe mai disposto le operazioni di vendita in questione se avesse saputo che tale perdita sarebbe, in realtà, ammontata ad €9.348,00. Chiede, quindi, il rimborso della citata somma.

Replica la banca che, sugli ordini di vendita sottoscritti dalla ricorrente, erano chiaramente indicati i rispettivi prezzi limite (91,92 e 92,00); considerato che i titoli erano stati originariamente sottoscritti alla pari, era palese che si sarebbe realizzata una minusvalenza.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che la ricorrente ha sottoscritto, in data 27 settembre 2010, € 50.000,00 obbligazioni “RBS EUR 10-17 T.M.” al prezzo di €100,00; in data 26 ottobre 2010, ha sottoscritto obbligazioni della stessa specie per €60.000,00 al prezzo di €100,00.

Rileva, poi, il Collegio che il 5 ottobre 2012 la ricorrente ha disposto la vendita di entrambi i titoli; al quantitativo di €50.000,00 è stato fissato il prezzo limite di €91,92, mentre a quello di € 60.000,00 il prezzo limite di € 92,00. Tutti e due gli ordini di vendita risultano regolarmente sottoscritti dalla ricorrente.

Pertanto, atteso che la ricorrente era a conoscenza della perdita che avrebbe riportato disponendo la vendita dei citati titoli ai prezzi limite sopra indicati – essendo avvenute le due sottoscrizioni al prezzo di 100,00 – il Collegio conclude per l’inaccoglibilità del ricorso.

3.5.5. Ordine di acquisto di titoli obbligazionari – Contestazione del mercato di esecuzione – Previsione sul documento di policy – Accettazione del cliente – Applicabilità

La sottoscrizione della clausola in cui l’investitore abbia dichiarato di aver ricevuto in consegna e di aver accettato il documento di policy - che prevede, quale sede di esecuzione degli ordini relativi a titoli obbligazionari, un determinato mercato denominato “HiMTF” – preclude al cliente la possibilità di contestare alla banca il mancato rispetto dei principi stabiliti in tema di “best execution” per il fatto che l’ordine di acquisto di obbligazioni non sia stato eseguito su altri mercati di negoziazione, individuati dal ricorrente e da lui reputati maggiormente convenienti (decisione del 13 giugno 2013, ricorso n. 249/2013).

Chiede il ricorrente il rimborso di 700 sterline inglesi, in quanto la banca non aveva agito nell’interesse del cliente nell’acquisto delle obbligazioni “Enel”, che al momento in cui era stato impartito l’ordine di acquisto erano disponibili sul mercato ExtraMOT ed EuroTLX ad un prezzo più favorevole rispetto al mercato HiMTF, dove era stata eseguita la transazione.

Pertanto, stante il mancato rispetto dei principi della “Best Execution” dettati dalla normativa Mifid, il ricorrente chiede il rimborso della citata somma.

Replica la banca che aveva consegnato al ricorrente il documento sulla strategia di trasmissione ed esecuzione ordini, dal quale risultava che la banca stessa inoltrava gli ordini a Banca Aletti che, sui titoli obbligazionari, operava esclusivamente su MOT/EUROMOT e HiMTF

e, per conto proprio, anche in veste di internalizzatore sistematico; precisa che, anche sull'ordine di compravendita, era indicata la sede di esecuzione dell'ordine.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti, rileva che il 19 febbraio 2013 il ricorrente ha sottoscritto l'ordine di acquisto di obbligazioni "Enel Fin 09-40 5,75% GBP", al prezzo limite di 90,00 e per un quantitativo pari a nominali 50.000,00 sterline inglesi; sul modulo di acquisto è indicata anche la sede di esecuzione (Mercato Hi-MTF).

Ciò premesso, il Collegio rammenta che l'art. 46 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n.16190/2007 stabilisce che: "gli intermediari: a) forniscono informazioni appropriate ai propri clienti circa la strategia di esecuzione degli ordini; b) specificano ai clienti se la strategia prevede che gli ordini possano essere eseguiti al di fuori di un mercato regolamentato o di un sistema multilaterale di negoziazione. Gli intermediari: a) ottengono il consenso preliminare del cliente sulla strategia di esecuzione degli ordini; b) ottengono il consenso preliminare esplicito del cliente prima di procedere all'esecuzione degli ordini al di fuori di un mercato regolamentato o di un sistema multilaterale di negoziazione. Tale consenso può essere espresso in via generale o in relazione alle singole operazioni".

Rileva, poi, il Collegio che il ricorrente, in data 13 marzo 2008, ha sottoscritto la "Documentazione Mifid" e che, alla pagina n. 21, al paragrafo n. 5), ha dichiarato di aver ricevuto in consegna e di aver accettato il "Documento di sintesi della strategia di trasmissione ed esecuzione degli ordini"; tale documento, alla pagina 18, paragrafo 3.1.2., prevede che, per i titoli obbligazionari, Banca Aletti negozia "su MOT/EUROMOT, su MTF di riferimento delle società del Gruppo Banco Popolare (c.d. HiMTF) cui è aderente diretto e *market maker*, per conto proprio, anche in veste di internalizzatore sistematico".

Il Collegio, pertanto, ritiene che la banca abbia adempiuto agli obblighi informativi stabiliti dalla normativa Mifid in materia e conclude per l'inaccoglibilità del ricorso.

3.5.6. Ordine di acquisto titoli di Stato – Mancata esecuzione – Mancato raggiungimento del prezzo limite – Mancata informativa al cliente – Assenza di obbligo a carico della banca

La cliente non può lamentare la mancata informativa circa l'inesecuzione di un suo ordine di acquisto di titoli Stato, qualora l'operazione non sia andata a buon fine per non essere stato mai raggiunto, nella giornata di interesse, il limite di prezzo indicato dalla cliente stessa; da tale principio – che si può evincere dalla lettura della normativa Consob in materia di esecuzione di ordini e da quanto disposto dal codice civile in merito agli obblighi del mandatario – consegue che la banca è tenuta a comunicare solo eventuali fatti o circostanze che rendono impossibile l'esecuzione dell'ordine e non il fatto che la transazione non è andata a buon fine per cause riconducibili alle condizioni di mercato (decisione del 26 giugno 2013, ricorso n. 142/2013).

3.5.7. Ordine di acquisto titoli di Stato – Mancata esecuzione – Riconducibilità alle condizioni di mercato – Contestazione della mancata informativa - Principio dell'autoresponsabilità

In base al principio dell'autoresponsabilità – ai sensi del quale, il cliente è tenuto a seguire con attenzione e tempestività lo stato dei propri affari, esplicando, in tale cura, quanto meno l'ordinaria diligenza che l'ordinamento richiede al "buon padre di famiglia" – l'investitore è tenuto ad attivarsi prontamente per conoscere la sorte toccata all'ordine conferito all'intermediario, anche perché, proprio da questa immediata conoscenza, in caso di esito

negativo, potrebbe derivare la decisione di disporre eventuali operazioni alternative (decisione del 26 giugno 2013, ricorso n. 142/2013).

Espone la ricorrente che il 18 dicembre 2012 si era recata in banca per acquistare un BTP sul mercato secondario, per €30.000,00; il 5 gennaio 2013, ricevuto l'estratto conto trimestrale, aveva rilevato che il titolo predetto non era stato acquistato.

Considerato che la banca non l'aveva avvisata della mancata esecuzione dell'ordine di acquisto conferito il 18 dicembre 2012 e che ciò le aveva fatto perdere circa €500,00 per "mancati interessi", la ricorrente, atteso anche che sul modulo d'acquisto era presente la dicitura "conferma di eseguito", chiede il risarcimento del danno subito.

Replica la banca che l'ordine in questione, regolarmente inviato sul MOT, era rimasto ineseguito a causa di prezzo limite insufficiente; inoltre, il documento "ordine di compravendita di titoli" non era una conferma di avvenuta esecuzione, bensì la copia rilasciata alla cliente relativa all'ordine impartito.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che la ricorrente, in data 18 dicembre 2012 (alle ore 9,44), ha impartito l'ordine di acquisto del titolo "BTP 01.11.15 3%", per un valore nominale di €30.000,00, al prezzo limite di € 101,560. Sul modulo di sottoscrizione è contenuta la seguente indicazione: "l'importo della prenotazione registrata in c/c è un valore presunto derivato dai dati in possesso alla banca all'atto della ricezione dell'ordine".

Prende, quindi, atto il Collegio che, dalla lettura del predetto modulo, risulta che quest'ultimo non conteneva alcuna conferma di esecuzione, rappresentando solo una "prenotazione", destinata ad andare a buon fine qualora, sul mercato, si fosse verificato il raggiungimento del prezzo limite indicato per il quantitativo richiesto dalla ricorrente.

Rileva, poi, il Collegio che, come risulta dal *book* delle negoziazioni del 18 dicembre 2012, il prezzo limite indicato dalla ricorrente non è stato mai raggiunto nel corso della giornata di interesse, né sul mercato MOT, né sul mercato HiMTF; di conseguenza, l'ordine, inviato sul mercato alle ore 9,44,58, è rimasto ineseguito.

Per quanto concerne, poi, la mancata informativa alla ricorrente circa l'esito negativo dell'ordine in contestazione, il Collegio rileva che l'art. 53, comma 2, del Regolamento Intermediari Consob n. 16190/2007 prevede che "nella prestazione dei servizi di esecuzione di ordini, ricezione e trasmissione, nonché collocamento (...), gli intermediari forniscono prontamente al cliente le informazioni essenziali riguardanti l'esecuzione dell'ordine"; inoltre, l'art. 49 dispone che gli intermediari "informano il cliente al dettaglio circa eventuali difficoltà rilevanti che potrebbero influire sulla corretta esecuzione degli ordini non appena vengono a conoscenza di tali difficoltà". Dal combinato disposto dei predetti articoli, il Collegio rileva che nessun obbligo informativo risulta stabilito a carico della banca in caso di mancata esecuzione di ordini, laddove la transazione non sia andata a buon fine a causa dal mancato raggiungimento sul mercato delle condizioni di negoziazione richieste dal cliente (prezzo e quantità).

Il Collegio ritiene, poi, opportuno richiamare, per un approfondimento della fattispecie in esame, anche quanto stabilito, nel codice civile, in tema di contratto di mandato; infatti, l'art. 1712 cod. civ. stabilisce che "il mandatario deve senza ritardo comunicare al mandante l'esecuzione del mandato", mentre l'art. 1710, secondo comma, dispone che il mandatario deve rendere note al mandante "le circostanze sopravvenute che possono determinare la revoca o la modificazione del mandato". Ciò, ad avviso del Collegio, significa che la banca è tenuta a comunicare al cliente solo eventuali fatti o circostanze che, presenti o sopraggiunti al conferimento dell'ordine, ne rendono impossibile l'esecuzione; non è, invece, tenuta ad informare il cliente del fatto che la transazione non è andata a buon fine per cause riconducibili alle condizioni di mercato.

Infine, per una più attenta e complessiva valutazione della presente vertenza, il Collegio non può peraltro esimersi dall'osservare che il cliente, sulla base del principio dell'autoresponsabilità, è tenuto a seguire con attenzione e tempestività lo stato dei propri affari, esplicando, in tale cura, quanto meno l'ordinaria diligenza che l'ordinamento richiede al "buon padre di famiglia". Infatti, secondo la comune esperienza, ciò che normalmente avviene è che l'investitore si attivi egli stesso prontamente per conoscere la sorte toccata all'ordine conferito all'intermediario; anche perché, proprio da questa immediata conoscenza, in caso di esito negativo, potrebbe consapevolmente derivare la decisione di disporre eventuali operazioni alternative.

Pertanto, il Collegio non ritiene accoglibile la richiesta di risarcimento avanzata dalla ricorrente per essere stata la somma di € 30.000,00 lasciata giacere sul conto corrente in modo infruttifero, essendo onere dell'investitore monitorare lo stato dell'affare, soprattutto allorquando, come nel caso di specie, c'è la consapevolezza di aver inviato sul mercato una richiesta di "prenotazione" di acquisto titoli che non garantisce il perfezionamento della transazione.

Il Collegio conclude, quindi, per l'inaccoglibilità del ricorso.

3.5.8. Acquisto azioni della banca – Successiva richiesta di vendita – Ordine rimasto inevaso – Possibilità di acquisto da parte della banca – Mera facoltà statutaria

Poiché la previsione statutaria che conferisce alla banca la facoltà di acquistare proprie azioni (nei limiti della riserva del fondo costituito ad hoc) rappresenta una facilitazione aggiuntiva riconducibile – ai sensi dell'art. 2357 del codice civile – ad un rapporto diretto tra la banca (non quale esercente attività di intermediazione finanziaria, ma quale società emittente azioni) ed il soggetto richiedente la vendita (non nella qualità di cliente, ma nella qualità di socio), l'operazione di acquisto da parte della banca di azioni proprie è inquadrabile nell'ambito dei rapporti societari che, in quanto tali, non rientrano nella competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario (decisione del 14 luglio 2013, ricorso n. 325/2013).

Esponde il ricorrente che aveva richiesto alla banca di vendere n. 1.172 azioni "BPPB" e che gli era stato fatto presente che esistevano delle difficoltà per evadere tale domanda; inoltre, gli era stata anche rappresentata la probabilità che "il prezzo non sarebbe più stato quello evidenziato in tutte le comunicazioni ufficiali della banca inviategli da più di un anno".

Chiede, quindi, il ricorrente l'intervento dell'Ombudsman Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca che, considerate le attuali difficoltà congiunturali, aveva avviato il MIAB quale strumento utile ad agevolare lo scambio tra i soci delle interessenze azionarie; precisa che era, comunque, suo diritto procedere alla vendita delle azioni al di fuori della banca al prezzo concordato con il potenziale cliente.

Rileva il Collegio che il 4 aprile 2013 il ricorrente, come risulta dalla documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, ha richiesto la vendita di n. 1.172 azioni "BPPB" al prezzo unitario di €9,50; prende atto che tale ordine non ha trovato esecuzione sul mercato.

Il Collegio osserva, in merito, che una delle principali novità introdotte dalla Direttiva n. 2004/39/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio (Direttiva MIFID) è stata quella di eliminare la facoltà, per gli Stati membri, di imporre agli intermediari l'obbligo di eseguire gli scambi sui mercati regolamentati (c.d. "concentrazione degli scambi"), per favorire la concorrenza tra diverse tipologie di *trading venues*: 1) i mercati regolamentati; 2) i sistemi multilaterali di negoziazione (MTFs); 3) gli internalizzatori sistematici.

Premesso quanto sopra, occorre inquadrare l'attività di negoziazione che gli intermediari possono svolgere sui titoli di propria emissione (c.d. titoli *branded*); rispetto a tale attività - oggetto di chiarimenti di natura applicativa da parte della Consob con la Comunicazione n. DME/8005271 del 21 gennaio 2008, "Direttiva MIFID, Comunicazione contenente chiarimenti di natura applicativa in merito al Regolamento Mercati della Consob adottato in attuazione della direttiva MIFID" – la banca può organizzarsi, sempre nel rispetto delle predette tipologie di *trading venues*, come segue: 1) quale "gestore di sistemi multilaterali di negoziazione", vale a dire di sistemi che consentono l'incontro di proposte di acquisto e di vendita da parte di terzi 2) quale "internalizzatore sistematico" (soggetto che in modo organizzato, frequente e sistematico negozia per conto proprio eseguendo gli ordini del cliente al di fuori di un mercato regolamentato o di un sistema multilaterale di negoziazione); 3) ovvero svolgere una attività di "raccolta e trasmissione di ordini" (che andranno quindi inviati ai mercati regolamentati o agli MTFs sui quali l'intermediario opera), che comprende anche l'attività consistente nel mettere in contatto due o più investitori, rendendo così possibile la conclusione di un'operazione fra loro (mediazione).

Una attività residuale è quella di eseguire in conto proprio OTC (*over the counter*), in assenza di condizioni di frequenza, organizzazione e sistematicità, gli ordini dei clienti, attività che configura un intermediario internalizzatore "non sistematico".

Riscontra, in merito, il Collegio che la banca, dal 2012, ha avviato il MIAB (Mercato Interno Azioni Banca); all'interno di tale mercato "l'attività di compravendita viene svolta in regime di 'Internalizzazione non sistematica', in virtù della quale la banca si impegna ad esporre su propria iniziativa o su richiesta del cliente proposte di negoziazione in conto proprio, in acquisto e/o in vendita, di strumenti finanziari di propria emissione, senza assumere la qualifica di market maker" (art. 1 del Regolamento M.I.A.B.). Pertanto, la banca ha assunto la decisione di effettuare per le proprie azioni (che non sono quotate nei mercati regolamentati) un'attività di "internalizzatore non sistematico".

Rileva poi il Collegio che lo Statuto Sociale della Banca Popolare (...) prevede, all'art. 17, che il Consiglio di Amministrazione possa acquistare proprie azioni "nei limiti della riserva di cui al successivo art. 53" e che le azioni acquistate possano essere ricollocate oppure annullate; l'art. 53 dispone che "l'utile netto risultante dal bilancio" è destinato, in parte, "al fondo per l'acquisto o rimborso di azioni della società".

Le richiamate disposizioni statutarie prevedono una facoltà della banca di intervenire con acquisti "in proprio", con utilizzo di fondi appositamente stanziati, delle azioni offerte in vendita dagli azionisti.

Tale modalità operativa non sembra rientrare in alcuno degli schemi di negoziazione sopra esaminati, prospettandosi come facilitazione aggiuntiva, e facoltativa, riconducibile – ai sensi dell'articolo 2357 del codice civile – ad un rapporto diretto tra la banca, non quale esercente attività di intermediazione finanziaria, ma quale società emittente delle azioni, ed il soggetto richiedente, non nella qualità di cliente, bensì di socio; l'operazione è quindi inquadrabile nell'ambito dei rapporti societari, in quanto tali non rientranti nella competenza dell'Ombudsman Bancario.

Tutto quanto sopra premesso, il Collegio non rileva irregolarità nel comportamento della banca; pertanto - pur auspicando che la banca possa al più presto soddisfare la richiesta del ricorrente, eventualmente anche utilizzando il fondo di cui agli articoli 17 e 53 dello Statuto Sociale – dichiara il ricorso inaccoglibile.

3.5.9. Acquisto certificates – Negoziabilità sul mercato interno della banca – Trasferimento dei titoli presso altro intermediario – Cessazione del mercato interno – Impossibilità di vendita – Informativa carente – Risarcimento del danno

La banca è tenuta a risarcire il danno derivante ai titolari di certificates dalla stessa collocati e negoziabili esclusivamente sul suo mercato interno, qualora non abbia provveduto a fornire un’informativa sufficientemente trasparente in merito alle strategie di trasmissione ed esecuzione degli ordini; in particolare, la banca non aveva chiaramente informato i predetti titolari che, in caso di trasferimento dei certificates presso altro intermediario, sarebbe stato loro preclusa la possibilità di negoziare i titoli sul mercato interno della banca (decisione del 24 luglio 2013, ricorso n. 116/2013).

Chiedono i ricorrenti il rimborso della differenza tra il capitale investito (€ 20.000,00) e quello rimborsato (€10.542,056), ossia €9.457,94, in quanto la [banca] aveva sempre garantito che il capitale investito sarebbe rimasto protetto fino a scadenza (quindi, per cinque anni); precisano che, fin dal 19 maggio 2009, avevano trasferito i loro rapporti bancari presso la Banca Popolare di (...) e che, nel febbraio del 2011, la [banca] aveva chiuso il suo mercato interno di negoziazione, rendendo praticamente impossibile ai suoi non correntisti la negoziazione del titolo sul mercato.

Replica la [banca] che il ricorrente aveva acquistato, in data 9 luglio 2007, nominali € 20.000,00 “Certificates Express Bonus” e che, nel corso del 2009, aveva richiesto il trasferimento di tali titoli presso altro intermediario; precisa, poi, che il 16 febbraio 2011 era cessato il mercato “... Interno SSO”, dove venivano negoziati i titoli in contestazione. Tale mercato era riservato esclusivamente alla clientela della banca; di conseguenza, nessuna comunicazione era stata, in merito, inviata al ricorrente.

Replica la Banca Popolare di (...) che il ruolo dalla stessa svolto era stato unicamente quello di banca depositaria dei titoli, per i quali non risultava mai essere stato conferito alcun ordine di vendita.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, in data 9 luglio 2007, ha sottoscritto nominali € 20.000,00 “Certificates Express Bonus su indice DJ Euro Stoxx 50”, negoziabili sul “Mercato SSO” della [banca]; l’8 aprile 2009 i ricorrenti hanno richiesto il trasferimento di tali titoli verso un deposito acceso presso la Banca Popolare di (...); tale operazione è avvenuta con data valuta 18 maggio 2009 e, in data 20 agosto 2009, è stato estinto, su richiesta dei ricorrenti, anche il conto corrente aperto presso la [banca]; rileva, infine, che, alla scadenza dei titoli (luglio 2012), ai ricorrenti è stato accreditato il controvalore di €10.542,056.

Rileva, poi, il Collegio che il 16 febbraio 2011 è cessato il mercato interno della [banca]; riscontra, in merito, che quest’ultima ha provveduto ad inviare apposita lettera del 10 febbraio 2011 alla Consob, con la quale ha comunicato la “cessazione dell’attività di internalizzazione sistematica su strumenti finanziari diversi dalle azioni”; prende, inoltre, atto che la banca ha esibito copia della lettera del 31 dicembre 2010 inviata alla clientela relativa alle “modifiche alla strategia di esecuzione degli ordini”, nonché copia della stampa dell’area privata del proprio sito *internet*, dove è contenuto un avviso del medesimo contenuto.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che il 26 giugno 2008 i ricorrenti hanno sottoscritto il contratto integrativo delle “Condizioni generali di contratto della [banca]”; l’art. 12.3 di tale documento prevede che: “ l’indicazione analitica delle strategie della banca relative alla trasmissione ed esecuzione degli ordini è riportata nel documento ‘strategie di trasmissione ed esecuzione degli ordini’ consegnato/reso disponibile dalla banca al cliente; con la sottoscrizione del presente contratto il cliente fornisce il proprio consenso al contenuto del suddetto documento,

nonché esprime il proprio esplicito consenso, espresso in via generale, al fatto che gli ordini da lui conferiti possano essere eseguiti al di fuori di un mercato regolamentato o di un sistema multilaterale di negoziazione”; afferma, in merito, al banca, senza tuttavia fornire prova documentale al riguardo, che il documento di “*execution policy*” è stato inviato ai ricorrenti il 21 dicembre 2007 e che lo stesso è sempre a disposizione dei clienti sul sito della banca stessa.

Rileva, comunque, il Collegio che tale documento prevede, all’art. 3.8, che “per tutti i certificati dei quali ha curato il collocamento la [banca] offre sempre l’esecuzione di ordini di vendita sul mercato secondario, ponendosi in contropartita diretta del cliente quale negoziatore in conto proprio in modalità *fixed price*; i prezzi pubblicati sul sito *internet* della banca per ciascuno strumento di questa categoria sono vincolanti per la banca, che garantisce immediata esecuzione agli ordini ricevuti quali applicazioni di tali prezzi”. In merito, la banca ha dichiarato che “da ciò si deduce che il mercato interno SSO era rivolto esclusivamente ai clienti della banca, ossia a coloro che avevano accesso alla sezione privata del sito della [banca], ove poter disporre gli ordini di negoziazione”.

Il Collegio, nonostante la predetta affermazione della banca, rileva, invece, che nel documento di “*execution policy*” non è contenuta alcuna chiara indicazione circa il fatto che la perdita della qualità di cliente della banca avrebbe comportato l’impossibilità di negoziare i titoli in contestazione sul mercato interno della [banca]; tantomeno la banca ha fornito prova documentale atta a dimostrare di aver informato, in tempi congrui, i ricorrenti circa la cessazione del suo mercato interno. Nota, anzi, che la stessa lettera inviata alla Consob il 10 febbraio 2011 ha comunicato la cessazione di tale mercato con un preavviso di soli cinque giorni.

Ritiene il Collegio che la decisione della banca di abolire il mercato “interno” ha modificato *in pejus* lo scenario, relativo alla operatività in titoli, che era stato prospettato ai clienti all’epoca della sottoscrizione dei *certificates*, facendo venir meno l’affidamento posto circa le caratteristiche di liquidità dei titoli; a ciò si aggiunga la scarsa trasparenza dell’informativa fornita alla clientela sull’argomento.

Osserva, peraltro, il Collegio che, dalla documentazione agli atti e come confermato dalla Banca Popolare di (...), i ricorrenti non hanno impartito alcun ordine di vendita tra la data di trasferimento dei titoli fino a quella del loro rimborso a scadenza. Di conseguenza, il Collegio, al fine di un giusto temperamento degli interessi delle parti, ritiene di dover procedere ad una valutazione del danno ricorrendo a criteri equitativi.

Premesso che alcuna responsabilità è emersa a carico della Banca Popolare di (...) in relazione alle questioni oggetto di ricorso, il Collegio dichiara 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 ai ricorrenti la somma di €2.000,00.

3.5.10. Mercato internazionale dei cambi (FOREX) – Transazioni Over the Counter (OTC) – Operatività in contropartita diretta con la banca – Applicazione di uno spread a favore della banca – Previsione contrattuale e nell’help del sito – Legittimità del comportamento della banca

Premesso che non esistono quotazioni ufficiali del cambio euro/dollaro e che - date le modalità di contrattazione OTC tra i diversi operatori partecipanti agli scambi - è possibile che si riscontrino disallineamenti tra le quotazioni applicate nelle singole contrattazioni (anche per l’applicazione degli spread contrattualmente previsti), sono legittimamente opponibili al cliente le modalità di esecuzione degli ordini impartiti sul mercato Forex qualora, nel contratto quadro

sottoscritto dall'investitore e nell'Help del sito dell'intermediario, siano riportate le modalità di formazione dei prezzi delle valute su cui opera la banca convenuta, con relativa applicazione di un margine (spread) tra i tassi di cambio denaro-lettera, di misura variabile in base alle valute di riferimento ed alle condizioni di mercato (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 458/2013).

Espono il ricorrente che, in data 7 febbraio 2012, “il mercato Forex gestito [dalla banca] non seguiva durante la giornata il cambio ufficiale”; lamenta “la mancanza di trasparenza nell'andamento del cambio euro/dollaro” e, sostenendo di aver perso “un'importante somma di denaro”, chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca, affermando che:

- A. con riferimento al mercato internazionale dei cambi cd. Forex, “in assenza di un mercato regolamentato, tutte le transazioni in cambi avvengono OTC (over the counter). La liquidità, la correttezza e la sicurezza delle transazioni su valute è garantita dalle singole parti che partecipano agli scambi. Non esistono prezzi ufficiali del mercato, ma gli scambi effettuati vengono comunicati da tutti i principali operatori (banche e broker) a circuiti telematici internazionali (Reuters, Bloomberg) che li diffondono in modo istantaneo a livello globale”;
- B. “all'epoca dei fatti contestati, [la banca], per consentire alla propria clientela di operare su valute, si offriva di concludere operazioni in contropartita diretta, secondo un'operatività – riportata nell'apposito «contratto quadro» - che prevedeva la conclusione di operazioni di compravendita a pronti di valuta, esponendo, a tal fine, dei prezzi denaro-lettera (bid-ask). Il meccanismo di formazione di tali prezzi, contrattualmente previsto, prevedeva che la banca, rispetto alle prevalenti condizioni di mercato delle valute considerate, applicasse un margine («spread») tra i tassi di cambio denaro e lettera. Tale spread, di misura variabile in relazione alle valute di riferimento ed alle condizioni di mercato, non poteva, tuttavia essere inferiore a 3 Pips (0,0003) ma neppure superiore a 175 Pips (0,0175)”;
- C. “tali condizioni di prezzo risultano espressamente convenute anche con [il ricorrente] il quale, in data 17 marzo 2009, ha sottoscritto il Contratto quadro per la conclusione di operazioni di compravendita a pronti di valuta, che, alla sezione condizioni economiche, testualmente prevedeva: «Per la conclusione delle operazioni, è prevista l'applicazione di un margine (“spread”) tra i tassi di cambio denaro-lettera, di misura variabile in relazione alle valute di riferimento ed alle condizioni di mercato. In particolare, il tasso di cambio applicato coincide con i prezzi denaro/lettera comunicati dalla banca al cliente ai sensi del contratto. Lo spread minimo tra il prezzo denaro ed il prezzo lettera è di 3 Pips (0,0003), lo spread massimo è di 175 Pips (0,0175)”;
- D. “tale circostanza era altresì ben chiarita nell'area Help del sito della banca che recitava: “Importante: [la banca] opera in contropartita diretta con il cliente offrendo, sulla base delle condizioni del mercato Forex, quotazioni in denaro e in lettera corrispondenti ai prezzi battuti dal mercato in quel momento più uno spread denaro/lettera. A differenza dell'operatività sul mercato azionario italiano, i tuoi ordini non vanno a costituire un book di negoziazione con le migliori proposte in denaro e lettera. Il Trading Spot FX è un sistema quote driven, per cui l'operatività e l'esecuzione degli ordini avvengono sulla base delle quotazioni esposte [dalla banca]. [...] Lo spread è indipendente dall'ammontare della transazione. Gli spread offerti [dalla banca] possono ampliarsi solo in caso di condizioni di mercato particolarmente volatili o scarsa liquidità”;
- E. “[il ricorrente] asserisce di aver riscontrato, in data 7 febbraio 2013, dei disallineamenti tra le quotazioni «ufficiali» del cambio tra le valute EUR/USD (di cui, tuttavia, non specifica la fonte) e quelle esposte dalla banca. In particolare, in occasione delle comunicazioni via mail intercorse con il servizio di Customer Care della banca, il cliente ha lamentato:

1. un disallineamento di 10 Pips sul cambio EUR/USD.
A seguito dei controlli effettuati sulle quotazioni esposte [dalla banca] nell'intervallo temporale in cui il cliente ha disposto operazioni di negoziazione su Forex (dalle ore 12:00 alle ore 18:08) è emerso che, alle ore 13:44 del giorno 7 febbraio 2013, in corrispondenza della maggiore volatilità del mercato derivante dall'annuncio dei tassi da parte della Banca Centrale Europea, lo spread bid-ask sui prezzi esposti dalla banca era pari a 10 Pips;
2. un asserito disallineamento quando il cambio EUR/USD ha raggiunto, il giorno 7 febbraio 2013, i valori di 1.35, 1.3440 e 1.34.
Le verifiche disposte in merito al raggiungimento dei prezzi indicati dal cliente (1.35, 1.3440 e 1.3400) hanno rilevato che tali valori sono stati esposti dalla banca, sul cross EUR/USD, rispettivamente alle ore 14:45:38, 15:22:35 e 17:10:54, e che, nello stesso istante, prezzi aventi uno scostamento pari o inferiore a 3 Pips sono stati notificati anche sulla piattaforma Bloomberg che [...] è il circuito telematico internazionale che diffonde in modo istantaneo a livello globale gli scambi effettuati da tutti i principali operatori (banche e broker);
3. variazioni superiori a 20 Pips, senza tuttavia specificare quando tali disallineamenti sono stati riscontrati.
[...] il 7 febbraio 2013 nelle quotazioni esposte dalla banca sul cross in questione non è stato riscontrato, in nessun caso, uno spread pari o superiore a 20 Pips. Lo spread, infatti, non ha mai superato i 10 Pips”;

F. “alla luce di quanto esposto e di quanto pattuito con il cliente mediante la conclusione del Contratto quadro per la conclusione di operazioni di compravendita a pronti di valuta, emerge di tutta evidenza come le contestazioni avanzate [dal ricorrente] siano prive di fondamento e debbano, pertanto, essere respinte”.

Premesso che non esistono quotazioni “ufficiali” del cambio euro/dollaro e che, date le modalità di contrattazione OTC tra i diversi operatori partecipanti agli scambi, è possibile che si riscontrino disallineamenti tra le quotazioni applicate nelle singole contrattazioni (anche per l'applicazione degli *spread* contrattualmente previsti); premesso, inoltre, che il ricorrente, avendo sottoscritto il contratto quadro, era stato informato delle modalità di formazione dei prezzi delle valute su cui opera la banca convenuta, il Collegio – rilevata, anche sulla base della documentazione agli atti, la estrema genericità delle doglianze espresse (in particolare, il ricorrente non dà alcuna informazione, né tantomeno produce documentazione a comprova, circa l'ammontare delle perdite subite e le specifiche operazioni dalle quali tali perdite sarebbero derivate) – dichiara il ricorso inaccoglibile.

3.6. Liquidazione delle operazioni

3.6.1. Liquidazione ETF – Applicazione imposta sostitutiva – Applicazione normativa sui “redditi da capitale” – Correttezza del calcolo della banca

La banca che, in sede di liquidazione di un ETF, ai fini del calcolo dell'imposta sostitutiva, applichi la ritenuta fiscale (oltre che sui proventi distribuiti in costanza di partecipazione) anche sui proventi “compresi nella differenza tra il valore di riscatto, di cessione o di liquidazione delle quote o azioni e il costo medio ponderato di sottoscrizione o di acquisto delle quote o azioni medesime (valori, comunemente definiti NAV, rilevati dai prospetti periodicamente pubblicati dagli

emittenti e determinati sulla base del valore di tutti i prodotti finanziari posseduti dal fondo), agisce in conformità a quanto previsto dalla normativa fiscale sui “redditi da capitale”(decisione del 24 aprile 2013, ricorso n. 1122/2013).

Esponde il ricorrente che la banca, con valuta 23 gennaio 2012, gli aveva addebitato la somma di € 262,12 a titolo di “imposta sostitutiva titoli in seguito alla vendita del titolo ETF Powershs QQQ US”.

Precisa che il titolo era stato acquistato al prezzo di € 5.847,23 e venduto al prezzo di € 4.532,67; pertanto, evidenza di non aver avuto alcun guadagno, ma una perdita di capitale; la banca, con “una spiegazione del tutto infondata” ha invece fatto riferimento a valori NAV di € 3.325,34 per l’acquisto ed € 4.635,98 per la vendita; chiede, pertanto, la restituzione della predetta somma, oltre agli interessi legali maturati dal momento dell’addebito.

Replica la banca che, con lettera del 7 novembre 2012, aveva fornito riscontro al ricorrente, rilevando come l’imposta addebitabile non fosse quella relativa al *capital gain* (ex D.Lgs. n. 461/97), ma quella legata al delta del Nav (ex L. 77/83), ovvero il differenziale tra il Nav rilevato alla vendita e quello rilevato all’acquisto. Precisa, inoltre, che l’investimento in ETF quotati generava un provento di natura finanziaria composto sia da un reddito di capitale che da un reddito diverso.

Va pregiudizialmente esaminato se la questione oggetto di ricorso rientri nella competenza per materia dell’Ombudsman.

Il Collegio ha infatti presente che il contratto di custodia ed amministrazione titoli, fonte dell’obbligo della banca - nella qualità di depositaria, ai sensi dell’articolo 1838 c.c. - di eseguire le ritenute fiscali conseguenti all’operatività in titoli svolta dal cliente, appartiene alla categoria dei “contratti bancari” sui quali è competente a giudicare l’Arbitro Bancario Finanziario.

Nel caso in esame, peraltro, rileva il Collegio che la ritenuta fiscale, che il ricorrente assume essere stata illegittimamente operata dalla banca, sarebbe conseguenziale ad un errore che la banca avrebbe commesso nella valutazione degli importi, pagati ed incassati, a seguito di una operazione di investimento effettuata dal cliente; la lagnanza riguarda quindi, in primo luogo, le modalità di contabilizzazione a fini fiscali, da parte della banca, dei controvalori dell’acquisto e della vendita di un compendio azionario; la debenza, o non, della ritenuta fiscale si prospetta quindi quale elemento conseguenziale, ed accessorio, rispetto all’errore di valutazione dell’operazione di investimento nel suo complesso, che il ricorrente imputa a responsabilità della banca; tale prospettazione del *petitum* - ritiene in conclusione il Collegio - consente che la questione resti attratta, nel suo complesso, nell’ambito di competenza per materia dell’Ombudsman bancario.

Venendo al merito del ricorso, dalla documentazione agli atti il Collegio accerta che:

- in data 8 gennaio 2011 (valuta 11.01.11) il ricorrente ha acquistato n. 100 azioni PowerSh QQQ (codice Isin US73935A1043) per un controvalore complessivo di € 5.847,23;
- in data 18 gennaio 2012 (valuta 19.01.12) ha venduto detti titoli per un controvalore complessivo di € 4.532,67;
- con valuta 23 gennaio 2012 la banca addebitava in conto al ricorrente l’importo di € 262,12 a titolo di imposta sostitutiva;
- l’importo rappresenta il 20% (aliquota della ritenuta sui “redditi di capitali”, di cui all’articolo 44, comma 1, lettera g) del DPR 917/1986) sull’importo di € 1.310,64, pari alla differenza (di segno positivo, rappresentante cioè un provento dell’investimento) tra i valori di € 3.325,34 e 4.635,98 calcolati sulla base dei NAV (44,24 e 59,4843) rispettivamente registrati alle date di acquisto e di vendita.

Il Collegio verifica che il conteggio eseguito dalla banca è conforme a quanto previsto dalla normativa fiscale sui “redditi di capitale”, che prevede - nel caso di investimenti in prodotti della

specie, ai sensi dell'articolo 10-ter della legge n. 77/1983 - che la ritenuta si applica (oltre che sui proventi distribuiti in costanza di partecipazione) anche sui proventi “compresi nella differenza tra il valore di riscatto, di cessione o di liquidazione delle quote o azioni e il costo medio ponderato di sottoscrizione o di acquisto delle quote o azioni medesime”; tali valori, comunemente definiti NAV, rilevati dai prospetti periodicamente pubblicati dagli emittenti, sono determinati sulla base del valore di tutti i prodotti finanziari posseduti dal fondo (rappresentando, quindi, il valore “intrinseco” del fondo) e sono cosa diversa dai valori di mercato delle quote o azioni, che sono tempo per tempo determinati dalla domanda e dall’offerta confluenti sulla borsa di quotazione.

Risulta quindi infondata la pretesa del ricorrente che, per la determinazione dell'imponibile, siano presi a riferimento i valori di addebito e di accredito dei controvalori delle operazioni di investimento e disinvestimento. Infatti, la normativa fiscale prende in considerazione i differenziali (se positivi, tenuto conto anche del “delta” dei NAV di cui sopra) risultanti dal raffronto tra gli effettivi controvalori versati (all’acquisto) e incassati (alla vendita), ai fini del pagamento di altra specie di imposta, quella sui “redditi diversi”.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene non accoglibile il ricorso.

3.7. Trading on-line

3.7.1. Prestazione del servizio

3.7.1.1. Vendita azioni - Accredito controvalore - Contestazione del cliente - Accordo transattivo - Storno operazione - Momentanea anomalia - Utilizzo dell'erronea liquidità disponibile - Legittimo affidamento del cliente - Professionalità presunta della banca - Risarcimento del danno

Qualora la banca, a seguito di uno specifico accordo transattivo, abbia deciso di riconoscere al cliente, su un'operazione di vendita di azioni, un prezzo di eseguito maggiore ed abbia, conseguentemente, provveduto ad effettuare lo storno di tale operazione creando, per un anomalo funzionamento del sistema operativo, un effetto contabile sulla posizione del cliente, ma non sul saldo disponibile - permettendogli così di utilizzare la liquidità erroneamente disponibile - le conseguenze derivanti dall'erronea rappresentazione dell'effettiva disponibilità del conto corrente non sono opponibili al cliente, apparendo plausibile che quest'ultimo sia stato indotto ad operare facendo affidamento sul saldo disponibile erroneamente comunicato dalla banca, soggetto al quale va comunemente riconosciuta specifica professionalità e competenza (decisione del 12 marzo 2013, ricorso n. 794/2012).

Esponde il ricorrente di aver aperto un conto *trading* nel maggio 2011 e che la banca non lo aveva mai aiutato ad operare sul “*trading* a leva”, né l’aveva mai contattato “personalmente per consigliarlo al meglio ed in maniera personalizzata”; considerate le perdite che stava riportando e delle quali “non era in grado di rendersi completamente conto”, precisa che la banca non gli aveva mai consigliato di “fermarsi con il *trading*”, né l’aveva avvertito che aveva “superato altissime percentuali di perdite”. Chiede, quindi, il risarcimento economico derivante da tali omissioni.

Lamenta, poi, il ricorrente che il 5 agosto 2011, a fine giornata, il suo patrimonio totale era costituito da: € 84.555,89 in titoli e da € 145,26 liquidi sul conto corrente; nel dettaglio, i titoli erano: 15.000 azioni “Mediaset”; 11.098 azioni “Buzzi Unicem”; 100.000 azioni “Telecom” e

112.000 azioni “Intesa SanPaolo”. Precisa che tali titoli li aveva “short” (venduti allo scoperto) e li aveva portati tutti in “short overnight” per il fine settimana; il lunedì successivo (8 agosto 2011), in seguito al riacquisto di tutti i citati titoli, si era ritrovato con un saldo di c/c di €8.891,84.

Replica la banca che il ricorrente aveva compilato il questionario Mifid risultando un investitore con un profilo di rischio “alto”; aveva, altresì, richiesto l’attivazione del servizio “estratto conto e contabili” per ricevere una notifica sul suo indirizzo di posta elettronica relativa al suo conto corrente ed ai servizi amministrati (estratto conto, estratto *capital gain*, note informative, etc.) e per accedere alla sezione del suo conto *on-line* denominata “estratto conto e contabili”.

Precisa, poi, la banca che non prestava il servizio di consulenza; sottolinea, inoltre, che il 3 agosto 2011 si era determinata un’erronea disponibilità di € 83.499,00 sul conto intestato al ricorrente a fronte dell’annullamento della vendita del 2 agosto 2011 di n. 10.000 azioni “Fiat Industrial S.p.A.”, “disposto per poter rettificare il prezzo da 8,35 euro a 8,40, a seguito di una contestazione inoltrata dal cliente, la cui risoluzione era stata da lui concordata con il *call center*”. Precisa che, considerato il saldo disponibile al 3 agosto 2011 – pari ad €21.635,56 – la liquidità, erroneamente resa disponibile, era stata utilizzata dal ricorrente con le operazioni di acquisto da lui disposte il 3 agosto 2011 e valuta 8 agosto 2011. Infine, con valuta 5 agosto 2011, era stato accreditato l’importo di €83.999,00, relativo al controvalore della vendita di n. 10.000 azioni “Fiat Industrial S.p.A.”, il cui eseguito era stato riconosciuto a 8,40 euro per azione.

Controreplica il ricorrente che solo in data 17 agosto 2011 era stato informato per *e-mail* dalla banca dell’erroneo accredito; precisa che l’erroneo accredito di una somma “per due volte senza effettuare contemporaneamente e contestualmente il dovuto storno, gli aveva provocato un danno enorme”. Del resto, il suo conto era “tempestato da centinaia di operazioni giornaliere e quindi non si potevano effettuare errori di questa portata da parte della banca”.

Controreplica la banca che il 2 agosto 2011, tramite chiamata telefonica da parte del *call center*, aveva concordato con il ricorrente il riconoscimento dell’ordine di vendita di azioni “Fiat Industrial S.p.A.” a €8,40 per azione; nel perfezionare l’operazione contabile, “si era venuta a creare erroneamente la disponibilità di ulteriori €83.499,00 sul conto corrente del ricorrente; tale somma corrispondeva al controvalore dello storno dell’operazione sopraindicata, che, per una momentanea anomalia, non era andato a buon fine”.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che alle ore 17,30 del 2 agosto 2011, sul conto corrente del ricorrente, è stata accreditata la somma di € 83.499,00 relativa alla vendita di n. 10.000 azioni “Fiat Industrial”, eseguita al prezzo unitario di € 8,35; prende, poi atto, che – come risulta dalle concordi dichiarazioni delle parti - il ricorrente ha contattato il *call center* della banca per contestare il prezzo di eseguito della predetta operazione di vendita; a seguito di tale lamentela, la banca ha accettato di riconoscere al ricorrente un prezzo di eseguito maggiore (€8,40). Pertanto, con valuta 5 agosto 2011, è stata accreditata la somma di €83.999,00, calcolando il prezzo unitario pari a €8,40.

Prende, inoltre, atto il Collegio che la banca ha dichiarato quanto segue: “per poter riconoscere il prezzo di €8,40 era stato effettuato alle ore 16,57 del 3 agosto 2011 lo storno dell’operazione di vendita a €8,35 per azione; a seguito di una momentanea anomalia, lo storno dell’operazione di vendita a €8,35 ha avuto effetto contabile sulla posizione del cliente, ma non sul saldo disponibile; il cliente quindi ha potuto operare in data 3 agosto 2011 (a partire dalle ore 17,04) utilizzando la liquidità erroneamente disponibile. Il 4 agosto 2011, riscontrata l’anomalia, si è provveduto ad aggiornare tempestivamente la posizione del cliente, ristabilendo il saldo disponibile corretto; il 3 agosto 2011, a partire dalle ore 17,04, il ricorrente ha tuttavia utilizzato l’erronea disponibilità di €83.499,00, effettuando n. 58 operazioni di compravendita, determinando, in capo alla posizione a lui intestata, un saldo negativo a valuta di regolamento (8 agosto 2011)” pari ad € 84.752,90.

Prende, infine, atto il Collegio di quanto dichiarato dal ricorrente, ovvero che il suo conto era “tempestato da centinaia di operazioni giornaliere e quindi non si potevano effettuare errori di questa portata da parte della banca”; il ricorrente ha altresì affermato che “in quei giorni non gli era stato possibile rendersi conto di nulla in quanto ogni giorno apriva la sola piattaforma T3 di *trading* e non apriva il sito della banca, in quanto non gli serviva per fare *trading* e sulla piattaforma T3 le parti riservate alla liquidità disponibile ed alle somme in portafoglio erano coperte e non visibili”.

Premesso tutto quanto sopra, il Collegio ritiene che, in linea di principio, la banca non possa opporre al cliente le conseguenze derivanti da un anomalo funzionamento del sistema operativo relativo al *trading on line* che ha generato un’erronea rappresentazione dell’effettiva disponibilità facente capo al ricorrente; può, del resto, apparire plausibile che quest’ultimo sia stato indotto ad effettuare numerose operazioni di compravendita facendo affidamento sul saldo disponibile erroneamente comunicato dalla banca, soggetto al quale va comunemente riconosciuta specifica professionalità e competenza.

Ritiene, d’altro canto, il Collegio di dover valutare quanto occorso anche alla luce del principio di autoresponsabilità, per cui il cliente, in qualità di operatore con profilo di rischio “alto” (nel questionario Mifid ha dichiarato di: avere un’alta conoscenza degli strumenti finanziari; operare con frequenza in servizi di investimento anche derivati; aver acquisito conoscenze finanziarie a seguito di studi specifici nel settore finanziario e a seguito dell’esperienza diretta nella finanza) è tenuto egli stesso a monitorare l’andamento delle posizioni da lui poste in essere, in particolar modo se consapevole della estrema rischiosità delle operazioni aperte.

In considerazione di tutto quanto sopra esposto, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente la somma, determinata in via equitativa, di €1.500,00.

3.7.1.2. Addebiti impropri – Conteggio del profit and loss su posizioni futures – Ritardo anomalo di contabilizzazione – Mancata prova della giustezza degli addebiti – Ingiustificata duplicazione in pejus – Storno addebiti – Interessi legali

Non sono opponibili al cliente gli addebiti, con la causale “addebito profit and loss”, riferiti ad operazioni avvenute circa un anno e mezzo prima, non avendo la banca fornito alcuna prova circa la giustezza di tali registrazioni in conto, né tantomeno avendo in alcun modo giustificato l’anomalo ritardo nell’effettuazione delle predette imputazioni; pertanto, rappresentando la citata operazione un’ingiustificata duplicazione in pejus delle voci di addebito già precedentemente registrate, la banca è tenuta ad effettuare lo storno con contestuale riconoscimento degli interessi legali (decisione del 27 marzo 2013, ricorso n. 911/2012).

Chiede il ricorrente il rimborso di € 31.496,00, in quanto addebitatigli impropriamente e colpevolmente sul suo conto corrente; precisa, in merito, che le perdite, secondo quanto asserito dalla banca, si erano verificate nel mese di gennaio 2011, ma erano state contabilizzate erroneamente il 31 maggio 2012.

Sottolinea il ricorrente che la banca riconduceva queste presunte perdite al “conteggio del profit and loss” sulla posizione “Futures Fiat Industrial”; precisa che sul sito della banca, alla sezione “trading-performance”, era documentato il conteggio della sua operatività, dove “si doveva chiaramente che le perdite realizzate e regolarmente addebitate erano € 4.274,00, con valuta 14 gennaio 2011 e data operazione 15 gennaio 2011 ed € 3.600,00 con valuta 20 gennaio 2011 e data operazione 21 gennaio 2011.

Ritenendo inaccettabile che la banca avesse provveduto d'imperio ad addebitare il suo conto corrente senza avvisarlo, antergando la valuta dell'operazione di un anno e cinque mesi, il ricorrente chiede l'intervento dell'*Ombudsman* a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca che il 23 gennaio 2013 si sarebbe tenuto un incontro col ricorrente per tentare una mediazione sull'oggetto del contendere.

Il Collegio prende innanzi tutto atto che la banca, in data 21 gennaio 2013, ha comunicato che il 23 gennaio 2013 si sarebbe svolto un incontro con il ricorrente al fine di tentare una mediazione; successivamente, non ha più informato la Segreteria Tecnica circa l'esito dell'incontro stesso.

Prende poi atto il Collegio che la Segreteria Tecnica ha: inviato una lettera-fax (18 ottobre 2012) alla banca chiedendo di ricevere le controdeduzioni in merito alle lamentele avanzate dal ricorrente; sollecitato una risposta con *e-mail* del 22 novembre 2012; comunicato, con *e-mail* del 25 gennaio 2013, che il ricorso sarebbe stato sottoposto al giudizio del Collegio anche in mancanza di produzione della documentazione richiesta; richiesto, infine, ulteriori chiarimenti con fax del 19 febbraio 2013.

Nonostante tali comunicazioni, il Collegio riscontra che la banca non ha mai fornito le sue controdeduzioni in merito al ricorso in questione.

Il Collegio, sulla base della documentazione inviata in copia dal ricorrente, rileva che:

- a) sul conto del ricorrente in data 31 maggio 2012 sono stati addebitati € 17.096,00 (valuta 14.01.11) ed € 14.400,00 (valuta 20.01.11) con causale, rispettivamente, "Rettifica P L Future Fiat Industrial" e "Rettifica P L Future Fiat Industrial";
- b) in data 15 gennaio 2011 (valuta 14.01.11) risulta essere stato addebitato l'importo di € 4.274,00 con causale "Addebito Profit & Loss del 14.01.11" e in data 21 gennaio 2012 (valuta 20.01.11) l'importo di € 3.600,00 con causale "Addebito Profit & Loss del 20.01.11";
- c) nessuna prova è stata fornita, a fronte della contestazione sollevata dal cliente, dall'apparente creditore circa la giustezza degli addebiti in rettifica di cui alla lett. a) (né sull'eccessivo, anomalo ritardo delle relative registrazioni di imputazione in conto rispetto alle date degli asseriti eventi di riferimento).

Quanto sopra premesso e considerato, ritenuto che i lamentati addebiti rappresentino una ingiustificata duplicazione, oltre tutto *in pejus*, delle voci di addebito già registrate nel gennaio 2011, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente gli importi di € 17.096,00 e di € 14.400,00, oltre agli interessi legali su detti importi a partire dalle date di rispettivo addebito fino alla data dell'effettivo pagamento.

3.7.1.3. Acquisto obbligazioni – Addebito controvalore – Successivo storno e riaddebito di somma superiore – Addebito di un rateo non pubblicizzato – Carezza informativa

Atteso il principio della specifica diligenza professionale richiesta all'intermediario bancario, quest'ultimo, prima della conclusione di un contratto di investimento, è tenuto a fornire al cliente informazioni corrette e dettagliate sull'operazione da eseguire, al fine di consentire all'investitore di effettuare scelte consapevoli di investimento, essendo altrimenti tenuta al risarcimento del danno conseguente (decisione del 13 febbraio 2013, ricorso n. 942/2012).

3.7.1.4. Acquisto obbligazioni – Addebito controvalore – Successivo storno e riaddebito di somma superiore – Mancata consultazione preventiva del cliente – Assenza di spiegazioni – Comportamento censurabile

Deve considerarsi censurabile il comportamento della banca che, avendo effettuato una correzione dell'importo a debito precedentemente contabilizzato - relativo all'acquisto di un prestito obbligazionario - non abbia preventivamente consultato il cliente, né gli abbia fornito dovute spiegazioni in merito (decisione del 13 febbraio 2013, ricorso n. 942/2012).

Espone il ricorrente:

1. di aver effettuato, tramite la piattaforma di trading on-line, in data 14 novembre 2011, l'acquisto di obbligazioni "BNP PARIBAS 11 ELN", per un valore nominale complessivo pari ad €50.000,00;
2. di aver versato, per il perfezionamento dell'operazione, la somma complessiva di € 50.134,00;
3. che la banca, "successivamente alla conclusione della operazione, aveva provveduto a stornare l'esito della suddetta operazione di trading, sostituendola con una nuova operazione [...]"
4. che "il nuovo importo totale dell'eseguito (€51.004,21) risultava aggravato di un rateo di cui non era stata fatta alcuna menzione nella maschera di quotazione al momento dell'esecuzione dell'ordine"; "tale alterazione aveva comportato quindi un aggravio netto pari a: €51.004,21- €50.134,00 = €870,21".

Lamenta il ricorrente "che l'informazione scorretta sul rateo [lo] aveva indotto a ritenere vantaggiosa un'operazione di trading che invece avrebbe comportato una perdita finanziaria certa"; chiede, pertanto, la somma di €870,21 a titolo di risarcimento del danno subito.

Replica la banca affermando "che all'operazione di acquisto disposta dal ricorrente del 14 novembre 2011 sull'obbligazione BNP PARIBAS 11 ELN per nominali € 50.000,00 non è stato applicato il rateo dell'1,74041% determinando l'erroneo addebito dell'importo di € 50.134,00; pertanto, l'Ufficio Titoli [della banca], riscontrando l'anomalia, ha effettuato lo storno dello stesso con successiva corretta contabilizzazione dell'importo di €51.004,20".

Conclude la banca aggiungendo che il ricorrente "ha effettuato nella giornata successiva del 15 novembre 2011 un ulteriore acquisto di € 50.000,00 che è stato eseguito con l'applicazione corretta del rateo per un controvalore di €51.006,60 a riprova che il cliente era a conoscenza del valore dell'obbligazione e che era sua intenzione eseguire l'operazione".

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, osserva che è obbligo dell'intermediario fornire al cliente informazioni corrette e dettagliate in merito a qualsiasi operazione effettuata nell'interesse del cliente; nel caso di specie la banca ha affermato "che all'operazione di acquisto disposta dal ricorrente del 14 novembre 2011 sull'obbligazione BNP PARIBAS 11 ELN per nominali € 50.000,00 non è stato applicato il rateo dell'1,74041% determinando l'erroneo addebito dell'importo di € 50.134,00; pertanto, l'Ufficio Titoli [della banca], riscontrando l'anomalia, ha effettuato lo storno dello stesso con successiva corretta contabilizzazione dell'importo di €51.004,20"; il ricorrente, pertanto, ha effettuato una scelta di investimento ritenendo che la spesa complessiva a suo carico fosse di €870,21 inferiore e facendo legittimo affidamento sulla correttezza delle informazioni ricevute.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che quanto operato dalla banca configuri con il principio della specifica diligenza professionale richiesta all'intermediario bancario; come anche appare censurabile il comportamento della banca che ha successivamente effettuato una correzione dell'importo a debito senza aver preventivamente consultato il cliente né fornito le tempistiche,

dovute spiegazioni in merito. Il Collegio ritiene, pertanto, la banca responsabile del danno subito dal cliente e la dichiara 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 versare al ricorrente, a titolo di risarcimento del danno subito, la somma di €870,21, maggiorata degli interessi legali dal 17 novembre 2011 alla data del pagamento.

3.7.1.5. Inserimento ordine di vendita azioni – Revoca – Mancata esecuzione – responsabilità della banca

La banca, nel caso in cui non esegua l’ordine di revoca – inserito sulla piattaforma di trading on-line in relazione ad una disposizione di vendita di titoli azionari – è tenuta al risarcimento del danno conseguente, essendo l’intermediario tenuto a garantire il regolare funzionamento della piattaforma informatica di negoziazione e configurandosi l’avvenuta vendita dei titoli un inadempimento del contratto che disciplina l’erogazione del servizio di home banking (decisione del 10 aprile 2013, ricorso n. 910/2012).

Espongono i ricorrenti:

- 1) di aver inserito - nella piattaforma di *home banking* dell’intermediario, in data sabato 9 giugno 2012, alle ore 13.30 – l’ordine di vendere 26.000 azioni Telecom Italia;
- 2) di aver revocato il predetto ordine alle ore 13.31 del medesimo giorno;
- 3) che tale ultima disposizione non era stata eseguita, come riferito dalla banca, “per una temporanea anomalia del sistema che non ha permesso la corretta esecuzione della revoca”;
- 4) che, di conseguenza, in data lunedì 11 giugno 2012 alle ore 9.00, i titoli sono stati venduti al prezzo di €0,743;

Chiedono i ricorrenti la somma di €18.551,77, equivalente alla “minusvalenza derivata dalla mancata cancellazione dell’ordine di vendita del 9 giugno 2012 [...]”.

Replica la banca, affermando:

- a) che, “per una temporanea anomalia del sistema è stata impedita la regolare immissione ed esecuzione della cancellazione dell’ordine [di vendita] del 9 giugno 2012, ricevendo [i ricorrenti] l’ineseguito alle ore 6.00 del 10 giugno 2012”;
- b) che, “considerato che l’ordine [di vendita] è stato eseguito alle ore 9.00 dell’11 giugno 2012, qualora gli istanti avessero monitorato la loro posizione avrebbero potuto reinserire in tempo, ovvero entro l’apertura del mercato del giorno 11 giugno 2012, un nuovo ordine di cancellazione”;
- c) che “prive di fondamento appaiono le doglianze degli stessi in merito alla richiesta di rimborso pari ad €18.551,77, equivalente alla minusvalenza maturata dalla vendita delle azioni”;
- d) che i ricorrenti, una volta verificata l’esecuzione dell’ordine di vendita dei titoli, “non hanno immediatamente contestato il disservizio, tant’è che si riscontrano due telefonate in data 13 giugno 2012 aventi per oggetto informazioni generiche, mentre solo in data 19 giugno 2012 si registra l’inoltro del reclamo”;
- e) che, nei giorni immediatamente successivi all’11 giugno 2012, il titolo in questione è stato quotato sempre ad un prezzo nettamente inferiore a quello al quale è stato venduto per cui, se i ricorrenti avessero voluto, avrebbero potuto riacquistare le azioni senza subire alcuna perdita”, ma hanno deciso di non optare per questa soluzione.

Il Collegio, esaminata la documentazione esibita dalle due parti, preliminarmente rileva: a) che la banca ha confermato che la vendita dei titoli dei ricorrenti è stata determinata dalla mancata

esecuzione della revoca dell'ordine immediatamente comunicata il 9 giugno 2012 dai Sigg.ri (...); b) che la vendita dei titoli certamente rappresenta un inadempimento causato dall'intermediario del contratto che disciplina l'erogazione del servizio di "home banking" dato che l'intermediario deve garantire il regolare funzionamento della piattaforma informatica fornita ai clienti; c) che tale inadempimento determina la responsabilità dell'erogatore non essendo stati predisposti strumenti idonei ad impedire il verificarsi del lamentato evento della vendita dei titoli.

Al Collegio, quindi, accertata la responsabilità della banca che ha erroneamente venduto i titoli, non resta che determinare l'entità ed il ristoro del preteso danno, considerando che la revoca dell'ordine di vendita inserita sul portale conferma la volontà dei ricorrenti di mantenere la proprietà dei titoli.

A giudizio del Collegio il danno lamentato comunque non può essere liquidato nella somma richiesta di euro 18.551,77 "equivalente alla minusvalenza derivata dalla mancata cancellazione dell'ordine di vendita del 9 giugno 2012".

A giudizio del Collegio, questo capo di domanda non è accoglibile in quanto il risarcimento nella misura pretesa non è corrispondente al valore delle azioni alla data del 9 giugno 2012.

Il Collegio ritiene invece che un congruo risarcimento può essere riconosciuto e liquidato ai ricorrenti solo in via equitativa a norma dell'art. 1226 cod. civ. prendendo a riferimento le quotazioni superiori al prezzo di vendita, raggiunte dalle azioni nel periodo successivo alla vendita (tenuto conto dei prezzi di chiusura di borsa che hanno prevalentemente oscillato tra 0,75 e 0,77 e in misura molto minore nella fascia 0,80 e 0,85, come direttamente accertato dal Collegio sulla base dei dati pubblicati nel sito finanza.yahoo.it, e della loro rispettiva frequenza durante il periodo).

Il Collegio, pertanto, determina in via equitativa il danno solo in ragione di euro 1.000,00 e dichiara la banca tenuta, in parziale accoglimento della pretesa risarcitoria, a versare la predetta somma ai ricorrenti, ad integrazione del prezzo già corrisposto relativo alla vendita delle 26 mila azioni Telecom Italia effettuata l'11 giugno 2012.

Il predetto versamento dovrà essere effettuato dalla banca ai ricorrenti entro e non oltre 30 giorni dalla comunicazione della presente decisione.

Nello stesso termine la banca è invitata a trasmettere all'Ombudsman Bancario la relativa documentazione a comprova dell'effettuato versamento.

3.7.1.6. Errata indicazione del prezzo di carico di azioni – Guida on-line – Avvertenza – Possibili discordanze tra prezzo medio di carico e valore fiscale – Solo in fase operativa – Carattere momentaneo dell'anomalia – Legittimo affidamento del cliente – Risarcimento del danno

L'avvertenza contenuta nella "Guida on-line" relativa ad una possibile discordanza tra il prezzo medio di carico ed il "prezzo utilizzato ai fini del capital gain – essendo pubblicata solo via web e non stabilendo alcun obbligo per il cliente di consultare le informazioni ivi riportate prima di accedere all'effettiva operatività – non esclude la responsabilità della banca che abbia indicato sul portale un erroneo prezzo di carico (facendo determinare, così, il cliente alla vendita dei titoli azionari a lui intestati), essendo specificato sulla predetta "Guida" che la citata discordanza può verificarsi solo momentaneamente e solo qualora si effettuino, nell'ambito della stessa giornata, più operazioni di segno contrario sul medesimo titolo, mentre è comprovato che l'investitore non ha movimentato da lungo tempo il titolo in contestazione (decisione del 24 aprile 2013, ricorso n. 919/2012).

Espone il ricorrente (titolare di un contratto di custodia e amministrazione titoli nonché di *internet banking* stipulato con la banca):

1. di aver effettuato, in data 8 maggio 2012, due operazioni di disinvestimento azionario, di cui una consistente nella vendita di 4.545 azioni “Pirelli & C. Ord”;
2. che tali operazioni, “sulla base delle informazioni fornite sulla piattaforma on-line” (Sezione “Investimenti – Patrimonio”), avrebbero dovuto produrre una minusvalenza complessiva di circa €93,0512;
3. di avere, invece, rinvenuto sul proprio conto corrente, in data 27 giugno 2012, l’addebito di un importo pari ad €1.851,72, a titolo di prelievo fiscale per *capital gain*;
4. di avere in seguito scoperto che la differenza, rilevante ai fini fiscali, tra quanto da lui preventivamente stimato quale risultato delle operazioni e quanto poi effettivamente realizzatosi, era determinata dall’aver fatto affidamento sull’esattezza del valore del prezzo di carico di €8,0135 del titolo “Pirelli & C. Ord” (“rimasto dato costante negli anni 2010, 2011, 2012” sulla piattaforma di *internet banking*) ove, invece, il valore di carico effettivo al momento della liquidazione delle azioni era in realtà di €5,94 per titolo.

Lamenta il ricorrente che se fosse stato a conoscenza del fatto che il prezzo di carico del titolo in questione era diverso rispetto a quello indicato nella piattaforma, avrebbe sicuramente optato per scelte di disinvestimento diverse da quelle effettuate (“ad esempio vendendo le azioni anni prima oppure cedendo in numero adeguato altre azioni con prezzo di carico molto superiore a quello di mercato per ottenere una minusvalenza pari alla plusvalenza”); ritenendo la banca responsabile delle inesatte informazioni ricevute, chiede la restituzione della somma versata a titolo di imposta per *capital gain*.

Replica la banca, eccependo, in via preliminare, “l’improcedibilità del corrente ricorso *ratione materiae*”; ritiene infatti, l’intermediario che “le presunte carenze informative addebitate alla banca costituirebbero tutt’al più [...] una violazione degli obblighi di informativa in materia fiscale e non già degli obblighi previsti dalla normativa Consob in tema di rendicontazione”; “tale ambito di operatività è pertanto riconducibile agli obblighi rinvenienti dal contratto di deposito titoli e dalla normativa fiscale e non già dal contratto quadro di negoziazione, ricezione e trasmissione ordini e pertanto la materia del contendere risulta estranea alla competenza di codesto Organismo, dovendosi piuttosto ritenere che la controversia di cui è caso rientri nell’ambito sottoposto alla giurisdizione dell’Arbitro Bancario Finanziario”.

Afferma, inoltre, l’intermediario:

- a. che, in data 3 maggio 2012, il ricorrente ha disposto la vendita di 4.545 azioni “Pirelli & C ord”, realizzando, con tale operazione, una plusvalenza di € 16.198,065, “calcolata sulla base del prezzo fiscalmente rilevante, che per i titoli di cui è caso risultava pari a € 5,9476794 per azione”. Tale plusvalenza è stata compensata con minusvalenze realizzatesi precedentemente, per un importo pari ad € 1.523,2012, e con una minusvalenza di € 5.416,281, rinveniente da altra operazione in titoli eseguita anch’essa in data 3 maggio 2012. “Si è così determinata per somma algebrica una base imponibile di €9.258,579, alla quale è stata applicata l’aliquota prevista ai sensi di legge, definendo un’imposta dovuta di € 1.851,72, addebitata al cliente in data contabile 25 giugno 2012”;
- b. che nella sezione “Investimenti – Patrimonio” della piattaforma di *internet banking* è presente l’indicazione della valutazione di mercato dei titoli in portafoglio accompagnata da una stima dell’andamento degli stessi rispetto al valore di carico, ma che “tale parametro non è – né mai viene affermato essere in alcuna parte del sito – il prezzo di carico rilevato ai fini dell’applicazione della normativa in tema di redditi da capitale”;
- c. che nella guida per la clientela, alla sezione “Patrimonio”, pubblicata alla fine del 2009, era presente l’espressa indicazione per cui il campo “prezzo medio di carico” presente sul sito, erroneamente preso come riferimento dal ricorrente, “può risultare differente dal prezzo utilizzato ai fini del *capital gain*. Quest’ultimo è infatti calcolato giornalmente, secondo le

- regole stabilite in sede ABI, elaborando prima gli acquisti e poi le vendite della giornata, senza considerare l'effettiva cronologia con la quale gli ordini sono stato eseguiti";
- d. che, a partire dal 18 novembre 2011, era stata rilasciata una nuova applicazione della sezione "Investimenti – Patrimonio" che consente di visualizzare i dati fiscali di carico di ciascun titolo detenuto dal cliente in portafoglio, cliccando sul *link* "dettaglio" posto accanto a ciascun strumento finanziario;
 - e. che il ricorrente "avrebbe pertanto ben potuto avere piena contezza della situazione fiscale dei suoi investimenti operando con la dovuta diligenza nella navigazione e consultazione dei dati pubblicati tramite il servizio di *internet banking*. Il mancato consapevole utilizzo delle funzionalità messe a disposizione da parte dell'intermediario ha determinato il fraintendimento in cui è incorso l'investitore e non certo le presunte negligenze che [...] [il cliente] ha inteso contestare alla banca [...]".

Il Collegio è chiamato, in via pregiudiziale, ad esprimersi sull'eccezione di incompetenza per materia sollevata dalla banca.

Il Collegio concorda con quanto affermato dalla banca, vale a dire che il contratto di custodia ed amministrazione titoli, fonte dell'obbligo della banca di fornire alla clientela informazioni contabili, anche di natura fiscale, riguardanti i titoli depositati presso di essa, appartenga alla categoria dei "contratti bancari" (le controversie riguardanti i quali sono, per materia, di competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario); nel caso in esame, tuttavia, l'affidamento sull'esattezza del prezzo di carico del titolo indicato nella piattaforma di *internet banking* è stato prospettato dal ricorrente come elemento presupposto, decisivo ai fini della sua scelta di eseguire l'operazione di disinvestimento delle azioni; con riferimento alla fattispecie in esame, quindi, la contestazione circa la correttezza dei dati forniti dalla banca è questione strettamente correlata alla decisione di disinvestimento del ricorrente; pertanto, essendo l'Ombudsman competente in materia di operatività in prodotti finanziari, il Collegio ritiene che la questione vada ricompresa nell'ambito della propria competenza a giudicare.

Venendo al merito della vertenza, il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che:

- la banca ha messo a disposizione della clientela una guida *on-line* sull'utilizzo della piattaforma di *internet banking*, nella quale è riportato l'avvertimento che il "prezzo medio di carico" non necessariamente coincide con il prezzo utilizzato ai fini del computo del *capital gain*;
- la banca, nella sezione "Investimenti – Patrimonio" della piattaforma di *internet banking* ha predisposto uno specifico *link*, posto vicino ad ogni titolo contenuto nel portafoglio del cliente, che consente di visualizzare i dati fiscali di carico di ciascuno strumento.

Sembra quindi, *prima facie*, che siano state fornite dalla banca informazioni sufficienti alla comprensione della problematica in questione.

Considera peraltro il Collegio che le informazioni di cui sopra sono messe a disposizione del cliente esclusivamente via *web*; né, in particolare, risulta stabilito alcun obbligo in capo al cliente di accedere alla effettiva operatività solo dopo aver consultato informazioni accessibili tramite specifici *link* o rinvii ad altre finestre o pagine del portale; né è messo in atto alcun accorgimento atto ad impedire il prosieguo delle operazioni se l'operatore abbia ommesso di consultare le predette informazioni.

Nota inoltre il Collegio che, anche a voler considerare obbligatorio – o comunque rispondente all'ordinaria diligenza di un operatore dotato di normale esperienza e conoscenza – il consultare le informazioni accessorie, alle quali connettersi dopo l'accesso alla pagina "dispositiva", il testo fornito dalla banca nella sezione "Patrimonio" della guida 2009 richiama l'attenzione dell'operatore su una possibile discordanza (tra "prezzo medio di carico" e "prezzo

utilizzato ai fini del *capital gain*”) solo di tipo momentaneo, e solo qualora si stiano effettuando, nella giornata in corso, più operazioni, e di segno contrario, sul medesimo prodotto; si avverte infatti che - data la modalità di calcolo del valore a fini fiscali nel corso della giornata (modalità che prevede il raggruppamento di tutti gli acquisti e di tutte le vendite senza tener conto della effettiva successione cronologica delle singole operazioni, con la conseguenza che il nuovo valore fiscale può determinarsi solo a fine giornata) - si possano creare, durante la fase operativa, discordanze tra i due valori. Sulla base di tale avvertenza, avendo la banca anche precisato che il *capital gain* è “calcolato giornalmente”, è lecito dedurre che, terminata l’operatività del giorno, a fine giornata (o, comunque, certamente all’inizio della giornata successiva) i valori indicati sul portale non possano che essere quelli aggiornati.

Da ciò consegue anche che non possa addebitarsi alcuna responsabilità al cliente che, consapevole non solo di non di non avere operato sul prodotto il giorno stesso, ma addirittura di non averlo movimentato da lungo tempo, abbia fatto legittimo affidamento sul fatto che il valore riportato sul portale quale prezzo di carico potesse essere preso a riferimento anche a fini fiscali, ed abbia, conseguentemente, progettato la propria operatività allo scopo di conseguire un beneficio fiscale.

Appare quindi fondata la domanda di risarcimento presentata dal ricorrente per il danno conseguito all’operazione di disinvestimento, conclusasi con risultati difforni da quelli divisati sulla base del “prezzo di carico” indicato sulla piattaforma operativa.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l’importo di € 1.851,72, maggiorato degli interessi legali dal 27 giugno 2012 alla data del pagamento.

3.7.1.7. *Revoca ordine di vendita – Mancata esecuzione – Problema tecnico del software – Servizio dalla banca inadeguato – Risarcimento del danno*

La banca che non esegua l’ordine di revoca di un ordine di vendita - asserendo che la mancata esecuzione della revoca è stata conseguenza di un difetto nella programmazione della piattaforma informatica (per cui ordini di questo tipo erano accettati solo in situazione di mercato aperto) – è tenuta al risarcimento del danno causato al cliente, non avendo fornito a quest’ultimo una prestazione adeguata agli standard di qualità ai quali deve attenersi chi esercita professionalmente l’attività di intermediazione finanziaria (decisione del 13 maggio 2013, ricorso n. 1075/2012).

3.7.1.8. *Mancata esecuzione ordine di revoca – Difetto del software – Fornitura da parte di altra società – Irrilevanza*

La banca risponde della mancata esecuzione di un ordine di revoca addebitabile ad un difetto nella programmazione della piattaforma informatica, non potendo assumere rilevanza la circostanza che il software sia stato fornito da altra società; infatti, il rapporto tra la banca e la società fornitrice si configura come un mandato ed, essendosi la banca fatta sostituire nell’adempimento di un ordine impartito da un suo cliente – tra l’altro, senza l’autorizzazione di quest’ultimo - la banca stessa risponde dell’operato della società a sé sostituita e, quindi, anche dei danni procurati al cliente (decisione del 13 maggio 2013, ricorso n. 1075/2012).

Esponde il ricorrente, titolare di un contratto di deposito titoli e del servizio di *trading on line*, stipulato con la banca:

- 1) di avere inserito sulla piattaforma di *trading on-line*, in data 28 agosto 2012, l'ordine di vendita, "valido fino a revoca," di titoli "CCT 1 luglio 2016" per un valore nominale complessivo pari ad €40.000,00;
- 2) di aver revocato, in data 3 settembre 2012, il suddetto ordine, inserendo l'ordine nella piattaforma;
- 3) che, nonostante la revoca impartita, la banca, in data 4 settembre 2012 ha eseguito la vendita dei titoli.

Chiede il ricorrente che l'Ombudsman "voglia ordinare alla banca il ripristino della quantità di titoli che in mancata osservanza degli ordini impartiti, la banca tramite il suo intermediario "Intermonte Sim" provvedeva a vendergli.

Replica la banca, affermando:

- a) che la mancata esecuzione della revoca dell'ordine di vendita, impartita dal cliente in data 3 settembre 2012 è stata causata da un disservizio tecnico;
- b) che "l'intermediario esecutore" delle disposizioni impartite, attraverso piattaforma informatica, dalla clientela non è la Deutsche Bank bensì la "Intermonte Sim";
- c) che – in ragione dell'art. 11, comma 3 del "Contratto Quadro del Conto Corrente, dei Servizi Aggiuntivi e delle Operazioni di Pagamento – Capitolo 3 – Sezione I – Norme che regolano il servizio DB Interactive", ("È esclusa ogni responsabilità per la banca a fronte di eventuali danni e/o pregiudizi che derivassero all'Aderente tanto da eventuali sospensioni e/o interruzioni del servizio effettuati ai sensi del comma 1°, nonché da quelle sospensioni o interruzioni del servizio che fossero cagionati da malfunzionamenti delle apparecchiature e/o degli strumenti di trasmissione/collegamento non imputabili alla banca") – la banca non è responsabile del danno causato al ricorrente.

La Segreteria dell'Ombudsman-Giurì Bancario - avendo riscontrato che la banca, nella suddetta replica, ha riferito circa la partecipazione, nella vicenda di cui è caso, di un altro intermediario denominato "Intermonte Sim" – ha inviato, in data 27 marzo 2013, una comunicazione al predetto intermediario, invitandolo a fornire al Collegio le proprie considerazioni sulla questione oggetto di ricorso.

In risposta alla sollecitazione, "Intermonte Sim" afferma:

- 1) di non aver mai intrattenuto alcun rapporto con il ricorrente;
- 2) di prestare "il proprio servizio di intermediazione esclusivamente nei confronti di clienti istituzionali e, in tale contesto, l'operatività in questione era esclusivamente riferibile a Deutsche Bank";
- 3) che la revoca impartita dal cliente, e comunicata dalla Deutsche Bank alla Intermonte Sim, non era stata eseguita in quanto, "a causa dell'impostazione tecnica definita da IT Software (fornitore della piattaforma di negoziazione)", il sistema accettava solo le revoche disposte "a fase d'asta avviata";
- 4) che, a seguito delle modifiche richieste in conseguenza dell'evento verificatosi, attualmente "le revoche effettuate a mercato chiuso non vengono più respinte ma parcheggiate e riproposte automaticamente a mercato aperto";
- 5) di aver "offerto la propria completa collaborazione per risolvere l'eventuale vertenza nell'ambito dei rapporti con il cliente istituzionale Deutsche Bank cui spetta ogni decisione in merito essendo tale banca la sola titolare del rapporto con il cliente".

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, rileva che la mancata esecuzione della revoca dell'ordine di vendita impartita dal cliente, come riconosciuto dalla Intermonte Sim, è stata conseguenza di un difetto nella programmazione della piattaforma

informatica, per cui ordini di questo tipo non erano accettati se non in situazione di mercato aperto (alla luce della vicenda oggetto del ricorso, la Intermonete Sim ha dichiarato di aver provveduto ad apportare le modifiche necessarie affinché episodi del genere non si verificano in futuro).

Ciò considerato, il Collegio ritiene che al ricorrente, nella vicenda in esame, non sia stata fornita una prestazione adeguata agli *standard* di qualità ai quali deve attenersi chi esercita professionalmente l'attività di intermediazione finanziaria, con la conseguenza che - in vigore di un contratto quadro che regola la prestazione dei servizi di investimento, tra cui la ricezione e trasmissione ordini anche attraverso piattaforma informatica - un ordine regolarmente impartito dal cliente è stato disatteso.

Il mancato adempimento della prestazione - risoltosi, per di più, in una prestazione di portata opposta a quella voluta dal cliente - non può che imputarsi, contrariamente a quanto prospettato dalla banca convenuta, a responsabilità della banca stessa.

Infatti, a prescindere da ogni altra considerazione circa la validità della clausola di cui all'articolo 11, comma 3, del "Contratto Quadro", richiamata dalla banca e sopra riportata, il Collegio osserva che non assume rilevanza la circostanza che l'errata esecuzione dell'ordine non sia stata commessa direttamente dalla banca, ma dalla Intermonete Sim, "intermediario esecutore" della Deutsche Bank.

Configurandosi, infatti, il rapporto intercorrente tra ricorrente e banca, alla luce del contratto stipulato, come un mandato ai sensi degli artt. 1703 e ss. c.c.; avendo la banca utilizzato la Intermonete Sim quale sua sostituta per l'adempimento dell'ordine impartito dal cliente e non essendo detta sostituzione stata autorizzata dal cliente né essendo "necessaria per la natura dell'incarico", la banca, ai sensi dell'art. 1717 c.c., "risponde dell'operato della persona sostituita" e risponde, quindi, anche delle omissioni da quest'ultima compiute e dei danni procurati al mandante.

In conclusione, il Collegio ritiene fondata la richiesta formulata dal ricorrente (ricostituzione del compendio azionario erroneamente venduto); dichiara pertanto la banca tenuta - entro trenta giorni dalla comunicazione della presente decisione e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - ad accreditare al ricorrente, contro restituzione della somma incassata dalla precedente vendita, un quantitativo di titoli "CCT 1° luglio 2016" equivalente a quello venduto in data 4 settembre 2012, nonché il corrispettivo degli interessi maturati sui predetti titoli da tale data a quella di stacco della cedola nel frattempo scaduta (1° gennaio 2013), maggiorato degli interessi legali su detto corrispettivo dal 1° gennaio 2013 alla data di esecuzione della presente decisione.

3.7.1.9. Malfunzionamento del portale web – Impossibilità di inserire ordini di vendita su diritti d'opzione – Risarcimento del danno

La banca, avendo l'obbligo di garantire il corretto funzionamento del portale di trading on-line – messo a disposizione della clientela nell'ambito del servizio di home banking – è tenuta a risarcire il danno derivante dall'impossibilità di inserire, sulla sua piattaforma informatica, un ordine di vendita riguardante diritti d'opzione, avendo ammesso che, nel giorno di interesse, si era verificato un malfunzionamento del portale di trading on-line che aveva impedito la trasmissione di ordini sul mercato (decisione dell'11 luglio, ricorso n. 232/2013).

Espone il ricorrente:

1. di essere stato titolare di 557 diritti di opzione per le azioni "UNIPOL AXA ord.";
2. di aver inserito nel portale di trading on-line della banca - in data 16 luglio 2012, alle ore 8.37 - l'ordine di vendere (ordine n. 000623) i suddetti diritti al prezzo di €7,50 ciascuno;

3. di aver contattato, 45 minuti dopo, il *call-center* della banca e di aver appreso che l'ordine in questione non era stato accettato a causa di un disservizio della piattaforma;
4. di essere stato indotto dall'operatore a cancellare l'ordine e ad inserirne uno nuovo allo stesso prezzo;
5. di aver appreso, alle ore 10.03, "che il prezzo di €7,50 era stato rifiutato" e che poteva "essere accettato solo un prezzo di €8,00";
6. di aver inserito un nuovo ordine al prezzo di €8,00;
7. che, alle ore 11.00, le opzioni venivano scambiate sul mercato al prezzo di €7,90;
8. di aver provato, alle ore 12.08, a reinserire, senza esito favorevole, l'ordine di vendita al prezzo di €7,50;
9. di aver venduto gli strumenti finanziari in questione, in data 18 luglio 2012, al prezzo di 1,66.

Lamenta il ricorrente che la mancata vendita delle opzioni al prezzo desiderato di €7.50 è stata determinata dal malfunzionamento del portale, che ha impedito la trasmissione al mercato dell'ordine n. 000623; chiede il risarcimento "dell'intera differenza tra l'importo effettivamente realizzato di € 924,62 al lordo delle commissioni e l'importo di € 4.177,50 al lordo delle commissioni" per la mancata esecuzione del predetto ordine.

Replica la banca, affermando:

- a. che, in data 16 luglio 2012, "si è registrata una temporanea anomalia del canale dispositivo che ha causato il mancato invio di alcuni ordini inseriti a mercato (tra cui l'ordine n. 000623 oggetto del ricorso)";
- b. che, nella giornata in questione, nella seduta borsistica, è stato effettuato un unico scambio delle opzioni di cui è caso, avvenuto alle ore 11.05, al prezzo di €7,90;
- c. che, "per tutta la seduta borsistica, infatti, causa l'estrema volatilità e l'eccessivo scostamento dal prezzo di riferimento, lo strumento è stato oggetto di continue sospensioni dalle contrattazioni e di relative variazioni del prezzo di apertura che non hanno permesso la negoziazione se non per l'unico scambio sopra indicata. La stessa volatilità si presentava anche in data 17 luglio 2012";
- d. che, "qualora l'ordine n. 000623 fosse stato regolarmente immesso a mercato al prezzo di € 7,50, proprio con riferimento all'esigua quantità negoziata, non si hanno elementi oggettivi per valutare che la proposta del [ricorrente] sarebbe stata eseguita";
- e. che "l'istanza di risarcimento avanzata dal [ricorrente] è da considerarsi peraltro infondata, in quanto lo stesso richiede la perdita subita per una vendita disposta successivamente in data 18 luglio 2012" e che "il risarcimento sia dovuto limitatamente ai danni che si pongono come conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento (mancato invio a mercato dell'ordine n. 000623) verificatosi in data 16 luglio 2012 e che quindi non si possa considerare pertinente, ai fini in esame, né il successivo andamento del titolo, né le scelte di investimento al riguardo effettuate dal [ricorrente];
- f. che l'intermediario, in data 17 luglio 2012, "quando i titoli oggetto del contendere erano ancora in posizione" aveva offerto al ricorrente la somma di €250,00 di *trading bonus*, corrispondente alla "differenza tra il prezzo inserito dal [ricorrente] (€7,50) e l'unico prezzo negoziato nella stessa data (€7,90); la predetta offerta, tuttavia, è stata rifiutata dal cliente.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che la banca ha ammesso che, in data 16 luglio 2012, si è verificato un malfunzionamento del portale di *trading on-line* dell'intermediario che ha impedito la trasmissione al mercato dell'ordine di vendita n. 000623 immesso dal ricorrente e, riconoscendo la propria responsabilità per il disservizio occorso, ha offerto al cliente la somma di €250,00 di *trading bonus*, rifiutata in quanto ritenuta non equa, a titolo di risarcimento per il danno subito.

Il Collegio prende atto, inoltre, dell'affermazione della banca, secondo la quale, nella giornata del 16 luglio 2012, è stata eseguita una sola compravendita sul mercato delle predette opzioni (a comprova di quanto asserito, l'intermediario allega la schermata del portale *Bloomberg* che descrive la transazione in questione, avvenuta alle ore 11.05).

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva come non vi sia certezza che l'ordine n. 000623, nel caso il suo invio al mercato fosse andato a buon fine, sarebbe riuscito a trovare una controparte disposta ad acquistare i diritti al prezzo indicato.

Quanto sopra considerato, il Collegio, ritenuto, da un lato, causativo di danno il disservizio verificatosi, imputabile alla banca, essendo obbligo di questa garantire il corretto funzionamento del portale di *trading on-line* messo a disposizione della clientela nell'ambito della prestazione del servizio di *home banking*; considerata, d'altro canto, l'incertezza di un eventuale esito della prospettata vendita di diritti, ritiene di poter quantificare il danno, con valutazione di tipo equitativo, in € 1.000,00; dichiara, pertanto, la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a corrispondere al ricorrente la somma di € 1.000,00, come sopra determinata.

3.7.1.10. Stipulazione del contratto – Obblighi di assicurare il regolare e stabile funzionamento della piattaforma informatica – Malfunzionamenti del sistema – Risarcimento del danno

Poiché il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti con la stipulazione di un contratto per la prestazione di servizi di negoziazione telematici comporta, a carico della banca, l'onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di trading on-line sulla quale la clientela opera, il malfunzionamento della piattaforma informatica - impedendo o rallentando l'inserimento degli ordini e creando impaccio nell'assunzione di tempestive decisioni operative - espone l'intermediario alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela per gli eventuali danni subiti, anche in considerazione del fatto che, nell'ambiente operativo in questione, i prodotti trattati sono soggetti a rapide evoluzioni delle quotazioni (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 342/2013).

Esponde il ricorrente:

1. di non essere riuscito ad inserire nella piattaforma di trading on-line della banca, in data 13 settembre 2012, gli ordini di vendita delle opzioni sulle azioni "Fonsai", quando i titoli erano quotati € 1,034 (quotazione che gli avrebbe garantito un guadagno di circa il 15%), "in quanto il sistema era intasato e le telefonate non riuscivano ad essere filtrate"; successivamente le quotazioni del predetto strumento finanziari sono scese;
2. di aver tentato di vendere i suddetti titoli anche all'apertura dei mercati in data 14 settembre 2012 ma di non aver potuto portare a termine l'operazione sempre a causa del malfunzionamento del sistema informatico;
3. di aver tentato, nella stessa occasione e con il medesimo esito, di chiudere due posizioni in marginazione relative ai titoli "Unicredit" e "Credit Agricole";
4. di aver provato, a partire dalle ore 8:50, a contattare telefonicamente il servizio assistenza della banca ma di essere riuscito a confrontarsi con un operatore solo verso le ore 9:50;
5. di aver impartito gli ordini di vendita delle opzioni e di aver disposto la chiusura delle posizioni in marginazione alle ore 10:05, eseguendo, tuttavia, le operazione a condizioni più svantaggiose rispetto a quelle registrate all'apertura dei mercati.

Ritenendo di aver subito un danno a causa del malfunzionamento della piattaforma di trading on-line della banca, chiede un “equo risarcimento quantificabile in €30.000,00”.

Replica la banca, affermando che:

- a. con riferimento ai fatti contestati dal ricorrente di cui al precedente punto 1., “non sono emersi tentativi di accesso [da parte del ricorrente] alla piattaforma Powerdesk2, Portafoglio o Monitor ordini dell’area riservata al cliente, o tentativi di inserimento ordini che non siano andati a buon fine”; “in data 13 settembre 2012 il cliente ha contattato telefonicamente il nostro servizio di Customer Care due volte, la prima alle ore 10:41:42, mettendosi in contatto con l’operatore alle ore 10:42:33 (meno di un minuto dopo), e la seconda alle ore 13:05:58, mettendosi in contatto con l’operatore alle ore 13:06:04 (sei secondi dopo); dal riascolto delle telefonate non sono emersi riferimenti, da parte del cliente, ai lamentati disservizi[...]”;
- b. “in occasione della prima telefonata delle ore 10:42:33, [il ricorrente] ha richiesto il trasferimento alla linea dedicata all’inserimento degli ordini, tramite la quale ha impartito [alcune] disposizioni di vendita sulle opzioni Fondiaria-SAI in suo possesso, con strike 0,90 e scadenza settembre 2012”; “tali ordini, tuttavia, sono scaduti alla chiusura del mercato senza essere eseguiti in quanto il prezzo limite immesso dal cliente non è stato raggiunto”. “Dalle verifiche, pertanto, è emerso che il cliente non solo è riuscito a mettersi tempestivamente in contatto con il servizio di Customer Care ma ha anche disposto ordini di vendita su opzioni Fondiaria Sai in suo possesso”;
- c. con riferimento alle altre contestazioni del ricorrente, “dalle verifiche effettuate è emerso che in data 14 settembre 2012 si sono verificati dei rallentamenti sulla piattaforma di trading on-line” ma che non risultano tentativi di chiusura delle posizioni in marginazione sui titoli “Unicredit” e “Credit Agricole” nè di vendita delle opzioni “Fonsai” che non siano andati a buon fine a causa dei rallentamenti verificatisi sulla piattaforma di trading on-line;
- d. “alle ore 9:37 il [ricorrente] ha contattato telefonicamente il servizio di Customer Care per lamentare una difficoltosa operatività sul sito; dal riascolto della telefonata è emerso che il cliente ha dichiarato che avrebbe voluto chiudere la posizione sul titolo Credit Agricole al prezzo di €6,05 e la posizione sul titolo Unicredit al prezzo di €3,84 (prezzi verificatisi all’apertura della Borsa per entrambi i titoli, ma non coerenti con quelli scambiati sul mercato al momento della telefonata) ma di non esserci riuscito a causa di malfunzionamenti operativi dei sistemi [della banca]; nel corso della telefonata al cliente è stato più volte offerta la possibilità di chiudere telefonicamente le due posizioni, ma il cliente non ha palesato alcuna volontà in tal senso; a partire dalle ore 9:58 [sono stati rilevati] alcuni generici tentativi di accesso all’area Portafoglio dell’area riservata al cliente, che non sono andati a buon fine a causa dei rallentamenti sopra descritti; [non si hanno] tuttavia evidenze di specifici tentativi di inserimento ordini che [il ricorrente] non sia riuscito a portare a termine”;
- e. risulta, invece, che, con riferimento alle posizioni in marginazione di cui sopra: alle ore 15:48:22, il cliente ha chiuso la posizione sul titolo Unicredit al prezzo medio di €3,802066 con un risultato positivo pari ad €784,46; alle ore 15:49:38 il cliente ha chiuso la posizione sul titolo Credit Agricole al prezzo medio di €5,9150 con un risultato positivo pari ad €1.356,00;
- f. con riferimento, invece, alle opzioni “Fondiaria-Sai”, “alle ore 10:06 circa il cliente ha immesso, tramite la piattaforma Powerdesk, tre ordini di vendita sulle opzioni con strike 0,90 e scadenza settembre 2012 che hanno trovato esecuzione alle ore 16:29 circa della medesima data, producendo un risultato positivo (€4.980,40 di profitto)”; alle ore 16:29

circa, il cliente ha impartito altre tre disposizioni di vendita su altre opzioni da lui detenute, successivamente eseguite con risultato positivo (€707,53 di profitto);

- g. “alla luce di quanto sopra esposto, dunque, emerge che dai malfunzionamenti operativi verificatisi in data 14 settembre 2012 non sono derivate perdite a carico del cliente”;
- h. “nel mese di gennaio 2013, in considerazione dell’insoddisfazione manifestata dal cliente in riferimento ai disguidi tecnici occorsi e ad alcune limitazioni operative imposte dalla banca alla negoziazione di alcuni strumenti finanziari (otc americani e obbligazioni perpetual), la banca aveva riconosciuto al [ricorrente], a titolo di composizione amichevole, un bonus commissionale di € 100,00 e l’applicazione di commissioni agevolate per la negoziazione di opzioni (pari ad €2,50 fisse). Tale proposta è stata accettata dal cliente in data 14 gennaio 2013”;
- i. in data 3 maggio 2013, il ricorrente ha estinto il deposito titoli presso la banca e ha trasferito il proprio dossier presso altro intermediario.

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

Ciò posto, il Collegio rileva che la banca ha ammesso che, in data 14 settembre 2012, si è verificato un malfunzionamento che ha determinato “rallentamenti” sulla piattaforma di *trading on-line* e che, nel mese di gennaio 2013, ha offerto al cliente un bonus commissionale di € 100,00 e l’applicazione di commissioni agevolate per la negoziazione di opzioni, a titolo di “composizione amichevole”.

Rilevato, d’altro canto, che il ricorrente non ha fornito elementi a comprova del fondamento della domanda di risarcimento formulata (fornendo solo indicazioni generiche e laconiche circa la tipologia dei prodotti, le quantità, i prezzi originari); preso atto che la banca ha riconosciuto l’evento del malfunzionamento della piattaforma di *trading on line* (in relazione al quale ha spontaneamente offerto al ricorrente alcune agevolazioni); considerato che non risulta accertato alcun danno in dipendenza del lamentato evento, il Collegio ritiene il ricorso inaccoglibile.

3.7.1.11. Operazioni su ETF – Mercato NYSE – Impossibilità di effettuare acquisti - Anomalia tecnica – Ammissione della banca – Risarcimento del danno

Atteso che il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti dalla banca con la stipulazione di un contratto per la prestazione di servizi di negoziazione telematici comporta l’onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di trading on-line sulla quale la clientela opera – con la conseguenza che l’intermediario è esposto alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela nel caso in cui la regolarità di funzionamento venga meno – la banca è tenuta a risarcire il cliente per il fatto che l’anomalia tecnica verificatasi sulla piattaforma informatica ha impedito l’esecuzione di ordini di acquisto su ETF, costringendo il ricorrente ad effettuare le predette operazioni - per una quantità inferiore di titoli e ad un prezzo superiore - tramite un altro intermediario (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 354/2013).

3.7.1.12. Operazioni di vendita su titoli esteri – Mercato NYSE – Mancata esecuzione – Mancato raggiungimento dei prezzi indicati dal cliente – Assenza di responsabilità della banca

Qualora il cliente abbia inserito sul mercato ordini di vendita con un limite di prezzo, la banca non risponde della loro mancata esecuzione, essendosi quest'ultima verificata per l'assenza di condizioni di prezzo tali da consentire la "chiusura" dell'operazione (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 354/2013).

Espone il ricorrente:

1. di aver effettuato, in data 19 aprile 2013, quattro tentativi di acquistare attraverso la piattaforma di trading on-line, 120 quote di "ETFS GBS USD LSS", ma di non essere riuscito ad eseguire l'operazione poichè gli ordini immessi erano respinti dal sistema, "senza indicarne la motivazione";
2. di aver provato a chiamare, intorno alle "16:00/16.30", il Call Center della banca che però risultava "chiuso";
3. di aver effettuato, in data 22 aprile 2013 (lunedì), un nuovo tentativo di acquistare i suddetti titoli attraverso la piattaforma di trading on-line, ma, anche in tale occasione, l'ordine è stato respinto;
4. di aver chiamato il Call Center della banca "per segnalare l'inconveniente e per ordinare l'acquisto a voce";
5. che gli operatori del Call Center non sono stati in grado di fornire spiegazioni in merito all'accaduto né di eseguire l'ordine impartito telefonicamente;
6. di aver effettuato l'acquisto di 100 quote dello strumento finanziario in questione, in data 23 aprile 2013, tramite un altro intermediario.

Lamenta il ricorrente di aver acquistato i titoli ad un prezzo del 2% maggiore rispetto a quello rilevato nei giorni precedenti.

Espone, inoltre, il ricorrente che, in data 15 e 20 febbraio 2013, ha immesso nella piattaforma di trading on-line tre ordini di vendita dei titoli "BHP BILL LTD ADR USD" che sono stati "respinti" dal sistema; considerato che il prezzo del titolo in questione è successivamente sceso, lamenta il ricorrente di non essere "più riuscito a venderlo, accumulando una perdita, a tutt'oggi, di circa €1.763,00".

Chiede il ricorrente il risarcimento del danno patrimoniale subito.

Replica la banca, affermando che:

- a. con riferimento ai tentati acquisti del titolo "ETFS GBS USD LSS", "a causa di un parziale censimento dell'ETF in oggetto, si è determinato un errore di divisa che ha così generato l'anomalia segnalata dal ricorrente";
- b. "relativamente ai tentativi di vendita effettuati dal ricorrente nelle date del 15 e del 20 febbraio 2013, per cui il ricorrente lamenta di non aver potuto vendere il titolo, provocando così una perdita di €1.763,00, preme rilevare come nel caso di specie si tratti di «ordine non eseguito» in quanto i limiti di prezzo sono sempre stati più alti dei prezzi effettivamente scambiati sul mercato; in particolare il ricorrente in data 15 febbraio ha inserito 2 ordini con limite prezzo in vendita di \$ 80,19. Il giorno 20 febbraio sono stati inseriti 3 ordini con due differenti limiti di prezzo, \$ 80,44 e 80,40. Sul mercato Nyse, nelle due giornate menzionate dal cliente, il prezzo massimo trattato è stato rispettivamente di \$ 79,0074 e di 77,1956, precludendo così l'operazione richiesta. In tal caso il non eseguito è stato pertanto causato dai limiti di prezzo applicati dal ricorrente che non hanno così consentito l'esecuzione degli ordini (stante la presenza di valori inferiori sul mercato)".

Con riferimento alla prima contestazione formulata dal ricorrente, il Collegio ricorda innanzitutto che il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti conseguentemente alla stipulazione di un contratto per la prestazione di servizi di negoziazione telematici comporta, a carico della banca, l'onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di *trading on-line* sulla quale la clientela opera; in ragione del suddetto onere, la banca è esposta alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela nel caso in cui la regolarità di funzionamento venga meno.

Ciò posto, il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la banca ha ammesso che, in data 19 e 22 aprile 2013, “si è determinato un errore di divisa che ha così generato l'anomalia segnalata dal ricorrente”. A tal riguardo il Collegio ritiene che il malfunzionamento della piattaforma di *trading on line* abbia procurato al ricorrente un danno meritevole di essere risarcito: il ricorrente ha, infatti, eseguito le predette compravendite, tramite un altro intermediario, per una quantità inferiore di titoli e ad un prezzo superiore rispetto a quello quotato al momento dell'inserimento del primo ordine in data 19 aprile 2013 (100 titoli al posto di 120, di cui 5 al prezzo di 104,00 e 95 al prezzo di 104,50 mentre il prezzo battuto al momento dell'inserimento del primo ordine era di 103,8).

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 risarcire il ricorrente del maggior costo dei titoli sopportato versando allo stesso un importo corrispondente alla differenza tra quanto ha pagato per acquistare i 100 titoli in data 23 aprile 2013 e quanto avrebbe versato se li avesse acquistati al prezzo di 103,8, maggiorata degli interessi legali calcolati a partire dal 19 aprile 2013 fino alla data dell'effettivo pagamento.

Con riferimento, invece, alla seconda contestazione formulata dal ricorrente, il Collegio osserva che la mancata esecuzione degli ordini di vendita impartiti dal ricorrente si è verificata non per una causa imputabile alla banca, ma perché non si sono prodotte sul mercato condizioni di prezzo tali da consentire la “chiusura” dell'operazione, tenuto conto dei prezzi-limite inseriti dal ricorrente stesso; dichiara, pertanto, inaccoglibile, sul punto, la domanda di risarcimento del ricorrente.

3.7.1.13. Operatività in marginazione – Rallentamenti della piattaforma informatica – Obbligo di garantire regolare funzionamento – Legittimità della pretesa risarcitoria

Poiché il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti conseguentemente alla stipulazione di un contratto per la prestazione di servizi di negoziazione telematici comporta, a carico della banca, l'obbligo di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di trading on-line (fatte salve cause oggettive che giustifichino l'inadempimento della banca di siffatto obbligo) sulla quale la clientela opera, l'intermediario è esposto alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela nel caso in cui la regolarità di funzionamento venga meno; nel caso di specie, i rallentamenti sulla piattaforma informatica sono stati causativi di danno per il cliente, non avendogli permesso di operare, nella giornata d'interesse, secondo le proprie determinazioni (decisione del 18 dicembre 2013, ricorso n. 652/2013).

Esponde il ricorrente:

1. di aver aperto, in data 2 agosto 2012, sul portale di *trading on-line* della banca, due posizioni in marginazione *intraday*, disponendo l'acquisto, alle ore 14:39:30, di 1.000 “ETF MIB”, al prezzo di €14,16 e, alle ore 14:38:38, di 15.000 azioni “Unicredit”, al prezzo di €2,8620;

2. di avere tentato, in seguito, di inserire l'ordine di vendita dei titoli "Unicredit" ma di non essere riuscito ad eseguire l'operazione poiché "il sito non funzionava più e dava errori";
3. di aver contattato telefonicamente l'Helpdesk della banca e di aver avuto conferma dall'operatore "che c'erano problemi con il sito e che si stava cercando di ripristinare l'operatività";
4. di essere riuscito, "in un frangente in cui il sito funzionava parzialmente", a trasformare la posizione sul titolo "Unicredit" da *intraday* in *multiday*, per evitare l'attivazione dell'ordine di *stop loss*;
5. di non essere riuscito ad eseguire la suddetta operazione con riferimento alla posizione sul titolo "ETF MIB", che è stata chiusa dalla banca attraverso l'esecuzione dell'ordine di *stop loss* automatico;
6. di aver nuovamente contattato telefonicamente la banca, informando l'operatore della sua volontà di chiedere alla banca un risarcimento per le perdite subite a causa del malfunzionamento del sistema;
7. che l'operatore della banca, preso atto della sua volontà di presentare reclamo, gli aveva consigliato "di chiudere la posizione [sul titolo Unicredit]", vendendo le azioni in questione;
8. di aver eseguito la suddetta operazione.

Lamentando "le perdite subite imputabili alla mancata possibilità di operare a causa del [...] disservizio" che ha interessato la piattaforma di *trading on-line*, chiede la somma di €3.427,00, corrispondente alla differenza tra quanto investito per acquistare i titoli in questione e quanto ricavato dalla vendita degli stessi.

Replica la banca, affermando:

- a. di aver rilevato "che in data 2 agosto 2012 erano presenti dei rallentamenti sulla [...] piattaforma [di *trading on-line*]";
- b. che, dalle verifiche effettuate, "non sono emersi tentativi [del ricorrente], non andati a buon fine, di chiusura delle posizioni in marginazione [in questione]";
- c. che, dalla telefonata intercorsa alle ore 14:55 con un operatore del Customer Care Trading, [è emerso che] quest'ultimo ha confermato [al ricorrente] la presenza dei disagi [...], ed ha illustrato la possibilità di chiudere la posizione in leva [...] (sul titolo Unicredit) mediante Ufficio Ordini Telefonici";
- d. che il ricorrente non ha impartito l'ordine di chiusura della suddetta posizione attraverso l'Ufficio Ordini Telefonici.

Il Collegio preliminarmente ricorda che il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti conseguentemente alla stipulazione di un contratto per la prestazione di servizi di negoziazione telematici comporta, a carico della banca, l'obbligo di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di *trading on-line* (fatte salve cause oggettive che giustificano l'inadempimento della banca di siffatto obbligo) sulla quale la clientela opera; in ragione del suddetto obbligo, la banca è esposta alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela nel caso in cui la regolarità di funzionamento venga meno.

Ciò posto, il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rilevato che la banca ha ammesso che, in data 2 agosto 2012, "erano presenti dei rallentamenti sulla [...] piattaforma", ritiene tale malfunzionamento causativo di danno per il ricorrente con riferimento alle operazioni di investimento poste in essere nella giornata in questione.

Per quanto riguarda la valutazione in termini economici del predetto danno, il Collegio osserva che il *petitum* del ricorso è rappresentato da un importo corrispondente alla differenza tra il capitale impiegato nelle operazioni di cui è caso e la somma ricavata dalla vendita dei titoli; rileva, quindi, che il ricorrente, di fatto, chiede il ripristino della sua situazione patrimoniale antecedente all'apertura delle posizioni in questione.

A tal riguardo, il Collegio ritiene invece che il danno subito dal ricorrente andrebbe ragguagliato all'eventuale mancato guadagno, ovvero all'eventuale minore perdita, che si sarebbero prodotti qualora non si fossero verificati i lamentati malfunzionamenti.

Non essendo possibile, peraltro, ipotizzare con ragionevole precisione i plausibili scenari del successivo sviluppo dell'investimento; considerato, d'altro canto che, tranne che nell'immediato, i due prodotti in questione hanno registrato quotazioni generalmente al di sopra dei prezzi ai quali le posizioni sono state chiuse il 2 agosto 2012; il Collegio ritiene che il danno lamentato dal ricorrente possa essere liquidato in via equitativa nell'importo di €3.000,00.

Il Collegio dichiara, pertanto, la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a corrispondere al ricorrente la somma di €3.000,00, come sopra determinata.

3.7.2. Ordini condizionati

3.7.2.1. *Apertura posizione short – Attivazione stop loss automatico della banca – Adeguamento dello stop loss al tick minimo di negoziazione – Mancata indicazione sul portale – Inopponibilità all'investitore*

Qualora il portale web della banca si limiti a stabilire che lo stop loss è il “prezzo di ricopertura automatico che chiude l'operazione, inviando un ordine a mercato qualora l'andamento dello stesso fosse contrario alla posizione”, la banca non può legittimamente attivare lo stop loss su una posizione aperta in short selling adeguando il prezzo di ricopertura al “tick minimo di negoziazione”, avendo oltretutto affermato che, all'epoca dei fatti in contestazione, il sito internet della banca stessa non recava l'indicazione circa il predetto “adeguamento” (ricorso n. 678/2012, decisione del 26 febbraio 2013).

Chiede il ricorrente che gli siano accreditati 1.000 USD americani sul conto, “che era il valore equivalente dei dollari persi (per margine perso + mancato guadagno) a causa della chiusura arbitraria di stop loss automatico da parte della banca, senza che la condizione perché partisse lo stop loss automatico medesimo si fosse mai verificata per il titolo Pfizer sul mercato NYSE””; precisa che possedeva n. 400 azioni in marginazione short overnight.

Replica la banca che la disposizione di chiusura della posizione (in questo caso, un ordine di *short selling*) era stata generata al verificarsi sul mercato del valore di USD 20,88; tale condizione aveva creato l'ordine di acquisto.

Sottolinea la banca che il “prezzo di controllo/attivazione della condizione” che il sistema monitorava era un valore in linea con i valori registrati dagli scambi; pertanto, la banca stessa adeguava tale valore in base alla variazione minima di scostamento dello strumento (*tick*). Tale dato era facilmente riscontrabile dal *book* dello strumento finanziario.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, prende atto che la banca, con lettera del 17 dicembre 2012, ha affermato che, al momento dell'esecuzione dell'operazione in contestazione (20 aprile 2011), “la pagina *web* del portale *help*” non recava l'indicazione circa “l'adeguamento dello *stop loss* al *tick* minimo di negoziazione”, pubblicata solo nel luglio 2012 “in seguito al reclamo formulato dall'utente”. Osserva, in merito, il Collegio che, successivamente all'integrazione di luglio 2012, sul sito della banca è stata inserita la seguente avvertenza: “Importante: il valore dello *stop loss* automatico di (...), qualora sia un valore

non multiplo del *tick* minimo, verrà adeguato al multiplo di negoziazione matematicamente più vicino”.

Ciò premesso, il Collegio rileva che il 17 marzo 2011 il ricorrente aveva aperto una posizione in *Short Selling* sul titolo “Pfizer” (vendi n. 400 titoli al prezzo limite USD 19,70) e la vendita (vendita in leva allo scoperto) era stata eseguita alle ore 15,50 del 17 marzo 2011 al prezzo indicato dal ricorrente stesso; il 20 aprile 2011, alle ore 16,06, si è attivato l’ordine di ricopertura automatica (*Stop Loss* ...), eseguito a chiusura della posizione predetta, nel momento in cui il valore di *Stop Loss* automatico è stato pari a USD 20,88.

Il Collegio osserva, in merito, che lo *Stop Loss* automatico è così definito sul sito della banca: “per ogni titolo, (...) stabilisce un prezzo di ricopertura automatico che chiude l’operazione, inviando un ordine a mercato qualora l’andamento del mercato fosse contrario alla posizione”; nel caso, in questione, la banca ha così determinato il valore di *stop loss* automatico: prezzo eseguito ordine apertura posizione vendita USD 19,70; percentuale *stop loss* automatico 6%; prezzo di ricopertura per la posizione USD 19,70 + 6% = 20,882 USD; tale prezzo è stato arrotondato al *tick* minimo (0,01 USD) previsto dalle negoziazioni dello strumento, ovvero 20,88 USD; il valore impostato per la chiusura della leva è risultato il massimo di giornata raggiunto dagli scambi per il titolo “Pfizer” in data 20 aprile 2011.

Ciò premesso, il Collegio prende atto che, all’epoca dei fatti dedotti in contestazione, il portale *web* della banca non recava la sopra citata nota in merito all’adeguamento dello *stop loss* automatico. Considera, quindi, il Collegio che il ricorrente faceva legittimo affidamento sul livello di *stop loss* di 20,882; nota, poi che tale valore non è stato raggiunto nella giornata del 20 aprile 2011, mentre le quotazioni registrate il giorno successivo sono risultate in calo, mantenendosi a valori inferiori allo *stop loss* anche nei giorni successivi, fino al 28 aprile, giorno in cui si registrava un “massimo” di 20,86; solo in questa data, quindi, si sarebbero create le condizioni che avrebbero fatto scattare lo *stop loss*.

Verificata tale situazione, il Collegio ritiene plausibile quanto sostenuto dal ricorrente, vale a dire che egli avrebbe avuto la possibilità già dal giorno successivo (che ha registrato un minimo di 19,10) di realizzare un guadagno o, quanto meno, di chiudere l’operazione con una minore perdita.

Tuttavia, non essendo possibile ipotizzare il preciso prezzo realizzabile nella giornata, il Collegio ritiene equo determinarlo nella media tra il massimo (20,55) ed il minimo (19,10) del 21 aprile 2011, cioè 19,82; ciò avrebbe determinato una perdita più limitata (circa \$ 50,00) rispetto a quella addebitata dalla banca (\$ 470,00 circa). Ciò premesso, il Collegio, in considerazione anche del tempo trascorso dall’epoca dei fatti in contestazione, ritiene di poter determinare il danno in via equitativa, stabilendo il relativo importo in € 500,00; dichiara, pertanto, la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente l’importo di € 500,00, come sopra determinato.

Per quanto concerne poi l’ulteriore contestazione avanzata dal ricorrente con lettera del 22 gennaio 2013, ovvero che al momento della chiusura effettuata dalla banca secondo lo *stop loss* automatico era inserito l’ordine di *take profit* al prezzo di 19,32 e l’ordine condizionato di *reverse (long)* con *take profit* al prezzo di 21, il Collegio prende atto che il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto affermato. La banca ha, invece, inviato idonea documentazione dalla quale risulta che tra il 1° ed il 20 aprile 2011 il ricorrente non ha mai inserito ordini condizionati sul titolo “Pfizer”; il *take profit* inserito il 18 marzo 2011 non si è, invece, mai attivato in quanto il valore per l’attivazione era: se < o = a 18,50 acquista a prezzo limite.

Il Collegio conclude, quindi, sul punto, per l’inaccoglibilità della domanda.

3.7.2.2. Blocco operativo della piattaforma on-line - Richiesta di assistenza al numero verde della banca - Conferma dell'impossibilità ad operare - Chiusura tardiva delle posizioni aperte - Risarcimento del danno

Qualora dall'ascolto della telefonata intercorsa tra il cliente e l'operatore del numero verde della banca risulti che la piattaforma di trading on-line della banca era effettivamente bloccata nel momento in cui era stato effettuato il tentativo di inserire la chiusura di un ordine DAX ad un prezzo limite, e sia stato accertato che l'operatore si era assunto l'incarico di procedere al posto dell'investitore per effettuare la predetta chiusura non appena fosse tornata la linea e che il cliente abbia dovuto, invece, telefonare di nuovo al numero verde per sollecitare l'esecuzione dell'ordine – che era rimasto inevaso anche dopo la riattivazione della piattaforma – risulta fondata la richiesta di risarcimento dell'investitore, viste le inadempienze della banca e tenuto conto che i disservizi operativi delle piattaforme di negoziazione non possono ripercuotersi a danno della clientela (decisione del 25 gennaio 2013, ricorso n. 155/2012)

Il Collegio prende in esame la documentazione fornita dal ricorrente contestualmente al ricorso e in data 21 marzo, 9 ottobre e 13 dicembre 2012, nonché quella inviata dalla banca in data 3, 10 aprile, 19 settembre, 5, 10, 26 ottobre e 19 dicembre 2012.

Chiede il ricorrente il rimborso di €2.199,50 “per la perdita di denaro che gli era stata causata dal mancato funzionamento della loro piattaforma di trading chiamata T3 del giorno 5 gennaio 2012”; precisa che alle ore 9,07 era stato eseguito un suo ordine “dax buy” al prezzo di 6.124,5 e alle ore 9,08 aveva tentato la chiusura senza che la stessa venisse presa dal sistema. Infatti, a distanza di qualche minuto gli era arrivata la seguente segnalazione; “ordine non inserito per mancata comunicazione con il server”.

Sottolinea il ricorrente che aveva cercato di contattare per telefono l'assistenza, ma non aveva ricevuto alcuna risposta; alle ore 9,17 aveva inviato un'e-mail “ad un gruppo di trader che utilizzavano la stessa piattaforma” ed aveva ricevuto conferma che la piattaforma in questione era bloccata; subito dopo, aveva chiamato l'assistenza chiedendo che le sue posizioni venissero chiuse “al ripristino dell'operatività”. Rientrato a casa alle ore 13,00 e verificato che la chiusura non era ancora avvenuta, aveva ritelefonato per chiedere di nuovo che la stessa venisse effettuata.

Premesso quanto sopra, il ricorrente lamenta quanto segue: 1) nessun avviso di interruzione e/o di ripristino era stato inviato; 2) le sue posizioni non erano state chiuse, come richiesto nella telefonata effettuata all'assistenza; 3) il prezzo applicato all'operazione di acquisto non era corretto. Precisa, infine, che il risarcimento richiesto era composto, per €1.937,00, dalla perdita subita, per €262,50, dal mancato guadagno e, per €500,00, “per perdita di tempo e per spese sostenute per raccomandate e viaggi”.

Premette la banca che si era resa disponibile a riconoscere al ricorrente il prezzo scambiato nel momento in cui il servizio era stato ripristinato (ore 10,44, prezzo 6.107,00); aveva, quindi, offerto la somma di €1.487,5.

Per quanto riguarda, poi, la richiesta rivolta all'operatore di chiusura delle posizioni, la banca precisa che l'inserimento degli ordini da parte degli operatori poteva essere disposto solo e soltanto contattando il servizio, effettuando le procedure di riconoscimento previste e dichiarando la volontà di operare.

Infine, in relazione al blocco operativo, la banca precisa che il 5 gennaio 2012, dalle ore 9,30 alle ore 10,30, la piattaforma T3 “aveva subito un graduale degrado delle prestazioni fino a registrare alcuni secondi per l'esecuzione delle interrogazioni; il malfunzionamento aveva causato forti rallentamenti e difficoltà in accesso al sito Webank e alla piattaforma T3 fino alle ore 10,30”.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, alle ore 9,07 del 5 gennaio 2012, ha inserito sul mercato l'ordine di acquisto (n. 2545) "Buy 1 DAX 03-12", utilizzando la piattaforma "T3", eseguito alle ore 9,09 con prezzo a 6.124,5; alle ore 09.27.39 ha inserito sul mercato l'ordine (n. 3310) "Buy Intraday 1 DAX 03-12", eseguito alle ore 09.27.44 con prezzo 6.107,00. Afferma, in merito, il ricorrente che aveva tentato, alle ore 9,08, la chiusura/vendita della prima operazione con prezzo pari a 6.135,00, ma l'operazione non era risultata possibile per un blocco operativo della piattaforma. Le due operazioni sono state chiuse al prezzo di 6.077,5 alle ore 13,28 la prima e di 6.077,00 alle ore 13,28 la seconda.

Il Collegio, dall'ascolto della telefonata intercorsa tra il ricorrente ed il numero verde della banca dalle ore 9,12 alle ore 10,57 del 5 gennaio 2012 (registrata ed inviata alla Segreteria Tecnica su CD), prende atto che: il ricorrente – chiamato il numero verde perché non riusciva ad operare sulla piattaforma di negoziazione – dopo aver chiesto chiarimenti all'operatore ed aver ricevuto conferma del blocco operativo, ha precisato che aveva intenzione di chiudere un ordine DAX e di non riuscire a farlo dal proprio computer; l'operatore, dopo aver effettuato vari tentativi, ha comunicato che nemmeno lui era in grado di procedere alla predetta operazione di chiusura; il ricorrente ha, poi, chiesto all'operatore se lui stesso poteva effettuare la chiusura non appena fosse tornata la linea, formulando però contestualmente una richiesta di rimborso alla banca, in quanto la chiusura sarebbe avvenuta sicuramente in perdita; l'operatore ha confermato che era possibile procedere in questo modo. Il ricorrente, nel corso della telefonata, ha fatto presente che non risultava eseguito anche l'ordine n. 3310 e che, viste le condizioni di blocco operativo, voleva procedere alla cancellazione di tale ordine; tuttavia, proprio mentre era in corso la telefonata, l'operazione è stata eseguita, per cui il ricorrente ha chiesto la chiusura anche di tale posizione. Il ricorrente, infine, ha comunicato all'operatore che si sarebbe dovuto recare in ospedale dalle ore 11,00 della stessa giornata, per cui ha chiesto all'operatore stesso di procedere al suo posto per effettuare la chiusura, qualora la linea fosse tornata prima del suo rientro a casa. L'operatore ha confermato di aver "inserito" tale richiesta del ricorrente, facendo presente che quest'ultimo aveva necessità di allontanarsi dal pc e che, dopo la chiusura, sarebbe stata avanzata la richiesta di "rimborso perdite". Prima di chiudere la telefonata (che durava ormai da circa 45 minuti), l'operatore ha verificato che la piattaforma T3 era ancora bloccata, così ha detto al ricorrente che avrebbe segnalato la questione al *customer care* e che la chiusura sarebbe stata immediatamente eseguita non appena fosse ripartita la piattaforma; infine, l'operatore ha preso nota del cellulare del ricorrente, facendogli presente che sarebbe stato contattato per confermare la chiusura non appena la linea fosse stata ripristinata.

In base alle concordi dichiarazioni delle parti, quando il ricorrente è rientrato a casa (alle ore 13,00 circa), le due operazioni non erano state ancora chiuse; dopo una nuova telefonata al numero verde della banca, le posizioni sono state chiuse (alle ore 13,28).

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, la banca si è dichiarata disponibile a riconoscere al ricorrente la somma di € 1.487,5, ovvero la differenza tra quanto ottenuto chiudendo le due operazioni alle ore 13,28 e quanto il ricorrente avrebbe invece incassato con la chiusura alle ore 10,44 (ora in cui, secondo quanto dichiarato dalla banca, l'operatività della piattaforma è tornata regolare).

Prende poi atto il Collegio che la banca, in merito all'interruzione del funzionamento della piattaforma T3, ha affermato quanto segue: alle ore 9,30 del 5 gennaio 2012 "alcuni clienti segnalavano di non riuscire ad accedere ed operare dal sito e dalla piattaforma T3; le analisi tecniche effettuate hanno evidenziato un problema tecnico causato dal malfunzionamento del data base Oracle"; la piattaforma T3 "ha subito un graduale degrado delle prestazioni fino a registrare alcuni secondi per l'esecuzione delle interrogazioni; il malfunzionamento ha causato forti

rallentamenti e difficoltà in accesso al sito Webank e alla piattaforma T3 fino alle ore 10,30”. Alle 10,30 “l’incident è stato prontamente risolto mediante la messa in produzione di un’interrogazione stato ordini più performante; in merito al degrado improvviso del data base è stato aperto un incident presso Oracle che ha risposto consigliando l’upgrade ad una nuova versione: attività effettuata da WeBank nei mesi successivi”.

In merito alle citate affermazioni della banca, il Collegio osserva che il documento ESMA “Orientamenti sui sistemi e controlli in un ambiente automatizzato per piattaforme di negoziazione, imprese di investimento e autorità competenti” - pubblicato il 22 dicembre 2011 ed emanato sulla base dell’art. 16 del Regolamento n. 1095/2010/EU al fine di “istituire prassi di vigilanza uniformi, efficienti ed efficaci nell’ambito del SEVIF e per assicurare l’applicazione comune, uniforme e coerente del diritto nell’Unione”- prevede, all’art. 3.1, che “il sistema deve essere adeguato all’attività svolta per il suo tramite e deve essere sufficientemente solido da garantire continuità e regolarità al mercato automatizzato gestito dai gestori delle piattaforme di negoziazione; (...) i sistemi di negoziazione elettronica dei mercati regolamentati e dei sistemi multilaterali di negoziazione devono avere una capacità sufficiente a sostenere i volumi ragionevolmente prevedibili di messaggi e consentire eventuali aumenti di capacità per soddisfare l’incremento del flusso dei messaggi e far fronte a condizioni di emergenza che potrebbero impedire un adeguato funzionamento. Le piattaforme di negoziazione devono disporre di meccanismi che garantiscano la continuità operativa in relazione ai loro sistemi di negoziazione elettronica per far fronte a interruzioni, provocate anche, ma non esclusivamente, da disfunzioni del sistema. Tali meccanismi devono assicurare la ripresa tempestiva della negoziazione, anche nel caso di disfunzioni del sistema (ma non soltanto in tale evenienza). I meccanismi devono coprire, a seconda dei casi, aspetti quali: 1) l’esame di una serie adeguata di possibili scenari concernenti il funzionamento dei loro sistemi di negoziazione elettronica che richiede specifici meccanismi di continuità; 2) un programma continuo di verifica, valutazione e revisione dei meccanismi, che comprenda procedure per la modifica dei meccanismi alla luce dei risultati di tale programma. Le piattaforme di negoziazione devono effettuare il monitoraggio in tempo reale dei propri sistemi di negoziazione elettronica. (...) Per mantenere l’efficienza delle piattaforme di negoziazione, i gestori di tali piattaforme devono rivedere periodicamente e valutare i sistemi di negoziazione elettronica e i processi associati in termini di *governance*, responsabilità e convalida, nonché i meccanismi di continuità operativa associati”.

Premesso quanto sopra, il Collegio prende atto che la banca si è accorta del malfunzionamento della piattaforma T3 solo in seguito alla segnalazione di “alcuni clienti”; inoltre, dopo le opportune verifiche del sistema, è emersa la necessità di adottare “una nuova versione” del data base, “attività effettuata nei mesi successivi”. Di conseguenza, il Collegio rileva che la banca non ha ottemperato alle citate previsioni contenute nel documento ESMA, al quale gli intermediari che gestiscono piattaforme di negoziazione devono adeguarsi “ai fini della corretta ottemperanza agli obblighi stabiliti in via generale dalla normativa loro applicabile, in particolare in materia di sistemi/processi di negoziazione, equo e ordinato svolgimento delle negoziazioni, abusi di mercato, accesso alle negoziazioni”.

In conclusione il Collegio, considerate le sopra citate inadempienze della banca e tenuto anche conto che i disservizi operativi delle piattaforme di negoziazione non possono ripercuotersi a danno della clientela, ritiene fondata la richiesta di risarcimento avanzata dal ricorrente.

Il Collegio considera peraltro che, data la peculiarità della fattispecie esaminata, il danno stesso non risulta determinabile nella sua entità: infatti, molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente (e, ovviamente, incerti i possibili risultati conseguibili) se non si fosse verificato il malfunzionamento del sistema, tenuto conto, in particolare, delle escursioni, anche sensibili, registrate dai prezzi del prodotto in quella giornata (invero, quasi sempre

sfavorevoli e solo in alcuni momenti con picchi che avrebbero consentito margini positivi rispetto ai prezzi di acquisto); considerate tali circostanze, il Collegio ritiene pertanto di liquidare il danno stesso in via equitativa, determinandolo in €1.500,00; dichiara quindi la banca tenuta – entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l’importo di €1.500,00, come sopra determinato.

3.7.2. Ordini condizionati

3.7.2.3. **Mercato Forex – Apertura di posizione buy – Stop loss del ricorrente – Esecuzione – Successiva esecuzione stop loss della banca – Effetti contrari a quelli voluti dal cliente – Risarcimento del danno**

Essendo contrario ad ogni principio di ragionevolezza che l’ordine di stop loss (che ha lo scopo di limitare gli effetti negativi dell’investimento, quando il mercato si volga in senso contrario alle attese dell’investitore) possa generare, per la coesistenza di un altro ordine di stop loss automatico della banca, effetti contrari a quelli divisi dall’operatore, la banca è tenuta al risarcimento del danno conseguente, avendo l’investitore, tra l’altro, mostrato un atteggiamento particolarmente prudente, stabilendo una soglia maggiormente cautelativa rispetto a quella generata d’ufficio dal sistema della banca (decisione del 10 aprile 2013, ricorso n. 843/2012).

3.7.2.4. **Mercato Forex – Apertura posizione buy – Stop loss inserito dal cliente – Stop loss automatico della banca – Esecuzione di entrambi – Mancata previsione contrattuale della contestuale esistenza – Risarcimento del danno**

La vigenza contemporanea di due ordini di stop loss – uno inserito dal ricorrente ed un altro attivato in automatico dal sistema della banca – relativi ad una posizione buy sul mercato Forex, non può comportare conseguenze contrarie a quanto legittimamente atteso dal cliente, non essendo oltretutto regolamentate, nella disciplina contrattuale, le conseguenze derivanti da tale contestuale esistenza (decisione del 10 aprile 2013, ricorso n. 843/2012).

Chiede il ricorrente il rimborso di €1.810,61 (importo ridotto rispetto a quello indicato nel reclamo alla banca dell’11 maggio 2012), derivanti da una perdita in conto capitale a seguito di una riattivazione di un ordine di *stop loss* automatico inserito dalla banca in assenza di posizione aperta; l’ordine citato era stato inserito dalla banca a seguito di una posizione aperta dal ricorrente stesso (290.000 unità del cross EUR/USD). Per la stessa posizione, precisa che aveva inserito un suo ordine di *stop loss* che, eseguito alle ore 23,15 del 6 maggio 2012), aveva chiuso la citata posizione aperta.

Precisa il ricorrente che, alle ore 00,32 del 7 maggio 2012, l’ordine di *stop loss* automatico inserito dalla banca – riattivato in assenza di posizione aperta – era stato eseguito creando una nuova posizione aperta di segno contrario (short – 290.000); la chiusura, da lui effettuata, della conseguente nuova posizione aveva causato la perdita di cui chiedeva il rimborso.

Replica la banca che la posizione aperta dal ricorrente sul cross EUR/USD per un nominale di €290.000,00 era stata chiusa dall’ordine di ricopertura della banca stessa (*stop loss* Fineco); tale ordine non era stato cancellato dal sistema poiché le condizioni di mercato avevano soddisfatto le condizioni di esecuzione prima del termine dell’intervallo di “sospensione dell’aggiornamento delle posizioni” (tra le ore 23,15 – 06,11 del lunedì).

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente ha aperto sul mercato *Forex*, venerdì 4 maggio 2012, una posizione *Buy* sul *Cross EUR/USD* (con durata "*Multiday*") per nominali € 290.000,00; tale posizione *long* era stata generata dall'inserimento di n. 15 ordini – di cui 13 in acquisto e 2 in vendita – avvenuto tra le ore 7,20 e le ore 16,21 del 4 maggio 2012 (prezzo medio 1,310064); alle ore 21,47 dello stesso giorno la banca ha inserito uno *stop loss* automatico (se *Ask Eur/Usd* < o = a 1,296964 vendi 290.000 a mercato); alle ore 22,30 il ricorrente ha inserito un suo *stop loss* (se *Ask Eur/Usd* < o = a 1,307380 vendi 290.000 a mercato).

Ciò premesso, il Collegio rileva che lo *stop loss* inserito dal ricorrente è stato eseguito alle ore 23,15 di domenica 6 maggio 2012 ed ha comportato la chiusura della predetta posizione aperta sul *Cross EUR/USD*; tuttavia, la piattaforma della banca non ha cancellato l'ordine di ricopertura automatica (*stop loss* Fineco) che è stato eseguito alle ore 00,32 di lunedì 7 maggio 2012; a seguito dell'attivazione del predetto *stop loss* automatico, si è aperta una nuova posizione sul *Cross EUR/USD* per un controvalore nominale di €290.000 ed un margine addebitato di €5.800.

In merito, il Collegio prende atto che la banca ha dichiarato quanto segue: "l'ordine di ricopertura di Fineco non è stato cancellato dal sistema poiché le condizioni di mercato hanno soddisfatto la condizione di esecuzione prima del termine dell'intervallo di 'sospensione dall'aggiornamento delle posizioni' "; inoltre, nella risposta data al reclamo del cliente, la banca ha affermato che: "per le posizioni *multiday*, venerdì alle ore 23,00 il mercato chiude. Gli ordini condizionati e gli *stop loss* di Fineco saranno riattivati ed eventualmente eseguiti alle quotazioni registrate a partire dalle ore 23,15 circa della domenica e visualizzati nel monitor ordini a partire dalle ore 6,15 del lunedì mattina".

Per un più preciso esame della questione, è necessario riportarsi a quanto previsto nelle clausole contrattuali e nelle comunicazioni presenti sul sito della banca.

Rileva il Collegio che il "Contratto quadro per la conclusione di operazioni di compravendita a pronti di valuta", ovvero il contratto per l'abilitazione all'operatività sul mercato *Forex*, sottoscritto dal ricorrente il 14 novembre 2011, prevede, all'allegato "Norme operative", che dalle ore 23,15 della domenica alle ore 6,15 del lunedì "gli ordini già inseriti possono essere eseguiti, ma non è possibile immettere nuovi ordini" (paragrafo 4.2.3).

Rileva, poi, il Collegio che, sul portale della banca, è pubblicata la disciplina – inviata anche in copia dal ricorrente - in materia di "Marginazione e Stop loss automatici", ai sensi della quale: "l'ordine di *stop loss* è un ordine automatico al meglio finalizzato all'esecuzione dell'ordine a prescindere dalle condizioni di mercato; per le posizioni *multiday*, venerdì alle ore 23,00 il mercato chiude; gli ordini condizionati e gli *stop loss* di Fineco saranno riattivati ed eventualmente eseguiti alle quotazioni registrate a partire dalle ore 23,15 circa della domenica, e visualizzati nel *monitor* a partire dalle ore 6,15 del lunedì mattina"; è inoltre stabilito che "eventuali ordini eseguiti in modalità *multiday* tra le 23,00 della domenica e le 06,15 di lunedì saranno protetti dallo *stop loss* automatico di Fineco solamente a partire dal termine dell'intervallo indicato.

Infine nella sezione "3. Finalità e rischi" (comma secondo, terzo *alinea*), il cliente, premesso che egli è soggetto a rischi in momenti durante i quali non può impartire ordini, viene avvertito che ha la facoltà di inserire ordini condizionati che potranno attivarsi anche in giornate ed orari diversi da quelli delle "fasce" temporali di blocco degli ordini.

In sostanza, dalle disposizioni sopra richiamate si deduce che, nell'intervallo tra le 23,00 di venerdì e le 06,15 di lunedì:

- non è possibile immettere nuovi ordini;
- gli ordini già immessi possono essere eseguiti - condizioni di mercato permettendo - esclusi i primi 15 minuti dell'intervallo,
- la visualizzazione delle operazioni è sospesa;

- gli ordini eseguiti in modalità *multiday* non usufruiscono della protezione dello *stop loss* di Fineco, che entra in funzione allo spirare dell'intervallo.

Non appare quindi affatto regolamentato il caso qui in esame, vale a dire quali siano le conseguenze della contestuale esistenza, in relazione al medesimo ordine che ha dato luogo all'apertura della posizione, di due ordini di *stop loss*.

Appare comunque estraneo ad ogni principio di ragionevolezza che l'ordine di *stop loss* (che ha lo scopo di limitare gli effetti negativi dell'investimento, quando il mercato si volga in senso contrario alle attese dell'investitore) possa generare, per la coesistenza di un altro ordine della stessa natura, effetti contrari a quelli divisati dall'operatore, specie quando questi ha mostrato un atteggiamento particolarmente prudente, stabilendo una soglia maggiormente cautelativa rispetto a quella generata d'ufficio dal sistema della banca.

In conclusione, considerata la carenza informativa della banca in merito alla regolamentazione degli effetti della vigenza contemporanea dei due ordini condizionati, che ha comportato conseguenze contrarie a quanto legittimamente atteso dal cliente (e comunque da lui non prevedibili), e causative di danno nei suoi confronti, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della presente decisione e con invio all'Ombudsman di idonea documentazione a comprova – a versare al ricorrente l'importo di € 1.810,61, maggiorato degli interessi legali dal 7 maggio 2012 alla data del pagamento.

3.7.3. Corso del titolo

3.7.3.1. *Acquisto obbligazioni over the counter – Rivendita sul mercato Euronext – Diversa modalità di trattazione degli ordini – Mancata informativa al cliente – Risarcimento del danno*

La banca che, in occasione dell'accettazione di ordini di negoziazione titoli impartiti via telefono, abbia omesso di informare l'investitore sulla diversa modalità di trattazione degli ordini sul mercato estero Euronext (inclusione del rateo nel prezzo di vendita) - sul quale lo stesso aveva disposto che fossero eseguiti gli ordini di vendita di titoli obbligazionari - rispetto alle modalità in uso sul mercato OTC (sede di esecuzione degli ordini di acquisto), è tenuta a risarcire il danno derivante da tale mancata informativa, dovendosi ritenere che, se il cliente avesse avuto complete e tempestive informazioni in merito alla sede di esecuzione degli ordini di vendita, avrebbe verosimilmente optato per una trading venue diversa da quella prescelta e non avrebbe riportato le perdite lamentate (decisione dell'11 luglio 2013, ricorso n. 39/2013).

Esponde il ricorrente:

1. di aver effettuato, in data 19 luglio 2012, quattro operazioni di acquisto e quattro di vendita del titolo "Royal Bank of Scotland 5,50%", che gli avevano fruttato un guadagno pari ad € 4.530,49;
2. di aver effettuato, in data 20 luglio 2012, altre quattro operazioni di acquisto e quattro di vendita del suddetto titolo, che gli avevano fruttato un guadagno pari ad € 2.845,18;
3. che la banca, pochi giorni dopo, gli aveva inviato due comunicazioni riepilogative delle operazioni in questione, che confermavano il buon esito delle stesse;
4. che, successivamente, la banca gli aveva inviato due "note informative", datata 31 luglio e 3 agosto 2012, "con le quali la stessa, in maniera unilaterale e senza nessun tipo di

comunicazione o spiegazione, stornava e cambiava tutti i prezzi delle otto operazioni di vendita, lasciando invece inalterate le otto operazioni di acquisto”;

5. che, seguito del suddetto intervento della banca, risultava una perdita derivante dalle operazioni pari ad €17.678,77.

Chiede il ricorrente che l’Ombudsman-Giurì Bancario ordini alla banca “il ripristino delle operazioni originarie che hanno portato un regolare guadagno economico di € 7.375,67 e di effettuare lo storno della perdita che [la banca] ha causato con la rettifica degli originari ordini di vendita pari ad €17.678,77, oltre naturalmente gli interessi legali”.

Replica la banca, affermando:

- a) che il ricorrente, sia in data 19 che 20 luglio 2012, ha ordinato telefonicamente all’operatore della banca di comprare il titolo obbligazionario “Royal Bank of Scotland 5,5% 11/49”, al meglio, fuori dai mercati regolamentati (*over the counter*) e di vendere il medesimo titolo sul mercato “Euronext”, imponendo, questa volta, un limite di prezzo”;
- b) che il ricorrente ha affermato “di aver concluso analoghe operazioni con altro intermediario”;
- c) che gli ordini impartiti dal ricorrente “provengono dalla sua iniziativa e non hanno visto [la banca] svolgere alcun ruolo propositivo né tantomeno rientrante nel servizio di consulenza”;
- d) che il ricorrente ha venduto le obbligazioni in questione impartendo dettagliati ordini riguardanti sia il mercato di esecuzione che il limite di prezzo (cd. ordini piazzati) “con la conseguenza che, come emerge dall’art. 7.4 del Contatto quadro e dalla informativa sulla strategia di esecuzione degli ordini, [il ricorrente] si è assunto il rischio che le sue istruzioni specifiche pregiudicassero l’ottenimento del miglior risultato possibile e che [la banca] non era tenuta alla valutazione della appropriatezza così come chiaramente scritto all’art. 5 del Contratto quadro citato” ed all’art. 43 del “Regolamento Intermediari”;
- e) che se il ricorrente “avesse conferito un ordine di vendita analogo a quello di acquisto (ovvero senza indicare la sede di esecuzione ed il prezzo) la lamentata perdita non si sarebbe prodotta”;
- f) che i rendiconti inviati sono corretti e coerenti con le disposizioni date dal ricorrente in data 19 e 20 luglio 2012;
- g) che “gli storni cui [il ricorrente] allude non sono stati altro che la diretta conseguenza delle modalità con cui il mercato Euronext ha trattato il titolo oggetto di vendita.” A differenza del mercato OTC, infatti, il mercato regolamentato estero citato espone prezzi per il titolo in questione includendo il rateo già nel prezzo indicato dal [ricorrente] all’operatore, “con la conseguenza che [il ricorrente] avrebbe dovuto tenere la circostanza in debita considerazione quando ha deciso di compravendere il titolo obbligazionario Royal Bank of Scotland 5,5% 11/49 con le modalità sopra descritte”.
- h) che “la documentazione prodotta [dal ricorrente] non è una documentazione informativa nella disponibilità del cliente prima che lo stesso esegua gli ordini, ma si tratta di valorizzazioni meramente informative che non costituiscono né integrano la rendicontazione periodica e che vengono prodotte a posteriori rispetto all’esecuzione delle operazioni. Si tratta delle schermate visualizzate on-line e rappresentative della consistenza del portafoglio in tale momento, ovvero prima dell’effettivo regolamento (unico momento in cui si sarebbe scoperto come Euronext avrebbe trattato il titolo Royal Bank of Scotland, così come comunicato dall’operatore della banca al [ricorrente])”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, ed in particolare le trascrizioni delle conversazioni telefoniche tra il ricorrente e gli operatori della banca, rileva che:

- il ricorrente, in data 19 e 20 luglio 2012, ha contattato telefonicamente la banca ed ha impartito agli operatori della stessa, in ciascuno dei due suddetti giorni, quattro ordini di

acquisto e quattro ordini di vendita di obbligazioni della Royal Bank of Scotland, da eseguirsi, ai prezzi da egli stesso indicati, i primi sul mercato OTC ed i secondi sul mercato Euronext;

- la banca, in occasione delle conversazioni telefoniche intercorse, ha omesso di informare il ricorrente sulla diversa modalità di trattazione degli ordini sul mercato estero Euronext (inclusione del rateo nel prezzo di vendita), sul quale lo stesso aveva disposto che fossero eseguiti gli ordini di vendita, rispetto alle modalità in uso sul mercato OTC, sede di esecuzione degli ordini di acquisto.

Premesso quanto sopra, il Collegio ritiene che, nel corso della vicenda di cui è caso, la banca non abbia tenuto una condotta rispettosa degli obblighi di trasparenza e di informazione che il TUF ed il Regolamento “Intermediari” emanato dalla CONSOB impongono agli operatori che professionalmente erogano servizi di investimento.

Considerato che l’art. 21 del TUF impone agli intermediari che prestano servizi di investimento “[...] di operare in modo che [i clienti] siano sempre adeguatamente informati” e che gli artt. 45 e ss. del Regolamento citato individuano specifici obblighi di informazione con riferimento alle sedi di esecuzione degli ordini della clientela, il Collegio ritiene che, nel caso in esame, la banca avrebbe dovuto immediatamente informare il ricorrente dell’eventualità che il trattamento sul mercato Euronext del titolo in questione sarebbe potuto essere diverso rispetto al previsto e, in mancanza di precise informazioni in merito al suddetto trattamento, avrebbe dovuto, quantomeno, indicare al ricorrente come ottenere le predette notizie.

Ciò posto, il Collegio ritiene che il ricorrente, se avesse avuto complete e tempestive informazioni in merito alla sede di esecuzione degli ordini di vendita, avrebbe verosimilmente optato per una *trading venue* diversa da quella prescelta e non avrebbe subito le perdite lamentate; dichiara, pertanto, la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a corrispondere al ricorrente le differenze tra gli importi risultanti dalle rendicontazioni delle operazioni di cui alle “Note informative” datate 19 e 20 luglio 2012 e quelli successivamente rettificati in data 31 luglio e 3 agosto 2012, maggiorate degli interessi legali fino alla data di pagamento.

3.7.4. Operatività scalper

3.7.4.1. Ordine di vendita di opzioni – Mercato IDEM – Errore materiale del cliente – Richiesta di annullamento – Assenza delle condizioni previste dalla Borsa - Risposta negativa della banca – Fondatezza

La richiesta del cliente di annullare un ordine di vendita – trasmesso sul mercato IDEM tramite la piattaforma di trading scalper – per aver commesso un errore materiale nell’inserimento dell’ordine stesso non può essere eseguita dalla banca qualora non ricorrano le condizioni stabilite dalla Borsa Italiana S.p.A., ovvero l’accordo delle parti (cliente/venditore e terzo acquirente) e valore minimo della perdita derivante dall’errore (€ 12.500,00) (decisione del 26 giugno 2013, ricorso n. 164/2013).

Esponde il ricorrente che il 29 novembre 2012 aveva impartito, alle ore 9,30, l’ordine di vendita dello strumento finanziario derivato denominato “Opzione Call W 15300, scadenza novembre 2012; precisa che tale ordine era stato trasmesso sul mercato IDEM, tramite il servizio

“Book Scalper”. L’ordine era stato conferito “al prezzo di 13 punti con una percentuale di scarto pari al 99% e di 400 punti sul mercato che quotava 15720 sull’indice MIB040; ciò confermava un evidente errore di immissione dell’ordine”.

Precisa il ricorrente che, per correggere l’errore, aveva subito chiamato l’operatore telefonico che aveva dimostrato poca conoscenza sui derivati ed anche sui sistemi di controllo; sottolinea che l’errore commesso era stato “causato dal mancato utilizzo dei sistemi di controllo”. Osserva il ricorrente che “c’era tutto il tempo tecnico e giuridico per intervenire presso le sedi operative, la Borsa Italiana e la controparte; tuttavia, aveva ricevuto una risposta negativa dall’operatore, che aveva addotto “motivazioni che non avevano alcun fondamento”.

Attesa la scarsa competenza dell’operatore telefonico, nonché “il mancato sistema di controllo e di filtri di sicurezza sul Book Scalper”, il ricorrente chiede il rimborso del danno economico subito, pari ad €692,50.

Replica la banca che le Istruzioni di Borsa Italiana prevedevano la possibilità di cancellare/rettificare proposte di negoziazione errate solo in caso in cui ricorressero determinate condizioni (accordo tra le parti e valore minimo di €12.500,00 della perdita derivante dall’errore); nella fattispecie in esame, tali presupposti non erano presenti.

Precisa, infine, la banca che si era comunque attivata immediatamente per annullare l’ordine del ricorrente, provvedendo a contattare la controparte; tuttavia, quest’ultima aveva rifiutato di eseguire l’annullamento dell’operazione.

Sottolinea, infine, la banca che “*Book Scalper*” era una delle funzionalità della piattaforma di trading *scalper* offerta dalla banca stessa che permetteva di fare operazioni sulle azioni che componevano il FTSE MIB e di monitorare costantemente l’informativa di mercato; sono, inoltre, sempre visibili le colonne indicanti il numero delle proposte, le quantità ed il prezzo degli ordini in acquisto (Ask/lettera) e in vendita (Bid/denaro), fino a cinque livelli.

Il Collegio, dalle concordi dichiarazioni delle parti, prende atto che il 29 novembre 2012, alle ore 9,30, il ricorrente ha inserito sul mercato IDEM un ordine di vendita relativo allo strumento finanziario derivato denominato “MIBO5W Call W 15300”, con scadenza 30 novembre 2012, con l’indicazione di un prezzo di vendita di 13 punti base, mentre il mercato quotava 15590. Accortosi dell’errore commesso, il ricorrente ha chiamato il numero verde della banca per chiedere l’annullamento dell’ordine impartito.

A tale riguardo, il Collegio prende, altresì, atto che la banca ha dichiarato che, nel caso in esame, “non ricorrevano le condizioni previste dal Regolamento e dalle Istruzioni di Borsa Italiana” per l’annullamento dell’ordine; la banca ha, poi, dichiarato che, in ottica di collaborazione, si era “immediatamente attivata al fine di inoltrare la richiesta di annullamento dell’ordine di vendita comunicata dal cliente; nello specifico, verificata l’impossibilità di Borsa Italiana di procedere all’annullamento d’ufficio dell’operazione, la banca aveva contattato la controparte di mercato che, a sua totale discrezionalità, aveva rifiutato di eseguire l’annullamento dell’operazione”.

Ciò premesso, il Collegio rammenta che l’art. 6.1.3 del “Regolamento dei Mercati Organizzati e Gestiti da Borsa Italiana S.p.A.” prevede, al comma 2, che “al fine di ridurre o rimuovere gli effetti di eventuali errori di immissione delle proposte, Borsa Italiana può disporre o effettuare uno o più tra i seguenti interventi: a) inserimento di operazioni di segno contrario a parziale o totale compensazione delle operazioni originarie; b) trasferimento di posizioni in strumenti finanziari tra gli operatori coinvolti; c) trasferimento di liquidità (*cash adjustment*) tra gli operatori coinvolti; d) rettifica dei prezzi delle operazioni concluse per effetto di errori; e) cancellazione di contratti nei mercati o nel servizio X-TRM; al fine di consentire la gestione nel servizio X-TRM dei contratti derivanti da errori di immissione, Borsa Italiana può rivelare agli operatori coinvolti l’identità delle controparti, relativamente ai mercati nei quali questa non sia visibile; i provvedimenti di cui ai precedenti commi 1, 2 e 3 sono di norma adottati qualora: a)

l'operatore che ha effettuato l'errore di immissione faccia tempestiva richiesta; b) il richiedente abbia commesso un errore materiale evidente; c) il richiedente subisca, in caso di liquidazione dei contratti conclusi in diretta conseguenza dell'errore, una perdita non inferiore a una soglia determinata nelle Istruzioni da Borsa Italiana”.

Riscontra, inoltre, il Collegio che l'art. IA.11.1.3 delle “Istruzioni al regolamento dei mercati Organizzati e Gestiti da Borsa Italiana S.p.A., prevede che: “Borsa Italiana può disporre o attuare uno o più degli interventi di cui all'articolo 6.1.3, comma 2, del Regolamento qualora siano soddisfatte, per le diverse tipologie di errori, le condizioni rispettivamente previste ai successivi commi 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8; in caso di errori commessi su uno stesso strumento a seguito dell'immissione di un'unica proposta di negoziazione o quotazione, attraverso la quale siano stati conclusi uno o più contratti, le condizioni di cui al comma 1 sono le seguenti: a) la richiesta di correzione degli errori deve essere effettuata con la massima tempestività; b) le operazioni oggetto di richiesta devono essere frutto di un errore evidente; c) le operazioni oggetto di richiesta devono avere prezzi superiori o inferiori ai livelli stabiliti per i singoli casi da Borsa Italiana mediante la determinazione di prezzi teorici (“di riferimento”) di cui all'articolo IA.11.1.4 e di soglie massime di scostamento oltre le quali i prezzi sono da considerare fuori dai livelli normali di mercato (“scostamenti massimi”) di cui all'articolo IA.11.1.5; d) l'ammontare di cui all'articolo 6.1.3, comma 4, lettera c), del Regolamento deve superare complessivamente 12.500 euro. Tale ammontare è pari a 5.000 euro per gli strumenti quotati sul mercato SEDEX”; il comma 5 prevede che “in caso di errori commessi su contratti di opzione su azioni e opzioni su indice negoziati sul mercato IDEM, ferme restando le condizioni di cui al comma 2, lettere a) e b), l'ammontare di cui al comma 2, lettera d) è ridotto a 5.000 euro, qualora i prezzi delle operazioni oggetto di richiesta siano superiori o inferiori ai livelli stabiliti per i singoli casi da Borsa Italiana mediante la determinazione dei prezzi teorici (“di riferimento”) di cui all'articolo IA.11.1.4 e delle soglie massime di scostamento di cui all'articolo IA.11.1.5, comma 11”.

Precisa, infine, il Collegio che l'art. IA.11.1.2 delle citate Istruzioni prevede che “l'applicazione di uno o più interventi correttivi di cui all'articolo 6.1.3, comma 2, del Regolamento può essere effettuata, per quanto di competenza, direttamente dalle parti o da Borsa Italiana, solo qualora sussista l'accordo delle parti”.

Rilevato, quindi, che, nella fattispecie in esame, non ricorrevano gli estremi per poter applicare la predetta procedura di correzione prevista da Borsa Italiana S.p.A., il Collegio, non riscontrando irregolarità nel comportamento della banca, conclude per l'inaccoglibilità del ricorso.

3.7.5. Operatività in marginazione

3.7.5.1. Trading on-line – Acquisto “in leva” di azioni – Attivazione dello stop loss automatico – Contestazione del cliente – Previsione contrattuale – Sottoscrizione e accettazione – Legittima operatività della banca

Qualora il cliente, in occasione dell'abilitazione dell'operatività in marginazione – avvenuta attraverso una procedura telematica – abbia dichiarato di aver letto e accettato le norme che prevedono e disciplinano i casi in cui interviene la chiusura automatica delle posizioni long aperte, deve considerarsi correttamente avvenuta l'attivazione dello stop loss automatico al verificarsi sul mercato del prezzo determinato in base al margine scelto dall'investitore (decisione del 16 ottobre 2013, ricorso n. 340/2013).

Esponde il ricorrente:

1. di aver acquistato “in marginazione”, in data 11 gennaio 2013, tramite il portale di *trading on-line*, 10.000 azioni “Mediaset” al prezzo di €1,922 per titolo;
2. che, alle ore 11,45 circa, il titolo, il cui prezzo era sceso ad €1,825, era stato sospeso per eccesso di ribasso;
3. che, a seguito della riammissione del titolo alle contrattazioni, la posizione in marginazione era stata chiusa a causa di un ordine di *stop loss*, eseguito automaticamente dalla banca.

Lamenta il ricorrente che il predetto ordine di *stop loss* impartito ed eseguito autonomamente ed automaticamente dalla banca, gli ha procurato una perdita pari ad €970,00 e che egli non avrebbe “avuto interesse a chiudere la posizione anche perché il titolo si riprendeva lentamente e chiudeva a €1,872”; chiede, pertanto, il risarcimento del danno subito.

Replica la banca, affermando:

- a. che il ricorrente, in data 11 gennaio 2013, alle ore 9.04, ha effettuato una operazione di acquisto “in leva” di 10.000 azioni “Mediaset” al prezzo di €1,922;
- b. che, “come esplicitato nelle “Norme Operative sulla Marginazione”, ad ogni posizione di acquisto di titoli aperta dal cliente impegnando soltanto una percentuale (cd. Margine) dell’intero prezzo dell’operazione (operatività in marginazione), [la banca] associa automaticamente un ordine “al meglio” (ordine *Stop Loss*) di chiusura della posizione. Tale ordine viene inviato al mercato nel caso in cui il prezzo del titolo che forma la posizione diminuisca rispetto a quello pagato per l’acquisto di una percentuale, preventivamente indicata al cliente, variabile in relazione a quella utilizzata per il calcolo del margine”;
- c. che, nel caso di specie, il prezzo di attivazione dell’ordine di *stop loss* [...] era pari ad € 1,8260 (considerato che il margine scelto dal cliente per l’apertura della posizione era pari al 10% e che il “delta *stop loss*” era pari al 5%, il predetto prezzo è il risultato del seguente calcolo: €1,922 (prezzo apertura posizione) – 5% = €1,8259 arrotondato ad €1,826, in relazione a *tick* minimo di negoziazione);
- d. che, nella data in questione, il titolo è stato sospeso dalle contrattazioni dalle ore 11.26 alle ore 11.47;
- e. che, a seguito della ripresa delle contrattazioni del titolo, “la condizione di attivazione dello *stop loss* automatico si è verificata alle ore 11:48:03, determinando la chiusura della posizione” alle ore 11:48:04, con esecuzione al prezzo di €1,8250;
- f. che “il meccanismo degli ordini automatici di *stop loss* è previsto dalle Norme Operative riferite all’operatività in marginazione espressamente accettate dal ricorrente in sede di attivazione del servizio” e che, nel caso di specie, “l’ordine di *stop loss* automatico si è attivato tempestivamente ed è stato eseguito ai corretti valori di mercato”.

Il Collegio – esaminata la documentazione agli atti – osserva che il ricorrente, in occasione della abilitazione dell’operatività in marginazione, avvenuta, su sua richiesta, attraverso una procedura telematica - ha dichiarato di aver “letto e accettato” le “Norme operative sulla Marginazione” che, all’art. 2.19, prevedono e disciplinano i casi in cui interviene la chiusura automatica delle posizioni *long* aperte.

Considerato che la banca ha agito nel rispetto delle predette norme operative, il Collegio ritiene priva di fondamento la domanda di risarcimento presentata dal ricorrente e, pertanto, dichiara il ricorso inaccoglibile.

3.7.5.2. Apertura posizione long su azioni – Tentativo di conversione da intraday ad overnight – Impossibilità di esecuzione – Mancata disponibilità di azioni marginabili overnight – Alto livello di conoscenza ed esperienza dell’investitore – Consapevolezza delle modalità operative in marginazione – Infondatezza della pretesa risarcitoria

Appare priva di fondamento l’affermazione del cliente - stante il suo livello di “alta” esperienza e conoscenza degli strumenti finanziari anche “ad alto grado speculativo” - circa il fatto che “non si sarebbe avventurato nell’acquisto massiccio di titoli azionari ove non avesse avuto la ragionevole certezza della possibilità di convertire una consistente parte della posizione intraday in overnight”, non potendo l’investitore stesso ignorare che la quantità di titoli disponibili per la conversione subisce variazioni nel corso della giornata borsistica; con la conseguente decisione di ritenere, sul punto, inaccoglibile il ricorso (decisione del 16 ottobre 2013, ricorso n. 395/2013).

Esponde il ricorrente:

1. di aver aperto, in data 15 maggio 2012, attraverso la piattaforma di *trading on-line* “T3” della banca, una posizione in marginazione *long intraday* relativa ad azioni “Mediolanum”, “con l’intenzione, ove lo avess[e] ritenuto opportuno, secondo l’andamento del titolo, di convertire la posizione da *intraday* in *overnight*”, predisponendo, a tal fine, la liquidità eventualmente necessaria per effettuare l’operazione;
2. di aver tentato, nella medesima data, di “convertire 50.000 azioni *long intraday* in *overnight*” ma che l’operazione era stata rifiutata;
3. di aver contattato, alle ore 19.30, l’Help Center della banca per chiedere chiarimenti in merito e di aver appreso dall’operatore che l’esito negativo dell’operazione di conversione era dovuto all’insufficiente liquidità predisposta;
4. di aver provveduto ad ovviare al suddetto problema vendendo altre azioni “sia pure in perdita ed a prezzi inferiori a quelli di chiusura della sessione ordinaria di borsa”;
5. di aver tentato, ancora con esito negativo, di effettuare l’operazione di conversione;
6. di aver nuovamente contattato l’operatore dell’Help Center il quale allora attribuiva ad un problema tecnico la causa del rifiuto dell’operazione da parte del sistema e suggeriva di “vendere le azioni [...] ed aprire una posizione *long overnight ex novo*” per un quantitativo di titoli pari a quello per il quale voleva effettuare la conversione;
7. di aver venduto le azioni in questione subendo delle perdite;
8. di aver tentato, quindi, di aprire una posizione *long overnight* “per il massimo delle azioni consentite dalla liquidità residua (quindi non più 50.000 ma circa 44.000)” scoprendo, tuttavia, che il numero massimo di azioni acquistabili nella siffatta modalità era di 10.000 titoli;
9. di aver rinunciato ad effettuare la predetta operazione “essendo vanificata la ratio dell’operazione di acquisto *ex novo* così come indicata dall’operatore”;
10. di aver verificato, in data 16 maggio 2012, come d’altronde aveva già fatto il giorno precedente prima di aprire la posizione sul titolo “Mediolanum”, la lista dei titoli disponibili in *overnight* presente sulla piattaforma “T3” e di essersi accorto solo in tale occasione che “a seguito della permanenza del puntatore del mouse sui rettangoli verdi rappresentativi della disponibilità si [apriva] un minuscolo *pop up* che indicava il numero dei titoli disponibili in *overnight*”, apprendendo che “la disponibilità *long overnight* dei titoli Mediolanum era di sole 13.042 azioni per un controvalore di soli €35.000,00, a fronte di un rettangolo verde che occupava quasi tutto lo spazio disponibile”;

11. di aver compreso, di conseguenza, che l'esito negativo delle operazioni di conversione era stato determinato dalla "mancanza di titoli Mediolanum nella disponibilità della banca per un quantitativo superiore a 13.042".

Lamenta il ricorrente di essere stato indotto in errore dall'indicatore ("rettangolo verde che occupava quasi tutto lo spazio disponibile") presente sulla piattaforma "T3", che rappresentava graficamente una quantità di titoli "Mediolanum" disponibili *overnight* molto maggiore rispetto alla reale quantità disponibile; lamenta che "il sistema di indicazione di titoli disponibili *overnight* è gravemente insufficiente ed ingannevole e che non [si sarebbe] avventurato nell'acquisto massiccio di titoli Mediolanum ove non [avesse avuto] la ragionevole certezza della possibilità di convertire una consistente parte della posizione *intraday* in *overnight*"; lamenta, infine, "che il comportamento negligente [...] dell'operatore dell'Help Center [lo] ha indotto a liquidare "in qualunque modo" la posizione *long intraday* al fine di riaprire una corrispondente posizione *long overnight*, operazione che di fatto non è stato possibile effettuare".

Chiede il ricorrente la somma di € 10.447,78 "quale perdita per operazioni di *trading* effettuate il giorno 15 maggio 2012 sul titolo "Mediolanum" nonché la somma di € 257,84 corrispondente alla penale versata alla banca per la vendita automatica di 20.000 titoli "Mediolanum" che non era riuscito a liquidare prima delle ore 20:15.

Replica la banca, affermando che:

- a. "come riportato nella "Guida alla marginazione *intraday* T3" presente sul sito, le posizioni marginate, proprio perché *intraday*, devono essere obbligatoriamente chiuse dal cliente al termine della giornata borsistica"
- b. "per i titoli del mercato MTA che partecipano alla fase di *trading afterhours*, come il titolo Mediolanum, l'operatività marginata è estesa fino alle ore 20:15; entro tale orario dunque i clienti devono chiudere la posizione o trasformarla in *overnight*";
- c. "alle 19:30 del 15 maggio 2012, al [ricorrente] si presentavano due possibilità di operare sulla posizione *long intraday* di 50.000 titoli Mediolanum: chiusura delle posizione entro le 20:15; trasformazione (nei limiti delle quantità disponibili) della posizione *long intraday* in *long overnight* tramite la funzione *carry*", optando per la seconda;
- d. "la verifica sulla quantità dei titoli disponibili per operatività *long/short* è un controllo che spetta in generale al cliente e nella fattispecie al [ricorrente] che in completa autonomia ha deciso la propria strategia di investimento";
- e. "pertanto, non può essere ritenuta rilevante e quindi oggetto di valutazione, l'affermazione fatta dal [ricorrente] in sede di reclamo e riportata nel ricorso, in base alla quale non avrebbe effettuato un acquisto di titoli Mediolanum, qualora «non avesse avuto la ragionevole certezza della possibilità di convertire una consistente parte della posizione *intraday* in *overnight*»; "infatti, proprio per la ratio della operatività stessa, è evidente che, nel corso di una giornata borsistica l'eventuale quantitativo disponibile di azioni marginabili *overnight* può subire delle variazioni, anche significative e quindi tale quantitativo, al momento della trasformazione della posizione da *intraday* a *overnight* può risultare essere differente rispetto al momento dell'apertura della posizione *long intraday*";
- f. "per quanto sopra indicato ne deriva che al momento dell'apertura della posizione *long intraday* di 50.000 titoli Mediolanum il [ricorrente] non poteva avere la certezza di trasformare la posizione in *overnight* indipendentemente dalla quantità di titoli disponibili ad apertura delle contrattazioni; a maggior ragione, la stessa certezza non poteva esserci alle ore 19.30, considerato che mancavano solo 45 minuti al termine previsto (ore 20:15) per la chiusura della posizione o trasformazione in *overnight*";
- g. di conseguenza, "il [ricorrente], al momento dell'apertura della posizione *long intraday* di 50.000 titoli Mediolanum si è assunto in piena autonomia il relativo rischio insito nella

stessa operatività, rischio che pertanto non può essere preso in carico dall'istituto anche in considerazione del fatto che la mancata trasformazione della posizione non è stata causata da un'anomalia tecnica del sistema”;

- h. “in base alle risposte fornite dal [ricorrente] al questionario MIFID, è stato attribuito un profilo “completo” e un'esperienza e conoscenza “alta”; è proprio in relazione al profilo MIFID del [ricorrente] ed al grado di conoscenza finanziaria che risultano poco indicative le considerazioni addotte dallo stesso in merito alle difficoltà ad interpretare il grafico utilizzato per rappresentare la disponibilità dei titoli per operazioni *long overnight*”;
- i. “nel paniere dei titoli *overnight* infatti è presente un grafico a barre che indica i titoli disponibili rispetto ad un intero valore che ovviamente varia per ogni strumento”. “Per conoscere la quantità disponibile è sufficiente posizionarsi sulla barra del grafico e rilevare l'informazione”;
- j. “tuttavia, in base alle osservazioni inoltrate dal [ricorrente] circa i colloqui telefonici intercorso con il Servizio Clienti, dalle analisi effettuate si riscontra che l'assistenza fornita non corrisponde ai livelli di servizio che la banca intende offrire ai suoi clienti”;
- k. “a fronte di quanto sopra e limitatamente al solo aspetto dell'assistenza fornita, l'istituto (in data 18 luglio 2012 con data valuta 15 maggio 2012) ha già provveduto al riaccredito dell'importo di €257,84 come rimborso della penale relativa alla vendita forzata di 20.000 azioni Mediolanum ritenendo che il [ricorrente] non abbia potuto chiudere tempestivamente e totalmente la posizione in essere perché impegnato telefonicamente con il Servizio Clienti [della banca] e che, in data 10 giugno 2013, a chiusura della vertenza stessa, ha proposto al [ricorrente] una transazione per un importo di €2.000,00 dallo stesso non accettata”.

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

- dall'esame del questionario MIFID del ricorrente, emerge il profilo di un investitore esperto con “alta” esperienza e conoscenza degli strumenti finanziari anche “ad alto grado speculativo”;
- il grafico, contestato dal ricorrente, che indica la quantità di titoli disponibili alla conversione in *overnight* non risulta essere fuorviante per la clientela posto che la banca ha adottato un sistema, ormai adoperato in numerose applicazioni, per cui il numero esatto dei titoli convertibili appare posizionando il puntatore del *mouse* sulla barra del grafico in questione, rendendo il dato immediatamente verificabile dall'utente;
- non appare decisivo, ai fini del giudizio, quanto affermato dal ricorrente sulla circostanza per cui egli “non [si sarebbe] avventurato nell'acquisto massiccio di titoli Mediolanum ove non [avesse] avuto la ragionevole certezza della possibilità di convertire una consistente parte della posizione *intraday* in *overnight*”; considerato, infatti, il suo livello di esperienza e conoscenza in materia finanziaria, il ricorrente non può ignorare che la quantità di titoli disponibili per la conversione subisce variazioni nel corso della giornata borsistica per cui risulta un argomento poco convincente che egli abbia impostato la propria strategia di investimento, nella giornata del 15 maggio 2012, basandosi su dati soggetti a mutamenti nel corso della giornata;
- la banca ha ammesso che il servizio offerto dall'operatore del Servizio Clienti, in occasione dei contatti telefonici con il ricorrente intercorsi in data 15 maggio 2012, non è risultato adeguato agli standard di professionalità a cui gli intermediari del settore devono attenersi; a risarcimento del danno subito dal ricorrente in ragione della condotta del predetto operatore la banca ha rimborsato al ricorrente la somma di €257,84, corrispondente alla penale che questi ha dovuto versare in conseguenza della vendita forzata di 20.000 azioni Mediolanum, e “a chiusura della vertenza stessa, ha proposto al [cliente] una transazione per un importo di €2.000,00”;

Considerato quanto sopra, il Collegio non rileva, nella vicenda di cui è caso, ulteriori responsabilità a carico della banca oltre a quelle riconosciute dall'intermediario stesso e citate in narrativa; a tal riguardo considera congrua la somma offerta dalla banca a titolo di risarcimento del danno subito dal cliente 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 a comprova – a versare al ricorrente la somma, determinata in via equitativa, di € 2.000,00.

3.7.5.3. Vendita azioni in marginazione – Inserimento di ordine di take profit – Esecuzione dell'ordine in più tranches – Prezzo finale soggetto a variazione – Corretta informativa nella documentazione contrattuale e nell'help del sito della banca – Opponibilità al cliente dell'operatività

Risulta legittimo il comportamento della banca nell'esecuzione di un ordine di take profit qualora, sia la documentazione contrattuale fornita al cliente, sia l'area help del sito dell'intermediario, forniscano entrambi precisazioni circa l'utilizzo degli ordini automatici (a cui appartiene l'ordine "take profit"), contenendo rispettivamente l'avvertimento che, tra l'immissione dell'ordine di take profit e la sua esecuzione, il prezzo di esecuzione può variare e che il prezzo finale potrebbe essere diverso da quello della condizione inserita; pertanto, un ordine di vendita su titoli azionari, eseguito in più tranches a seguito dell'inserimento di un take profit, può risultare eseguito ad un prezzo diverso da quello della condizione impostata dal cliente, stante l'intervallo di tempo trascorso tra il verificarsi della condizione sul mercato e l'esecuzione del corrispondente ordine (decisione del 18 dicembre 2013, ricorso n. 636/2013).

3.7.5.4. Vendita azioni in marginazione – Inserimento di ordine di take profit – Esecuzione dell'ordine in più tranches – Intervallo di tempo di esecuzione pari a cinque secondi – Congruità del tempo richiesto

In caso di vendita in marginazione di titoli azionari, appare in linea con gli standard tipici del settore il tempo trascorso (circa 5 secondi) tra il verificarsi della condizione di prezzo impostata dal cliente in un ordine di take profit e l'esecuzione dell'ordine stesso (decisione del 18 dicembre 2013, ricorso n. 636/2013).

Esponde il ricorrente:

1. di aver inserito sul portale di *trading on-line* della banca - in data 9 gennaio 2013, alle ore 17:35:36 – “un ordine di acquisto condizionato «a mercato» *Take Profit* di 150.000 azioni sul titolo Telecom Italia-TIT al prezzo di €0,7470”;
2. che “la predetta condizione si è verificata alle ore 9:16:58 [del 10 gennaio 2013][...] mentre l'ordine di acquisto «a mercato» è stato immesso dall'Istituto solo alle 9:17:02”;
3. che “dal verificarsi della condizione all'immissione dell'ordine di acquisto «a mercato» sono state scambiate 345.000 azioni al prezzo impostato”;
4. che “il ritardato inserimento dell'ordine «a mercato» ha generato un maggior esborso di € 300,00 scaturente dalla differenza tra il prezzo di acquisto condizionato impostato ed il prezzo di esecuzione applicato, per come si evince dal seguente schema riepilogativo: 150.000 azioni * €0,7470 = 112.050 + €19,00 commissioni bancarie [rispetto a] 150.000 azioni * €0,7490 = 112.350 + €19,00 commissioni bancarie”;

5. di aver presentato reclamo alla banca in data 10 gennaio 2013;
6. che, in risposta al reclamo, la banca “mediante una interpretazione arbitraria e non condivisibile degli ordini con parametro «a mercato», [ha concluso] asserendo che non vi sarebbero state irregolarità”;
7. di aver richiesto alla banca, a seguito della predetta risposta, “il grafico dettagliato del titolo Telecom Italia-TIT relativo alla giornata del 10 gennaio 2013 [...]”;
8. di essere stato costretto, “a causa del comportamento negligente dell’Istituto, che non evadeva la suddetta legittima richiesta”, a ricercare la predetta documentazione presso la Borsa Italiana S.p.A., ottenendola ad un prezzo pari ad €121,00.

Lamentando il comportamento tenuto dalla banca in data 10 gennaio 2013, considerato “contrario ai principi di trasparenza e correttezza”, il ricorrente chiede “il rimborso della somma di € 300,00, oltre ad interessi legali dal fatto al soddisfo” nonché “il rimborso dell’importo di € 121,00, sostenuto per ottenere il grafico dettagliato del titolo Telecom Italia-TIT relativo alla giornata del 10 gennaio 2013 [...]”.

Replica la banca, affermando:

- a. che il ricorrente - in data 9 gennaio 2013, alle ore 16:58:24 - ha inserito, mediante la piattaforma di *trading on-line* della banca, un ordine di vendita in marginazione di n. 150.000 azioni Telecom Italia, che ha generato l’apertura di una posizione *short* sul predetto titolo;
- b. che il suddetto ordine è stato eseguito, nella medesima data, alle ore 16:59:35;
- c. che - sempre in data 9 gennaio 2013, alle ore 20:14:35 - è stato inserito dal ricorrente “un ordine cd. *take profit* cioè un ordine di chiusura della posizione tramite l’attivazione di un ordine automatico di acquisto al raggiungimento, sul mercato di riferimento, di un valore di prezzo [minore o uguale ad €0,747] pari a quello impostato dal cliente quale condizione dell’ordine stesso”;
- d. che la condizione di prezzo impostata dal ricorrente (minore o uguale ad €0,747) “si è verificata alle ore 9:16:58 del giorno 10 gennaio 2013 [...]”;
- e. che l’ordine inserito dal ricorrente è stato eseguito - nella medesima data, alle ore 9:17:02 - “con risultato positivo, in più *tranches* al prezzo medio di €0,748859 [...]”;
- f. che l’intervallo di tempo trascorso tra il verificarsi della condizione sul mercato e l’esecuzione del corrispondente ordine (5 secondi) “risulta in linea con le tempistiche tecniche previste per tale operazione”;
- g. che il parametro “a mercato” impostato dal ricorrente “comporta l’esecuzione dell’ordine incrociando le quantità via via presenti in «lettera» (trattandosi di ordine di acquisto) sul *book* di negoziazione del mercato di riferimento, fino a soddisfare tutto il quantitativo impostato”;
- h. che “il meccanismo appena esposto implica, tuttavia, che il prezzo finale di esecuzione possa essere anche significativamente diverso da quello della condizione impostata; l’esecuzione di uno scambio sul mercato che soddisfi il prezzo della condizione impostata, infatti, costituisce solo il presupposto per l’attivazione dell’ordine e l’invio dello stesso al mercato di riferimento, la cui esecuzione avviene («a mercato») esclusivamente sulla base dei prezzi presenti sul mercato stesso”;
- i. che “tali indicazioni sono dettagliate sul sito [della banca] (area *Help*) e sul sito di Borsa Italiana [...]”
- j. che, “dalle verifiche effettuate sui prezzi estratti da Bloomberg in merito al valore di esecuzione del *take profit* oggetto di contestazione, [...] il miglior prezzo «lettera» presente sul mercato di riferimento alle ore 9:17:03 (effettivo orario di esecuzione) era pari ad € 0,7485 coerentemente con le *tranches* di esecuzione [della compravendita in questione]”;

“viceversa, il miglior prezzo lettera rilevato sul mercato alle ore 9:16:58 era pari ad € 0,7495. Pertanto, qualora l’ordine di *take profit* fosse stato eseguito contestualmente al verificarsi della condizione il prezzo di esecuzione sarebbe risultato più sfavorevole al cliente (perché più alto) rispetto al prezzo dell’effettiva chiusura della posizione [prezzo medio €0,748859]”.

La banca, inoltre, si oppone alla domanda di rimborso formulata dal ricorrente con riferimento all’importo corrisposto per ottenere la documentazione relativa all’andamento del titolo di cui è caso nella data del 10 gennaio 2013, posto che quest’ultimo ha richiesto i predetti documenti a Borsa Italiana in data 27 giugno 2013, cioè “dopo solo un giorno dalla richiesta rivolta alla [banca]”.

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

- il tempo trascorso (circa 5 secondi) tra il verificarsi della condizione di prezzo e l’esecuzione dell’ordine cd. “*take profit*” appare in linea con gli *standard* tipici del settore; comunque, eventuali ritardi nell’esecuzione di ordini regolarmente immessi sul mercato non possono essere ricondotti a responsabilità della banca;
- la banca - nel fornire, in occasione della replica al reclamo del ricorrente, chiarimenti in merito alle modalità con cui è stato eseguito l’ordine “a mercato” oggetto di contestazione – non ha fornito una “interpretazione arbitraria” della vicenda, ma ha descritto in modo corretto le modalità di esecuzione sul mercato delle operazioni della specie;
- le caratteristiche degli ordini cd. “*take profit*” sono descritte nel dettaglio nell’area *Help* del sito della banca;
- sia il documento “Norme operative sulla marginazione”, che disciplina il servizio in questione fornito dalla banca, sia la pagina “Dettagli operativi” dell’area *Help* del sito della banca, fornendo entrambi precisazioni circa l’utilizzo degli ordini automatici (a cui appartiene l’ordine “*take profit*”), contengono rispettivamente l’avvertimento che “tra l’immissione dell’ordine e la sua esecuzione il prezzo può variare [...]” e che “[la banca] garantisce le certezze dell’eseguito, ma il prezzo potrebbe essere diverso da quello della condizione inserita”.

Considerato quanto sopra, il Collegio non rileva irregolarità attribuibili alla banca con riferimento ai fatti oggetto di ricorso.

Il Collegio, infine, ritiene infondata la domanda di rimborso della somma di € 121,00, versata dal ricorrente per ottenere “il grafico dettagliato del titolo Telecom Italia-TIT relativo alla giornata del 10 gennaio 2013 [...]”, atteso che non risulta, dalla documentazione agli atti, alcun obbligo della banca di fornire alla clientela documentazione in possesso di terzi.

Il Collegio dichiara, pertanto, il ricorso inaccoglibile.

3.7.6. Esercizio opzioni

3.7.6.1. Trading on-line – Mercato Idem – Compravendita opzioni put e call – Addebito commissioni – Documentazione contrattuale - Difetto di trasparenza – Induzione in errore del cliente – Condizionamento delle scelte di investimento – Risarcimento del danno

Qualora nella documentazione contrattuale risulti un difetto di trasparenza nella redazione delle commissioni tale da configurare una violazione degli obblighi informativi posti a carico degli intermediari finanziari, la banca è tenuta a risarcire il danno derivante al cliente per essere stato

indotto in errore e per essere stato influenzato nelle scelte di investimento effettuate che - qualora fosse stato edotto dell'importo che avrebbe pagato a titolo di commissione per ogni operazione compiuta - verosimilmente sarebbero state diverse (decisione del 16 ottobre 2013, ricorso n. 569/2013).

Espone il ricorrente:

4. di aver sottoscritto con la banca, in data 29 aprile 2013, la “integrazione contrattuale avente ad oggetto i servizi di ricezione e trasmissione ordini, esecuzione ordini dei clienti anche mediante negoziazione per conto proprio di prodotti finanziari derivati”;
5. di aver acquistato telematicamente sul mercato IDEM, in data 8 maggio 2013, 50 call e 100 put, “rivendendoli e successivamente ricomprandoli con *strike* a scadenze diverse [...]”
6. di aver controllato, verso la fine del mese di maggio, le rendicontazioni relative alle predette operazione e di aver appreso che, a partire dall’8 maggio 2013, la banca gli aveva addebitato, a titolo di commissioni, “non €3,95 per contratto per 1 lotto da 50 o 100 pezzi ma addirittura €3,95 per singola call o put”.

Lamenta il ricorrente che la banca ha violato quanto disciplinato nelle condizioni contrattuali le quali prevedono l’applicazione da parte dell’intermediario di una commissione (pari ad €6,95 e successivamente, raggiunta la soglia di €500,00 di commissioni versate, ad €3,95) “per lotto e non per singola opzione” oggetto di operazioni finanziarie; chiede, dunque, la restituzione della somma di € 2.428,5 corrispondente alle commissioni pagate per le operazioni effettuate a far data dall’8 maggio 2013.

Replica la banca, affermando:

- d. che nella “integrazione contrattuale avente ad oggetto i servizi di ricezione e trasmissione ordini, esecuzione ordini dei clienti anche mediante negoziazione per conto proprio di prodotti finanziari derivati”, sottoscritta dal ricorrente, è chiaramente riportato che le “commissioni Opzioni FTSE MIB” ammontano ad “€6,95 a lotto” ed “€3,95 a lotto [...] al raggiungimento della soglia di € 500,00 di commissioni generate nel mese per il mercato IDEM e EUREX [...]”;
- e. che la parola “lotto” utilizzata nel suddetto contratto “si riferisce tecnicamente al cd. lotto di negoziazione, ossia alla quantità di azioni sottostanti controllata da un singolo contratto di opzione”, così definito anche sul sito di Borsa Italiana;
- f. che, “sulla base di quanto indicato nel contratto e nella descrizione sopra riportata: 1) la definizione di “lotto”, facendo riferimento al singolo contratto di opzione, non può in alcun modo ricondursi all’insieme di contratti acquistati o venduti mediante la disposizione di un unico ordine di borsa, così come erroneamente interpretato dal cliente (anche perché, se così fosse stato, sarebbe indicato il prezzo commissionale “per ordine eseguito”); 2) va da sé che l’acquisto o la vendita di più “lotti”, ossia più contratti di opzione aventi ciascuno un “lotto di negoziazione sottostante, comporta l’addebito della commissione fissa (€ 6,95 o 3,95), moltiplicata per il numero di “lotti” (contratti di opzione) negoziati, e ciò a prescindere dalla sua esecuzione in una o più transazioni”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che nella “integrazione contrattuale” sottoscritta dal ricorrente, ed in particolare nella parte relativa alla disciplina delle commissioni dovute all’intermediario in caso di operazioni su opzioni, non risulta riportata la definizione “lotto di negoziazione” né chiarimenti su cosa l’intermediario intenda per “lotto”, con riferimento all’applicazione delle commissioni; tale omissione può determinare dubbi o indurre in errore la clientela circa l’ammontare esatto delle commissioni dovute in caso di operazioni sui suddetti derivati, effetti questi che possono riverberarsi sulle scelte di investimento da questa effettuate.

Considerato quanto sopra, il Collegio, con riferimento al caso in esame, riscontra un difetto di trasparenza da parte della banca convenuta nella redazione della disciplina contrattuale delle commissioni tale da configurare una violazione degli obblighi informativi che il Legislatore ha posto a carico degli intermediari finanziari (v. art. 32 Regolamento Intermediari); ritiene, infatti, che l'attuale enunciazione delle predette condizioni contrattuali abbia indotto il ricorrente in errore e che lo abbia influenzato nelle scelte di investimento effettuate, le quali, se il ricorrente fosse stato reso edotto dell'importo che avrebbe pagato a titolo di commissioni per ogni operazione compiuta, verosimilmente sarebbero state diverse.

Ciò detto, il Collegio, pur ritenendo che il ricorrente abbia subito un danno a causa della banca, non considera congrua nel *quantum* la richiesta formulata dal ricorrente, che, in assenza di qualsiasi elemento probatorio a sostegno, non può, in ogni caso, ragguagliarsi al totale delle commissioni corrisposte per le operazioni compiute a partire dalla data dell'8 maggio 2013; ritiene, dunque, di quantificare il predetto danno attraverso una valutazione di tipo equitativo e dichiara la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a versare al ricorrente la somma, come sopra determinata, di €1.000,00.

3.8. Negoziazione azioni della banca

3.8.1. Execution policy – Pubblicazione sul sito internet della banca – Presupposti e condizioni di validità – Carenza – Inopponibilità al cliente

Non è opponibile all'investitore il documento di "Execution Policy" che, per descrivere le modalità di esecuzione degli ordini relativi a titoli azionari emessi dalla banca, rimandi al "Regolamento Mercato Azioni" pubblicato sul sito internet della banca stessa, qualora non risultino soddisfatti le condizioni e i presupposti stabiliti dal Regolamento Intermediari – in particolare, che il cliente abbia un proprio indirizzo e-mail, che il documento di "Policy" sia stato comunicato elettronicamente al cliente stesso, che sia provato che quest'ultimo possa avere un accesso regolare a internet e che sia indicato il punto del sito in cui si può avere accesso all'informazione specifica – dovendosi, in tal caso, ritenere che l'informativa fornita dalla banca risulta effettuata in modo scarsamente trasparente e chiaro, non essendo stato messo il cliente nella condizione di comprendere in pieno le caratteristiche delle azioni acquistate (decisione del 29 maggio 2013, ricorso n. 1120/2012).

3.8.2. Azioni proprie della banca - Regolamento del mercato – Pubblicazione sul sito della banca – Carente descrizione dell'operatività – Inopponibilità al cliente

Non può considerarsi correttamente informato l'investitore che, acquistate azioni emesse dalla banca, non sia stato posto nella condizione di comprendere in pieno le difficoltà di smobilizzo di tali titoli, essendo stato pubblicato sul sito internet della banca il "Regolamento Mercato Azioni" che non indica il fatto che l'esecuzione degli ordini avviene rispettando l'ordine cronologico di inserimento della proposta; pertanto, non può considerarsi ammissibile l'argomentazione della banca in merito alla presunta tardività di inserimento dell'ordine di vendita da parte dell'investitore, non contenendo, tra l'altro, il predetto Regolamento alcun riferimento alla

difficoltà di liquidazione dei titoli azionari in questione (decisione del 29 maggio 2013, ricorso n. 1120/2012).

Lamenta il ricorrente che il 20 aprile 2012 aveva impartito l'ordine di vendita di 5.000 azioni "Banca Marche" al prezzo limite di €0,90 e che tale ordine era rimasto inevaso; chiede l'intervento dell'Ombudsman Giurì Bancario affinché possa essere rimborsato del danno subito, considerando anche che non era stato informato della mancata esecuzione dell'ordine.

Replica la banca che l'ordine in questione era rimasto ineseguito per mancanza di proposte di acquisto al prezzo stabilito dal ricorrente; precisa di aver provveduto ad informare il ricorrente delle modalità di esecuzione degli ordini su "strumenti finanziari emessi da Banca Marche" tramite la consegna del documento di "Execution Policy".

Sottolinea, poi, la banca che l'ordine di vendita del ricorrente era risultato "tardivo" in quanto inserito in un momento successivo a quello dell'ultimo ordine di vendita eseguibile in base all'ammontare delle richieste di acquisto.

Il Collegio, dalla documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che venerdì 20 aprile 2012, alle ore 11,39, il ricorrente ha impartito l'ordine di vendita di n. 5.000 azioni "Banca delle Marche", al prezzo limite di 0,90; come risulta dal *book* di negoziazione delle proposte di vendita/acquisto all'asta del lunedì 23 aprile 2012 - inviato dalla banca - risulta che sono state eseguite soltanto n. 68 proposte di vendita su n. 184 presentate nell'asta "a chiamata" del 23 aprile 2012; risulta, inoltre, che l'ultima proposta di vendita andata a buon fine era stata inserita alle ore 9,08 del 20 aprile 2012.

Rileva, poi, il Collegio che il 10 aprile 2008 il ricorrente ha sottoscritto il documento "Strategia d'esecuzione degli ordini (*Execution Policy*)", al cui paragrafo "strumenti finanziari emessi da Banca Marche", è riportato che, per le azioni, "l'esecuzione di ordini avviene attraverso Banca Marche che opera in qualità di internalizzatore sistematico secondo regole puntualmente definite e consultabili presso le filiali e sul sito www.bancamarche.it".

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva, innanzitutto, che il predetto rinvio al sito della banca deve avvenire nel rispetto di quanto disposto dall'art. 36 del Regolamento Intermediari, adottato dalla Consob con Delibera n. 16190/2007; tale articolo, rubricato "Informazioni su supporto duraturo e mediante sito Internet", dispone quanto segue: "quando, ai sensi degli articoli 29, 30, 31, 32, 34 e 46, comma 3, gli intermediari forniscono informazioni ad un cliente tramite un sito Internet e tali informazioni non sono indirizzate personalmente al cliente, devono ricorrere le condizioni seguenti: a) l'utilizzo del sito *Internet* risulta appropriato per il contesto in cui si svolge o si svolgerà il rapporto tra l'intermediario e il cliente; b) il cliente acconsente espressamente alla fornitura delle informazioni in tale forma; c) al cliente è comunicato elettronicamente l'indirizzo del sito *Internet* e il punto del sito in cui si può avere accesso all'informazione; d) le informazioni sono aggiornate; e) le informazioni sono continuamente accessibili tramite tale sito per tutto il periodo di tempo in cui, ragionevolmente, il cliente può avere necessità di acquisirle; ai fini del presente articolo, la fornitura di informazioni tramite comunicazioni elettroniche viene considerata come appropriata per il contesto in cui il rapporto tra l'intermediario e il cliente si svolge o si svolgerà se vi è la prova che il cliente può avere accesso regolare a *Internet*. La fornitura da parte del cliente di un indirizzo *e-mail* ai fini di tale rapporto può essere considerata come un elemento di prova".

Osserva, in merito, il Collegio che, dalla documentazione agli atti, non risulta che il ricorrente abbia fornito alla banca un suo indirizzo *e-mail*, né tantomeno che l'informazione circa la strategia di esecuzione degli ordini sia stata comunicata elettronicamente al ricorrente stesso; infine, non risulta nemmeno documentata "la prova che il cliente può avere accesso regolare a *Internet*". Osserva, poi, che, nel documento "Execution Policy" sottoscritto dal ricorrente, non è indicato "il punto del sito in cui si può avere accesso all'informazione".

Inoltre, dalla lettura del “Regolamento Mercato Azioni Banca Marche”, il Collegio riscontra che non risulta indicato che l’esecuzione degli ordini avviene rispettando l’ordine cronologico di inserimento della proposta; di conseguenza, non è opponibile al ricorrente l’argomentazione della banca in merito alla presunta tardività di inserimento dell’ordine di vendita in questione. Infine, né nel documento di “*Execution Policy*”, né nel predetto “Regolamento”, è contenuto un riferimento alla difficoltà di liquidazione dello strumento finanziario in oggetto.

Pertanto, in considerazione della scarsa trasparenza e chiarezza dell’informativa fornita dalla banca, il Collegio - ritenendo che il ricorrente non sia stato effettivamente posto nella condizione di comprendere in pieno le caratteristiche delle azioni in esame per quanto riguarda, in particolare, l’eventualità della loro dismissione - non reputa opponibile al ricorrente stesso quanto previsto nel documento di “*Execution Policy*” e, quindi, le conseguenti difficoltà di liquidazione delle azioni in argomento.

Di conseguenza, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente la somma corrispondente a quanto quest’ultimo avrebbe ricavato se la vendita delle azioni in discorso fosse andata a buon fine il 23 aprile 2012 (€4.500,00), oltre agli interessi legali maturati su tale importo dalla predetta data fino a quella dell’effettivo pagamento, dietro retrocessione da parte del ricorrente alla banca dei titoli in contestazione.

3.8.3. Vendita azioni emesse dalla banca – Difficoltà di smobilizzo – Azioni non quotate – Mercato interno della banca – Previsione contrattuale – Presa visione da parte del cliente – Legittimità del comportamento della banca

E’ opponibile al cliente la modalità di funzionamento del mercato interno della banca (MIAB) nel cui ambito vengono negoziate le azioni di emissione dello stesso intermediario, stante che il ricorrente, in occasione della sottoscrizione dei titoli, ha dichiarato di essere stato adeguatamente informato e di aver maturato una piena consapevolezza in merito al fatto che l’investimento in azioni della banca presenta gli elementi di rischio tipici di un investimento in azioni non quotate in un mercato regolamentato, potendo ciò comportare per l’investitore limitazioni allo smobilizzo entro un lasso di tempo ragionevole ed a condizioni di prezzo significative (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 339/2013).

Lamenta il ricorrente (titolare di n. 850 azioni della banca) di non riuscire a vendere i predetti titoli, pur avendo impartito i relativi ordini all’intermediario in tre diverse occasioni (21 agosto 2012, 19 ottobre 2012 e 9 aprile 2013); chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca, affermando:

1. di condividere “con i propri soci e clienti le attuali difficoltà congiunturali e, al fine di andare incontro alle richieste provenienti dalla compagine sociale, a decorrere dallo scorso anno, ha attivato il M.I.A.B. (Mercato Interno Azioni Banca), quale strumento utile ad agevolare lo scambio tra i soci delle interessenze azionarie”;
2. che “il suddetto mercato, mutuando nella regolamentazione la medesima operatività della Borsa Italiana, garantisce trasparenza ed equità di trattamento per tutti i soci che volessero impartire ordini di acquisto e/o vendita”.

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

- il ricorrente è entrato in possesso delle azioni della banca tramite la sottoscrizione di un quantitativo pari a n. 350 azioni, avvenuta in data 11 luglio 2011, e l’acquisto da altro socio di n. 500 azioni, avvenuto in data 1° febbraio 2012;
- il ricorrente, in occasione della sottoscrizione dei titoli nel luglio 2011, ha siglato un modulo attestando, con tale atto, “di essere stato adeguatamente informato e di aver maturato una piena consapevolezza in merito [al fatto che] l’investimento in azioni della [banca] presenta gli elementi di rischio tipici di un investimento in azioni non quotate in un mercato regolamentato, in quanto può comportare per l’investitore limitazioni allo smobilizzo entro un lasso di tempo ragionevole ed a condizioni di prezzo significative”;
- le difficoltà riscontrate dal ricorrente nel vendere le azioni della banca hanno causa nel non essersi verificate, sul mercato M.I.A.B., le condizioni affinché l’operazione potesse concludersi positivamente: con riferimento ai tentativi effettuati in data 21 agosto e 19 ottobre 2012, gli ordini impartiti non sono stati eseguiti in quanto “cronologicamente tardivi” rispetto ad altri ordini, con lo stesso limite di prezzo, inseriti precedentemente; per quanto riguarda, invece, l’ordine impartito in data 9 aprile 2013, “la richiesta non poteva essere accolta in quanto, ai sensi dell’art. 12 del regolamento del M.I.A.B., il mercato è sospeso nel periodo antecedente l’assemblea ordinaria dei soci”, che, nell’anno 2013, si è tenuta in data 27 aprile.

Non riscontrandosi, dunque, responsabilità della banca per i fatti contestati dal ricorrente, il Collegio dichiara il ricorso inaccoglibile.

4. RISARCIMENTO DEL DANNO

4.1. Requisiti del danno

4.1.1. *Deposito titoli cointestato – Firma disgiunta – Richiesta trasferimento titoli di un cointestatario – Diniego della banca – Revoca dell’operatività disgiunta – Ripristino – Vendita titoli da parte dell’altro cointestatario – Accredito del controvalore su conto corrente cointestato – Assenza di danno*

Atteso che la banca non può negare alla cointestataria di un deposito titoli a firme disgiunte di trasferire gli strumenti finanziari ivi giacenti su un altro dossier titoli a lei unicamente intestato, l’Ombudsman Giurì Bancario, tenuto conto che all’altro cointestatario non è stata, invece, negata la vendita dei titoli stessi, è tenuto a verificare i danni riportati dalla ricorrente; emerso, dalla documentazione agli atti, che il controvalore riveniente dalla predetta vendita è stato accreditato su un conto corrente cointestato agli stessi titolari del deposito titoli, il ricorso deve essere dichiarato inaccoglibile, non essendo derivato alla ricorrente alcun pregiudizio economicamente rilevante (decisione del 24 luglio 2013, ricorso n. 266/2013).

Esponde la ricorrente di essersi recata in filiale il 4 giugno 2012 e di aver disposto il trasferimento dei titoli presenti su un deposito cointestato a firme disgiunte verso un deposito intestato solo a se stessa. Disposto il trasferimento, aveva anche richiesto “l’inserimento delle firme congiunte” sul predetto deposito.

Lamenta la ricorrente che la banca non aveva eseguito tale disposizione di trasferimento e che, in data 16 luglio 2012, credendo che la citata operazione fosse stata eseguita, aveva revocato la firma congiunta. Lamenta, inoltre, che il 17 luglio 2012 il cointestatario aveva disposto la vendita del fondo “Arca”, presente sul deposito cointestato, e che, in tal modo, si era appropriato della somma risultante.

Chiede la ricorrente di sapere per quale motivo il cointestatario aveva potuto vendere i titoli, mentre lei non aveva potuto trasferirli; chiede, quindi, “il rimborso del controvalore di 4.000 quote del fondo Arca Cedola Bond (al 4/06/2012 circa €19.372,00)”.

Replica la banca che la ricorrente aveva disposto il trasferimento dei titoli da un deposito cointestato ad uno intestato a lei sola; in tale occasione, era stata informata che la prassi operativa con “ (...) SGR” prevedeva che per il trasferimento delle quote fossero richieste le firme di tutti i cointestatari, in quanto si veniva a modificare il soggetto iscritto nelle rubriche nominative della SGR. Aveva, pertanto, spiegato alla ricorrente che gli strumenti finanziari non sarebbero stati trasferiti.

Precisa, poi, la banca che il cointestatario aveva disposto il rimborso delle quote del fondo “Arca”; sottolinea che il rimborso, a differenza del trasferimento, rientrava nella normale operatività a firme disgiunte in quanto non comportava una variazione nella titolarità. Infine, le somme rivenienti dal rimborso erano state liquidate su un conto corrente cointestato tra i medesimi soggetti.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 12 maggio 2008 la ricorrente ha sottoscritto, unitamente al Sig. (...), il contratto di deposito titoli, stabilendo che tale “deposito è utilizzabile dai cointestatari a firma disgiunta tra loro”. La ricorrente, in data 4 giugno 2012, ha richiesto la revoca della facoltà di disporre separatamente sul deposito n. 2067/2009290 cointestato con il Sig. (...); tale revoca, come concordemente affermato dalle parti, è stata richiesta successivamente alla disposizione della ricorrente di trasferire i titoli giacenti nel predetto deposito titoli cointestato presso un altro deposito intestato unicamente alla ricorrente.

Sostiene la banca che la disposizione di trasferimento non è stata eseguita in quanto, stante la diversa intestazione del deposito di provenienza e di quello di destinazione, era necessario acquisire le firme di tutti i cointestatari perché “si veniva a modificare il soggetto iscritto nelle rubriche nominative della SGR”. Risulta, in effetti, che il fondo “Arca” era stato sottoscritto il 24 gennaio 2012 dalla ricorrente unitamente con il Sig. (...). Come dichiarato dalla banca, la SGR richiede, per eseguire tale voltura, la firma di tutti i cointestatari delle quote del fondo; sul punto, la banca ha anche affermato, con lettera del 12 giugno 2013, che non è “in grado di produrre il regolamento della SGR, né di ottenere una dichiarazione della stessa che confermi la prassi operativa in uso”.

In assenza di precisazioni su tale ultimo aspetto, l’esame del Collegio va rivolto alle specifiche regolamentazioni contrattuali intercorse tra la banca e i clienti.

Premesso che per quanto riguarda il “servizio di deposito a custodia” è pattuito che “il deposito è utilizzabile dai cointestatari a firma disgiunta tra loro”, l’articolo 15 del contratto n. 531590 del 12.05.08 “Servizi di negoziazione per conto proprio, esecuzione, ricezione e trasmissione di ordini su strumenti finanziari” prevede quanto segue: “Nel caso di cointestazione del presente contratto si applica quanto previsto all’art. 9 delle ‘Condizioni generali relative al rapporto Banca-Cliente’, anche nel caso in cui gli strumenti finanziari siano intestati ad altri cointestatari”.

Il citato articolo 9 così recita: “Quando il rapporto è intestato a più persone con facoltà per le medesime di compiere operazioni separatamente, le disposizioni relative al rapporto medesimo possono essere effettuate da ciascun intestatario separatamente con ogni valido effetto nei confronti della Banca anche nei confronti degli altri cointestatari. Tale facoltà di disposizione separata può

essere modificata o revocata solo su conformi istruzioni impartite per iscritto alla Banca da tutti i cointestatari. L'estinzione del rapporto può invece essere effettuata su richiesta anche di uno solo di essi, che dovrà avvertirne tempestivamente gli altri.”

Il documento di sintesi n. 1” (a pagina 2 del “Rapporto n. 2067/2009299”) richiama l'attenzione dei clienti sull'articolo 9 dove si stabilisce che in deroga all'art. 9 delle “Condizioni generali relative al rapporto banca-cliente”, quando il deposito è intestato a più persone con facoltà per le medesime di compiere operazioni anche separatamente, la banca deve pretendere il concorso di tutti i cointestatari per disporre del deposito qualora da uno di essi le sia stata comunicata opposizione o revoca della predetta facoltà anche solo con lettera raccomandata e che tale comunicazione sarà in ogni caso opponibile alla banca decorsi 5 giorni lavorativi”.

Da tali disposizioni discende che:

- a) il regime di “firma disgiunta” può, in via ordinaria, essere modificato solo con il consenso di tutti i contitolari;
- b) se uno dei cointestatari revoca tale facoltà (“anche solo con lettera raccomandata”) la banca, decorsi 5 giorni lavorativi, non consentirà atti di disposizione se non con il consenso di tutti i cointestatari;
- c) vigendo il regime di “firma disgiunta”, nessun divieto è apparentemente posto alla disposizione - data da uno solo dei cointestatari - di “trasferire” i titoli, congiuntamente acquistati dai cointestatari, ad altro *dossier* intestato al solo disponente.

Osserva il Collegio che la revoca della facoltà di disporre separatamente sul deposito è stata richiesta - come concordemente affermato dalle parti - successivamente alla disposizione della ricorrente di trasferire, presso altro deposito intestato unicamente alla ricorrente, i titoli giacenti nel predetto deposito titoli cointestato; è evidente, quindi, che all'atto del conferimento dell'ordine di trasferimento, non sussistevano legittimi motivi di impedimento all'esecuzione da parte della banca.

Ed infatti, ad implicita conferma di ciò, la banca ha giustificato la mancata esecuzione dell'ordine dato dalla ricorrente facendo riferimento a disposizioni, o comunque a prassi, riconducibili alla società di gestione; non è stata peraltro in grado di fornire alcuna documentazione a sostegno di tale sua asserzione.

Stando così le cose, il Collegio ritiene che il comportamento della banca non trovi giustificazione a norma di contratto e che quindi eventuali danni rivenienti da tale comportamento siano imputabili a sua responsabilità.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti istruttori, rileva peraltro il Collegio che alcuna prova è stata prodotta dalla ricorrente che dia dimostrazione di danni da essa subiti in conseguenza di quanto sopra rievocato in fatto; la ricorrente infatti afferma (ma non fornisce elementi a comprova) che il cointestatario, dopo aver disposto la vendita dei titoli, abbia prelevato a suo beneficio l'intero ammontare del controvalore.

Ora - a prescindere dalla circostanza, comunque di essenziale rilevanza, che la ricorrente aveva espressamente manifestato la propria volontà di ripristinare la facoltà di disposizione disgiunta sul *dossier* in questione - risulta dagli atti che il controvalore dei titoli è stato accreditato sul conto corrente cointestato anche alla ricorrente stessa. L'importo quindi è entrato nella immediata disponibilità della ricorrente, ciò che *ipso facto* esclude l'insorgere di alcun danno in capo alla stessa.

Considerato quanto sopra il Collegio, rilevato che dal comportamento della banca, pur censurabile sulla base di quanto convenzionalmente stabilito dalla contrattualistica agli atti di causa, non è derivato alcun pregiudizio agli interessi della ricorrente, dichiara inaccoglibile il ricorso.

4.1.2. Trading on-line su titoli azionari – Variazione lotto minimo di negoziazione – Mancata comunicazione – Valore trascurabile del danno – Inaccogliabilità del ricorso

Qualora il cliente abbia provveduto a vendere uno “spezzone” di titoli azionari e lamenti di non aver potuto procedere prima alla vendita (con possibilità di realizzo di un prezzo superiore) a causa della mancata comunicazione della variazione dei lotti minimi di negoziazione, l’Ombudsman Giurì Bancario, riscontrato il minimo valore economico della questione (sia per lo scarto minimo tra il prezzo della vendita effettiva e quello precedentemente realizzabile, sia per lo scarso quantitativo dei titoli in oggetto), dichiara non meritevole di accoglimento il ricorso in ragione del trascurabile valore dell’oggetto della contestazione (decisione dell’11 settembre 2013, ricorso n. 236/2013).

Espone il ricorrente:

5. di aver acquistato, nel mese di gennaio 2013, 1.000 azioni della “VRWay Communication”;
6. che, in data 4 febbraio 2013, è stata disposta la variazione del lotto minimo di negoziazione relativa al titolo;
7. che “tale variazione consisteva nel passaggio da un lotto minimo di n. 1 azione ad un lotto minimo di n. 1.100 azioni e suoi multipli”;
8. di aver tentato, senza esito positivo, di acquistare 100 azioni al fine di raggiungere il predetto lotto minimo di negoziazione e vendere i titoli in suo possesso.

Lamenta il ricorrente di non essere stato informato dalla banca, in occasione dell’acquisto delle azioni, dell’avvenuta variazione del lotto minimo relativo al titolo e di essersi, quindi, ritrovato possessore di uno “spezzone” di azioni che, a partire dal 4 febbraio 2013, risultava non più negoziabile; afferma, inoltre, che la medesima problematica si è verificata anche in relazione al titolo “ITAL TBS”, di cui detiene uno “spezzone” di 100 azioni, anch’esso oggetto della variazione del lotto minimo di negoziazione in data 4 febbraio 2013.

Chiede il ricorrente l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca, affermando:

- i. che le operazioni di acquisto dei titoli in questione sono state effettuate dal ricorrente in regime di consulenza;
- j. che l’entità dei lotti minimi di negoziazione e la loro variazione “non dipendono e/o vengono determinati dagli intermediari ma stabiliti direttamente dalla Borsa Italiana sul cui sito è costantemente possibile verificare il valore dei lotti minimi”;
- k. che, nell’ambito della piattaforma “SellaXtrading”, su cui il ricorrente è abilitato ad operare, l’entità dei lotti minimi di negoziazione è resa disponibile ed aggiornata quotidianamente nella sezione “dettaglio titolo” “raggiungibile cliccando il tasto destro del mouse una volta prescelto il titolo di interesse”;
- l. che il ricorrente ha acquistato azioni “VRWay Communication” in data: 1) 10 gennaio 2013 (1.000 titoli); 2) 10 gennaio 2013 (500 titoli); 3) 11 gennaio 2013 (1.000 titoli); 4) 18 gennaio 2013 (700 titoli), per un totale di 3.200 azioni;
- m. che il ricorrente ha venduto, in data 7 febbraio 2013, n. 2.200 azioni della emittente in questione;
- n. che il ricorrente ha tentato, senza esito, di acquistare n. 100 azioni “VRWay Communication”, impartendo i relativi ordini in data 4 marzo 2013 (valido fino al 28 marzo 2013) ed in data 4 aprile 2013 (valido fino al 19 aprile 2013), al fine di raggiungere il lotto minimo di negoziazione;

- o. che, con riferimento all'azione "ITAL TBS" (il cui lotto minimo di negoziazione è variato in 1.800 titoli), il ricorrente ha acquistato i titoli in 3 diverse occasioni: 1) 28 dicembre 2011 (3.500 azioni); 2) 11 aprile 2012 (2.500 azioni); 3) 2 maggio 2012 (1.000 azioni);
- p. che il ricorrente ha venduto tutte le azioni "ITAL TBS" in suo possesso (ultimo ordine di vendita di 100 titoli eseguito in data 22 marzo 2012).

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

- l'avviso n. 20625 di Borsa Italiana, che comunicava la variazione dei lotti minimi di negoziazione delle azioni di cui è caso, è stato emesso in data 3 dicembre 2012;
- la banca ha dichiarato che l'indicazione dei lotti minimi di negoziazione era disponibile sul portale di *trading on-line* dell'intermediario, "cliccando il tasto destro del mouse una volta prescelto il titolo di interesse";
- il ricorrente ha acquistato i predetti titoli "in regime di consulenza".

Posto ciò, il Collegio ritiene che la notizia relativa alla variazione del lotto minimo di negoziazione di un titolo rappresenti un'informazione rilevante, idonea di per sé ad influenzare le scelte di investimento di un cliente; per questo motivo, essa deve essere oggetto di un'adeguata pubblicità da parte dell'intermediario (che, si ricorda, ai sensi dell'art. 21, comma 1, lett. b) del TUF, deve "operare in modo che [i clienti] siano sempre adeguatamente informati") al fine di rendere la clientela edotta su tale importante circostanza.

Premesso quanto sopra, il Collegio ritiene che, con riferimento all'avviso di borsa del 3 dicembre 2012, la modalità con cui la banca ha comunicato le variazioni dei lotti di negoziazione non risulti idonea a garantire l'effettiva conoscibilità delle informazioni in questione; a tal riguardo la banca avrebbe dovuto adottare un canale di comunicazione tale da garantire l'acquisizione dell'informazione da parte del cliente nel momento in cui questi avesse manifestato interesse per uno dei titoli indicati nell'avviso (es. programmando sul portale di *trading-online* la comparsa di un messaggio, con l'obbligo di confermare la presa visione), invece di adottare una modalità che grava il risparmiatore dell'onere di informarsi.

Il Collegio, pertanto, ritiene che se la banca avesse adempiuto correttamente al predetto obbligo, il ricorrente sarebbe stato posto nella condizione di poter decidere di acquistare un numero di azioni "VRWay Communication" coerente con l'entità dei nuovi lotti e di non avere problemi di "spezzoni" in occasione della dismissione dei titoli; rileva, inoltre, che il ricorrente, in occasione delle operazioni di investimento in questione, ha operato in "regime di consulenza" e, pertanto, anche per tale ragione, era obbligo della banca fornire al cliente tutte le informazioni necessarie (compresa quella di cui è caso) affinché questi potesse, in piena consapevolezza, effettuare le sue scelte.

Per quanto riguarda i titoli "ITAL TBS", dei quali il ricorrente era già in possesso al momento dell'emissione dell'avviso di borsa, il Collegio, per le stesse ragioni precedentemente illustrate, ritiene che la banca avrebbe dovuto comunicare con mezzi idonei (es. lettera raccomandata) la variazione del lotto di negoziazione in modo che questi potesse effettuare le operazioni utili per non rimanere con "spezzoni" di azioni, non più negoziabili a partire dal 4 febbraio 2013.

Tutto ciò considerato, il Collegio, per quanto riguarda i titoli "VRWay Communication", 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 – ad acquistare lo "spezzone" di 1.000 azioni in possesso del ricorrente ed a versargli un importo corrispondente alla somma investita per l'acquisto di tale quantitativo di titoli (considerando, per 300 azioni, il prezzo della compravendita avvenuta in data 11 gennaio 2013 e, per le restanti 700, il prezzo della compravendita avvenuta in data 18 gennaio 2013), maggiorato degli interessi legali maturati dalle date di acquisto fino alla data del pagamento.

In relazione, invece, ai titoli “ITAL TBS”, il Collegio prende atto che il ricorrente ha venduto lo “spezzone” di 100 titoli in data 22 marzo, al prezzo di €0,82 e che lamenta di non aver potuto vendere prima i titoli al prezzo di €0,87, a causa della mancata comunicazione della variazione dei lotti; considerato, tuttavia, il minimo valore economico di tale questione (sia per lo scarto minimo tra i due prezzi, sia per lo scarso quantitativo dei titoli in oggetto), dichiara non meritevole di accoglimento tale capo della domanda in ragione del trascurabile valore dell’oggetto della contestazione.

4.1.3. Operazione di buy back su obbligazioni estere – Mancato avviso sul termine ultimo di adesione – Prezzo di riacquisto da parte dell’emittente – Valore inferiore rispetto al prezzo di mercato attuale – Titoli ancora in possesso del cliente – Assenza di danno

Qualora la banca non abbia messo il cliente in grado di sapere quale fosse il termine ultimo per poter dare corso alle disposizioni in relazione all’operazione di buy back lanciata dall’emittente, l’Ombudsman Giurì Bancario, rilevato che tutti i titoli obbligazionari oggetto del ricorso sono tuttora in possesso del ricorrente e che gli stessi hanno attualmente un prezzo di mercato superiore al prezzo definitivo offerto dall’emittente in sede di riacquisto, non accoglie la domanda di risarcimento del cliente, constatando l’assenza di un danno ricollegabile alla mancata adesione all’offerta di buy back e considerando che il ricavo ottenibile ora dalla vendita dei titoli sarebbe superiore a quello che si sarebbe ottenuto dalla tempestiva adesione alla proposta dell’emittente (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 255/2013).

Espongono i ricorrenti di essere stati invitati il 5 marzo 2012 a recarsi in banca per urgenti comunicazioni e, giunti in filiale, avevano preso visione dell’Offerta di scambio sui titoli della Repubblica Ellenica, cui si poteva aderire solo volontariamente; su tale documento era precisato che la banca si trovava in conflitto di interesse rispetto a tale iniziativa governativa.

Premesso che erano stati abbandonati a se stessi senza ricevere un supporto tecnico o giuridico da parte della banca depositaria, i ricorrenti precisano di aver prestato il loro consenso per la modifica delle vecchie obbligazioni, senza però aderire all’offerta di scambio. Il 5 dicembre 2012 erano stati di nuovo contattati dalla banca che li aveva invitati a recarsi in filiale; il giorno successivo erano stati, quindi, informati del lancio di un’operazione di swap da parte del governo greco che, però, si era chiusa il giorno precedente.

Lamentano i ricorrenti che il 29 gennaio 2013 avevano ricevuto una lettera della banca con la quale veniva loro comunicato che, per i titoli obbligazionari ellenici, la Grecia aveva attivato le Clausole di Azione Collettiva (CAC) e che, pertanto, lo scambio dei titoli era divenuto obbligatorio sia per coloro che avevano espresso il voto a favore o contro le CAC, sia per coloro che si erano astenuti da qualsiasi azione.

Lamentano i ricorrenti che la banca aveva applicato coattivamente le CAC sebbene loro non avessero volontariamente aderito all’offerta di scambio; lamentano, poi, la mancanza di un’adeguata e tempestiva informativa circa l’OPS di dicembre 2012. Infine, lamentano la trasformazione coattiva dei vecchi titoli, in quanto tale operazione aveva comportato un taglio di oltre il 75% del valore nominale degli stessi e la perdita di interessi maturandi.

Sottolineano i ricorrenti che le banche avevano aderito volontariamente allo swap esercitando una forte pressione anche su chi non voleva aderire ed avevano conseguito un vantaggio finanziario ed economico; chiedono, pertanto, il rimborso della perdita subita, pari ad €71.000,00, oltre al risarcimento del danno subito “in conseguenza di tutti i fatti esposti”, per un importo complessivo di €100.000,00.

Replica innanzi tutto la banca che le tempistiche previste per la gestione dell'offerta non rientravano nella disponibilità degli intermediari; comunque, l'OPS promossa dal Governo Greco aveva avuto formalmente inizio il 24 febbraio 2012 e prevedeva come data ultima di adesione l'8 marzo 2012. Precisa di aver inviato, in data 27 febbraio 2012, una specifica comunicazione alla clientela recante l'invito a prendere urgentemente contatto con la filiale competente per ricevere informazioni sull'OPS in questione; in tale comunicazione, aveva specificato che il termine ultimo per poter dar corso alle disposizioni impartite dai clienti sarebbe stato il 6 marzo 2012. A seguito delle raccomandazioni Consob in materia, precisa di aver utilizzato ogni mezzo per garantire la massima tempestività per fornire una completa informativa alla clientela: rendicontazione elettronica tramite il servizio di Internet Banking; telegramma; contatti telefonici.

Sottolinea, poi, la banca di aver consegnato agli interessati il Documento Informativo Sintetico, recante le informazioni di dettaglio sui termini dell'offerta; in tale contesto, era stato anche fatto presente che la banca si trovava in una situazione di conflitto di interessi rispetto all'iniziativa lanciata dalla Repubblica Ellenica.

Precisa, quindi, la banca di non aver prestato alcun servizio di consulenza, lasciando ai ricorrenti la decisione di aderire o meno all'offerta; inoltre, in relazione alla lamentela circa le CAC (clausole di azione collettiva), sottolinea che tali clausole erano state introdotte dalla Repubblica Ellenica per riservarsi la possibilità di estendere le conseguenze dell'OPS anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione, in caso di raggiungimento di una percentuale minima di adesione allo *swap*.

Per quanto concerne la successiva operazione di *buy back*, la banca replica che il comunicato ufficiale era stato diramato in data 3 dicembre 2012 e prevedeva come termine ultimo per l'adesione il 7 dicembre 2012; pertanto, aveva provveduto ad avvertire la propria clientela tramite il servizio di rendicontazione elettronica. In particolare, ai ricorrenti era stato inviato un telegramma e, in data 5 dicembre 2012, gli stessi erano stati contattati telefonicamente in mattinata, come peraltro da loro confermato. Il ricorrente si era, invece, recato in filiale solo il 6 dicembre 2012, quando era ormai scaduto il termine ultimo per manifestare l'eventuale adesione all'operazione.

Conclude, infine, la banca che i ricorrenti, per acquistare le obbligazioni in discorso, avevano effettivamente esborsato, a suo tempo, € 27.855,49; infatti, la somma di € 71.000,00 corrispondeva al valore nominale dell'investimento complessivo.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che, a valere sul deposito titoli cointestato ai ricorrenti, sono state acquistate, in più *tranches*, obbligazioni emesse dalla Grecia, per un valore nominale complessivo di € 71.000,00 ed un controvalore effettivo di € 27.855,49; gli acquisti sono stati eseguiti tra il 3 novembre 2011 ed il 6 gennaio 2012 usufruendo del servizio di *trading on-line*. Il 19 maggio 2010 il ricorrente aveva sottoscritto il contratto per la prestazione dei servizi di investimento ed aveva compilato il questionario Mifid, risultando un investitore con profilo finanziario "dinamico" ed un livello di conoscenza ed esperienza "elevato".

Rileva il Collegio che il 24 febbraio 2012 il Governo Greco ha lanciato un'OPS sulle predette obbligazioni, stabilendo come data ultima per l'adesione l'8 marzo 2012; il 5 marzo 2013 il ricorrente ha sottoscritto il "Documento informativo sintetico relativo all'offerta di scambio sui titoli della Repubblica Ellenica". In tale documento sono descritti i termini e le condizioni dell'offerta; il 6 marzo 2012 il ricorrente ha sottoscritto la dichiarazione di "dare il consenso alle modifiche delle vecchie obbligazioni, senza aderire all'offerta di scambio".

Riscontra, poi, il Collegio che il predetto "Documento" contiene una sezione apposita dedicata alla descrizione dei "Rischi-Conflitti di interesse"; in particolare, è evidenziato che "il Gruppo Intesa SanPaolo si trova in una situazione di conflitto di interessi in quanto detiene in

proprietà titoli oggetto dell'operazione medesima". Sempre nel citato "Documento", era previsto che in relazione alla presenza di un conflitto di interessi, "alla complessità dell'offerta e agli elementi di incertezza circa l'esito della medesima e delle conseguenze per la clientela *retail*, la banca si trova nell'impossibilità di formulare valutazioni circa la convenienza economica per i clienti nella scelta di adesione o non adesione all'invito; i clienti devono valutare autonomamente le condizioni dell'offerta anche alla luce dei propri obiettivi di investimento e della coerenza del proprio portafoglio rispetto a tali obiettivi".

Pertanto, il Collegio, non riscontrando irregolarità nel comportamento della banca in ordine al contenuto ed alla tempistica dell'informativa fornita ai ricorrenti, conclude per l'inaccogliabilità di tale capo del ricorso.

Per quanto concerne poi l'applicazione delle CAC (clausole di azione collettiva), il Collegio osserva che le stesse – introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica (cd. *Greek Bondholder Act*) – devono essere ricondotte alla sovranità della Repubblica stessa; la finalità della loro introduzione è stata quella di poter estendere le conseguenze dell'OPS anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione, in caso di raggiungimento di una percentuale minima di adesioni allo *swap*.

In merito, il Collegio osserva che, con il comunicato del Ministero delle Finanze della Grecia del 9 marzo 2012, è stato reso noto l'esito delle adesioni all'OPS e, con il comunicato del 12 marzo 2012, è stata formalizzata l'attivazione delle CAC, estendendo, in via obbligatoria, l'OPS in discorso anche agli obbligazionisti di minoranza non aderenti all'iniziativa.

Pertanto, atteso che l'accertamento circa la legittimità della previsione e dell'applicazione delle CAC nell'ambito della legislazione italiana esula dalla competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario e considerato che la banca è rimasta estranea all'introduzione ed all'attivazione delle CAC, limitandosi a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari di diritto estero assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli, il Collegio conclude per l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

Infine, in relazione alla successiva operazione di *buy back* disposta dalla Repubblica Ellenica sui titoli conferiti in concambio in esito all'operazione di ristrutturazione del debito nazionale (perfezionatasi nel corso del mese di marzo 2012), il Collegio rileva che il comunicato ufficiale in merito a tale operazione è stato diramato il 3 dicembre 2012; il termine ultimo per l'adesione era stato previsto per il 7 dicembre 2012. La banca ha provveduto ad avvertire il ricorrente con apposito telegramma del 4 dicembre 2012; il ricorrente stesso ha affermato di essere stato contattato telefonicamente il 5 marzo 2012 per essere informato di questo nuovo *swap*. Come risulta dagli atti, il ricorrente si è recato in filiale solo il 6 dicembre 2012, ovvero quando era ormai scaduto il termine ultimo per manifestare l'eventuale adesione all'operazione. La banca ha, inoltre, affermato di aver inviato al ricorrente, tramite il servizio di rendicontazione elettronica, una comunicazione recante l'invito a prendere urgentemente contatto con la filiale per ricevere "importanti informazioni in relazione all'offerta di scambio che la Repubblica Ellenica ha posto in essere sui titoli detenuti" dal ricorrente stesso.

Nota, in merito, il Collegio che, dalla predetta documentazione agli atti, non risulta possibile determinare se la banca abbia messo il ricorrente in grado di sapere che il termine ultimo per poter dare corso alle disposizioni in relazione all'operazione di *buy back* era stato fissato per il 5 dicembre, h. 11,00; osserva, comunque, il Collegio che, come risulta dai comunicati ufficiali del Ministero delle Finanze Greco del 3 dicembre 2012, il prezzo medio al quale la Grecia si era resa disponibile ad acquistare i propri titoli era di 33 centesimi; il range di prezzo offerto andava da un massimo di 40,1 per la scadenza più breve (febbraio 2023) ad un minimo di 30,2 per le scadenze dal 2036 al 2042. Riscontra, poi, il Collegio che, alla data attuale, le quotazioni sul MOT dei medesimi

titoli sono significativamente superiori (da un minimo di 42,7 centesimi ad un massimo di 57,43) al prezzo di riacquisto a suo tempo pagato a coloro che avevano venduto i titoli ricevuti in OPS.

Di conseguenza, il Collegio non può che constatare l'assenza di un danno ricollegabile alla mancata adesione all'operazione di *buy back*, dal momento che tutti i titoli a suo tempo oggetto dell'offerta registrano attualmente quotazioni di mercato superiori al prezzo definitivo di regolamento; in sostanza il ricorrente, essendo ancora in possesso dei titoli, è in condizione di ricavare oggi un importo superiore a quello che avrebbe ricavato dalla tempestiva adesione all'operazione proposta a dicembre 2012.

Pertanto, il Collegio conclude per l'inaccoglibilità del ricorso.

4.2. Determinazione del danno

4.2.1. Tardivo trasferimento titoli – Impossibilità di sottoscrivere obbligazioni – Mancato invio di documentazione a comprova – Ritardo quale fonte di incertezza e difficoltà operativa – Valutazione equitativa del danno

Qualora l'investitore asserisca di non aver potuto effettuare un investimento obbligazionario a causa del ritardo con il quale è stata eseguita l'operazione di trasferimento titoli e non fornisca alcuna documentazione a sostegno della sua dichiarata volontà, il danno subito dal cliente può essere determinato, in via equitativa, facendo riferimento al ritardo del trasferimento richiesto, essendo fatto notorio che il ritardo del trasferimento è, di per sé, fonte di incertezza e di difficoltà operativa per l'investitore che intenda effettuare movimentazioni di una certa complessità (ricorso n. 1014/2012, decisione del 26 febbraio 2013).

Espone il ricorrente:

13. di aver ordinato, senza esito, alla banca, in data 5 aprile 2011, il trasferimento ad altro intermediario di 936 azioni, "a mezzo disposizioni elettroniche servizio TDT";
14. di aver ordinato, con lettera raccomandata del 7 giugno 2011, anche il trasferimento di una gestione patrimoniale del valore di €203.176,78;
15. che, con raccomandata del 5 luglio 2011, aveva richiesto anche il trasferimento del deposito amministrato n. 1/067/01/1871 e che con lettera del 6 luglio 2011 aveva contestato alla banca "il comportamento così gravemente omissivo in cui era incorsa per non avere evaso le richieste precedenti";
16. che soltanto in seguito a tale diffida, in data 11 luglio 2011, l'istituto aveva provveduto ad evadere la richiesta;
17. che, in data 21 luglio 2011, l'ufficio reclami della banca, aveva riscontrato la contestazione del 6 luglio 2011 negando ogni responsabilità e adducendo motivi del tutto pretestuosi;
18. che nessun riscontro hanno avuto le successive richieste di risarcimento formulate.

Lamenta il ricorrente di aver subito, per quanto sopra, danni quantificabili in €18.649,95, di cui chiede il risarcimento, "non avendo potuto tempestivamente accedere alla sottoscrizione di un prestito obbligazionario della Banca Popolare di Sondrio con rendimento effettivo netto su cedola trimestrale pari al 3,31%".

Replica la banca, affermando che:

- i) "l'ordine elettronico di trasferimento delle 936 azioni non risulta mai pervenuto in agenzia, si presume per disguidi tecnici a livello centrale; l'ordine è stato poi eseguito e comunicato al cliente con specifica informativa in data 4 maggio 2011";

- j) “per quanto concerne il ritardo relativo al giro dei titoli presenti nella gestione patrimoniale, lo stesso è dipeso dal fatto che il responsabile dell’agenzia, alla ricezione dell’ordine, ha ritenuto opportuno contattare [il ricorrente] per comprendere il motivo della sua scelta; a inizio luglio, dopo un colloquio telefonico in cui il cliente motivava la sua richiesta di trasferimento unicamente per contrasti sorti con il nostro servizio contenzioso, ha dato disposizioni per il trasferimento”;
- k) il cliente “era al corrente del ritardo nel frattempo generatosi a causa di quanto sopra esposto, ritardo comunque contenuto in 5 giorni, in quanto il trasferimento è avvenuto dopo 24 giorni anziché i 19 previsti per il trasferimento degli strumenti finanziari accentrati in Monte Titoli”;
- l) “la richiesta di risarcimento danni, quantificata in €18.649,95, appare oltremodo eccessiva, ritenendo, peraltro, che, nelle more del trasferimento, il cliente avrebbe comunque potuto impartire disposizioni relative agli strumenti finanziari costituenti la gestione”.

Va pregiudizialmente esaminato se la questione oggetto di ricorso rientri nella competenza per materia dell’*Ombudsman*; il contratto di custodia ed amministrazione titoli, infatti, fonte dell’obbligo della banca di eseguire gli ordini di trasferimento di titoli impartiti dal cliente, appartiene alla categoria dei “contratti bancari” (le controversie riguardanti i quali sono, per materia, di competenza dell’Arbitro Bancario Finanziario); nel caso in esame, peraltro, l’operazione di trasferimento è stata prospettata dal ricorrente come funzionale ad una operazione di investimento (sottoscrizione di obbligazioni della Banca Popolare di Sondrio); in tale prospettazione del *petitum*, a giudizio del Collegio, la prima operazione, presentata quale propedeutica e strumentale alla divisata operazione di investimento, rientra anch’essa – per il suo carattere ancillare – nell’ambito di competenza per materia dell’*Ombudsman*.

Premesso quanto sopra, il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, rileva che la banca ha riconosciuto di aver atteso alcuni giorni prima di dare seguito all’ordine di trasferimento dei titoli, al fine di ottenere spiegazioni in merito alla decisione presa dal cliente.

Ritiene il Collegio che la banca, nell’adempimento dell’obbligazione contrattuale in questione, non abbia tenuto una condotta conforme, sotto il profilo della professionalità e della diligenza, agli *standard* qualitativi ai quali ogni intermediario, quale operatore professionale specializzato, deve conformarsi; il pur comprensibile desiderio della banca di conoscere le motivazioni a base dei comportamenti della clientela non deve in alcun modo incidere sugli ordinari tempi di esecuzione degli ordini conferiti dai clienti, né risolversi in pregiudizio dei loro interessi.

Per quanto riguarda il lamentato danno, il Collegio rileva che il ricorrente non ha fornito documentazione a sostegno della sua dichiarata volontà, impedita dalla condotta della banca, di procedere alla sottoscrizione delle obbligazione della BPS né a giustificazione dell’entità del risarcimento richiesto; rileva, tuttavia, anche sulla base della comune esperienza, come il ritardo nella esecuzione del richiesto trasferimento sia, di per sé, fonte di incertezze e di difficoltà operative per il cliente che intenda effettuare movimentazioni di una certa complessità (nel caso di specie, vendita di tutto o parte del vecchio compendio e sottoscrizione di titoli di nuova emissione); ritiene, peraltro, il Collegio che, per quanto sopra rilevato, il relativo danno vada determinato con valutazione equitativa.

Considerato 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 – a versare al ricorrente la somma di €1.000,00, equitativamente determinata.

4.2.2. Trading on-line - Apertura posizione short – Attivazione stop loss automatico della banca – Modalità di calcolo dello stop loss – Mancata informativa al cliente – Evento risalente nel tempo – Determinazione equitativa del danno

L'attivazione dello stop loss automatico su una posizione in short selling - non opponibile all'investitore in assenza di una previa informativa sulle modalità di calcolo del prezzo di ricopertura - che abbia precluso la possibilità di realizzare un guadagno già dal giorno successivo a quello della chiusura della posizione, comporta l'obbligo, a carico della banca, di risarcire il danno patito dal cliente; tale danno, in considerazione sia del tempo trascorso dall'epoca dei fatti in contestazione che del fatto che non risulta possibile ipotizzare il preciso prezzo realizzabile nella giornata successiva, deve essere determinato in via equitativa (ricorso n. 678/2012, decisione del 26 febbraio 2013).

Chiede il ricorrente che gli siano accreditati 1.000 USD americani sul conto, “che era il valore equivalente dei dollari persi (per margine perso + mancato guadagno) a causa della chiusura arbitraria di stop loss automatico da parte della banca, senza che la condizione perché partisse lo stop loss automatico medesimo si fosse mai verificata per il titolo Pfizer sul mercato NYSE””; precisa che possedeva n. 400 azioni in marginazione short overnight.

Replica la banca che la disposizione di chiusura della posizione (in questo caso, un ordine di *short selling*) era stata generata al verificarsi sul mercato del valore di USD 20,88; tale condizione aveva creato l'ordine di acquisto.

Sottolinea la banca che il “prezzo di controllo/attivazione della condizione” che il sistema monitorava era un valore in linea con i valori registrati dagli scambi; pertanto, la banca stessa adeguava tale valore in base alla variazione minima di scostamento dello strumento (*tick*). Tale dato era facilmente riscontrabile dal *book* dello strumento finanziario.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, prende atto che la banca, con lettera del 17 dicembre 2012, ha affermato che, al momento dell'esecuzione dell'operazione in contestazione (20 aprile 2011), “la pagina *web* del portale *help*” non recava l'indicazione circa “l'adeguamento dello *stop loss* al *tick* minimo di negoziazione”, pubblicata solo nel luglio 2012 “in seguito al reclamo formulato dall'utente”. Osserva, in merito, il Collegio che, successivamente all'integrazione di luglio 2012, sul sito della banca è stata inserita la seguente avvertenza: “Importante: il valore dello *stop loss* automatico di (Banca ...), qualora sia un valore non multiplo del *tick* minimo, verrà adeguato al multiplo di negoziazione matematicamente più vicino”.

Ciò premesso, il Collegio rileva che il 17 marzo 2011 il ricorrente aveva aperto una posizione in *Short Selling* sul titolo “Pfizer” (vendi n. 400 titoli al prezzo limite USD 19,70) e la vendita (vendita in leva allo scoperto) era stata eseguita alle ore 15,50 del 17 marzo 2011 al prezzo indicato dal ricorrente stesso; il 20 aprile 2011, alle ore 16,06, si è attivato l'ordine di ricopertura automatica (*Stop Loss* ...), eseguito a chiusura della posizione predetta, nel momento in cui il valore di *Stop Loss* automatico è stato pari a USD 20,88.

Il Collegio osserva, in merito, che lo *Stop Loss* automatico è così definito sul sito della banca: “per ogni titolo, (Banca ...) stabilisce un prezzo di ricopertura automatico che chiude l'operazione, inviando un ordine a mercato qualora l'andamento del mercato fosse contrario alla posizione”; nel caso, in questione, la banca ha così determinato il valore di *stop loss* automatico: prezzo eseguito ordine apertura posizione vendita USD 19,70; percentuale *stop loss* automatico 6%; prezzo di ricopertura per la posizione USD 19,70 + 6% = 20,882 USD; tale prezzo è stato arrotondato al *tick* minimo (0,01 USD) previsto dalle negoziazioni dello strumento, ovvero 20,88

USD; il valore impostato per la chiusura della leva è risultato il massimo di giornata raggiunto dagli scambi per il titolo “Pfizer” in data 20 aprile 2011.

Ciò premesso, il Collegio prende atto che, all’epoca dei fatti dedotti in contestazione, il portale *web* della banca non recava la sopra citata nota in merito all’adeguamento dello *stop loss* automatico. Considera, quindi, il Collegio che il ricorrente faceva legittimo affidamento sul livello di *stop loss* di 20,882; nota, poi che tale valore non è stato raggiunto nella giornata del 20 aprile 2011, mentre le quotazioni registrate il giorno successivo sono risultate in calo, mantenendosi a valori inferiori allo *stop loss* anche nei giorni successivi, fino al 28 aprile, giorno in cui si registrava un “massimo” di 20,86; solo in questa data, quindi, si sarebbero create le condizioni che avrebbero fatto scattare lo *stop loss*.

Verificata tale situazione, il Collegio ritiene plausibile quanto sostenuto dal ricorrente, vale a dire che egli avrebbe avuto la possibilità già dal giorno successivo (che ha registrato un minimo di 19,10) di realizzare un guadagno o, quanto meno, di chiudere l’operazione con una minore perdita.

Tuttavia, non essendo possibile ipotizzare il preciso prezzo realizzabile nella giornata, il Collegio ritiene equo determinarlo nella media tra il massimo (20,55) ed il minimo (19,10) del 21 aprile 2011, cioè 19,82; ciò avrebbe determinato una perdita più limitata (circa \$ 50,00) rispetto a quella addebitata dalla banca (\$ 470,00 circa). Ciò premesso, il Collegio, in considerazione anche del tempo trascorso dall’epoca dei fatti in contestazione, ritiene di poter determinare il danno in via equitativa, stabilendo il relativo importo in € 500,00; dichiara, pertanto, la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente l’importo di € 500,00, come sopra determinato.

Per quanto concerne poi l’ulteriore contestazione avanzata dal ricorrente con lettera del 22 gennaio 2013, ovvero che al momento della chiusura effettuata dalla banca secondo lo *stop loss* automatico era inserito l’ordine di *take profit* al prezzo di 19,32 e l’ordine condizionato di *reverse (long)* con *take profit* al prezzo di 21, il Collegio prende atto che il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto affermato. La banca ha, invece, inviato idonea documentazione dalla quale risulta che tra il 1° ed il 20 aprile 2011 il ricorrente non ha mai inserito ordini condizionati sul titolo “Pfizer”; il *take profit* inserito il 18 marzo 2011 non si è, invece, mai attivato in quanto il valore per l’attivazione era: se < o = a 18,50 acquista a prezzo limite.

Il Collegio conclude, quindi, sul punto, per l’inaccogliabilità della domanda.

4.2.3. Trading on-line – Anomalia del sistema operativo – Erronea rappresentazione liquidità disponibile – Profilo di rischio “alto” del cliente – Approfondita conoscenza ed esperienza finanziaria – Frequente operatività – Principio di autoresponsabilità

Stante la qualità di operatore con profilo di rischio “alto” - risultante dal questionario Mifid, nel quale il cliente ha dichiarato di avere un’alta conoscenza degli strumenti finanziari, un’elevata esperienza nel settore della finanza ed una frequente operatività in servizi di investimento anche derivati – la responsabilità addebitabile alla banca in merito all’anomalo funzionamento del sistema operativo di trading on-line deve essere contenuta con il principio di autoresponsabilità, in base al quale il cliente è tenuto a monitorare l’andamento delle posizioni da lui poste in essere, in particolar modo se consapevole della estrema rischiosità delle operazioni aperte (decisione del 12 marzo 2013, ricorso n. 794/2012).

Esponde il ricorrente di aver aperto un conto *trading* nel maggio 2011 e che la banca non lo aveva mai aiutato ad operare sul “*trading a leva*”, né l’aveva mai contattato “personalmente per

consigliarlo al meglio ed in maniera personalizzata”; considerate le perdite che stava riportando e delle quali “non era in grado di rendersi completamente conto”, precisa che la banca non gli aveva mai consigliato di “fermarsi con il *trading*”, né l’aveva avvertito che aveva “superato altissime percentuali di perdite”. Chiede, quindi, il risarcimento economico derivante da tali omissioni.

Lamenta, poi, il ricorrente che il 5 agosto 2011, a fine giornata, il suo patrimonio totale era costituito da: € 84.555,89 in titoli e da € 145,26 liquidi sul conto corrente; nel dettaglio, i titoli erano: 15.000 azioni “Mediaset”; 11.098 azioni “Buzzi Unicem”; 100.000 azioni “Telecom” e 112.000 azioni “Intesa SanPaolo”. Precisa che tali titoli li aveva “*short*” (venduti allo scoperto) e li aveva portati tutti in “*short overnight*” per il fine settimana; il lunedì successivo (8 agosto 2011), in seguito al riacquisto di tutti i citati titoli, si era ritrovato con un saldo di c/c di € 8.891,84.

Replica la banca che il ricorrente aveva compilato il questionario Mifid risultando un investitore con un profilo di rischio “alto”; aveva, altresì, richiesto l’attivazione del servizio “estratto conto e contabili” per ricevere una notifica sul suo indirizzo di posta elettronica relativa al suo conto corrente ed ai servizi amministrati (estratto conto, estratto *capital gain*, note informative, etc.) e per accedere alla sezione del suo conto *on-line* denominata “estratto conto e contabili”.

Precisa, poi, la banca che non prestava il servizio di consulenza; sottolinea, inoltre, che il 3 agosto 2011 si era determinata un’erronea disponibilità di € 83.499,00 sul conto intestato al ricorrente a fronte dell’annullamento della vendita del 2 agosto 2011 di n. 10.000 azioni “Fiat Industrial S.p.A.”, “disposto per poter rettificare il prezzo da 8,35 euro a 8,40, a seguito di una contestazione inoltrata dal cliente, la cui risoluzione era stata da lui concordata con il *call center*”. Precisa che, considerato il saldo disponibile al 3 agosto 2011 – pari ad € 21.635,56 – la liquidità, erroneamente resa disponibile, era stata utilizzata dal ricorrente con le operazioni di acquisto da lui disposte il 3 agosto 2011 e valuta 8 agosto 2011. Infine, con valuta 5 agosto 2011, era stato accreditato l’importo di € 83.999,00, relativo al controvalore della vendita di n. 10.000 azioni “Fiat Industrial S.p.A.”, il cui eseguito era stato riconosciuto a 8,40 euro per azione.

Controreplica il ricorrente che solo in data 17 agosto 2011 era stato informato per *e-mail* dalla banca dell’erroneo accredito; precisa che l’erroneo accredito di una somma “per due volte senza effettuare contemporaneamente e contestualmente il dovuto storno, gli aveva provocato un danno enorme”. Del resto, il suo conto era “tempestato da centinaia di operazioni giornaliere e quindi non si potevano effettuare errori di questa portata da parte della banca”.

Controreplica la banca che il 2 agosto 2011, tramite chiamata telefonica da parte del *call center*, aveva concordato con il ricorrente il riconoscimento dell’ordine di vendita di azioni “Fiat Industrial S.p.A.” a € 8,40 per azione; nel perfezionare l’operazione contabile, “si era venuta a creare erroneamente la disponibilità di ulteriori € 83.499,00 sul conto corrente del ricorrente; tale somma corrispondeva al controvalore dello storno dell’operazione sopraindicata, che, per una momentanea anomalia, non era andato a buon fine”.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che alle ore 17,30 del 2 agosto 2011, sul conto corrente del ricorrente, è stata accreditata la somma di € 83.499,00 relativa alla vendita di n. 10.000 azioni “Fiat Industrial”, eseguita al prezzo unitario di € 8,35; prende, poi atto, che – come risulta dalle concordi dichiarazioni delle parti - il ricorrente ha contattato il *call center* della banca per contestare il prezzo di eseguito della predetta operazione di vendita; a seguito di tale lamentela, la banca ha accettato di riconoscere al ricorrente un prezzo di eseguito maggiore (€ 8,40). Pertanto, con valuta 5 agosto 2011, è stata accreditata la somma di € 83.999,00, calcolando il prezzo unitario pari a € 8,40.

Prende, inoltre, atto il Collegio che la banca ha dichiarato quanto segue: “per poter riconoscere il prezzo di € 8,40 era stato effettuato alle ore 16,57 del 3 agosto 2011 lo storno dell’operazione di vendita a € 8,35 per azione; a seguito di una momentanea anomalia, lo storno dell’operazione di vendita a € 8,35 ha avuto effetto contabile sulla posizione del cliente, ma non sul

saldo disponibile; il cliente quindi ha potuto operare in data 3 agosto 2011 (a partire dalle ore 17,04) utilizzando la liquidità erroneamente disponibile. Il 4 agosto 2011, riscontrata l'anomalia, si è provveduto ad aggiornare tempestivamente la posizione del cliente, ristabilendo il saldo disponibile corretto; il 3 agosto 2011, a partire dalle ore 17,04, il ricorrente ha tuttavia utilizzato l'erronea disponibilità di €83.499,00, effettuando n. 58 operazioni di compravendita, determinando, in capo alla posizione a lui intestata, un saldo negativo a valuta di regolamento (8 agosto 2011)" pari ad € 84.752,90.

Prende, infine, atto il Collegio di quanto dichiarato dal ricorrente, ovvero che il suo conto era "tempestato da centinaia di operazioni giornaliere e quindi non si potevano effettuare errori di questa portata da parte della banca"; il ricorrente ha altresì affermato che "in quei giorni non gli era stato possibile rendersi conto di nulla in quanto ogni giorno apriva la sola piattaforma T3 di *trading* e non apriva il sito della banca, in quanto non gli serviva per fare *trading* e sulla piattaforma T3 le parti riservate alla liquidità disponibile ed alle somme in portafoglio erano coperte e non visibili".

Premesso tutto quanto sopra, il Collegio ritiene che, in linea di principio, la banca non possa opporre al cliente le conseguenze derivanti da un anomalo funzionamento del sistema operativo relativo al *trading on line* che ha generato un'erronea rappresentazione dell'effettiva disponibilità facente capo al ricorrente; può, del resto, apparire plausibile che quest'ultimo sia stato indotto ad effettuare numerose operazioni di compravendita facendo affidamento sul saldo disponibile erroneamente comunicato dalla banca, soggetto al quale va comunemente riconosciuta specifica professionalità e competenza.

Ritiene, d'altro canto, il Collegio di dover valutare quanto occorso anche alla luce del principio di autoresponsabilità, per cui il cliente, in qualità di operatore con profilo di rischio "alto" (nel questionario Mifid ha dichiarato di: avere un'alta conoscenza degli strumenti finanziari; operare con frequenza in servizi di investimento anche derivati; aver acquisito conoscenze finanziarie a seguito di studi specifici nel settore finanziario e a seguito dell'esperienza diretta nella finanza) è tenuto egli stesso a monitorare l'andamento delle posizioni da lui poste in essere, in particolar modo se consapevole della estrema rischiosità delle operazioni aperte.

In considerazione di tutto quanto sopra esposto, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente la somma, determinata in via equitativa, di €1.500,00.

4.2.4. Vendita titoli azionari – Tardiva esecuzione – Restrizioni nelle modalità di negoziazione – Mancata conoscenza del cliente – Risarcimento del danno - Quantificazione

La tardiva esecuzione della vendita di azioni - determinata da una "policy" di negoziazione suscettibile di aumentare il rischio di liquidità dei titoli - comporta l'obbligo per la banca di risarcire il danno riportato dall'investitore che non abbia conosciuto preventivamente le modalità operative di detta "policy"; tuttavia, non essendo possibile fare sicuro riferimento ai prezzi correnti all'epoca del primo tentativo di vendita non andato a buon fine – non risultando possibile ipotizzare con certezza a quale prezzo la vendita sarebbe potuta avvenire, in considerazione dell'aleatorietà delle quotazioni che vanno formandosi nei mercati – l'Ombudsman Giurì Bancario procede ad effettuare una valutazione in via equitativa del danno (decisione del 29 maggio 2013, ricorso n. 1008/2012).

Espongono i ricorrenti:

1.di aver sottoscritto, nel corso del tempo, 1.200 azioni della banca;

2. di aver venduto, tramite la banca, nel mese di marzo 2012, n. 130 dei predetti titoli;

3. di aver impartito all'intermediario, nei mesi di luglio ed agosto 2012, l'ordine di provvedere alla vendita "al meglio" delle rimanenti azioni di cui erano titolari;

4. che, nonostante i ripetuti solleciti, le azioni sono state vendute solo in data 7 gennaio 2013, al prezzo di €27,00.

Lamentano i ricorrenti che, a causa della condotta dilatoria della banca, l'operazione di vendita delle azioni si era perfezionata ad un prezzo meno conveniente rispetto a quello registratosi quando l'ordine era stato in principio impartito e ritengono "che il ritardo nella vendita di tali strumenti quotati (nel periodo attorno ad un prezzo di €32,00) abbia causato [loro] un danno economico quantificabile in €5.350,00".

Replica la banca, affermando:

- a) che l'attività di negoziazione delle azioni proprie è svolta da un intermediario terzo indipendente (Banca IMI S.p.A. Milano) e che la banca, attraverso le proprie filiali, si limita a fornire un servizio di raccolta ordini di negoziazione relativi ai titoli ed a trasmetterli al predetto intermediario;
- b) che "la fase di negoziazione ha le caratteristiche proprie di una negoziazione "continua", pertanto gli ordini vengono eseguiti [...] non appena si verificano le condizioni di compatibilità tra ordini di acquisto e di vendita nel rispetto della priorità temporale. Si realizza una compravendita quando i prezzi dell'ordine di acquisto sono maggiori o uguali ai prezzi dell'ordine di vendita. Il prezzo di esecuzione è determinato dall'ordine impartito dal cliente che soddisfa la condizione sopra descritta, secondo l'inserimento cronologico degli ordini. La banca non interviene, quindi, in alcun modo né nel processo di formazione del prezzo né nella realizzazione delle compravendite".
- c) che l'attività di negoziazione delle azioni proprie e la modalità di formazione del prezzo di scambio dei titoli è descritta e regolamentata nel documento, conosciuto dai ricorrenti, "Policy per la negoziazione delle azioni emesse dalla Cassa di Risparmio", pubblicato sul sito della banca;
- d) che i ricorrenti, in data 5 dicembre 2002, avevano ciascuno sottoscritto 600 azioni della banca;
- e) che il ricorrente, in data 3 luglio 2012, aveva trasmesso alla filiale di riferimento della banca l'ordine di vendita di 130 azioni al prezzo di €32,60 e che l'operazione era stata eseguita lo stesso giorno;
- f) che i ricorrenti, in data 13 luglio 2012, avevano inviato alla filiale una lettera raccomandata, impartendo l'ordine di vendita "al meglio" delle rimanenti azioni a loro intestate;
- g) di aver contattato, per le vie brevi, i ricorrenti, in data 20 luglio 2012, per avvertirli che, ai sensi del punto 2.2.1. della "Policy per la negoziazione delle azioni emesse dalla Cassa di Risparmio", la banca non poteva ricevere e trasferire ordini "al meglio", ma era necessario indicare un prezzo determinato;
- h) che il divieto di impartire ordini "al meglio" è determinato dalla necessità di tutelare l'interesse degli azionisti, che potrebbe essere danneggiato da ordini eseguiti ad un prezzo particolarmente basso;
- i) che, di conseguenza, i ricorrenti avevano trasmesso alla filiale di riferimento gli ordini di vendita di 470 e 600 azioni, al prezzo di €32,60 "(ultimo prezzo scambiato, come da informativa settimanalmente pubblicata sul sito istituzionale della banca ed esposta nei locali delle filiali)"; l'operazione, tuttavia, non era andata a buon fine;
- j) che i ricorrenti in data 30 agosto 2012 avevano trasmesso nuovamente gli ordini di vendita, indicando come prezzo €31,30; anche, in questo caso l'operazione non era andata a buon fine;

- k) di aver ricevuto, in data 25 ottobre 2012, il reclamo dei ricorrenti a cui era seguito uno scambio di corrispondenza tra gli stessi e l'intermediario;
- l) che, in data 7 gennaio 2013, l'operazione di vendita si era perfezionata al prezzo di €27,00.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, rileva che la banca non ha accettato l'ordine di vendita "al meglio", impartito dai ricorrenti con la lettera del 13 luglio 2012, in quanto l'immissione nella "procedura titoli" di tale tipologia di ordini non era consentita dalla "Policy per la negoziazione delle azioni emesse" dalla Cassa medesima.

In effetti, l'articolo 2.2.1 della suddetta *Policy* prevede espressamente che "tutti gli ordini della clientela devono essere raccolti con l'indicazione del cliente di un limite di prezzo. Non sono ammessi ordini 'al meglio'".

Tale disposizione, come precisato dalla banca nelle sue difese, nasce dall'esigenza – dettata evidentemente da ragioni di politica aziendale – di evitare, per quanto possibile, il verificarsi di tensioni nel corso dei propri titoli, a tutela anche del più generale interesse di tutti gli azionisti.

Rileva peraltro il Collegio che una siffatta modalità operativa, contribuendo ad aumentare il "rischio di liquidità" del titolo, non possa essere unilateralmente imposta all'investitore, e che, invece, su di essa andrebbe specificatamente, e preventivamente (vale a dire, all'atto della sottoscrizione delle azioni), raccolto il consenso dell'investitore stesso.

Assume quindi rilevanza, al fine di un corretto esame della questione, preliminarmente verificare se, nel caso di specie, i ricorrenti fossero a conoscenza delle regole e delle limitazioni previste dalla predetta *Policy*.

A tal riguardo il Collegio prende atto che la banca ha dichiarato di avere pubblicato il predetto documento sul suo sito *web* e di averlo messo a disposizione della clientela presso le proprie filiali.

In merito, è opinione del Collegio che le predette modalità di veicolazione delle informazioni, adottate dalla banca, non si conformino all'obbligo di trasparenza che la banca deve osservare nei rapporti con la clientela, in special modo quando si tratti di trasmettere informazioni di particolare delicatezza concernenti clausole che, se non accettate dalle controparti, possono assumere il carattere di vessatorietà, mirate come sono a modificare comportamenti e prassi correntemente in uso per la negoziazione di prodotti finanziari.

In proposito, rileva incidentalmente il Collegio che la stessa banca sembra aver riconosciuto la inidoneità dei predetti strumenti informativi, posto che, dalla versione aggiornata al 24 settembre 2012 della *Policy*, si rileva che è ora previsto che il documento in questione è "richiamato nel contratto di negoziazione consegnato al cliente", evidentemente al fine di garantire una sicura conoscenza delle regole in questione da parte degli investitori.

In definitiva, accertato che, nel caso in esame, non v'è prova che il documento *Policy* sia stato conosciuto dagli interessati, appare fondata l'aspettativa che i ricorrenti avevano circa la possibilità di una rapida liquidazione dei propri titoli ed è evidente quindi, considerato il calo registrato nelle quotazioni del titolo (dai primi di luglio 2012 all'epoca della poi realizzata vendita), che il ritardo nella esecuzione della vendita sia stata causa di danno per i clienti.

Non essendo peraltro possibile, ai fini della quantificazione del danno, fare sicuro riferimento ai prezzi correnti all'epoca del primo tentativo di vendita, non essendo possibile ipotizzare con certezza a quale prezzo la vendita sarebbe potuta avvenire (sia per l'aleatorietà, in sé, delle quotazioni che vanno formandosi nei mercati, sia perché va tenuto nel giusto conto il possibile effetto distorsivo che l'inserimento della clausola "al meglio" avrebbe in effetti potuto produrre rispetto alle quotazioni correnti), il Collegio ritiene di poter effettuare una valutazione in via equitativa del danno stesso, ragguagliandolo all'importo di €2.500,00.

Quanto sopra considerato, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della presente decisione e con invio all'Ombudsman della documentazione a

comprova dell'avvenuta esecuzione – a versare ai ricorrenti la somma di €2.500,00, come sopra determinata.

4.2.5. Liquidazione fondi comuni d'investimento – Esecuzione tardiva – Responsabilità della banca – Risarcimento del danno

La tardiva esecuzione della liquidazione di un fondo comune di investimento che sia addebitabile alla banca – avendo quest'ultima impiegato cinque giorni lavorativi per trasmettere la domanda di rimborso tra due suoi uffici interni – comporta il risarcimento del danno derivante al cliente nella misura corrispondente alla differenza tra quanto ricavato dalla liquidazione e quanto si sarebbe invece incassato se il rimborso fosse stato eseguito secondo i tempi previsti nel prospetto informativo del fondo (decisione del 29 maggio 2013, ricorso n. 1093/2012).

Chiede il ricorrente che sia versata, a lui ed agli eredi aventi diritto, la somma complessiva di €28.198,14, in quanto la richiesta di liquidazione dei fondi “BG Sel Global Diversified” e “BG Sel Arc” risale al 10 novembre 2011, mentre lo “scarico quote” era stato effettuato tra il 30 novembre ed il 20 dicembre 2011, con valorizzazione al 28 dicembre 2011.

Attesa la perdita di valore del predetto fondo “in tutto questo arco di tempo”, il ricorrente chiede l'intervento dell'Ombudsman a tutela delle proprie ragioni.

Precisa la banca che la richiesta di liquidazione era stata presentata dal ricorrente a seguito del decesso della cointestataria dei citati fondi e risultava relativa alla parte non caduta in successione; asserisce di aver agito nella veste di mero collocatore, intercorrendo il rapporto tra il ricorrente e le società prodotte (BG Selection Sicav) e la banca corrispondente (State Street Bank S.p.A.).

Precisa, inoltre, la banca che, ricevuta la richiesta di liquidazione il 14 novembre 2011, aveva tempestivamente trasmesso la stessa alla banca corrispondente, per effettuare la voltura delle azioni Sicav a favore di un nuovo rapporto monointestato al ricorrente; tale voltura è avvenuta il 20 dicembre 2011; il rimborso delle quote è stato eseguito con valorizzazione al 28 dicembre 2011.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti, rileva che giovedì 10 novembre 2011 il ricorrente ha sottoscritto la richiesta di liquidazione delle “quote non cadute in successione dei fondi/Sicav “BG Sel Global Diversified” (ridenominato, dal 5 marzo 2012, “BG Sel Short Strategies”, a seguito dell'operazione di fusione comparti deliberata dalla “BG Selection Sicav”) e “BG Sel Arc” per la quota di sua spettanza”; tale domanda è stata presentata all'Ufficio Gestione Successioni ed Adempimenti della banca ed è stata ricevuta dall'Ufficio Consulenza Legale e Societaria della banca stessa il 14 novembre 2011 (lunedì). Il 17 novembre 2011 (giovedì) la predetta richiesta è stata spedita dalla banca alla banca corrispondente (State Street Bank S.p.A.).

Rileva, poi, il Collegio che l'operazione di voltura delle quote Sicav in esame è stata completata dalla banca corrispondente il 20 dicembre 2011 (martedì) per il fondo “BG Selection Arc”, mentre per il fondo “BG Sel Global Diversified” era stata completata il 30 novembre 2011; prende atto che la banca ha dichiarato che la “storicizzazione del movimento di voltura nelle sue procedure” è stata completata, per entrambi i fondi, il 22 dicembre 2011 (giovedì) e che il rimborso è stato attuato il giorno successivo”; sul punto, ritiene il Collegio che tale ultima affermazione vada interpretata nel senso che la procedura di rimborso è stata avviata il giorno successivo. L'avvaloramento, sempre per entrambi i fondi, è stato effettuato il 28 dicembre 2011 (mercoledì).

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva che la data di consegna della richiesta di liquidazione di quote Sicav presentata all'ufficio competente della banca (Successioni e Adempimenti) va correttamente considerata – in mancanza di specifiche disposizioni contrattuali

che regolino la materia – come notifica validamente effettuata nei confronti della banca; poiché il ricorrente, in data 10 novembre 2011, ha consegnato all’Ufficio Gestioni e Adempimenti la richiesta di liquidazione in questione, il Collegio ritiene che venerdì 11 novembre 2011 tale disposizione doveva essere trasmessa alla banca corrispondente (*State Street Bank S.p.A.*), ovvero, cinque giorni lavorativi antecedenti alla data in cui la spedizione è stata effettivamente effettuata; la banca corrispondente, avrebbe a sua volta, eseguito l’operazione di voltura (seguendo la stessa tempistica) entro mercoledì 14 dicembre 2011 (ovvero, cinque giorni lavorativi antecedenti al 20 dicembre 2011) per il fondo “*BG Selection Arc*” ed entro il 24 novembre 2011, anziché il 30 novembre 2011, per il fondo “*BG Sel Global Diversified*”.

Rileva, infatti, il Collegio che il Prospetto Informativo “*BG Selection Sicav*”, prevede, al paragrafo “Rimborso di azioni”, che le richieste pervenute entro le ore 14,00 in Lussemburgo vengono “elaborate in quel giorno, utilizzando il valore netto d’inventario per azione determinato in quel giorno di valutazione”; è, poi, previsto che qualora la richiesta di liquidazione sia presentata ad un “distributore”, quest’ultimo è tenuto ad informare l’azionista della relativa procedura di rimborso nonché del limite di “tempo entro il quale deve pervenire tale richiesta di rimborso; al distributore non è consentito trattenere gli ordini di rimborso per trarre benefici personali da una variazione di prezzo”.

Poiché, nel caso in esame, la banca non ha fornito al ricorrente alcuna diversa indicazione sulla tempistica di esecuzione degli ordini di riscatto, il Collegio ritiene applicabile quella prevista nel predetto prospetto. Di conseguenza, dovendosi ritenere perfezionato l’iter amministrativo alla data di registrazione della voltura da parte della banca corrispondente, le date di valorizzazione devono coincidere, secondo la ricostruzione sopra fatta dal Collegio, con quella del 14 dicembre 2011 per il fondo “*BG Selection Arc*” e del 24 novembre 2011 per il fondo “*BG Sel Global Diversified*”.

Il Collegio riscontra che – come risulta dalla documentazione inviata dalla Società di gestione “*Generali Fund Management*” – il valore registrato dai fondi in questione al 28 dicembre 2011 (79,023 per il fondo “*BG Sel Global Diversified*” e 94,979 per il fondo “*BG Selection Arc*”) risulta inferiore, per il fondo “*BG Sel Global Diversified*”, rispetto al valore registrato nel giorno in cui l’operazione di valorizzazione si sarebbe dovuta effettuare (ovvero, come detto sopra, il 24 novembre 2011, valore quota pari a 80,089), mentre per il fondo “*BG Selection Arc*” (che, come sopra detto, avrebbe dovuto essere valorizzato al 14 dicembre 2011, valore quota 94,115), è risultato superiore.

Di conseguenza, il Collegio riscontra che il ritardo con cui sono avvenute le due operazioni di rimborso ha causato un danno al ricorrente solo in relazione alla liquidazione del fondo “*BG Sel Global Diversified*”.

Il Collegio, pertanto, dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente la differenza tra quanto ricavato dalla liquidazione del fondo “*BG Sel Global Diversified*” e quanto avrebbe invece incassato se il rimborso fosse stato eseguito ai valori del 24 novembre 2011, oltre agli interessi legali maturati su tale importo dalla predetta data a quella di effettivo pagamento.

4.2.6. Trading on-line – Anomalia tecnica – Impossibilità di inserire ordini di acquisto – Esecuzione tramite altra banca – Risarcimento del danno

Atteso che il malfunzionamento della piattaforma di trading on-line, non consentendo l’inserimento di ordini di acquisto su titoli esteri, ha procurato al cliente un danno meritevole di

essere risarcito - avendo dovuto l'investitore eseguire, dopo alcuni giorni, le operazioni di acquisto tramite un altro intermediario, per una quantità inferiore di titoli e ad un prezzo superiore rispetto a quello quotato al momento dell'inserimento del primo ordine - la banca è tenuta a risarcire il ricorrente del maggior costo dei titoli sopportato, versando allo stesso un importo corrispondente alla differenza tra quanto pagato per acquistare i titoli ed il prezzo registrato al momento dell'immissione sul mercato del primo ordine, maggiorata degli interessi legali calcolati fino alla data dell'effettivo pagamento (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 354/2013).

Espone il ricorrente:

7. di aver effettuato, in data 19 aprile 2013, quattro tentativi di acquistare attraverso la piattaforma di trading on-line, 120 quote di "ETFS GBS USD LSS", ma di non essere riuscito ad eseguire l'operazione poichè gli ordini immessi erano respinti dal sistema, "senza indicarne la motivazione";
8. di aver provato a chiamare, intorno alle "16:00/16.30", il Call Center della banca che però risultava "chiuso";
9. di aver effettuato, in data 22 aprile 2013 (lunedì), un nuovo tentativo di acquistare i suddetti titoli attraverso la piattaforma di trading on-line, ma, anche in tale occasione, l'ordine è stato respinto;
10. di aver chiamato il Call Center della banca "per segnalare l'inconveniente e per ordinare l'acquisto a voce";
11. che gli operatori del Call Center non sono stati in grado di fornire spiegazioni in merito all'accaduto né di eseguire l'ordine impartito telefonicamente;
12. di aver effettuato l'acquisto di 100 quote dello strumento finanziario in questione, in data 23 aprile 2013, tramite un altro intermediario.

Lamenta il ricorrente di aver acquistato i titoli ad un prezzo del 2% maggiore rispetto a quello rilevato nei giorni precedenti.

Espone, inoltre, il ricorrente che, in data 15 e 20 febbraio 2013, ha immesso nella piattaforma di trading on-line tre ordini di vendita dei titoli "BHP BILL LTD ADR USD" che sono stati "respinti" dal sistema; considerato che il prezzo del titolo in questione è successivamente sceso, lamenta il ricorrente di non essere "più riuscito a venderlo, accumulando una perdita, a tutt'oggi, di circa €1.763,00".

Chiede il ricorrente il risarcimento del danno patrimoniale subito.

Replica la banca, affermando che:

- c. con riferimento ai tentati acquisti del titolo "ETFS GBS USD LSS", "a causa di un parziale censimento dell'ETF in oggetto, si è determinato un errore di divisa che ha così generato l'anomalia segnalata dal ricorrente";
- d. "relativamente ai tentativi di vendita effettuati dal ricorrente nelle date del 15 e del 20 febbraio 2013, per cui il ricorrente lamenta di non aver potuto vendere il titolo, provocando così una perdita di €1.763,00, preme rilevare come nel caso di specie si tratti di «ordine non eseguito» in quanto i limiti di prezzo sono sempre stati più alti dei prezzi effettivamente scambiati sul mercato; in particolare il ricorrente in data 15 febbraio ha inserito 2 ordini con limite prezzo in vendita di \$ 80,19. Il giorno 20 febbraio sono stati inseriti 3 ordini con due differenti limiti di prezzo, \$ 80,44 e 80,40. Sul mercato Nyse, nelle due giornate menzionate dal cliente, il prezzo massimo trattato è stato rispettivamente di \$ 79,0074 e di 77,1956, precludendo così l'operazione richiesta. In tal caso il non eseguito è stato pertanto causato dai limiti di prezzo applicati dal ricorrente che non hanno così consentito l'esecuzione degli ordini (stante la presenza di valori inferiori sul mercato)".

Con riferimento alla prima contestazione formulata dal ricorrente, il Collegio ricorda innanzitutto che il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti conseguentemente alla stipulazione di un contratto per la prestazione di servizi di negoziazione telematici comporta, a carico della banca, l'onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di *trading on-line* sulla quale la clientela opera; in ragione del suddetto onere, la banca è esposta alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela nel caso in cui la regolarità di funzionamento venga meno.

Ciò posto, il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la banca ha ammesso che, in data 19 e 22 aprile 2013, “si è determinato un errore di divisa che ha così generato l'anomalia segnalata dal ricorrente”. A tal riguardo il Collegio ritiene che il malfunzionamento della piattaforma di *trading on line* abbia procurato al ricorrente un danno meritevole di essere risarcito: il ricorrente ha, infatti, eseguito le predette compravendite, tramite un altro intermediario, per una quantità inferiore di titoli e ad un prezzo superiore rispetto a quello quotato al momento dell'inserimento del primo ordine in data 19 aprile 2013 (100 titoli al posto di 120, di cui 5 al prezzo di 104,00 e 95 al prezzo di 104,50 mentre il prezzo battuto al momento dell'inserimento del primo ordine era di 103,8).

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 risarcire il ricorrente del maggior costo dei titoli sopportato versando allo stesso un importo corrispondente alla differenza tra quanto ha pagato per acquistare i 100 titoli in data 23 aprile 2013 e quanto avrebbe versato se li avesse acquistati al prezzo di 103,8, maggiorata degli interessi legali calcolati a partire dal 19 aprile 2013 fino alla data dell'effettivo pagamento.

Con riferimento, invece, alla seconda contestazione formulata dal ricorrente, il Collegio osserva che la mancata esecuzione degli ordini di vendita impartiti dal ricorrente si è verificata non per una causa imputabile alla banca, ma perché non si sono prodotte sul mercato condizioni di prezzo tali da consentire la “chiusura” dell'operazione, tenuto conto dei prezzi-limite inseriti dal ricorrente stesso; dichiara, pertanto, inaccoglibile, sul punto, la domanda di risarcimento del ricorrente.

4.2.7. Fondo comune d'investimento – Mancato pagamento dell'imposta di bollo – Vendita d'ufficio di quote del fondo – Illegittimità – Mancato preavviso al cliente – Violazione del principio di buona fede – Rimborso dell'importo delle quote vendute

La vendita d'ufficio di quote di un fondo comune d'investimento - finalizzata al pagamento dell'imposta di bollo a carico del possessore - incidendo su attività finanziarie di pertinenza dell'investitore - e da considerarsi, quindi, come procedura residuale rispetto alle ordinarie forme di pagamento - non può considerarsi legittimamente effettuata, anche in considerazione del mancato preavviso al ricorrente; attesa, quindi, la violazione del diritto del cliente di disporre del proprio patrimonio, nonché, più in generale, del principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, la banca è tenuta a rimborsare al ricorrente l'importo corrispondente al controvalore delle quote vendute, oltre agli interessi legali fino alla data dell'effettivo pagamento (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 486/2013).

Espono il ricorrente che deteneva presso la banca solo alcune quote del fondo “BNL Azioni Emergenti” e non un conto corrente; lamenta che la banca, al fine di adempiere all'obbligo di

pagamento dell'imposta di bollo, aveva disinvestito parte del predetto fondo, senza prima provvedere ad informarlo.

Precisa il ricorrente di aver chiesto alla banca di poter effettuare per il futuro tale pagamento in forma alternativa (versamento in cassa, bonifico, assegno) al fine di poter conservare le sue quote; tuttavia, la banca si era rifiutata di accordargli tali procedure alternative di pagamento. Ritenendo lesivo dei suoi diritti il comportamento della banca, chiede l'intervento dell'Ombudsman a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca che la nuova legislazione in materia di imposta di bollo prevedeva che, in caso di mancata provvista del cliente per il pagamento, l'intermediario poteva effettuare i necessari disinvestimenti; precisa che, dovendo assolvere alla funzione di sostituto d'imposta, doveva dotarsi di un sistema necessariamente automatizzato che ne garantisse la precisione e la regolarità, dovendo rispettare sia i termini temporali dei pagamenti all'erario e sia la correttezza degli importi dovuti, anche nell'interesse dei soggetti debitori.

Precisa, poi, la banca che una possibile soluzione poteva essere rappresentata dall'apertura di un conto corrente sul quale versare di volta in volta la provvista necessaria al pagamento dell'imposta dovuta, configurandosi modalità diverse di pagamento procedure con un elevato margine di rischio circa il buon esito dell'operazione.

Rileva innanzi tutto il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti, che il ricorrente non intrattiene più alcun rapporto di conto corrente e deposito titoli con la banca dall'anno 2001; il ricorrente detiene attualmente n. 1.206,574 quote del fondo "BNL Azioni Emergenti", emesso e gestito dalla "BNP Paribas Investment Partners SGR". La banca, ai fini del pagamento della ritenuta per l'imposta di bollo, ha provveduto, in data 14 febbraio 2013, a disinvestire n. 3,457 quote del citato fondo, per un controvalore di €34,20.

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva, quindi, che competente a calcolare ed applicare l'imposta di bollo sul citato fondo – ed eventualmente ad eseguire una vendita d'ufficio - non è la banca chiamata in giudizio, bensì la "BNP Paribas Investment Partners". Di conseguenza, il Collegio, essendo la predetta SGR società non aderente all'Ombudsman Giurì Bancario, dichiara inammissibile il capo del ricorso avente ad oggetto la richiesta di pagare la citata imposta secondo le modalità alternative richieste dal ricorrente.

Per quanto concerne, poi, il pagamento già avvenuto nel 2012, il Collegio riscontra che l'art. 19, comma 3 bis, del Decreto Legge n. 201 del 6 dicembre 2011, dispone che "per le comunicazioni relative a quote o azioni di organismi di investimento collettivo del risparmio, per le quali sussista uno stabile rapporto con l'intermediario in assenza di un formale contratto di custodia o amministrazione, in essere alla data del 31 dicembre 2011, in caso di mancata provvista da parte del cliente per il pagamento dell'imposta di bollo (...), l'intermediario può effettuare i necessari disinvestimenti".

Pertanto, nota il Collegio, la banca, non intrattenendo con il ricorrente "uno stabile rapporto", non era legittimata ad effettuare il disinvestimento in contestazione; nota, inoltre, che la banca non ha nemmeno provveduto ad avvertire previamente il ricorrente che avrebbe proceduto ad effettuare tale vendita d'ufficio.

Osserva altresì il Collegio che, anche se il pagamento d'imposta fosse stato di competenza della banca, questa avrebbe dovuto offrire al cliente modalità alternative di pagamento, avvertendolo che, se non fossero stati forniti in tempo i necessari mezzi di pagamento, la banca avrebbe potuto avvalersi della facoltà prevista dalla legge.

L'esercizio di tale facoltà, infatti, incidendo su attività finanziarie di pertinenza del cliente, deve essere considerata come procedura residuale rispetto alle ordinarie forme di pagamento; l'intermediario, disponendo, con autonoma decisione, di una parte, sia pur piccola, del possesso

azionario del cliente, viola il diritto di questi di disporre del proprio patrimonio, nonché, più in generale, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo di €34,20, oltre agli interessi legali maturati su tale somma dalla data del 14 febbraio 2013 fino a quella dell'effettivo pagamento.

4.3. Valutazione equitativa del danno

4.3.1. Interruzione servizio di trading on-line – Comportamento non diligente della banca Mancata prova documentale dell'entità del danno – Determinazione in via equitativa

Qualora il cliente non abbia fornito idonea documentazione a sostegno della congruità del risarcimento richiesto alla banca per aver subito l'interruzione dell'inserimento di un ordine di vendita sul portale di trading on-line, l'Ombudsman Giurì Bancario, accertato il nocumento subito dall'investitore, può – in assenza di prova circa l'entità del danno - procedere alla liquidazione del danno stesso determinandolo in via equitativa (decisione del 17 gennaio 2013, ricorso n. 726/2012).

Espone il ricorrente:

4. di essersi collegato, in data 18 febbraio 2011, al portale di *trading on-line* della banca, per effettuare un'operazione di vendita allo scoperto di 5.000 azioni ENI, al prezzo di €18,39, con successivo acquisto delle stesse al prezzo di €18,21;
5. che, una volta inserito l'ordine di vendita, al momento di inserire il *pin* per dare conferma all'operazione, era apparsa una "finestra" contenente un foglio informativo con presa visione obbligatoria relativo ad alcune modifiche apportate alla strategia di esecuzione degli ordini della banca;
6. che, a causa del tempo impiegato per "accettare" il predetto foglio informativo, non aveva potuto eseguire l'operazione in questione poichè il prezzo delle azioni era definitivamente sceso sotto €18,39.

Lamenta il ricorrente che la banca ha alterato, senza avvisare la cliente, la procedura di inserimento degli ordini *on-line* con l'inserimento, prima del momento della conferma dell'ordine, della "suddetta" finestra ; ritenendo che tale anomalia abbia impedito l'esecuzione dell'operazione nei termini da lui voluti, chiede la somma di € 881,00, corrispondente all'importo che avrebbe guadagnato nel caso in cui l'operazione avesse avuto esito positivo, a titolo di risarcimento del danno.

Replica la banca, affermando:

- f) di aver apportato, a far data dal 16 febbraio 2011, alcune modifiche alla propria "strategia di esecuzione degli ordini" e di aver "adoperato idonee misure al fine di comunicare alla propria clientela tali modifiche: 1) in occasione dell'invio dell'estratto conto relativo al quarto trimestre del 2010; 2) tramite il proprio sito web; 3) tramite un foglio informativo con presa visione obbligatoria che compare in occasione delle operazioni di *trading on-line*;
- g) che, in data 18 febbraio 2011, il ricorrente "ha effettuato un tentativo, alle ore 9.00, di inserimento di un ordine in modalità *short selling* sul titolo ENI per una quantità di 5.000 azioni ed al prezzo limite di €18,39;

- h) che, prima della conferma tramite PIN della suddetta transazione, il cliente ha visualizzato il seguente messaggio: “Per proseguire l’operazione è necessario accettare la nuova *Execution Policy (...)* Bank. *Accedi al documento*”;
- i) che il ricorrente ha cliccato sul tasto “CONFERMA” alle ore 9.01, accettando così il nuovo testo del documento;
- j) che il ricorrente, alle ore 14.59, ha inserito un nuovo ordine di vendita delle predette azioni, al prezzo limite di €18.32, concludendo l’operazione, attraverso l’acquisto delle stesse al prezzo di €18.31, alle ore 15.19.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, osserva che il ricorrente contesta l’interruzione subita nel corso dell’inserimento dell’ordine di vendita nel portale di *trading on-line* della banca, a causa del foglio informativo con presa visione obbligatoria relativo ad alcune modifiche apportate alla strategia di esecuzione degli ordini, comparso nella fase conclusiva del procedimento informatico.

A tal riguardo, il Collegio, pur comprendendo l’esigenza della banca, dettata dalla normativa di riferimento, di portare a conoscenza e di accertarsi che la clientela abbia effettiva contezza delle modifiche apportate in un campo particolarmente rilevante com’è quello delle strategie di esecuzione degli ordini, ritiene che il medesimo risultato sarebbe stato raggiunto anche se il messaggio fosse stato programmato a comparire al momento dell’accesso del cliente al proprio *account* sul portale; tale soluzione sarebbe stata idonea a tutelare non solo l’interesse della banca ma anche quello del cliente di poter effettuare operazioni di *trading on-line*, in cui spesso il fattore tempo assume rilevante importanza, senza essere disturbato da elementi non strettamente attinenti con l’operazione in corso.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca, nella vicenda in esame, non abbia agito con la diligenza richiesta dalla natura del servizio prestato e abbia, con la sua condotta, procurato nocumento al ricorrente mentre era impegnato ad effettuare l’ordine di compravendita.

Rileva peraltro il Collegio che il ricorrente non ha fornito documentazione a sostegno della congruità del risarcimento richiesto; ritiene, pertanto, di poter determinare il risarcimento stesso, in via equitativa, nell’importo di €300,00; dichiara quindi 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 versare al ricorrente, a titolo di risarcimento del danno subito, l’importo di €300,00, come sopra determinato.

4.3.2. Trading on-line – Blocco operativo della piattaforma operativa – Chiusura tardiva posizioni titoli – Danno non determinabile – Numerosi comportamenti a disposizione del cliente – Variazione prezzi nella giornata – Determinazione equitativa del danno

Nel caso in cui, data la peculiarità della fattispecie (malfunzionamento della piattaforma di negoziazione con conseguente impossibilità di inserire la chiusura di un ordine DAX), non risulti determinabile il danno nella sua entità – in quanto, se non si fosse verificato il blocco della piattaforma di negoziazione, il cliente avrebbe potuto assumere molteplici comportamenti, con conseguenti altrettanti possibili risultati – l’Ombudsman Giurì Bancario, valutato anche che, nel corso della giornata d’interesse, si sono verificate escursioni anche sensibili sui prezzi registrati dal titolo in discorso, procede alla liquidazione del danno, determinandolo in via equitativa (decisione del 25 gennaio 2013, ricorso n. 155/2012).

Chiede il ricorrente il rimborso di €2.199,50 “per la perdita di denaro che gli era stata causata dal mancato funzionamento della loro piattaforma di trading chiamata T3 del giorno 5

gennaio 2012”; precisa che alle ore 9,07 era stato eseguito un suo ordine “dax buy” al prezzo di 6.124,5 e alle ore 9,08 aveva tentato la chiusura senza che la stessa venisse presa dal sistema. Infatti, a distanza di qualche minuto gli era arrivata la seguente segnalazione; “ordine non inserito per mancata comunicazione con il server”.

Sottolinea il ricorrente che aveva cercato di contattare per telefono l’assistenza, ma non aveva ricevuto alcuna risposta; alle ore 9,17 aveva inviato un’e-mail “ad un gruppo di trader che utilizzavano la stessa piattaforma” ed aveva ricevuto conferma che la piattaforma in questione era bloccata; subito dopo, aveva chiamato l’assistenza chiedendo che le sue posizioni venissero chiuse “al ripristino dell’operatività”. Rientrato a casa alle ore 13,00 e verificato che la chiusura non era ancora avvenuta, aveva ritelefonato per chiedere di nuovo che la stessa venisse effettuata.

Premesso quanto sopra, il ricorrente lamenta quanto segue: 1) nessun avviso di interruzione e/o di ripristino era stato inviato; 2) le sue posizioni non erano state chiuse, come richiesto nella telefonata effettuata all’assistenza; 3) il prezzo applicato all’operazione di acquisto non era corretto. Precisa, infine, che il risarcimento richiesto era composto, per €1.937,00, dalla perdita subita, per € 262,50, dal mancato guadagno e, per € 500,00, “per perdita di tempo e per spese sostenute per raccomandate e viaggi”.

Premette la banca che si era resa disponibile a riconoscere al ricorrente il prezzo scambiato nel momento in cui il servizio era stato ripristinato (ore 10,44, prezzo 6.107,00); aveva, quindi, offerto la somma di €1.487,5.

Per quanto riguarda, poi, la richiesta rivolta all’operatore di chiusura delle posizioni, la banca precisa che l’inserimento degli ordini da parte degli operatori poteva essere disposto solo e soltanto contattando il servizio, effettuando le procedure di riconoscimento previste e dichiarando la volontà di operare.

Infine, in relazione al blocco operativo, la banca precisa che il 5 gennaio 2012, dalle ore 9,30 alle ore 10,30, la piattaforma T3 “aveva subito un graduale degrado delle prestazioni fino a registrare alcuni secondi per l’esecuzione delle interrogazioni; il malfunzionamento aveva causato forti rallentamenti e difficoltà in accesso al sito Webank e alla piattaforma T3 fino alle ore 10,30”.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, alle ore 9,07 del 5 gennaio 2012, ha inserito sul mercato l’ordine di acquisto (n. 2545) “Buy 1 DAX 03-12”, utilizzando la piattaforma “T3”, eseguito alle ore 9,09 con prezzo a 6.124,5; alle ore 09.27.39 ha inserito sul mercato l’ordine (n. 3310) “Buy Intraday 1 DAX 03-12”, eseguito alle ore 09.27.44 con prezzo 6.107,00. Afferma, in merito, il ricorrente che aveva tentato, alle ore 9,08, la chiusura/vendita della prima operazione con prezzo pari a 6.135,00, ma l’operazione non era risultata possibile per un blocco operativo della piattaforma. Le due operazioni sono state chiuse al prezzo di 6.077,5 alle ore 13,28 la prima e di 6.077,00 alle ore 13,28 la seconda.

Il Collegio, dall’ascolto della telefonata intercorsa tra il ricorrente ed il numero verde della banca dalle ore 9,12 alle ore 10,57 del 5 gennaio 2012 (registrata ed inviata alla Segreteria Tecnica su CD), prende atto che: il ricorrente – chiamato il numero verde perché non riusciva ad operare sulla piattaforma di negoziazione – dopo aver chiesto chiarimenti all’operatore ed aver ricevuto conferma del blocco operativo, ha precisato che aveva intenzione di chiudere un ordine DAX e di non riuscire a farlo dal proprio computer; l’operatore, dopo aver effettuato vari tentativi, ha comunicato che nemmeno lui era in grado di procedere alla predetta operazione di chiusura; il ricorrente ha, poi, chiesto all’operatore se lui stesso poteva effettuare la chiusura non appena fosse tornata la linea, formulando però contestualmente una richiesta di rimborso alla banca, in quanto la chiusura sarebbe avvenuta sicuramente in perdita; l’operatore ha confermato che era possibile procedere in questo modo. Il ricorrente, nel corso della telefonata, ha fatto presente che non risultava eseguito anche l’ordine n. 3310 e che, viste le condizioni di blocco operativo, voleva

procedere alla cancellazione di tale ordine; tuttavia, proprio mentre era in corso la telefonata, l'operazione è stata eseguita, per cui il ricorrente ha chiesto la chiusura anche di tale posizione. Il ricorrente, infine, ha comunicato all'operatore che si sarebbe dovuto recare in ospedale dalle ore 11,00 della stessa giornata, per cui ha chiesto all'operatore stesso di procedere al suo posto per effettuare la chiusura, qualora la linea fosse tornata prima del suo rientro a casa. L'operatore ha confermato di aver "inserito" tale richiesta del ricorrente, facendo presente che quest'ultimo aveva necessità di allontanarsi dal pc e che, dopo la chiusura, sarebbe stata avanzata la richiesta di "rimborso perdite". Prima di chiudere la telefonata (che durava ormai da circa 45 minuti), l'operatore ha verificato che la piattaforma T3 era ancora bloccata, così ha detto al ricorrente che avrebbe segnalato la questione al *customer care* e che la chiusura sarebbe stata immediatamente eseguita non appena fosse ripartita la piattaforma; infine, l'operatore ha preso nota del cellulare del ricorrente, facendogli presente che sarebbe stato contattato per confermare la chiusura non appena la linea fosse stata ripristinata.

In base alle concordi dichiarazioni delle parti, quando il ricorrente è rientrato a casa (alle ore 13,00 circa), le due operazioni non erano state ancora chiuse; dopo una nuova telefonata al numero verde della banca, le posizioni sono state chiuse (alle ore 13,28).

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, la banca si è dichiarata disponibile a riconoscere al ricorrente la somma di € 1.487,5, ovvero la differenza tra quanto ottenuto chiudendo le due operazioni alle ore 13,28 e quanto il ricorrente avrebbe invece incassato con la chiusura alle ore 10,44 (ora in cui, secondo quanto dichiarato dalla banca, l'operatività della piattaforma è tornata regolare).

Prende poi atto il Collegio che la banca, in merito all'interruzione del funzionamento della piattaforma T3, ha affermato quanto segue: alle ore 9,30 del 5 gennaio 2012 "alcuni clienti segnalavano di non riuscire ad accedere ed operare dal sito e dalla piattaforma T3; le analisi tecniche effettuate hanno evidenziato un problema tecnico causato dal malfunzionamento del data base Oracle"; la piattaforma T3 "ha subito un graduale degrado delle prestazioni fino a registrare alcuni secondi per l'esecuzione delle interrogazioni; il malfunzionamento ha causato forti rallentamenti e difficoltà in accesso al sito Webank e alla piattaforma T3 fino alle ore 10,30". Alle 10,30 "l'*incident* è stato prontamente risolto mediante la messa in produzione di un'interrogazione stato ordini più performante; in merito al degrado improvviso del data base è stato aperto un *incident* presso Oracle che ha risposto consigliando l'upgrade ad una nuova versione: attività effettuata da WeBank nei mesi successivi".

In merito alle citate affermazioni della banca, il Collegio osserva che il documento ESMA "Orientamenti sui sistemi e controlli in un ambiente automatizzato per piattaforme di negoziazione, imprese di investimento e autorità competenti" - pubblicato il 22 dicembre 2011 ed emanato sulla base dell'art. 16 del Regolamento n. 1095/2010/EU al fine di "istituire prassi di vigilanza uniformi, efficienti ed efficaci nell'ambito del SEVIF e per assicurare l'applicazione comune, uniforme e coerente del diritto nell'Unione"- prevede, all'art. 3.1, che "il sistema deve essere adeguato all'attività svolta per il suo tramite e deve essere sufficientemente solido da garantire continuità e regolarità al mercato automatizzato gestito dai gestori delle piattaforme di negoziazione; (...) i sistemi di negoziazione elettronica dei mercati regolamentati e dei sistemi multilaterali di negoziazione devono avere una capacità sufficiente a sostenere i volumi ragionevolmente prevedibili di messaggi e consentire eventuali aumenti di capacità per soddisfare l'incremento del flusso dei messaggi e far fronte a condizioni di emergenza che potrebbero impedire un adeguato funzionamento. Le piattaforme di negoziazione devono disporre di meccanismi che garantiscano la continuità operativa in relazione ai loro sistemi di negoziazione elettronica per far fronte a interruzioni, provocate anche, ma non esclusivamente, da disfunzioni del sistema. Tali meccanismi devono assicurare la ripresa tempestiva della negoziazione, anche nel caso di disfunzioni del

sistema (ma non soltanto in tale evenienza). I meccanismi devono coprire, a seconda dei casi, aspetti quali: 1) l'esame di una serie adeguata di possibili scenari concernenti il funzionamento dei loro sistemi di negoziazione elettronica che richiede specifici meccanismi di continuità; 2) un programma continuo di verifica, valutazione e revisione dei meccanismi, che comprenda procedure per la modifica dei meccanismi alla luce dei risultati di tale programma. Le piattaforme di negoziazione devono effettuare il monitoraggio in tempo reale dei propri sistemi di negoziazione elettronica. (...) Per mantenere l'efficienza delle piattaforme di negoziazione, i gestori di tali piattaforme devono rivedere periodicamente e valutare i sistemi di negoziazione elettronica e i processi associati in termini di *governance*, responsabilità e convalida, nonché i meccanismi di continuità operativa associati”.

Premesso quanto sopra, il Collegio prende atto che la banca si è accorta del malfunzionamento della piattaforma T3 solo in seguito alla segnalazione di “alcuni clienti”; inoltre, dopo le opportune verifiche del sistema, è emersa la necessità di adottare “una nuova versione” del data base, “attività effettuata nei mesi successivi”. Di conseguenza, il Collegio rileva che la banca non ha ottemperato alle citate previsioni contenute nel documento ESMA, al quale gli intermediari che gestiscono piattaforme di negoziazione devono adeguarsi “ai fini della corretta ottemperanza agli obblighi stabiliti in via generale dalla normativa loro applicabile, in particolare in materia di sistemi/processi di negoziazione, equo e ordinato svolgimento delle negoziazioni, abusi di mercato, accesso alle negoziazioni”.

In conclusione il Collegio, considerate le sopra citate inadempienze della banca e tenuto anche conto che i disservizi operativi delle piattaforme di negoziazione non possono ripercuotersi a danno della clientela, ritiene fondata la richiesta di risarcimento avanzata dal ricorrente.

Il Collegio considera peraltro che, data la peculiarità della fattispecie esaminata, il danno stesso non risulta determinabile nella sua entità: infatti, molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente (e, ovviamente, incerti i possibili risultati conseguibili) se non si fosse verificato il malfunzionamento del sistema, tenuto conto, in particolare, delle escursioni, anche sensibili, registrate dai prezzi del prodotto in quella giornata (invero, quasi sempre sfavorevoli e solo in alcuni momenti con picchi che avrebbero consentito margini positivi rispetto ai prezzi di acquisto); considerate tali circostanze, il Collegio ritiene pertanto di liquidare il danno stesso in via equitativa, determinandolo in €1.500,00; dichiara quindi la banca tenuta – entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo di €1.500,00, come sopra determinato.

4.3.3. Trading on-line – Ordine di vendita – Revoca – Mancata esecuzione – Valutazione equitativa del danno

La mancata esecuzione di un ordine di revoca - inserito sulla piattaforma di trading on-line in relazione ad una disposizione di vendita di titoli azionari - comporta l'obbligo della banca di risarcire il danno economico derivante dall'erronea vendita delle azioni in questione; pertanto, al fine di determinare in modo congruo il risarcimento dovuto al cliente, l'Ombudsman Giurì Bancario può procedere, ex art. 1226 cod. civ., a liquidare il danno in via equitativa, prendendo a riferimento le quotazioni superiori al prezzo di vendita raggiunte dalle azioni nel periodo successivo alla vendita (decisione del 10 aprile 2013, ricorso n. 910/2012).

Espongono i ricorrenti:

- 5) di aver inserito - nella piattaforma di *home banking* dell'intermediario, in data sabato 9 giugno 2012, alle ore 13.30 – l'ordine di vendere 26.000 azioni Telecom Italia;
- 6) di aver revocato il predetto ordine alle ore 13.31 del medesimo giorno;
- 7) che tale ultima disposizione non era stata eseguita, come riferito dalla banca, “per una temporanea anomalia del sistema che non ha permesso la corretta esecuzione della revoca”;
- 8) che, di conseguenza, in data lunedì 11 giugno 2012 alle ore 9.00, i titoli sono stati venduti al prezzo di €0,743;

Chiedono i ricorrenti la somma di €18.551,77, equivalente alla “minusvalenza derivata dalla mancata cancellazione dell'ordine di vendita del 9 giugno 2012 [...]”.

Replica la banca, affermando:

- f) che, “per una temporanea anomalia del sistema è stata impedita la regolare immissione ed esecuzione della cancellazione dell'ordine [di vendita] del 9 giugno 2012, ricevendo [i ricorrenti] l'ineseguito alle ore 6.00 del 10 giugno 2012”;
- g) che, “considerato che l'ordine [di vendita] è stato eseguito alle ore 9.00 dell'11 giugno 2012, qualora gli istanti avessero monitorato la loro posizione avrebbero potuto reinserire in tempo, ovvero entro l'apertura del mercato del giorno 11 giugno 2012, un nuovo ordine di cancellazione”;
- h) che “prive di fondamento appaiono le doglianze degli stessi in merito alla richiesta di rimborso pari ad €18.551,77, equivalente alla minusvalenza maturata dalla vendita delle azioni”;
- i) che i ricorrenti, una volta verificata l'esecuzione dell'ordine di vendita dei titoli, “non hanno immediatamente contestato il disservizio, tant'è che si riscontrano due telefonate in data 13 giugno 2012 aventi per oggetto informazioni generiche, mentre solo in data 19 giugno 2012 si registra l'inoltro del reclamo”;
- j) che, nei giorni immediatamente successivi all'11 giugno 2012, il titolo in questione è stato quotato sempre ad un prezzo nettamente inferiore a quello al quale è stato venduto per cui, se i ricorrenti avessero voluto, avrebbero potuto riacquistare le azioni senza subire alcuna perdita”, ma hanno deciso di non optare per questa soluzione.

Il Collegio, esaminata la documentazione esibita dalle due parti, preliminarmente rileva: a) che la banca ha confermato che la vendita dei titoli dei ricorrenti è stata determinata dalla mancata esecuzione della revoca dell'ordine immediatamente comunicata il 9 giugno 2012 dai Sigg.ri (...); b) che la vendita dei titoli certamente rappresenta un inadempimento causato dall'intermediario del contratto che disciplina l'erogazione del servizio di “home banking” dato che l'intermediario deve garantire il regolare funzionamento della piattaforma informatica fornita ai clienti; c) che tale inadempimento determina la responsabilità dell'erogatore non essendo stati predisposti strumenti idonei ad impedire il verificarsi del lamentato evento della vendita dei titoli.

Al Collegio, quindi, accertata la responsabilità della banca che ha erroneamente venduto i titoli, non resta che determinare l'entità ed il ristoro del preteso danno, considerando che la revoca dell'ordine di vendita inserita sul portale conferma la volontà dei ricorrenti di mantenere la proprietà dei titoli.

A giudizio del Collegio il danno lamentato comunque non può essere liquidato nella somma richiesta di euro 18.551,77 “equivalente alla minusvalenza derivata dalla mancata cancellazione dell'ordine di vendita del 9 giugno 2012”.

A giudizio del Collegio, questo capo di domanda non è accoglibile in quanto il risarcimento nella misura pretesa non è corrispondente al valore delle azioni alla data del 9 giugno 2012.

Il Collegio ritiene invece che un congruo risarcimento può essere riconosciuto e liquidato ai ricorrenti solo in via equitativa a norma dell'art. 1226 cod. civ. prendendo a riferimento le quotazioni superiori al prezzo di vendita, raggiunte dalle azioni nel periodo successivo alla vendita

(tenuto conto dei prezzi di chiusura di borsa che hanno prevalentemente oscillato tra 0,75 e 0,77 e in misura molto minore nella fascia 0,80 e 0,85, come direttamente accertato dal Collegio sulla base dei dati pubblicati nel sito finanza.yahoo.it, e della loro rispettiva frequenza durante il periodo).

Il Collegio, pertanto, determina in via equitativa il danno solo in ragione di euro 1.000,00 e dichiara la banca tenuta, in parziale accoglimento della pretesa risarcitoria, a versare la predetta somma ai ricorrenti, ad integrazione del prezzo già corrisposto relativo alla vendita delle 26 mila azioni Telecom Italia effettuata l'11 giugno 2012.

Il predetto versamento dovrà essere effettuato dalla banca ai ricorrenti entro e non oltre 30 giorni dalla comunicazione della presente decisione.

Nello stesso termine la banca è invitata a trasmettere all'Ombudsman Bancario la relativa documentazione a comprova dell'effettuato versamento.

4.3.4. Acquisto obbligazioni estere – Lancio OPS dell'emittente – Mancata informativa al cliente – Determinazione equitativa del danno

La banca che ometta di avvisare l'investitore circa il lancio di un'OPS - sulle obbligazioni da lui possedute - da parte dell'emittente estera, è tenuta a risarcire il danno causato al cliente, dovendo ritenersi ragionevole che quest'ultimo, se fosse stato reso edotto della predetta iniziativa, avrebbe venduto i titoli sul mercato secondario; non essendo tuttavia possibile valutare retrospettivamente tempi, modalità operative e risultati di tale vendita, l'Ombudsman Giurì Bancario determina il danno con criteri equitativi (decisione del 10 aprile 2013, ricorso n. 69/2013).

Esponde il ricorrente che il 7 dicembre 2010 aveva acquistato obbligazioni “Allied Irish Bank 09/19 12,50%” per nominali €50.000,00, ad un prezzo unitario di €28,50; lamenta, in merito, che la banca non l'aveva informato che l'emittente aveva lanciato, nel corso del 2011, due offerte di scambio che prevedevano l'emissione di nuovi titoli da offrire in luogo di quelli vecchi.

Considerata la mancata comunicazione da parte della banca circa le predette offerte, il ricorrente chiede il pagamento del capitale investito a suo tempo, considerato che era stato interamente perduto.

Replica la banca che l'acquisto del titolo in contestazione era avvenuto su iniziativa del ricorrente; precisa, poi, che l'emissione delle predette obbligazioni non era stata oggetto di collocamento in Italia, in quanto priva del prospetto informativo Consob, e che era stata trattata dal cliente successivamente sul mercato secondario; infine, anche per il piano di ristrutturazione e per l'offerta pubblica di scambio, l'emittente non aveva provveduto a redigere un prospetto informativo *ad hoc*.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 7 dicembre 2010 il ricorrente ha acquistato n. 50.000 obbligazioni “All Irish BK 09/19 12,50%”, denominate in euro, per un controvalore di €16.792,00, con classe di rischio “molto alta”. Riscontra che tale acquisto è avvenuto nell'ambito del servizio di ricezione/trasmisione di ordini e che la banca, al momento dell'effettuazione dell'operazione, ha ritenuto lo strumento finanziario in questione “non appropriato” al profilo del ricorrente; il ricorrente ha comunque confermato di voler eseguire l'operazione “di propria iniziativa”. Infine, dal questionario Mifid compilato il 20 giugno 2008, risulta che l'investitore ha un profilo di rischio “3-Medio”.

Rileva, poi, il Collegio che la società emittente il titolo (*Allied Irish Bank*) ha lanciato un'offerta di scambio *cash* il 13 gennaio 2011, alla quale si poteva aderire entro il 21 gennaio 2011;

tale offerta non prevedeva titoli in concambio, bensì l'offerta di €300,00 ogni n. 1.000 obbligazioni possedute; il 13 maggio 2011 è stata lanciata un'ulteriore offerta *cash* che prevedeva l'assegnazione di € 250,00 ogni n. 1.000 obbligazioni possedute. Prende atto il Collegio che la banca non ha provveduto ad informare il ricorrente di tali offerte, asserendo, tra l'altro, che l'emittente non aveva provveduto a redigere dei prospetti *ad hoc*.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca non abbia operato con la dovuta diligenza professionale e con la trasparenza alla quale era tenuta nei confronti del ricorrente, posto che non ha fornito allo stesso le informazioni relative alle offerte di scambio, impedendogli così di valutare, alla luce dell'iniziativa messa in campo dall'emittente, l'opportunità di mantenere o meno l'investimento in questione.

Ciò anche in relazione a quanto affermato dalla CONSOB, nella comunicazione n. DIN/DCG/DSR 11085708 del 20 ottobre 2011, secondo la quale: "tenuto conto che la relazione tra l'emittente/offerente e l'investitore al dettaglio non è di tipo diretto ma transita di norma per un intermediario che – seppure con diverse modalità (e correlate responsabilità), svolge una funzione di filtro nell'interesse del risparmiatore – va considerato che, pur in presenza di un'operazione di scambio per la quale non sia stato pubblicato un prospetto/documento d'offerta o comunque non rivolta a investitori italiani, sussiste, in ogni caso, il dovere dell'intermediario, che svolge per il proprio cliente, specie al dettaglio, il servizio accessorio di custodia e amministrazione titoli, di operare in modo che i clienti siano sempre adeguatamente informati."

Considerato che l'obbligo di "operare in modo che [i clienti] siano sempre adeguatamente informati" (art. 21, comma 1, lett. b) del TUF) sorge in capo all'intermediario sia quando eroga un servizio accessorio sia, e a maggior ragione, quando svolge un servizio di investimento, quale è quello di ricezione e trasmissione ordini, il Collegio ritiene che la banca abbia disatteso tale dovere in occasione del lancio, da parte dell'emittente, delle due offerte di scambio.

Osserva, poi, il Collegio che, al momento dell'acquisto, il *rating* dell'emittente era "B" per "S&P" (ovvero, "l'emittente ha ancora le capacità per rispettare gli impegni finanziari, ma condizioni economiche e/o finanziarie imprevedibili ridurrebbero probabilmente la capacità dell'obbligato di adempiere"); il 17 dicembre 2010 il *rating* è sceso a "CCC" ed il 17 gennaio 2011 il *rating* è ulteriormente sceso a "D" che corrisponde allo stato di *default*/insolvenza. Di tale peggioramento del *rating*, la banca non ha provveduto a fornire alcuna informativa al ricorrente, mentre l'art. 34, comma 6, del Regolamento intermediari, adottato dalla Consob con Delibera n. 16190/2007, prevede che "gli intermediari notificano al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite", tra l'altro, sugli strumenti finanziari *ex art.* 31 del Regolamento in questione. Specifica detto articolo che le informazioni vengono fornite per "consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate".

Atteso tutto quanto sopra esposto, il Collegio è dell'avviso che sia ragionevole ritenere che il ricorrente, se fosse stato reso edotto delle offerte di scambio lanciate dalla "Allied Irish Bank", avrebbe venduto i titoli in suo possesso sul mercato secondario; ritiene, quindi, il comportamento della banca causativo di danno per il ricorrente.

Non essendo possibile, d'altro canto, valutare retrospettivamente tempi, modalità operative e risultati di tale vendita, il Collegio ritiene che il danno, da determinarsi con criteri equitativi, possa essere quantificato in € 10.000,00; dichiara, quindi, 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 versare al ricorrente l'importo di €10.000,00.

4.3.5. Azioni estere – Distribuzione dividendi – Erronea classificazione (spin off) dell’operazione da parte della banca – Successiva correzione – Affidamento sull’originario prezzo di carico delle nuove azioni – Vendita – Risarcimento del danno

Nel caso in cui l’investitore abbia venduto le azioni (assegnategli a seguito di un’operazione sul capitale deliberata dalla società emittente estera, erroneamente classificata dalla banca quale spin off) facendo affidamento sul prezzo di carico comunicato dalla banca (successivamente rettificato a seguito della corretta classificazione dell’operazione, consistente nella distribuzione di dividendi cash e in natura), la banca, essendo responsabile della minusvalenza conseguita dal cliente, è tenuta al risarcimento del danno conseguente; tuttavia, non essendo determinabile in termini certi il danno riportato dall’investitore (anche per l’effetto compensativo che deriva, sul piano fiscale, dalle minusvalenze registrate sul conto titoli), l’Ombudsman Giurì Bancario procede alla determinazione in via equitativa del danno stesso (decisione del 10 aprile 2013, ricorso n. 780/2012).

Premette il ricorrente che aveva chiesto alla banca alcuni chiarimenti circa la “comprensione di un’operazione sulle azioni Carrefour detenute in portafoglio, eseguita il 12 luglio 2011, successivamente rettificata dalla banca”; precisa che l’ABF, con decisione n. 2270/12 aveva respinto il ricorso da lui presentato in merito alla predetta questione, sostenendo che si trattava di materia relativa alla “prestazione di servizi di investimento e non a quella dei servizi bancari”. In tale decisione, l’ABF aveva comunque sottolineato che l’operato dell’intermediario appariva, “anche solo in *prima facie*, non del tutto lineare e corretto”.

Esponde il ricorrente che il 12 luglio 2011 la banca aveva aderito, senza informarlo, ad un’operazione sul capitale di Carrefour SA e che tale operazione “interpretata scorrettamente dalla banca”, aveva generato un addebito sul conto in data 12 settembre 2011; la successiva rettifica dell’errore aveva “generato delle operazioni con impatto negativo sul conto corrente a lui intestato”, senza, tra l’altro, aver ricevuto alcuna previa informativa al riguardo.

Lamenta il ricorrente che, dallo scambio di corrispondenza, si evinceva che la banca depositaria aveva inviato alla Fineco Bank una comunicazione rivelatasi errata in data 12 luglio 2011; ciò aveva probabilmente generato l’errore di Fineco Bank nel calcolo degli addebiti. Atteso che la causa degli errori non era addebitabile in alcun modo a lui, ma alla “carenza del sistema dei controlli interni della banca volti a gestire il rapporto con la banca depositaria”, il ricorrente chiede il ripristino della situazione del conto corrente e dei titoli ante 12 settembre 2011, “in considerazione dell’operazione non richiesta”; in alternativa, “e per evitare eventuali contenziosi fiscali, derivanti dall’errore della banca (o della banca depositaria)”, chiede che gli venga riconosciuto l’importo forfettario di € 6.000 (comprensivo della minusvalenza registrata) e che l’operazione “assimilabile ad un dividendo in natura sia confermata” nei suoi conti.

Replica la banca che il 5 luglio 2011 la società Carrefour SA aveva effettuato un’operazione sul capitale che si componeva di: 1) parte azioni: assegnazione di una nuova azione Dia ogni titolo Carrefour SA detenuto; 2) parte cash: accredito di dividendo in contanti sul conto corrente. Il 12 luglio 2011, così come indicato dalla banca corrispondente (Société Générale), la banca aveva informato il ricorrente dell’operazione di “spin off”. Al ricorrente erano state, dunque, caricate 1.700 azioni Dia (al prezzo medio di €3,2040); inoltre, gli era stato assegnato €1,08 ogni azioni Carrefour posseduta, ovvero €1.377,00 (al netto della ritenuta paese, pari al 25%).

Tali operazioni, precisa la banca, avevano modificato il prezzo medio di carico delle azioni Carrefour SA e delle azioni Dia; solo in seguito, aveva appreso dalla banca depositaria che l’operazione in discorso non era stato uno spin off, bensì un’assegnazione di nuove azioni assimilabile ad un dividendo in natura e pertanto oggetto di applicazione di ritenuta fiscale. Precisa

che lo spin off non prevedeva il calcolo della ritenuta ma solo lo scorporo del prezzo delle nuove azioni dal prezzo di carico precedente.

Per poter procedere ad applicare la fiscalità ai movimenti derivanti dall'operazione societaria, sottolinea la banca che aveva dovuto effettuare i seguenti storni: 1) stornare la precedente operazione di assegnazione di n. 1.700 azioni Dia al prezzo di € 3,2040; 2) attribuzione del medesimo quantitativo di azioni al nuovo prezzo di € 3,40; 3) addebito delle nuove azioni Dia assegnate (€5.780,00); 4) accredito in conto di €4.335,00 (3,40 – 25% ritenuta paese * 1.700); 5) addebito della ritenuta fiscale italiana avente come base imponibile il dividendo complessivo al netto della ritenuta paese (€541,88).

Sottolinea, infine, la banca che tali calcoli erano stati effettuati perché l'operazione assimilabile al dividendo in natura era di carattere oneroso ed il ricorrente non aveva la facoltà di scegliere se aderire o meno all'operazione.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti, rileva che il ricorrente era titolare di n. 1.700 azioni Carrefour; il 12 luglio 2011 la banca ha comunicato al ricorrente che, in seguito ad una operazione di *spin off*, la società Carrefour aveva disposto l'assegnazione di una azione Dia (Distribuidora International) ogni titolo Carrefour posseduto; conseguentemente venivano caricate sul suo portafoglio 1.700 azioni Dia (al prezzo fiscale di € 3,204) e veniva rettificato il prezzo fiscale dei titoli di partenza.

Nessuna informazione veniva data, nell'occasione, circa il dividendo *cash* (€ 1,08 ogni azione Carrefour posseduta) che peraltro, verifica il Collegio, veniva accreditato al cliente con valuta 8 luglio 2011 nell'importo lordo di €1.377,00, con contestuale addebito della ritenuta fiscale di €172,13.

In merito a quanto sopra, il Collegio, presa in esame la circolare n.1020.1/2011 del 12 luglio 2011, con la quale la Société Générale ha comunicato alle banche corrispondenti l'operazione in questione, rileva che non risulta giustificata la valutazione, fatta dalla banca, che si trattasse di una operazione di *spin off* e l'affermazione che solo in seguito si era appreso dalla banca depositaria che l'operazione in discorso “non era uno *spin off*, bensì un'assegnazione di nuove azioni assimilabile ad un dividendo in natura”.

Osserva infatti il Collegio che la informativa del 12 luglio 2011 fornita dalla Société Générale dà la seguente descrizione dell'operazione: “Dividendo in azioni e cash pagato mediante assegnazione di n. 1 nuova azione Distribuidora Internacional de alimentacion SA (DIA) e distribuzione di EUR 1,08 per ogni azione posseduta al 04 luglio 2011” (non vi è quindi alcun accenno ad operazioni di *spin off*); rileva ancora il Collegio che la banca ha preso atto dell'errata valutazione quando, in data 6 settembre 2011, ha ricevuto dalla banca estera la comunicazione dell'addebito, con valuta 5 stesso mese, della “ritenuta paese”.

Premesso quanto sopra, verifica il Collegio che la banca:

- ha tempestivamente effettuato, come sopra ricordato, l'accredito del dividendo *cash* e l'addebito della relativa ritenuta fiscale;
- constatata, a settembre 2011, l'erronea valutazione (*spin off* invece che dividendo in natura) dell'assegnazione dei titoli DIA, in data 12 settembre, con valuta 7 luglio, ha effettuato le operazioni di addebito delle relative ritenute (quella “paese”, mediante addebito e accredito di valore lordo e netto del “valore” attribuito al dividendo e quella “Italia” con addebito diretto di € 541,88);
- ha effettuato le operazioni necessarie a correggere i valori di carico delle azioni Carrefour e delle azioni DIA (comunicati a luglio in modo errato).

Venendo ad esaminare le lagnanze del ricorrente, il Collegio considera innanzitutto che, per quanto riguarda la richiesta di ripristino della situazione del conto corrente e dei titoli ante 12 settembre 2011, “in considerazione dell'operazione non richiesta”, essa non può trovare

accoglimento in quanto, consistendo l'operazione deliberata dalla società Carrefour nella distribuzione di dividendi (in natura e in contanti), la banca – in qualità di depositaria, tenuta agli obblighi di cui all'art. 1838 c.c. - non poteva non dare corso alle disposizioni provenienti dalla banca estera, che a sua volta operava in esecuzione di disposizioni emanate dalla società emittente; non era richiesto quindi il preventivo consenso del cliente, nella sua qualità di azionista, trattandosi oltre tutto di assegnazione gratuita di nuove azioni (gli addebiti lamentati dal ricorrente, infatti, non rappresentano un controvalore delle azioni DIA, ma conseguono ad obblighi fiscali previsti sia in Francia che in Italia).

Per quanto riguarda la richiesta alternativa fatta dal ricorrente, che gli sia riconosciuto un importo forfettario di € 6.000,00 “comprensivo della minusvalenza registrata” e che l'operazione “assimilabile ad un dividendo in natura sia confermata” nei suoi conti, il Collegio osserva quanto segue.

Premesso che la sistemazione operata, sia pure in ritardo, dalla banca ha in effetti riconosciuto la natura di dividendo dell'assegnazione delle azioni DIA, il Collegio rileva che l'originaria erronea classificazione dell'operazione come *spin off* e la successiva correzione, con i conseguenti addebiti, registrati a settembre, ma con valuta retrodatata a luglio, non hanno comportato effetti penalizzanti sulle disponibilità di conto corrente del cliente (che hanno sempre mantenuto una consistenza largamente superiore agli importi degli addebiti retrodatati).

Va invece considerata fondata la lagnanza del ricorrente per la minusvalenza conseguita nella vendita delle azioni, alla quale egli si era indotto prospettandosi di ricavarne un guadagno, avendo fatto legittimo affidamento su quanto comunicatogli, circa il valore di carico delle azioni stesse, dalla banca; accertata la responsabilità di quest'ultima per l'errore commesso, il Collegio ritiene peraltro che il risarcimento del danno, non potendo essere definito in termini certi (anche per l'effetto compensativo che può derivare, sul piano fiscale, dalle minusvalenze registrate nel conto titoli), possa essere determinato, con valutazione equitativa, nell'importo di €500,00.

Quanto sopra considerato, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a versare al ricorrente l'importo di € 500,00, come sopra determinato.

4.3.6. Ordine di sottoscrizione di certificati – Mancata esecuzione - Responsabilità della banca – Risarcimento del danno

La banca, qualora venga ritenuta responsabile della mancata esecuzione di un ordine di sottoscrizione di certificati dalla stessa emessi, è tenuta a risarcire il danno subito dal cliente per essersi trovata preclusa l'opportunità di usufruire dell'offerta di investimento prescelta; comunque, stante la circostanza che i certificati in questione non davano alcuna certezza circa positivi risultati dell'investimento, l'entità del danno deve essere determinata con criteri equitativi (decisione del 24 aprile 2013, ricorso n. 1033/2012).

Espone la ricorrente:

6. di aver sottoscritto, in data 31 maggio 2007, la polizza assicurativa “Double Premium Twentyfive”, collocata dalla banca, con premio unico pari ad €8.000,00, scaduta il 27 aprile 2012;
7. che l'investimento in questione si era concluso con una perdita significativa;

8. che la banca aveva proposto ai clienti titolari della predetta polizza “la sottoscrizione di prodotti alternativi a condizioni particolarmente vantaggiose”, al fine di recuperare le perdite subite col precedente investimento;
9. di aver aderito, su suggerimento della banca, in data 20 giugno 2012, all’offerta di sottoscrizione dei certificati “Mediolanum MedPlus Certificate Growth Key Euro 22”, collocati dalla banca - investendo la somma di €4.000,00 ricavata dal disinvestimento della polizza - e contestualmente di aver aperto “un nuovo conto corrente in quanto accessorio alla gestione del certificato”;
10. di essere stata in seguito informata “che, per ragioni organizzative imputabili alla banca, l’operazione non era andata a buon fine entro il termine del 26 giugno 2012 (ossia il termine ultimo per il collocamento del certificato)”.

Lamenta la ricorrente che la banca, nonostante il fallimento della predetta operazione, non ha restituito l’importo di €4.000,00 destinato alla sottoscrizione del certificato, impedendole così di utilizzare la somma in altro modo, e non ha avanzato alcuna proposta alternativa di reinvestimento; lamenta, inoltre, che il conto corrente accessorio era stato comunque aperto dalla banca, con costi a suo carico.

Replica la banca affermando:

- e. che “gli eventi sismici che hanno colpito il territorio [della cliente] alla fine del maggio scorso, unitamente alla comprensibile necessità di valutare attentamente gli investimenti proposti, hanno fatto sì che la documentazione necessaria per l’accensione del conto corrente e la scheda di adesione all’offerta pubblica di sottoscrizione dei certificati pervenissero presso la sede [della banca] il giorno stesso di scadenza per l’adesione”;
- f. che, pertanto, l’operazione di investimento non si è perfezionata ed il conto corrente accessorio non è stato aperto;
- g. di aver proposto alla ricorrente la sottoscrizione di altri certificati all’epoca in collocamento, con l’offerta di scontarle le spese di sottoscrizione;
- h. di aver provveduto a liquidare la polizza scaduta il 27 aprile 2012, accreditando a favore della cliente l’importo in questione con data valuta 21 marzo 2013 e “riconoscendole gli interessi di mora per il ritardo verificatosi”.

La ricorrente, interpellata dalla Segreteria dell’Ombudsman con lettera del 3 dicembre 2012, ha risposto di ritenere “del tutto insoddisfacente la proposta conciliativa avanzata dalla banca perché non remunerativa del danno subito e patito”; chiede, pertanto, “il riconoscimento di un risarcimento danni corrispondente alla differenza tra quanto investito alla data del 31 maggio 2007 con la sottoscrizione della polizza Double Premium Twentyfive (€8.000,00) e quanto liquidato alla scadenza del 27 aprile 2012, pari al danno subito”.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, osserva che l’adesione all’offerta di sottoscrizione dei certificati “Mediolanum MedPlus Certificate Growth Key Euro 22”, per il valore complessivo di €4.000,00, è stata siglata dalla ricorrente in data 20 giugno 2012 ed è pervenuta presso la sede della banca “il giorno stesso di scadenza per l’adesione” (come affermato dallo stesso intermediario).

Considerato quanto sopra, il Collegio rileva che l’ordine in questione sia giunto nella sede di destinazione, seppur al limite, comunque in tempo per essere evaso, così da consentire che l’operazione di sottoscrizione dei certificati si perfezionasse come previsto; considerato, inoltre, che il modulo di adesione all’offerta era stato sottoscritto dalla ricorrente 6 giorni prima della scadenza del termine di validità della stessa, il Collegio ritiene che la banca, anche in una situazione di disagio come quella segnalata dallo stesso intermediario, abbia avuto a disposizione sia il tempo necessario sia mezzi tecnologici idonei a trasmettere in tempo utile la documentazione dalla filiale alla sede di destinazione: sarebbe risultato sufficiente, infatti, anticipare, via fax o via e-mail, la

modulistica in questione facendola seguire dagli originali; è da considerare, oltretutto, che si trattava di regolare il collocamento di titoli di emissione della banca stessa.

Il Collegio ritiene, pertanto, la banca responsabile per il mancato perfezionamento dell'operazione di sottoscrizione dei nuovi certificati, pur da essa prima proposti alla ricorrente.

Per quanto riguarda il risarcimento del danno conseguente a tale comportamento, considera il Collegio che una condanna della banca nei termini richiesti dalla ricorrente potrebbe essere pronunciata dall'Ombudsman soltanto ove, a seguito di una indagine sulle modalità di svolgimento dell'operazione di collocamento effettuata dalla banca il 31 maggio 2007, venisse accertata la violazione dei principi posti dalla normativa Mifid a tutela degli investitori (ad esempio, se la banca avesse collocato un prodotto inadeguato e/o inappropriato rispetto al profilo finanziario della cliente); ma, osserva in merito il Collegio, una siffatta indagine è preclusa al Collegio a norma dell'articolo 7, comma 1, lettera a), del proprio Regolamento.

Ritiene peraltro di poter determinare, con valutazione equitativa, il danno subito dalla ricorrente, per esserle stata indebitamente preclusa l'opportunità di usufruire dell'offerta di reinvestimento presentata dalla stessa banca.

Considerato, a questo proposito, che i certificati offerti in sostituzione non davano alcuna certezza circa positivi risultati dell'investimento (si vedano, in particolare, i paragrafi "Rimborso a scadenza" e "Principali rischi collegati all'investimento" di cui al foglio informativo intitolato "Caratteristiche principali dei certificati Mediolanum MedPlus Certificate Growth Key Euro 22", ove si avverte del rischio, al verificarsi di determinate circostanze, di un ricavo inferiore al capitale investito e, addirittura, del possibile rischio di perdita totale dell'investimento) il Collegio ritiene di poter determinare il risarcimento nell'importo di €1.000; dichiara pertanto la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a versare alla ricorrente il predetto importo di €1.000,00.

4.3.7. *Negoziazione on-line – Mercato Forex – Anomalie tecniche – Impossibilità ad operare – Risarcimento del danno*

Qualora la banca abbia ammesso che, sulla piattaforma informatica relativa al servizio di trading on-line, si è verificato un disallineamento nell'aggiornamento delle quotazioni e nella composizione dei grafici sui diversi cross del mercato Forex, senza contestare la dichiarazione del cliente che abbia lamentato l'impossibilità di effettuare operazioni di acquisto/ricopertura sul tasso di cambio AUD/USD, l'Ombudsman Giurì Bancario provvede a determinare il danno subito con valutazione equitativa (decisione dell'11 luglio 2013, ricorso n. 35/2013).

Esponde il ricorrente:

1. di non aver potuto eseguire, in data 23 gennaio 2012, un ordine di acquisto, sul tasso di cambio AUD/USD, al prezzo di circa €1,046, "a causa di un ritardo nell'attivazione del sistema di compravendita della banca, che in aggiunta nel corso della giornata non consentiva l'accesso ai grafici e faceva segnare dei prezzi difforni da quelli registrati da altri servizi disponibili in rete (tra cui un prezzo minimo superiore pari a circa €1.048)"; chiede la corresponsione di "una somma compresa tra il mancato profitto di €30,00 [...] per la mancata esecuzione dell'ordine e la perdita di €63,00 subita a fine giornata su quel tasso di cambio";
2. di aver rilevato, in data 27 febbraio 2012, "un'anomalia consistente nell'avvenuta chiusura automatica di 2 posizioni corte detenute nel fine settimana sui tassi di cambio AUD/JPY e

- USD/JPY, a prezzi superiori rispetto a quelli dei rispettivi ordini di vendita inseriti in precedenza ma prima che questi venissero eseguiti entro i limiti di divario tra domanda e offerta proposti e riscontrati dall'intermediario"; chiede la corresponsione di una somma compresa tra la perdita di €130,00 subita sui 2 suddetti tassi di cambio a fine giornata e la perdita di €220,00 associabile alla chiusura automatica delle posizioni detenute nel fine settimana;
3. di aver aperto, in data 20 marzo 2012, "una nuova posizione di vendita sul tasso EUR/AUD, per un controvalore di €10.000,00 ad un prezzo pari ad €1,25847, inserendo poco dopo, e con lo scopo di incrementare il margine a garanzia della posizione assunta, un secondo ordine per un pari quantitativo e ad un prezzo limite di poco inferiore alla stop loss di €1,271"; di aver rilevato, in data 22 marzo 2012, la contestuale esecuzione di quest'ultimo ordine di vendita e della chiusura automatica in acquisto, come se i due titoli provenissero da depositi titoli distinti"; chiede la corresponsione di "una somma compresa tra la perdita maturata di €15,00 (pari circa alla differenza tra il prezzo di esecuzione del suddetto ordine di riacquisto e lo stop loss) e la perdita di €90,00 complessivamente subita su questa posizione";
 4. di aver rilevato, in data 7 maggio 2012, "la contestuale esecuzione nella notte degli ordini di chiusura automatica associati a 2 posizioni in vendita [dallo stesso] detenute nel corso del fine settimana sui tassi di cambio EUR/USD e AUD/JPY e di altri 2 ordini di acquisto a prezzi inferiori inseriti in precedenza su questi stessi tassi di cambio"; a tal riguardo, a seguito di una formale richiesta di spiegazioni, "la banca ha risposto citando a mediazione stop-loss congiuntamente agli orari in cui gli ordini sul Forex sono protetti dallo stop loss automatico"; chiede "la corresponsione della somma di €130,00 pari alla perdita subita a fine giornata sui suddetti 2 tassi di cambio";
 5. di aver rilevato, in data 5 giugno 2012, "la mancata esecuzione di un ordine di acquisto a prezzo limite pari ad €1,28 [dallo stesso] inserito in precedenza sul tasso EUR/AUD per un controvalore di €10.000,00, nonostante il grafico e le quotazioni che in quel momento stava monitorando risultassero prossime a tale valore"; di aver cancellato subito il predetto ordine, inserendone uno nuovo (eseguito al prezzo di €1,28259); chiede "la corresponsione di una somma pari ad €20,00 corrispondente alla differenza tra il suddetto prezzo dell'eseguito e quello limite";
 6. di aver rilevato, in data 7 giugno 2012, "che una posizione in vendita [dallo stesso] detenuta la sera prima sul tasso di cambio AUD/JPY per un controvalore pari a €68.000,00 era stata chiusa automaticamente nella notte ad un prezzo pari ad €78,9568 difforme rispetto al prezzo di €79,1425 estrapolato dalle interrogazioni; di aver, inoltre, rilevato "una discrepanza tra i dati di orario e prezzo riportati nel grafico di questo tasso di cambio e quelli indicati nel pannello di controllo per la loro compravendita"; chiede "la corresponsione di una somma compresa tra la perdita di €153,00 subita a fine giornata nelle contrattazioni sul tasso di cambio AUD/JPY e la perdita di €370,00 associata alla chiusura automatica della posizione in carico la sera prima";
 7. di aver riscontrato, in data 26 luglio 2012, in seguito all'introduzione della nuova versione della piattaforma, "un malfunzionamento che da allora si presenta periodicamente e con elevata frequenza, [...] consistente nell'azzeramento di ogni scheda aperta con il pushlet di compravendita"; chiede "la corresponsione di una somma forfettaria pari ad €50,00 associata ai danni provocati dai malfunzionamenti ovvero ai mancati profitti e/o alle maggiori perdite nelle operazioni di compravendita dovute ai ritardi nell'acquisizione di informazioni ed all'inserimento degli ordini";

8. di aver riscontrato, in data 2 agosto 2012, “verso le ore 13.30 un pluralità di errori manifestati dalla piattaforma della banca che mi hanno impedito di accedere al sistema di compravendita”; chiede “la corresponsione di una somma compresa tra €150,00 (richiesti in origine alla banca e corrispondenti all’incirca alla perdita che stava maturando in occasione della prima segnalazione dei disservizi) e €350,00 (pari ad un valore intermedio tra la perdita media cumulata sopportata il 2 agosto 2012 e in eccesso a quella già in carico al manifestarsi del disservizio e quella dei giorni seguenti);
9. di aver rilevato, in data 12 settembre 2012, “l’indisponibilità del sistema di compravendite valute, segnalato poco dopo le ore 9 all’Assistenza Clienti della banca a mezzo di posta elettronica”; essendosi il disservizio protratto nel tempo, chiede “la corresponsione di una somma di €236,00 pari alla perdita subita”;
10. di aver rilevato, in data 13 settembre 2012, il medesimo disservizio di cui al punto precedente; chiede “la corresponsione di una somma di €45,00 pari alla perdita subita nel corso della suddetta giornata”;
11. di aver rilevato, in data 14 settembre 2012, alle ore 9.00, “che il sistema non era accessibile [...] ed è tornato ad essere utilizzabile alle ore 12”; chiede “la corresponsione di una somma compresa tra €360,00 ed €1.130,00” pari alla perdite subite nella suddetta giornata.
 Replica la banca, affermando:
 - a. con riferimento alla contestazione del ricorrente di cui al punto 1), che, in data 23 gennaio 2013, alle ore 7.23, era pervenuta una segnalazione all’*helpdesk* nella quale il ricorrente richiedeva delucidazioni in merito allo stato del suo portafoglio e degli ordini immessi; il cliente rilevava, inoltre, una discrepanza tra le quotazioni fornite da altri gestori e quelle indicate nella sua area riservata del sito della banca; “le verifiche svolte evidenziano, nella medesima data, dalle ore 6.30 alle ore 7.00 circa, un effettivo disallineamento nell’aggiornamento delle quotazioni e nella composizione dei grafici giornalieri su diversi cross del mercato FOREX, risolto alle ore 16.50 circa”; “in risposta alla comunicazione del ricorrente, il Customer Care ha provveduto ad inoltrargli la situazione riepilogativa delle sue posizioni in essere e ad informarlo che erano stati avviati i controlli tecnici necessari alla risoluzione delle discrepanze segnalate”;
 - b. con riferimento alla contestazione del ricorrente di cui al punto 2), in relazione agli ordini immessi dal ricorrente in data 26 febbraio 2012, che, dalle verifiche disposte, non sono state ravvisate irregolarità nell’esecuzione delle disposizioni “in quanto le transazioni sono andate a buon fine nell’intervallo temporale compreso tra le ore 23.15 della domenica e le ore 6.15 del lunedì mattina così come descritto nel portale *web* e nelle “Norme operative del servizio Trading spot FX”, sottoscritte dal cliente in data 22 luglio 2006”; ciò premesso, dall’esame della posizione del ricorrente, si rilevava che “i valori di esecuzione della trans-ID 02242239480418 non erano coerenti con quelli scambiati sul mercato”, pertanto, si è provveduto al rimborso di €10,00. Tale accredito è stato determinato dal prezzo rilevato dagli scambi e l’effettivo valore eseguito, come comunicato al cliente con lettera del 15 maggio 2012”;
 - c. con riferimento alla contestazione del ricorrente di cui al punto 3), che, in data 22 marzo 2012, era pervenuta all’Ufficio Reclami della Banca una richiesta di chiarimenti in merito “alla posizione in vendita allo scoperto (corta) di 10.000 EUR/AUD”, disconoscendo “il permanere della posizione corta, nonostante l’attivazione dell’ordine di ricopertura automatica (Stop Loss Fineco); a tal riguardo, non si rilevano anomalie, “poiché gli ordini sono stati eseguiti nell’intervallo temporale tra le ore 2.00 e le ore 6.15”;
 - d. con riferimento alla contestazione del ricorrente di cui al punto 4), che il ricorrente, in data 7 maggio 2012, ha inviato una comunicazione in cui si chiedevano “delucidazioni in merito

- agli ordini immessi il 4 maggio 2012 prima della chiusura del mercato FOREX sui cross EUR/USD e AUD/JPY”; “a fronte delle verifiche eseguite, non sono state riscontrate anomalie, in quanto le disposizioni contestate sono state eseguite alle ore 00.6 e 00.24, e non hanno comportato il ricalcolo del livello di stop loss, in linea con quanto riportato nell’area Help del portale internet della banca”;
- e. con riferimento alla contestazione del ricorrente di cui al punto 5), che il ricorrente contesta la “mancata esecuzione in data 5 giugno 2012 dell’ordine di acquisto inserito con limite di prezzo 1,28 a ricopertura di una posizione corta aperta sul cross EUR/AUD; “dall’analisi dei prezzo scambiati è emerso che le condizioni di mercato non erano tali da rendere possibile l’esecuzione della proposta (se EUR/AUD < 1,28 buy EUR/AUD). Successivamente, la transazione è stata cancellata dal cliente (ore 6.47) e pertanto non sono state riscontrate irregolarità”;
 - f. con riferimento alla contestazione del ricorrente di cui al punto 6), relativa all’operatività sul mercato FOREX nelle date del 6 e 7 giugno 2012, che “il cliente, al termine della giornata FOREX (ore 23.00) del 6 giugno 2012 deteneva una posizione corta multiday di 68.000 sul cross AUD/JPY e che alle ore 23.05-23.08 sono state effettuate le consuete operazioni di chiusura e riapertura automatica (rollover) della posizione con un prezzo di riapertura pari a 78,5910”; sul medesimo cross l’utente ha successivamente inserito 3 ordini di acquisto “che hanno trovato esecuzione nella fascia oraria tra le ore 2.00 e 6.15, in ottemperanza con quanto riportato su portale internet [della banca]; in tali casi il sistema non tiene conto dell’ordine cronologico di effettiva esecuzione”, e le transazioni sono state eseguite senza irregolarità”;
 - g. con riferimento alla contestazione del ricorrente di cui al punto 7), che, in data 26 luglio 2012, era pervenuta all’*helpdesk* della banca una comunicazione del ricorrente in cui si lamentava dell’impossibilità “di operare con i book in push a causa di un messaggio di errore”; in risposta si consigliava il cliente di effettuare la pulizia del *browser* e di utilizzare Google Chrome al posto di Internet Explorer;
 - h. con riferimento alla contestazione del ricorrente di cui al punto 8), che, in data 2 agosto 2012, si erano verificati dei rallentamenti sulla piattaforma on-line della banca e che risultavano “aperte 3 posizioni del cliente sui cross AUD/USD, EUR/USD e CAD/CHF; in ragione di tale inconveniente veniva riconosciuto al cliente un indennizzo per ogni posizione aperta;
 - i. con riferimento alla contestazione del ricorrente di cui al punto 9), che “le analisi disposte avevano evidenziato dei rallentamenti sulla piattaforma on-line [della banca] nella giornata del 12 settembre 2012, tuttavia non sono state rilevate delle disposizioni non andate a buon fine”; “in via del tutto eccezionale, per ristorare il cliente dei disagi subiti a causa dei rallentamenti sopra menzionati, [si provvedeva] a riconoscergli la differenza tra il prezzo di chiusura delle posizioni intraday che aveva in essere a quella data ed il prezzo battuto nell’orario del suo tentativo di accesso al sito”;
 - j. con riferimento alla contestazione del ricorrente di cui al punto 10), che il ricorrente lamenta di “non essere riuscito ad inserire alcuni ordini automatici di protezione (take profit) sulle posizioni intraday aperte”, che “tali disposizioni non sono andate a buon fine poiché impartite fuori dall’orario previsto per l’inserimento, come riportato sul portale [della banca]”;
 - k. con riferimento alla contestazione del ricorrente di cui al punto 11), che, in data 14 settembre 2012, era pervenuto all’Ufficio reclami una comunicazione del ricorrente il quale si lamentava di “generici disservizi riscontrati nella medesima data”; a seguito di adeguate

verifiche, si provvedeva “ad accreditare la differenza tra il prezzo di chiusura delle posizioni che figuravano aperte ed il prezzo battuto sul mercato nell’orario del suo accesso al sito”.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti,

- in relazione alla doglianza di cui al punto 1): rileva che la banca ha ammesso che in data 23 gennaio 2013 si è verificato “un disallineamento nell’aggiornamento delle quotazioni e nella composizione dei grafici giornalieri sui diversi cross del mercato FOREX” e non ha contestato l’affermazione del ricorrente circa l’impossibilità riscontrata di effettuare l’operazione di acquisto/ricopertura sul tasso di cambio AUD/USD, al prezzo di €1,46; a tal riguardo il Collegio ritiene che il danno subito dal ricorrente possa essere determinato, con valutazione equitativa, in €50,00;
- in relazione alla doglianza di cui al punto 2), non rileva irregolarità nell’operato della banca e, pertanto, dichiara inaccoglibile detto punto del ricorso;
- in relazione alla doglianza di cui al punto 3), non rileva irregolarità nell’operato della banca e, pertanto, dichiara inaccoglibile detto punto del ricorso;
- in relazione alla doglianza di cui al punto 4), non rileva irregolarità nell’operato della banca e, pertanto, dichiara inaccoglibile detto punto del ricorso;
- in relazione alla doglianza di cui al punto 5), non rileva irregolarità nell’operato della banca e, pertanto, dichiara inaccoglibile detto punto del ricorso;
- in relazione alla doglianza di cui al punto 6), non rileva irregolarità nell’operato della banca e, pertanto, dichiara inaccoglibile detto punto del ricorso;
- in relazione alla doglianza di cui al punto 7), non rileva irregolarità nell’operato della banca e, pertanto, dichiara inaccoglibile detto punto del ricorso;
- in relazione alla doglianza di cui al punto 8), prende atto che la banca ha accolto il reclamo presentato dal ricorrente sulla questione in esame ed ha provveduto a corrispondere al cliente € 245,62 per i danni subiti; ritenendo equo e sufficiente l’indennizzo versato al cliente dall’intermediario, dichiara inaccoglibile detto punto del ricorso;
- in relazione alla doglianza di cui al punto 9), prende atto che la banca ha accolto il reclamo presentato dal ricorrente sulla questione in esame ed ha provveduto a corrispondere al cliente € 129,62 per i danni subiti; ritenendo equo e sufficiente l’indennizzo versato al cliente dall’intermediario, dichiara inaccoglibile detto punto del ricorso;
- in relazione alla doglianza di cui al punto 10), non rileva irregolarità nell’operato della banca e, pertanto, dichiara inaccoglibile detto punto del ricorso;
- in relazione alla doglianza di cui al punto 11), prende atto che la banca ha accolto il reclamo presentato dal ricorrente sulla questione in esame ed ha provveduto a corrispondere al cliente € 111,22 per i danni subiti; ritenendo equo e sufficiente l’indennizzo versato al cliente dall’intermediario, dichiara inaccoglibile detto punto del ricorso.

Quanto sopra considerato, 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 €50,00 a titolo di risarcimento del danno, come sopra determinata.

4.3.8. Trading on-line – Malfunzionamento della piattaforma informatica – Impossibilità di inserire ordini sul mercato – Risarcimento del danno

Essendo obbligo della banca garantire il corretto funzionamento del portale di trading on-line messo a disposizione della clientela nell’ambito della prestazione del servizio di home banking,

l'intermediario è tenuto a risarcire il danno derivante dal malfunzionamento della sua piattaforma informatica che ha comportato l'impossibilità di inserire un ordine di vendita sul mercato; considerata, tuttavia, l'incertezza di un eventuale esito della prospettata vendita, l'Ombudsman procedere a quantificare il danno ricorrendo ad una valutazione di tipo equitativo (decisione dell'11 luglio 2013, ricorso n. 232/2013).

Espone il ricorrente:

1. di essere stato titolare di 557 diritti di opzione per le azioni "UNIPOL AXA ord.";
2. di aver inserito nel portale di trading on-line della banca - in data 16 luglio 2012, alle ore 8.37 - l'ordine di vendere (ordine n. 000623) i suddetti diritti al prezzo di €7,50 ciascuno;
3. di aver contattato, 45 minuti dopo, il *call-center* della banca e di aver appreso che l'ordine in questione non era stato accettato a causa di un disservizio della piattaforma;
4. di essere stato indotto dall'operatore a cancellare l'ordine e ad inserirne uno nuovo allo stesso prezzo;
5. di aver appreso, alle ore 10.03, "che il prezzo di €7,50 era stato rifiutato" e che poteva "essere accettato solo un prezzo di €8,00";
6. di aver inserito un nuovo ordine al prezzo di €8,00;
7. che, alle ore 11.00, le opzioni venivano scambiate sul mercato al prezzo di €7,90;
8. di aver provato, alle ore 12.08, a reinserire, senza esito favorevole, l'ordine di vendita al prezzo di €7,50;
9. di aver venduto gli strumenti finanziari in questione, in data 18 luglio 2012, al prezzo di 1,66.

Lamenta il ricorrente che la mancata vendita delle opzioni al prezzo desiderato di €7.50 è stata determinata dal malfunzionamento del portale, che ha impedito la trasmissione al mercato dell'ordine n. 000623; chiede il risarcimento "dell'intera differenza tra l'importo effettivamente realizzato di € 924,62 al lordo delle commissioni e l'importo di € 4.177,50 al lordo delle commissioni" per la mancata esecuzione del predetto ordine.

Replica la banca, affermando:

- a) che, in data 16 luglio 2012, "si è registrata una temporanea anomalia del canale dispositivo che ha causato il mancato invio di alcuni ordini inseriti a mercato (tra cui l'ordine n. 000623 oggetto del ricorso)";
- b) che, nella giornata in questione, nella seduta borsistica, è stato effettuato un unico scambio delle opzioni di cui è caso, avvenuto alle ore 11.05, al prezzo di €7,90;
- c) che, "per tutta la seduta borsistica, infatti, causa l'estrema volatilità e l'eccessivo scostamento dal prezzo di riferimento, lo strumento è stato oggetto di continue sospensioni dalle contrattazioni e di relative variazioni del prezzo di apertura che non hanno permesso la negoziazione se non per l'unico scambio sopra indicata. La stessa volatilità si presentava anche in data 17 luglio 2012";
- d) che, "qualora l'ordine n. 000623 fosse stato regolarmente immesso a mercato al prezzo di € 7,50, proprio con riferimento all'esigua quantità negoziata, non si hanno elementi oggettivi per valutare che la proposta del [ricorrente] sarebbe stata eseguita";
- e) che "l'istanza di risarcimento avanzata dal [ricorrente] è da considerarsi peraltro infondata, in quanto lo stesso richiede la perdita subita per una vendita disposta successivamente in data 18 luglio 2012" e che "il risarcimento sia dovuto limitatamente ai danni che si pongono come conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento (mancato invio a mercato dell'ordine n. 000623) verificatosi in data 16 luglio 2012 e che quindi non si possa considerare pertinente, ai fini in esame, né il successivo andamento del titolo, né le scelte di investimento al riguardo effettuate dal [ricorrente];

- f) che l'intermediario, in data 17 luglio 2012, "quando i titoli oggetto del contendere erano ancora in posizione" aveva offerto al ricorrente la somma di €250,00 di *trading bonus*, corrispondente alla "differenza tra il prezzo inserito dal [ricorrente] (€7,50) e l'unico prezzo negoziato nella stessa data (€7,90); la predetta offerta, tuttavia, è stata rifiutata dal cliente.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che la banca ha ammesso che, in data 16 luglio 2012, si è verificato un malfunzionamento del portale di *trading on-line* dell'intermediario che ha impedito la trasmissione al mercato dell'ordine di vendita n. 000623 immesso dal ricorrente e, riconoscendo la propria responsabilità per il disservizio occorso, ha offerto al cliente la somma di €250,00 di *trading bonus*, rifiutata in quanto ritenuta non equa, a titolo di risarcimento per il danno subito.

Il Collegio prende atto, inoltre, dell'affermazione della banca, secondo la quale, nella giornata del 16 luglio 2012, è stata eseguita una sola compravendita sul mercato delle predette opzioni (a comprova di quanto asserito, l'intermediario allega la schermata del portale *Bloomberg* che descrive la transazione in questione, avvenuta alle ore 11.05).

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva come non vi sia certezza che l'ordine n. 000623, nel caso il suo invio al mercato fosse andato a buon fine, sarebbe riuscito a trovare una controparte disposta ad acquistare i diritti al prezzo indicato.

Quanto sopra considerato, il Collegio, ritenuto, da un lato, causativo di danno il disservizio verificatosi, imputabile alla banca, essendo obbligo di questa garantire il corretto funzionamento del portale di *trading on-line* messo a disposizione della clientela nell'ambito della prestazione del servizio di *home banking*; considerata, d'altro canto, l'incertezza di un eventuale esito della prospettata vendita di diritti, ritiene di poter quantificare il danno, con valutazione di tipo equitativo, in €1.000,00; dichiara, pertanto, la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a corrispondere al ricorrente la somma di €1.000,00, come sopra determinata.

4.3.9. Fondi comuni d'investimento – Modifiche della disciplina fiscale – Tardiva comunicazione al cliente – Prove documentali – Mancata esibizione da parte del cliente – Quantificazione del danno

Qualora il cliente lamenti la tardività con cui la SGR lo ha informato delle modifiche legislative intervenute sulla disciplina fiscale applicabile ai fondi comuni d'investimento senza, tuttavia, esibire alcuna prova documentale sia in merito al numero delle quote del fondo in suo possesso sia in merito al vantaggio economico che il diverso valore di carico avrebbe comportato, l'Ombudsman Giurì Bancario procede alla quantificazione del danno subito con valutazione di tipo equitativo (decisione del 24 luglio 2013, ricorso n. 302/2013).

Espone il ricorrente:

4. di aver sottoscritto - tra il 1998 ed il 1999, attraverso la banca convenuta collocatrice - quote del fondo "BNL Azioni Europa Crescita", gestito dalla SGR convenuta, per un valore complessivo pari ad €23.751,00;
5. di aver ricevuto, in data 18 febbraio 2013, una comunicazione della banca nella quale il prezzo medio di carico delle quote era indicato in €13,109 invece che in €15,113 risultante al momento della sottoscrizione;
6. di essersi recato in banca, in data 15 marzo 2013, per liquidare l'investimento e di aver appreso, in tale occasione, che il prezzo medio di carico indicato nella predetta

comunicazione, era corretto se considerato alla luce delle modifiche del regime fiscale applicato, intervenute a far data dal 30 giugno 2011;

Lamentando di non essere stato informato dalla banca circa le predette modifiche in materia fiscale, impedendo così la possibilità di disinvestire le quote prima dell'entrata in vigore delle nuove disposizioni, "chiede che il conteggio al momento dell'uscita dal fondo venga fatto sulla base di quanto effettivamente pagato e non sul prezzo di carico non vero di €13,109".

Replica la SGR, affermando che:

- e. "per quanto riguarda la tassazione applicata al suddetto fondo, fino al 1° luglio 2011, data di entrata in vigore della nuova disciplina fiscale riguardante i fondi comuni d'investimento di diritto italiano, D.L. n. 225/2010 "milleproroghe", tali prodotti non erano assoggettati alla tassazione sui redditi perché soggetti ad uno specifico trattamento fiscale" che prevedeva l'applicazione "direttamente in capo ai fondi di una imposta pari al 12,50% sul risultato di gestione maturato in ciascun anno, indipendentemente dal regime fiscale prescelto dall'investitore (gestito, amministrato ed ordinario)";
- f. "a partire dal 1° luglio 2011, il sistema di tassazione sul risultato maturato in capo al fondo è stato abrogato e sostituito da un regime di tassazione "per realizzo" in capo ai partecipanti" per cui, "le quote del fondo, possedute alla data del 30 giugno 2011, hanno assunto come riferimento per l'eventuale tassazione il valore quota (NAV) alla suddetta data, indipendentemente dal momento in cui le stesse sono state acquistate e dal loro costo medio ponderato (CMP)";
- g. il CMP del fondo alla suddetta data era pari ad €13,109;
- h. "le modifiche al regime di tassazione dei fondi sono state comunicate alla clientela mediante invio di un'informativa ai partecipanti".

Replica la banca, confermando quanto sostenuto dalla SGR e rigettando le contestazioni formulate dal ricorrente.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, osserva che – alla luce dell'art. 21, comma 1, lett. b) del TUF, secondo cui gli intermediari finanziari sono tenuti ad operare in modo che i clienti siano "sempre adeguatamente informati" - l'intermediario è tenuto a fornire agli investitori tutte le notizie e le informazioni necessarie (anche di natura fiscale) affinché gli stessi possano effettuare le loro scelte di investimento o disinvestimento in piena consapevolezza.

Ciò premesso, il Collegio rileva che la SGR, al fine di informare la clientela circa le modifiche legislative intervenute sulla disciplina fiscale applicabile ai fondi comuni di investimento, sostiene di aver inviato al ricorrente un opuscolo contenente le citate modifiche; tale pubblicazione, che l'intermediario ha allegato alla replica trasmessa all'Ombudsman-Giurì bancario e che il ricorrente nega di aver ricevuto, reca in copertina la dicitura "n. 2 luglio 2011" dalla quale si può verosimilmente dedurre che sia stata inviata alla clientela non prima del mese di luglio 2011, quando, cioè, le modifiche legislative in questione erano già entrate in vigore (30 giugno 2011).

Fermo restando che la SGR non ha fornito la prova di aver inviato al ricorrente la predetta informativa, il Collegio ritiene che, anche qualora l'opuscolo in questione fosse stato inviato (come sembra) nel mese di luglio 2011, tale adempimento sarebbe risultato, in ogni caso, tardivo in quanto il ricorrente non avrebbe comunque avuto la possibilità di valutare la soluzione più favorevole ai suoi interessi.

Ritiene quindi il Collegio che la condotta tenuta dalla SGR nel caso in esame non sia stata conforme a quanto dettato dal citato art. 21 del TUF. Rileva peraltro il Collegio che non risulta prodotta agli atti alcuna documentazione attestante il numero delle quote del fondo in possesso del ricorrente, il valore al quale è stato effettuato il disinvestimento, la data di quest'ultima operazione;

né il ricorrente ha fornito indicazioni circa il vantaggio economico che il diverso valore di carico avrebbe comportato.

Stando così le cose, e considerato che alcuna responsabilità è emersa a carico della banca, il Collegio ritiene di poter quantificare il danno subito, con valutazione di tipo equitativo, in €500,00; dichiara, pertanto, 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 la somma di €500,00, come sopra determinata.

4.3.10. Aumento del capitale sociale – Comunicazione all’azionista – Tardività – Utilizzo della posta ordinaria – Veicolo non idoneo – Assenza di garanzia dell’effettiva ricezione – Violazione degli obblighi informativi - Risarcimento della banca

La banca è tenuta a risarcire il danno derivante all’azionista dalla mancata possibilità di esercitare i diritti d’opzione collegati ad un’operazione di aumento del capitale sociale, stante l’utilizzo della posta ordinaria quale mezzo per comunicare all’investitore la predetta iniziativa societaria; tuttavia, in assenza di elementi che consentano una quantificazione del danno secondo criteri di diritto, l’Ombudsman Giurì Bancario procede ad una valutazione in via equitativa del danno subito (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 337/2013).

Esponde il ricorrente, titolare di 120 azioni “Fondiarria SAI” depositate presso la banca, di non essere stato informato dall’intermediario dell’operazione di aumento di capitale promossa dall’emittente ed eseguita nel mese di luglio 2012 e di non aver potuto, quindi, esercitare i propri diritti di opzione; lamenta che, a causa della condotta tenuta dalla banca ed a seguito della vendita delle opzioni effettuata senza consultarlo, è maturata una rilevante minusvalenza (€50.131,73) di cui chiede il rimborso.

Replica la banca, affermando:

- j. che, dal 2 al 4 luglio 2012, l’emittente dei titoli di cui il ricorrente è titolare ha effettuato un’operazione di raggruppamento delle azioni riconoscendo agli azionisti una nuova azione ogni cento possedute;
- k. che il ricorrente, prima del raggruppamento, era titolare di 12.000 azioni (prezzo di carico € 4,289);
- l. che, a seguito della suddetta operazione, il ricorrente risultava titolare di 120 azioni, al prezzo di carico di €428,97;
- m. che, in data 13 luglio 2012, era stato diffuso il comunicato con cui l’emittente annunciava l’operazione di aumento di capitale che prevedeva l’attribuzione di 252 azioni nuove, al prezzo di €1,00 ciascuna, per ogni singola azione posseduta dall’azionista, con la possibilità, nel caso in cui si fosse deciso di non aderire all’iniziativa, di vendere i diritti di opzione nel periodo compreso tra il 16 ed il 25 luglio 2012;
- n. di aver inviato per posta ordinaria al ricorrente, in data 18 luglio 2012, (per opera di una azienda *outsourcer*) la comunicazione informativa della suddetta operazione, con l’avvertimento di fornire istruzioni all’intermediario riguardo l’iniziativa in questione entro il 24 luglio 2012 in assenza delle quali si sarebbe provveduto automaticamente alla vendita dei diritti di opzione in data 25 luglio 2012;
- o. che, non essendo pervenute le predette indicazioni da parte del ricorrente, i diritti di opzione erano stati venduti al prezzo di mercato €0,241 per titolo;
- p. che il prezzo di carico dei diritti di opzione (€417,922) è calcolato come differenza tra il vecchio prezzo di carico delle azioni (€ 428,97) ed il nuovo prezzo di carico (€ 11,055)

calcolato utilizzando il fattore di rettifica “K” (0,02577179), definito da Borsa Italiana in 16 luglio 2012;

- q. che il valore di carico complessivo dei diritti di opzione era di €50.150,64;
- r. che la minusvalenza di €50.131,73 deriva dalla differenza tra il valore di carico complessivo delle opzioni e quanto ricavato dalla vendita delle opzioni (€18,92).

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva:

- che la banca non ha fornito la prova del fatto che il ricorrente abbia effettivamente ricevuto la comunicazione informativa relativa all’operazione di aumento di capitale, essendo stata la predetta missiva inviata attraverso il servizio di posta ordinaria che, come noto, non contempla il rilascio di un avviso in occasione del ricevimento della comunicazione da parte del destinatario;
- il ricorrente ha affermato nel ricorso che avrebbe voluto aderire all’aumento di capitale promosso dall’emittente ma non ha fornito elementi a comprova che la predetta intenzione si sarebbe effettivamente tradotta nell’esercizio dei diritti di opzione di cui era titolare;
- l’adesione all’aumento di capitale, considerate le oscillazioni del prezzo del titolo in questione, non avrebbe comunque garantito, nell’ipotesi di successiva vendita, l’assenza di minusvalenze;
- le minusvalenze maturate a seguito della vendita d’ufficio dei diritti di opzione costituiscono fiscalmente crediti compensabili con eventuali plusvalenze maturate nei 4 anni successivi.

Premesso quanto sopra, il Collegio ritiene sussistente la responsabilità della banca nella vicenda di cui è caso, posto che l’utilizzazione della “posta ordinaria” quale veicolo per informare il cliente dell’operazione di aumento di capitale promossa dall’emittente non fornisce garanzie circa l’effettiva ricezione della comunicazione e non costituisce, quindi, corretto adempimento degli obblighi di informativa a carico del depositario.

Il Collegio, tuttavia, considerate le premesse di cui sopra, non ritiene congrua nel *quantum* la richiesta di risarcimento formulata dal ricorrente e, non avendo il ricorrente fornito elementi che consentano una quantificazione del danno secondo criteri di diritto, effettua, per il caso in esame, una valutazione secondo equità; dichiara, 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 – di versare al ricorrente la somma di € 1.000,00, equitativamente determinata.

4.3.11. Trading on-line – Vendita di titoli in marginazione – Rallentamenti della piattaforma informatica – Richiesta di risarcimento del danno – Richiesta di ripristino della situazione quo ante – Impossibile ipotizzare gli scenari e gli sviluppi plausibili – Quantificazione equitativa

Sebbene il petitum del ricorso sia rappresentato dal cliente in un importo corrispondente alla differenza tra il capitale impiegato nelle operazioni di vendita titoli in marginazione e la somma ricavata dalla vendita stessa – venendo, quindi, chiesto il ripristino della sua situazione patrimoniale antecedente all’apertura delle posizioni in questione - il danno subito dal ricorrente va, invece, ragguagliato all’eventuale mancato guadagno, ovvero all’eventuale minore perdita, che si sarebbero prodotti qualora non si fossero verificati i lamentati malfunzionamenti della piattaforma informatica; non essendo possibile, peraltro, ipotizzare con ragionevole precisione i plausibili scenari del successivo sviluppo dell’investimento e considerato che i titoli in questione hanno registrato quotazioni generalmente al di sopra dei prezzi ai quali le posizioni sono state

chiuse (a causa dei citati malfunzionamenti) dal ricorrente, il danno viene liquidato in via equitativa (decisione del 18 dicembre 2013, ricorso n. 652/2013).

Espone il ricorrente:

1. di aver aperto, in data 2 agosto 2012, sul portale di *trading on-line* della banca, due posizioni in marginazione *intraday*, disponendo l'acquisto, alle ore 14:39:30, di 1.000 "ETF MIB", al prezzo di €14,16 e, alle ore 14:38:38, di 15.000 azioni "Unicredit", al prezzo di €2,8620;
2. di avere tentato, in seguito, di inserire l'ordine di vendita dei titoli "Unicredit" ma di non essere riuscito ad eseguire l'operazione poiché "il sito non funzionava più e dava errori";
3. di aver contattato telefonicamente l'Helpdesk della banca e di aver avuto conferma dall'operatore "che c'erano problemi con il sito e che si stava cercando di ripristinare l'operatività";
4. di essere riuscito, "in un frangente in cui il sito funzionava parzialmente", a trasformare la posizione sul titolo "Unicredit" da *intraday* in *multiday*, per evitare l'attivazione dell'ordine di *stop loss*;
5. di non essere riuscito ad eseguire la suddetta operazione con riferimento alla posizione sul titolo "ETF MIB", che è stata chiusa dalla banca attraverso l'esecuzione dell'ordine di *stop loss* automatico;
6. di aver nuovamente contattato telefonicamente la banca, informando l'operatore della sua volontà di chiedere alla banca un risarcimento per le perdite subite a causa del malfunzionamento del sistema;
7. che l'operatore della banca, preso atto della sua volontà di presentare reclamo, gli aveva consigliato "di chiudere la posizione [sul titolo Unicredit]", vendendo le azioni in questione;
8. di aver eseguito la suddetta operazione.

Lamentando "le perdite subite imputabili alla mancata possibilità di operare a causa del [...] disservizio" che ha interessato la piattaforma di *trading on-line*, chiede la somma di €3.427,00, corrispondente alla differenza tra quanto investito per acquistare i titoli in questione e quanto ricavato dalla vendita degli stessi.

Replica la banca, affermando:

- a) di aver rilevato "che in data 2 agosto 2012 erano presenti dei rallentamenti sulla [...] piattaforma [di *trading on-line*]";
- b) che, dalle verifiche effettuate, "non sono emersi tentativi [del ricorrente], non andati a buon fine, di chiusura delle posizioni in marginazione [in questione]";
- c) che, dalla telefonata intercorsa alle ore 14:55 con un operatore del Customer Care Trading, [è emerso che] quest'ultimo ha confermato [al ricorrente] la presenza dei disguidi [...], ed ha illustrato la possibilità di chiudere la posizione in leva [...] (sul titolo Unicredit) mediante Ufficio Ordini Telefonici";
- d) che il ricorrente non ha impartito l'ordine di chiusura della suddetta posizione attraverso l'Ufficio Ordini Telefonici.

Il Collegio preliminarmente ricorda che il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti conseguentemente alla stipulazione di un contratto per la prestazione di servizi di negoziazione telematici comporta, a carico della banca, l'obbligo di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di *trading on-line* (fatte salve cause oggettive che giustificano l'inadempimento della banca di siffatto obbligo) sulla quale la clientela opera; in ragione del suddetto obbligo, la banca è esposta alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela nel caso in cui la regolarità di funzionamento venga meno.

Ciò posto, il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rilevato che la banca ha ammesso che, in data 2 agosto 2012, “erano presenti dei rallentamenti sulla [...] piattaforma”, ritiene tale malfunzionamento causativo di danno per il ricorrente con riferimento alle operazioni di investimento poste in essere nella giornata in questione.

Per quanto riguarda la valutazione in termini economici del predetto danno, il Collegio osserva che il *petitum* del ricorso è rappresentato da un importo corrispondente alla differenza tra il capitale impiegato nelle operazioni di cui è caso e la somma ricavata dalla vendita dei titoli; rileva, quindi, che il ricorrente, di fatto, chiede il ripristino della sua situazione patrimoniale antecedente all’apertura delle posizioni in questione.

A tal riguardo, il Collegio ritiene invece che il danno subito dal ricorrente andrebbe ragguagliato all’eventuale mancato guadagno, ovvero all’eventuale minore perdita, che si sarebbero prodotti qualora non si fossero verificati i lamentati malfunzionamenti.

Non essendo possibile, peraltro, ipotizzare con ragionevole precisione i plausibili scenari del successivo sviluppo dell’investimento; considerato, d’altro canto che, tranne che nell’immediato, i due prodotti in questione hanno registrato quotazioni generalmente al di sopra dei prezzi ai quali le posizioni sono state chiuse il 2 agosto 2012; il Collegio ritiene che il danno lamentato dal ricorrente possa essere liquidato in via equitativa nell’importo di €3.000,00.

Il Collegio dichiara, pertanto, la banca tenuta – entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova – a corrispondere al ricorrente la somma di €3.000,00, come sopra determinata.

4.4. Liquidazione del danno

4.4.1. Acquisto obbligazioni estere – Valutazione di non appropriatezza – Rating vulnerabile/speculativo – Consapevolezza della rischiosità del titolo

Poiché la sottoscrizione di un prestito obbligazionario estero privo del prospetto informativo, non collocato in Italia per mancanza di autorizzazione e valutato “non appropriato” dalla banca nell’ambito della prestazione del servizio di esecuzione di ordini, sottintende la consapevolezza dell’investitore che l’operazione effettuata è ad alto rischio, l’Ombudsman Giurì Bancario, nel valutare il danno che la banca è tenuta a risarcire per non aver informato la clientela del lancio di un’OPS da parte dell’emittente, deve tenere presente che la responsabilità della banca deve essere comunque contrappesata con l’effettiva conoscenza del cliente della speculatività e della vulnerabilità di un investimento che, al momento dell’acquisto, aveva un rating di solo un livello superiore allo stato di default/insolvenza (decisione del 13 febbraio 2013, ricorso n. 796/2012).

Esponde la ricorrente che il 10 gennaio 2011 aveva acquistato obbligazioni “Allied Irish Bank 09/19 12,50%” per nominali €50.000,00, ad un prezzo unitario di €29,00; nel mese di agosto 2011, aveva appreso che tali obbligazioni si erano “azzerate” e, a fronte dell’investimento di €17.598,92, le era stata rimborsata l’esigua somma di €0,50.

Richiesti i dovuti chiarimenti, la ricorrente precisa che aveva appreso che l’emittente aveva lanciato, nel corso del 2011, due offerte di scambio che prevedevano l’emissione di nuovi titoli da offrire in luogo di quelli vecchi; considerata la mancata comunicazione da parte della banca circa le predette offerte, chiede il pagamento della somma di €14.500,00.

Replica la banca che l'acquisto del titolo in contestazione era avvenuto su iniziativa del ricorrente; precisa, poi, che l'emissione delle predette obbligazioni non era stata oggetto di collocamento in Italia, in quanto priva del prospetto informativo Consob, e che era stata trattata dai clienti successivamente sul mercato secondario; infine, anche per il piano di ristrutturazione e per l'offerta pubblica di scambio, l'emittente non aveva provveduto a redigere un prospetto informativo *ad hoc*.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 9 ottobre 2008 la ricorrente ha sottoscritto il contratto per la prestazione dei servizi di investimento; in pari data, ha compilato il questionario Mifid, dichiarando di avere una propensione al rischio "media"; infine, il 10 gennaio 2011 ha sottoscritto n. 50.000 obbligazioni "All Irish BK 09/19 12,50%", per un controvalore di €14.500,00, con classe di rischio "molto alta". Tale acquisto è avvenuto nell'ambito del servizio di ricezione/trasmissione di ordini e la banca, al momento dell'effettuazione dell'operazione, ha ritenuto lo strumento finanziario in questione "non appropriato" al profilo della ricorrente; quest'ultima ha comunque confermato di voler eseguire l'operazione "di propria iniziativa". Tali titoli, in data 29 luglio 2011, sono stati rimborsati per un controvalore pari a €0,50.

Rileva, poi, il Collegio che la società emittente il titolo (*Allied Irish Bank*) ha lanciato un'offerta di scambio *cash* il 13 gennaio 2011, alla quale si poteva aderire entro il 21 gennaio 2011; tale offerta non prevedeva titoli in concambio, bensì l'offerta di €300,00 ogni n. 1.000 obbligazioni possedute; il 13 maggio 2011 è stata lanciata un'ulteriore offerta *cash* che prevedeva l'assegnazione di € 250,00 ogni n. 1.000 obbligazioni possedute. Prende atto il Collegio che la banca non ha provveduto ad informare la ricorrente di tali offerte, asserendo, tra l'altro, che l'emittente non aveva provveduto a redigere dei prospetti *ad hoc*.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca non abbia operato con la dovuta diligenza professionale e con la trasparenza alla quale era tenuta nei confronti della ricorrente, posto che non ha fornito alla stessa le informazioni relative alle offerte di scambio, impedendole così di valutare, alla luce dell'iniziativa messa in campo dall'emittente, l'opportunità di mantenere o meno l'investimento in questione.

Ciò anche in relazione a quanto affermato dalla CONSOB, nella comunicazione n. DIN/DCG/DSR 11085708 del 20 ottobre 2011, secondo la quale: "tenuto conto che la relazione tra l'emittente/offerente e l'investitore al dettaglio non è di tipo diretto ma transita di norma per un intermediario che – seppure con diverse modalità (e correlate responsabilità), svolge una funzione di filtro nell'interesse del risparmiatore – va considerato che, pur in presenza di un'operazione di scambio per la quale non sia stato pubblicato un prospetto/documento d'offerta o comunque non rivolta a investitori italiani, sussiste, in ogni caso, il dovere dell'intermediario, che svolge per il proprio cliente, specie al dettaglio, il servizio accessorio di custodia e amministrazione titoli, di operare in modo che i clienti siano sempre adeguatamente informati."

Considerato che l'obbligo di "operare in modo che [i clienti] siano sempre adeguatamente informati" (art. 21, comma 1, lett. b) del TUF) sorge in capo all'intermediario sia quando eroga un servizio accessorio sia, e a maggior ragione, quando svolge un servizio di investimento, quale è quello di ricezione e trasmissione ordini, il Collegio ritiene che la banca abbia disatteso tale dovere in occasione del lancio, da parte dell'emittente, delle due offerte di scambio.

Osserva, comunque, il Collegio che la ricorrente ha acquistato i titoli in questione di propria iniziativa sul mercato secondario e con la consapevolezza che si trattava di un investimento "non appropriato"; inoltre, al momento dell'acquisto, il *rating* dell'emittente era "CCC" per "S&P", ovvero "attualmente vulnerabile/speculativo" (diventato, in data 17 gennaio, pari a "D", che corrisponde allo stato di *default*/insolvenza).

Atteso tutto quanto sopra esposto, il Collegio è dell'avviso che sia ragionevole ritenere che la ricorrente, se fosse stata resa edotta delle offerte di scambio lanciate dalla "Allied Irish Bank", avrebbe venduto i titoli in suo possesso sul mercato secondario (anche in considerazione del fatto che, tra il momento dell'acquisto e quello del lancio delle offerte, il *rating* era sceso a "D"); ritiene, quindi, il comportamento della banca causativo di danno per la ricorrente.

Non essendo possibile, d'altro canto, valutare retrospettivamente tempi e modalità operative di tale vendita, il Collegio ritiene che il danno possa essere determinato con criteri equitativi; dichiara, quindi, 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 versare alla ricorrente l'importo di €10.000,00, equitativamente determinato.

4.4.2. Fusione tra SGR – Cambio del profilo di rischio del fondo comune – Mancata informativa all'investitore – Risarcimento del danno

Nel caso in cui la SGR non abbia comunicato all'investitore che, a seguito di un'operazione di fusione, il fondo comune d'investimento da lui sottoscritto ha subito una variazione relativa al profilo di rischio, l'Ombudsman Giurì Bancario dichiara la predetta SGR tenuta a riconoscere al cliente l'importo corrispondente al controvalore del fondo alla data della fusione o, in alternativa e interpellato il ricorrente, a concedere a quest'ultimo, con il suo consenso, la possibilità di effettuare uno switch verso un fondo in linea con il suo profilo di rischio (decisione del 10 aprile 2013, ricorso n. 1005/2012).

(...) in riassunzione del ricorso n. 157/2011, dichiarato inammissibile per tardività nella riunione del 14 settembre 2011, e del ricorso n. 199/2012, dichiarato inaccoglibile nella riunione del 28 marzo 2012 (...).

Espongono i ricorrenti di aver sempre avuto un profilo di rischio "cauto", sia prima che dopo l'entrata in vigore della normativa Mifid; precisano che il fondo loro intestato aveva subito, dal 2000 al 2011, diversi cambi di denominazione (a causa delle operazioni di fusione che erano state deliberate dalle SGR emittenti) e che, nel gennaio 2011, avevano appreso che l'ultimo "cambio d'ufficio del profilo" di detto fondo, trasformato in "Azionario Internazionale", aveva causato loro una perdita di €5.600,00.

Lamentano i ricorrenti di non aver mai ricevuto alcuna comunicazione in merito a tale operazione di cambio profilo, né da parte della banca collocatrice, né tantomeno dalla SGR; atteso che era onere di dette intermediarie tenerli informati sulla natura, i rischi e le implicazioni di ogni singola operazione – per consentire alla clientela di effettuare delle scelte consapevoli di investimento o disinvestimento – chiedono il risarcimento della somma sopra indicata.

Replica la banca che i ricorrenti, al momento dell'entrata in vigore della Mifid, erano stati profilati all'interno di "una manovra di caricamento massivo" di tutta la clientela ed erano risultati con un profilo di rischio "cauto"; tale profilo era stato determinato dalla consistenza titoli del loro portafoglio. Successivamente, i ricorrenti erano stati invitati a presentarsi in filiale per adeguare, qualora necessario, il loro profilo; tuttavia, non avendo mai rilasciato una nuova intervista, il loro profilo era rimasto invariato.

Replica la SGR che il 29 marzo 2008 il fondo "Capitalia Azionario Internazionale" era stato incorporato nel fondo "Pioneer Azionario Europa"; tale operazione era stata preannunciata con avviso pubblicato su "Il Sole-24Ore" e con l'invio per posta del "Fund Personal Report", nonché confermata con altra comunicazione per posta.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 5 aprile 2000 la ricorrente ha sottoscritto il fondo "Profilo Dinamico" emesso dalla "Romagest S.p.A. – Società di Gestione del Risparmio"; tale fondo era un "fondo bilanciato azionario" con un obiettivo di investimento di "lungo periodo" e con un livello di "rischio alto". La composizione del portafoglio era "prevalentemente orientata verso strumenti finanziari di natura azionaria (...) denominati in qualsiasi valuta con prevalenza di titoli quotati nei mercati regolamentati dei Paesi aderenti all'OCSE". Prende atto che la banca ha dichiarato di non essere stata in grado di reperire copia della scheda finanziaria compilata dalla ricorrente prima della sottoscrizione del citato fondo.

Rammenta, poi, il Collegio che, nel corso del 2003, la "Fineco Asset Management S.p.A." – a seguito del processo di integrazione tra il Gruppo Bancario Banca di Roma e il Gruppo Bipop-Carire – ha incorporato la "Romagest S.p.A. – SGR"; il fondo ha, quindi, assunto la nuova denominazione di "Fineco AM Profilo Dinamico"; nel 2006, la "Fineco Asset Management S.p.A." è stata incorporata in "Capitalia Asset Management S.p.A."; tale operazione societaria ha comportato la fusione per incorporazione del fondo "Fineco AM Profilo Dinamico" nel fondo "Capitalia Azionario Internazionale". Infine, nel 2008, la "Pioneer Investments Management" ha incorporato "Capitalia Asset Management S.p.A."; ciò ha comportato l'incorporazione del fondo "Capitalia Azionario Internazionale" nel fondo "Pioneer Azionario Europa".

Rammenta, infine, il Collegio che, nella riunione del 28 marzo 2012 - preso atto che la ricorrente, con lettera del 3 ottobre 2011, ha specificato di essere venuta a conoscenza del "cambio profilo" del fondo – avvenuto nel 2006 - solo nel gennaio 2011 - aveva ritenuto di dover riesaminare il ricorso precedentemente dichiarato inammissibile; in tale riunione, il ricorso era stato dichiarato inammissibile perché rivolto alla banca e non alla SGR. Il ricorso è stato poi riassunto in quanto è stata presentata una nuova domanda di risarcimento sia nei confronti della banca che della SGR.

Rileva, quindi, il Collegio che il fondo "Profilo Dinamico" emesso dalla "Romagest S.p.A.", il fondo "Fineco AM Profilo Dinamico", nonché il fondo "Capitalia Azionario Internazionale" avevano un profilo di rischio "alto"; prende atto il Collegio che la banca ha dichiarato che il 29 luglio 2007, con l'entrata in vigore della Mifid, era stata effettuata "una manovra di caricamento massivo dei profili su tutti i rapporti in essere"; alla ricorrente "la procedura attribuì il profilo 'cauto', in base alla sua consistenza titoli esistente al momento della suddetta classificazione; non avendo mai [la ricorrente] provveduto a rilasciare [una nuova intervista], il suo profilo era rimasto invariato, così come da sua posizione titoli". (Incidentalmente, il Collegio constata l'erroneità di tale profilatura, in quanto – derivando l'assegnazione del profilo dalla consistenza del portafoglio titoli – alla ricorrente si sarebbe dovuto attribuire un profilo "alto", pari al livello del fondo all'epoca in suo possesso.)

Riscontra, infine, il Collegio che il fondo "Pioneer Azionario Europa" risulta, invece, avere un grado di rischio "molto alto"; pertanto, la SGR avrebbe dovuto segnalare tale cambio profilo alla ricorrente, offrendole contestualmente la possibilità di liquidare il fondo o di effettuare uno *switch* verso un fondo in linea con il grado di rischio del fondo precedente.

Premesso tutto quanto sopra il Collegio osserva, quindi, che sia la banca che la SGR non hanno agito in conformità agli obblighi sanciti dalla normativa Mifid in materia, omettendo di fornire alla ricorrente l'informativa che le avrebbe permesso di compiere scelte di investimento e disinvestimento consapevoli (art. 27 Regolamento Intermediari). Ritenuto, quindi, che il danno riportato dalla ricorrente sia stato provocato dal comportamento congiunto della banca e della SGR, il Collegio dichiara: a) ambedue gli intermediari tenuti in solido tra loro – 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, quale unica

intestataria del fondo, l'importo corrispondente al controvalore del fondo in questione alla data di effetto della fusione di "Capitalia Azionario Internazionale" in "Pioneer Azionario Europa", oltre agli interessi legali maturati su tale somma da tale data fino a quella di pagamento; b) in alternativa – interpellata la ricorrente e con il suo consenso – la SGR a concedere alla stessa la possibilità di effettuare uno *switch* (con effetto alla data di fusione sopra richiamata) verso un fondo in linea con il suo profilo di rischio, ritenendo la banca e la SGR tenute in solido a farsi carico degli eventuali oneri conseguenti.

4.4.3. Acquisto obbligazioni estere – Lancio OPS dell'emittente – Mancata informativa all'investitore – Risarcimento del danno

La banca è tenuta a risarcire il danno derivante dalla mancata informativa in merito al lancio di un OPS da parte della società straniera emittente obbligazioni anche qualora le stesse non siano state collocate in Italia; ai fini della liquidazione del danno, non essendo possibile valutare con certezza tempi e modalità operative delle azioni a disposizione della cliente, l'Ombudsman Giurì Bancario procede ad una determinazione del danno ricorrendo a criteri equitativi (decisione del 29 maggio 2013, ricorso n. 1074/2012).

Chiede la ricorrente il rimborso di €15.000,00, per non essere stata avvertita dalla banca, in tempo utile, della negoziazione del titolo in suo possesso"; precisa, infatti che la Bank of Ireland aveva lanciato due offerte di scambio nel corso del 2011, ovvero prima della dichiarazione dello stato di insolvenza. Pertanto, in assenza di qualsiasi informazione in merito, le sue obbligazioni avevano "visto praticamente azzerato il loro valore".

Replica la banca che l'operazione in discorso era stata sottoscritta in assenza della prestazione del servizio di consulenza; precisa, poi, che la ricorrente era consapevole del grado di rischio dell'investimento in questione.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 25 settembre 2009 la ricorrente ha sottoscritto nominali € 15.000,00 obbligazioni "FRN BKIR 04-19 EUR", avvalendosi del servizio di "esecuzione di ordini" fornito dalla banca, per un controvalore di € 13.968,95; il 22 settembre 2009 aveva compilato il questionario Mifid, risultando, ai fini della valutazione di appropriatezza, con un profilo di rischio "medio".

Rileva, poi, il Collegio che l'8 giugno 2011 la società emittente il titolo (*Bank of Ireland*) ha lanciato un offerta di scambio o acquisto alla quale era possibile aderire entro il 5 luglio 2011; stante la formulazione di tale offerta - che prevedeva che per poter partecipare all'offerta di scambio occorreva "possedere almeno un quantitativo minimo di obbligazioni che permettesse di ricevere un valore nominale di obbligazioni almeno pari a 50.000 eur di nuove obbligazioni", restando, altrimenti, aperta la possibilità di aderire all'offerta di acquisto – la ricorrente aveva la possibilità di aderire solo a quest'ultima offerta. In particolare, l'offerta di acquisto prevedeva che, in caso di adesione entro il 20 giugno 2011, l'obbligazionista avrebbe avuto "€200,00 per ogni €1.000,00 di obbligazioni consegnate" e, in caso di adesione entro il 5 luglio 2011 avrebbe avuto "€160,00 ogni €1.000,00 di obbligazioni consegnate".

Prende poi atto il Collegio che la banca ha dichiarato quanto segue: "il titolo in questione non era quotato nel mercato italiano; non era altresì soggetto agli obblighi informativi previsti e soggetti alla vigilanza delle autorità competenti; i clienti, pertanto, dovevano dare l'adesione all'offerta in autonomia".

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca non abbia operato con la dovuta diligenza professionale e con la trasparenza alla quale era tenuta nei confronti della ricorrente, posto che non ha fornito alla stessa le informazioni relative alle offerte di scambio o acquisto, impedendole così di valutare, alla luce dell'iniziativa messa in campo dall'emittente, l'opportunità di mantenere o meno l'investimento in questione.

Ciò anche in relazione a quanto affermato dalla CONSOB, nella comunicazione n. DIN/DCG/DSR 11085708 del 20 ottobre 2011, secondo la quale: “tenuto conto che la relazione tra l'emittente/offerente e l'investitore al dettaglio non è di tipo diretto ma transita di norma per un intermediario che – seppure con diverse modalità (e correlate responsabilità), svolge una funzione di filtro nell'interesse del risparmiatore – va considerato che, pur in presenza di un'operazione di scambio per la quale non sia stato pubblicato un prospetto/documento d'offerta o comunque non rivolta a investitori italiani, sussiste, in ogni caso, il dovere dell'intermediario, che svolge per il proprio cliente, specie al dettaglio, il servizio accessorio di custodia e amministrazione titoli, di operare in modo che i clienti siano sempre adeguatamente informati.”

Considerato che, in generale, a norma dell'art. 21 del TUF “nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori”, gli intermediari devono “comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza per servire al meglio l'interesse dei clienti” nonché “operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati”, il Collegio ritiene che la banca abbia disatteso tale dovere in occasione del lancio, da parte dell'emittente, dell'offerta di scambio o acquisto.

Atteso tutto quanto sopra esposto, il Collegio è dell'avviso che sia ragionevole ritenere che la ricorrente, se fosse stata resa edotta dell'offerta lanciata dalla “Bank of Ireland”, avrebbe aderito all'offerta di acquisto, ovvero potuto vendere i titoli sul mercato secondario a compratori interessati alle soluzioni offerte dall'emittente; ritiene, quindi, il comportamento della banca causativo di danno per la ricorrente.

Non essendo possibile, d'altro canto, valutare con certezza tempi e modalità operative delle prospettate azioni a disposizione della ricorrente, il Collegio ritiene che il danno possa essere determinato con criteri equitativi; dichiara, quindi, 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 versare alla ricorrente l'importo di €2.500,00, equitativamente determinato.

4.4.4. Vendita fondi comuni d'investimento – Assenza di disposizione del cliente – Riaccredito quote – Adempimento spontaneo della banca

L'adempimento spontaneo della banca – che, vendute le quote di due fondi comuni d'investimento in assenza di disposizione del cliente, riaccrediti le stesse in modo da ripristinare la situazione alle condizioni precedenti il disinvestimento – comporta l'infondatezza della pretesa risarcitoria, non essendo derivato al cliente alcun danno per l'errata vendita d'ufficio (decisione del 29 maggio 2013, ricorso n. 20/2013).

Espongono i ricorrenti:

1. di essere titolari di un conto corrente e di un deposito titoli presso la banca;
2. di aver impartito alla banca, in data 11 giugno 2012, l'ordine di trasferire presso un altro istituto di credito i prodotti finanziari di cui erano titolari e di procedere all'estinzione del predetto conto corrente;
3. che nel deposito erano custodite quote del fondo “Mediolanum Flessibile Globale n. 3058122882” e del fondo “Mediolanum Flessibile Globale n. 3258122882”;

4. di aver ricevuto, in data 25 giugno 2012, una comunicazione con la quale venivano informati dell'avvenuta vendita delle quote dei suddetti fondi, sebbene nessuna disposizione fosse stata da loro data in tal senso;
5. che la banca aveva ammesso che la vendita delle quote dei predetti fondi era stata conseguenza di un disguido e che aveva provveduto, in data 17 agosto 2012, a riacquistare ed a riaccreditare le predette quote;
6. di essere anche titolari di due polizze assicurative, di tipo previdenziale, denominate "My Pension"; di cui era stato chiesto, in data 5 luglio 2012, il trasferimento presso il fondo pensione "Previdenza Attiva" presso AXA MPS Vita S.p.A.;
7. che, a seguito della predetta istanza, la banca si era limitata a trasferire solo la componente "Taxbenefit" della polizza e non anche la componente "Benefit";

Lamentano i ricorrenti che la banca non ha eseguito l'ordine di trasferimento impartito né con riferimento alle quote dei fondi comuni di investimento né con riferimento alla componente "benefit" delle polizze "My Pension" stipulate; chiedono, dunque: 1) il trasferimento dei fondi presso il nuovo intermediario "nelle quote e nei valori dell'investimento originale; ove ciò non fosse possibile in quanto sono state eseguite operazioni finanziarie senza autorizzazione, la liquidazione monetaria dell'importo investito sempre in origine"; 2) "il trasferimento delle quote benefit dalla polizze pensionistiche al nuovo intermediario senza perdere le valute indicate con data 11 luglio 2012, data di trasferimento delle quote Taxbenefit"; 3) la chiusura definitiva di ogni rapporto con la banca.

Replica la banca, affermando:

- a) di aver provveduto, in data 2 agosto 2012, al trasferimento presso il nuovo intermediario dei titoli azionari ed obbligazionari custoditi nel deposito;
- b) di aver provveduto, in data 16 agosto 2012, alla chiusura del conto corrente intestato ai ricorrenti;
- c) che i fondi comuni di investimento "Mediolanum Flessibile Globale n. 3058122882" e "Mediolanum Flessibile Globale n. 3258122882" sono fondi "mobiliari", in quanto il patrimonio è investito esclusivamente in strumenti finanziari, ed "aperti", in quanto il risparmiatore può decidere, ad ogni data di valorizzazione della quota, di sottoscrivere ulteriori quote oppure di richiedere il rimborso parziale o totale di quelle già sottoscritte;
- d) che "un fondo comune di investimento è un patrimonio autonomo e suddiviso in quote di pertinenza di una pluralità di sottoscrittori e gestito in monte, per la natura stessa del prodotto non separabile dalla [SGR]; le quote dei fondi possedute non sono caricate su alcun deposito titoli"; la banca, pertanto, con riferimento a dette quote, non aveva potuto dar seguito alla richiesta di trasferimento presentata dai ricorrenti;
- e) che, "a causa di un disguido interno del tutto involontario, la suddetta richiesta di trasferimento dei fondi comuni, proprio per la sua inapplicabilità, è stata interpretata come volontà di procedere al rimborso degli stessi";
- f) che, di conseguenza, era stata disposta la vendita di 296,239 quote del fondo "Mediolanum Flessibile Globale n. 3058122882" e di 399,691 quote del fondo "Mediolanum Flessibile Globale n. 3258122882", liquidando l'importo rinveniente tramite assegni;
- g) di aver provveduto, a seguito del reclamo dei ricorrenti, ad estinguere gli assegni di liquidazione ed a rettificare la posizione degli investimenti, acquistando 300,126 quote del fondo "Mediolanum Flessibile Globale n. 3058122882" e 404,937 quote del fondo "Mediolanum Flessibile Globale n. 3258122882", al fine di ripristinare la situazione alle condizioni precedenti il disinvestimento, senza che si verificasse alcuna perdita a danno dei ricorrenti;

- h) che le polizze assicurative previdenziali “My pension” sottoscritte dai ricorrenti sono composte da due diversi strumenti assicurativi, denominati “Benefit” e “TaxBenefit”, delle quali la banca ha provveduto a trasferire la sola componente “TaxBenefit”, in quanto previdenziale; la componente “Benefit”, invece, è solo riscattabile tramite apposita richiesta scritta, come disciplinato dall’art. 19 delle condizioni della polizza.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la problematica sottoposta dai ricorrenti all’attenzione dell’Ombudsman Giurì Bancario attiene ad adempimenti (trasferimento prodotti finanziari) ai quali l’intermediario è tenuto in ragione del servizio di custodia e amministrazione titoli erogato al cliente.

Il Collegio – considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli adempimenti svolti dall’intermediario nella sua qualità di depositario e amministratore dei titoli della clientela, essendo il relativo contratto classificabile quale “contratto bancario” – dichiara l’inammissibilità della domanda.

Il Collegio osserva che i ricorrenti hanno contestato anche la vendita delle quote dei fondi “Mediolanum Flessibile Globale n. 3058122882” e “Mediolanum Flessibile Globale n. 3258122882” disposta arbitrariamente dalla banca, in assenza di autorizzazioni da parte dei clienti.

Ciò premesso, il Collegio prende atto che la banca ha ammesso che la predetta operazione è stata conseguenza dell’errata interpretazione delle disposizioni impartite dai ricorrenti ed ha provveduto, in data 17 agosto 2012, a riaccreditarli ai ricorrenti per il primo fondo n. 300,126 quote (contro n. 296,239 precedentemente possedute) e, per il secondo, n. 404,937 (contro n. 399,691 precedentemente possedute); ritiene, quindi, il Collegio che, avendo la banca ripristinato integralmente lo stato degli investimenti senza che sia derivato danno ai clienti, la pretesa risarcitoria dei ricorrenti risulti infondata e, pertanto, dichiara questo punto della domanda non accoglibile.

4.4.5. Esecuzione ordini di compravendita - Mancata informativa sulle sedi di negoziazione – Diverse modalità di trattazione degli ordini – Risarcimento del danno

La banca che abbia ommesso di fornire al cliente complete e tempestive informazioni in merito alla sede di esecuzione degli ordini di vendita – precludendogli, così, di optare per una trading venue diversa da quella prescelta ed evitare le perdite lamentate – è tenuta a corrispondere all’investitore le differenze tra gli importi risultanti dalle prime rendicontazioni delle operazioni trasmesse (comprensive del rateo) e quelli successivamente rettificati (senza rateo), oltre agli interessi legali, medio tempore maturati (decisione dell’11 luglio 2013, ricorso n. 39/2013).

Espongono il ricorrente:

- 1) di aver effettuato, in data 19 luglio 2012, quattro operazioni di acquisto e quattro di vendita del titolo “Royal Bank of Scotland 5,50%”, che gli avevano fruttato un guadagno pari ad € 4.530,49;
- 2) di aver effettuato, in data 20 luglio 2012, altre quattro operazioni di acquisto e quattro di vendita del suddetto titolo, che gli avevano fruttato un guadagno pari ad € 2.845,18;
- 3) che la banca, pochi giorni dopo, gli aveva inviato due comunicazioni riepilogative delle operazioni in questione, che confermavano il buon esito delle stesse;
- 4) che, successivamente, la banca gli aveva inviato due “note informative”, datata 31 luglio e 3 agosto 2012, “con le quali la stessa, in maniera unilaterale e senza nessun tipo di

comunicazione o spiegazione, stornava e cambiava tutti i prezzi delle otto operazioni di vendita, lasciando invece inalterate le otto operazioni di acquisto”;

- 5) che, seguito del suddetto intervento della banca, risultava una perdita derivante dalle operazioni pari ad €17.678,77.

Chiede il ricorrente che l’Ombudsman-Giurì Bancario ordini alla banca “il ripristino delle operazioni originarie che hanno portato un regolare guadagno economico di € 7.375,67 e di effettuare lo storno della perdita che [la banca] ha causato con la rettifica degli originari ordini di vendita pari ad €17.678,77, oltre naturalmente gli interessi legali”.

Replica la banca, affermando:

- a) che il ricorrente, sia in data 19 che 20 luglio 2012, ha ordinato telefonicamente all’operatore della banca di comprare il titolo obbligazionario “Royal Bank of Scotland 5,5% 11/49”, al meglio, fuori dai mercati regolamentati (*over the counter*) e di vendere il medesimo titolo sul mercato “Euronext”, imponendo, questa volta, un limite di prezzo”;
- b) che il ricorrente ha affermato “di aver concluso analoghe operazioni con altro intermediario”;
- c) che gli ordini impartiti dal ricorrente “provengono dalla sua iniziativa e non hanno visto [la banca] svolgere alcun ruolo propositivo né tantomeno rientrante nel servizio di consulenza”;
- d) che il ricorrente ha venduto le obbligazioni in questione impartendo dettagliati ordini riguardanti sia il mercato di esecuzione che il limite di prezzo (cd. ordini piazzati) “con la conseguenza che, come emerge dall’art. 7.4 del Contatto quadro e dalla informativa sulla strategia di esecuzione degli ordini, [il ricorrente] si è assunto il rischio che le sue istruzioni specifiche pregiudicassero l’ottenimento del miglior risultato possibile e che [la banca] non era tenuta alla valutazione della appropriatezza così come chiaramente scritto all’art. 5 del Contratto quadro citato” ed all’art. 43 del “Regolamento Intermediari”;
- e) che se il ricorrente “avesse conferito un ordine di vendita analogo a quello di acquisto (ovvero senza indicare la sede di esecuzione ed il prezzo) la lamentata perdita non si sarebbe prodotta”;
- f) che i rendiconti inviati sono corretti e coerenti con le disposizioni date dal ricorrente in data 19 e 20 luglio 2012;
- g) che “gli storni cui [il ricorrente] allude non sono stati altro che la diretta conseguenza delle modalità con cui il mercato Euronext ha trattato il titolo oggetto di vendita.” A differenza del mercato OTC, infatti, il mercato regolamentato estero citato espone prezzi per il titolo in questione includendo il rateo già nel prezzo indicato dal [ricorrente] all’operatore, “con la conseguenza che [il ricorrente] avrebbe dovuto tenere la circostanza in debita considerazione quando ha deciso di compravendere il titolo obbligazionario Royal Bank of Scotland 5,5% 11/49 con le modalità sopra descritte”.
- h) che “la documentazione prodotta [dal ricorrente] non è una documentazione informativa nella disponibilità del cliente prima che lo stesso esegua gli ordini, ma si tratta di valorizzazioni meramente informative che non costituiscono né integrano la rendicontazione periodica e che vengono prodotte a posteriori rispetto all’esecuzione delle operazioni. Si tratta delle schermate visualizzate on-line e rappresentative della consistenza del portafoglio in tale momento, ovvero prima dell’effettivo regolamento (unico momento in cui si sarebbe scoperto come Euronext avrebbe trattato il titolo Royal Bank of Scotland, così come comunicato dall’operatore della banca al [ricorrente])”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, ed in particolare le trascrizioni delle conversazioni telefoniche tra il ricorrente e gli operatori della banca, rileva che:

- il ricorrente, in data 19 e 20 luglio 2012, ha contattato telefonicamente la banca ed ha impartito agli operatori della stessa, in ciascuno dei due suddetti giorni, quattro ordini di

acquisto e quattro ordini di vendita di obbligazioni della Royal Bank of Scotland, da eseguirsi, ai prezzi da egli stesso indicati, i primi sul mercato OTC ed i secondi sul mercato Euronext;

- la banca, in occasione delle conversazioni telefoniche intercorse, ha omesso di informare il ricorrente sulla diversa modalità di trattazione degli ordini sul mercato estero Euronext (inclusione del rateo nel prezzo di vendita), sul quale lo stesso aveva disposto che fossero eseguiti gli ordini di vendita, rispetto alle modalità in uso sul mercato OTC, sede di esecuzione degli ordini di acquisto.

Premesso quanto sopra, il Collegio ritiene che, nel corso della vicenda di cui è caso, la banca non abbia tenuto una condotta rispettosa degli obblighi di trasparenza e di informazione che il TUF ed il Regolamento “Intermediari” emanato dalla CONSOB impongono agli operatori che professionalmente erogano servizi di investimento.

Considerato che l’art. 21 del TUF impone agli intermediari che prestano servizi di investimento “[...] di operare in modo che [i clienti] siano sempre adeguatamente informati” e che gli artt. 45 e ss. del Regolamento citato individuano specifici obblighi di informazione con riferimento alle sedi di esecuzione degli ordini della clientela, il Collegio ritiene che, nel caso in esame, la banca avrebbe dovuto immediatamente informare il ricorrente dell’eventualità che il trattamento sul mercato Euronext del titolo in questione sarebbe potuto essere diverso rispetto al previsto e, in mancanza di precise informazioni in merito al suddetto trattamento, avrebbe dovuto, quantomeno, indicare al ricorrente come ottenere le predette notizie.

Ciò posto, il Collegio ritiene che il ricorrente, se avesse avuto complete e tempestive informazioni in merito alla sede di esecuzione degli ordini di vendita, avrebbe verosimilmente optato per una *trading venue* diversa da quella prescelta e non avrebbe subito le perdite lamentate; dichiara, pertanto, la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a corrispondere al ricorrente le differenze tra gli importi risultanti dalle rendicontazioni delle operazioni di cui alle “Note informative” datate 19 e 20 luglio 2012 e quelli successivamente rettificati in data 31 luglio e 3 agosto 2012, maggiorate degli interessi legali fino alla data di pagamento.

4.4.6. Acquisto certificates – Negoziabilità sul mercato interno della banca – Cessazione del mercato – Impossibilità di vendere i titoli - Carente informativa ai clienti – Risarcimento del danno

Qualora il documento di execution policy non contenga alcuna chiara indicazione circa il fatto che la perdita della qualità di cliente della banca comporta l’impossibilità di negoziare determinati certificates sul mercato interno della banca stessa, quest’ultima è tenuta al risarcimento del danno conseguente, avendo fornito alla propria clientela un’informativa connotata da scarsa trasparenza in merito alle caratteristiche di liquidità dei titoli (decisione del 24 luglio 2013, ricorso n. 116/2013).

Chiedono i ricorrenti il rimborso della differenza tra il capitale investito (€ 20.000,00) e quello rimborsato (€10.542,056), ossia €9.457,94, in quanto la (banca) aveva sempre garantito che il capitale investito sarebbe rimasto protetto fino a scadenza (quindi, per cinque anni); precisano che, fin dal 19 maggio 2009, avevano trasferito i loro rapporti bancari presso la Banca Popolare di (...) e che, nel febbraio del 2011, la (banca) aveva chiuso il suo mercato interno di negoziazione, rendendo praticamente impossibile ai suoi non correntisti la negoziazione del titolo sul mercato.

Replica la (banca) che il ricorrente aveva acquistato, in data 9 luglio 2007, nominali € 20.000,00 “Certificates Express Bonus” e che, nel corso del 2009, aveva richiesto il trasferimento di tali titoli presso altro intermediario; precisa, poi, che il 16 febbraio 2011 era cessato il mercato “(...) Interno SSO”, dove venivano negoziati i titoli in contestazione. Tale mercato era riservato esclusivamente alla clientela della banca; di conseguenza, nessuna comunicazione era stata, in merito, inviata al ricorrente.

Replica la Banca Popolare di (...) che il ruolo dalla stessa svolto era stato unicamente quello di banca depositaria dei titoli, per i quali non risultava mai essere stato conferito alcun ordine di vendita.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, in data 9 luglio 2007, ha sottoscritto nominali € 20.000,00 “Certificates Express Bonus su indice DJ Euro Stoxx 50”, negoziabili sul “Mercato SSO” della (banca); l’8 aprile 2009 i ricorrenti hanno richiesto il trasferimento di tali titoli verso un deposito acceso presso la Banca Popolare di (...); tale operazione è avvenuta con data valuta 18 maggio 2009 e, in data 20 agosto 2009, è stato estinto, su richiesta dei ricorrenti, anche il conto corrente aperto presso la (banca); rileva, infine, che, alla scadenza dei titoli (luglio 2012), ai ricorrenti è stato accreditato il controvalore di €10.542,056.

Rileva, poi, il Collegio che il 16 febbraio 2011 è cessato il mercato interno della (banca); riscontra, in merito, che quest’ultima ha provveduto ad inviare apposita lettera del 10 febbraio 2011 alla Consob, con la quale ha comunicato la “cessazione dell’attività di internalizzazione sistematica su strumenti finanziari diversi dalle azioni”; prende, inoltre, atto che la banca ha esibito copia della lettera del 31 dicembre 2010 inviata alla clientela relativa alle “modifiche alla strategia di esecuzione degli ordini”, nonché copia della stampa dell’area privata del proprio sito *internet*, dove è contenuto un avviso del medesimo contenuto.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che il 26 giugno 2008 i ricorrenti hanno sottoscritto il contratto integrativo delle “Condizioni generali di contratto della (banca)”; l’art. 12.3 di tale documento prevede che: “l’indicazione analitica delle strategie della banca relative alla trasmissione ed esecuzione degli ordini è riportata nel documento ‘strategie di trasmissione ed esecuzione degli ordini’ consegnato/reso disponibile dalla banca al cliente; con la sottoscrizione del presente contratto il cliente fornisce il proprio consenso al contenuto del suddetto documento, nonché esprime il proprio esplicito consenso, espresso in via generale, al fatto che gli ordini da lui conferiti possano essere eseguiti al di fuori di un mercato regolamentato o di un sistema multilaterale di negoziazione”; afferma, in merito, alla banca, senza tuttavia fornire prova documentale al riguardo, che il documento di “*execution policy*” è stato inviato ai ricorrenti il 21 dicembre 2007 e che lo stesso è sempre a disposizione dei clienti sul sito della banca stessa.

Rileva, comunque, il Collegio che tale documento prevede, all’art. 3.8, che “per tutti i certificati dei quali ha curato il collocamento la (banca) offre sempre l’esecuzione di ordini di vendita sul mercato secondario, ponendosi in contropartita diretta del cliente quale negoziatore in conto proprio in modalità *fixed price*; i prezzi pubblicati sul sito *internet* della banca per ciascuno strumento di questa categoria sono vincolanti per la banca, che garantisce immediata esecuzione agli ordini ricevuti quali applicazioni di tali prezzi”. In merito, la banca ha dichiarato che “da ciò si deduce che il mercato interno SSO era rivolto esclusivamente ai clienti della banca, ossia a coloro che avevano accesso alla sezione privata del sito della (banca), ove poter disporre gli ordini di negoziazione”.

Il Collegio, nonostante la predetta affermazione della banca, rileva, invece, che nel documento di “*execution policy*” non è contenuta alcuna chiara indicazione circa il fatto che la perdita della qualità di cliente della banca avrebbe comportato l’impossibilità di negoziare i titoli in contestazione sul mercato interno della (banca); tantomeno la banca ha fornito prova documentale

atta a dimostrare di aver informato, in tempi congrui, i ricorrenti circa la cessazione del suo mercato interno. Nota, anzi, che la stessa lettera inviata alla Consob il 10 febbraio 2011 ha comunicato la cessazione di tale mercato con un preavviso di soli cinque giorni.

Ritiene il Collegio che la decisione della banca di abolire il mercato “interno” ha modificato *in pejus* lo scenario, relativo alla operatività in titoli, che era stato prospettato ai clienti all’epoca della sottoscrizione dei *certificates*, facendo venir meno l’affidamento posto circa le caratteristiche di liquidità dei titoli; a ciò si aggiunga la scarsa trasparenza dell’informativa fornita alla clientela sull’argomento.

Osserva, peraltro, il Collegio che, dalla documentazione agli atti e come confermato dalla Banca Popolare di (...), i ricorrenti non hanno impartito alcun ordine di vendita tra la data di trasferimento dei titoli fino a quella del loro rimborso a scadenza. Di conseguenza, il Collegio, al fine di un giusto temperamento degli interessi delle parti, ritiene di dover procedere ad una valutazione del danno ricorrendo a criteri equitativi.

Premesso che alcuna responsabilità è emersa a carico della Banca Popolare di (...) in relazione alle questioni oggetto di ricorso, il Collegio dichiara la (banca) tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere ai ricorrenti la somma di € 2.000,00.

4.4.7. Trading on-line – Operatività in marginazione – Richiesta di informazioni al call center – Servizio offerto non adeguato – Riconoscimento da parte della banca – Proposta di risarcimento del danno - Congruità

Stante il riconoscimento da parte della banca del fatto che, in occasione dei contatti telefonici avvenuti con il ricorrente, il servizio offerto dall’operatore del call center non è risultato adeguato agli standard di professionalità a cui gli intermediari del settore devono attenersi, è da ritenere congrua l’offerta della banca di rimborsare al cliente la somma corrispondente alla penale che quest’ultimo ha dovuto versare in conseguenza della vendita forzata di titoli azionari, oltre al riconoscimento di un ulteriore importo per chiudere la controversia (decisione del 16 ottobre 2013, ricorso n. 395/2013).

Esponde il ricorrente:

12. di aver aperto, in data 15 maggio 2012, attraverso la piattaforma di *trading on-line* “T3” della banca, una posizione in marginazione *long intraday* relativa ad azioni “Mediolanum”, “con l’intenzione, ove lo avess[e] ritenuto opportuno, secondo l’andamento del titolo, di convertire la posizione da *intraday* in *overnight*”, predisponendo, a tal fine, la liquidità eventualmente necessaria per effettuare l’operazione;
13. di aver tentato, nella medesima data, di “convertire 50.000 azioni *long intraday* in *overnight*” ma che l’operazione era stata rifiutata;
14. di aver contattato, alle ore 19.30, l’Help Center della banca per chiedere chiarimenti in merito e di aver appreso dall’operatore che l’esito negativo dell’operazione di conversione era dovuto all’insufficiente liquidità predisposta;
15. di aver provveduto ad ovviare al suddetto problema vendendo altre azioni “sia pure in perdita ed a prezzi inferiori a quelli di chiusura della sessione ordinaria di borsa”;
16. di aver tentato, ancora con esito negativo, di effettuare l’operazione di conversione;
17. di aver nuovamente contattato l’operatore dell’Help Center il quale allora attribuiva ad un problema tecnico la causa del rifiuto dell’operazione da parte del sistema e suggeriva di

- “vendere le azioni [...] ed aprire una posizione *long overnight* ex novo” per un quantitativo di titoli pari a quello per il quale voleva effettuare la conversione;
18. di aver venduto le azioni in questione subendo delle perdite;
 19. di aver tentato, quindi, di aprire una posizione *long overnight* “per il massimo delle azioni consentite dalla liquidità residua (quindi non più 50.000 ma circa 44.000)” scoprendo, tuttavia, che il numero massimo di azioni acquistabili nella siffatta modalità era di 10.000 titoli;
 20. di aver rinunciato ad effettuare la predetta operazione “essendo vanificata la ratio dell’operazione di acquisto ex novo così come indicata dall’operatore”;
 21. di aver verificato, in data 16 maggio 2012, come d’altronde aveva già fatto il giorno precedente prima di aprire la posizione sul titolo “Mediolanum”, la lista dei titoli disponibili in *overnight* presente sulla piattaforma “T3” e di essersi accorto solo in tale occasione che “a seguito della permanenza del puntatore del mouse sui rettangoli verdi rappresentativi della disponibilità si [apriva] un minuscolo *pop up* che indicava il numero dei titoli disponibili in *overnight*”, apprendendo che “la disponibilità *long overnight* dei titoli Mediolanum era di sole 13.042 azioni per un controvalore di soli €35.000,00, a fronte di un rettangolo verde che occupava quasi tutto lo spazio disponibile”;
 22. di aver compreso, di conseguenza, che l’esito negativo delle operazioni di conversione era stato determinato dalla “mancanza di titoli Mediolanum nella disponibilità della banca per un quantitativo superiore a 13.042”.

Lamenta il ricorrente di essere stato indotto in errore dall’indicatore (“rettangolo verde che occupava quasi tutto lo spazio disponibile”) presente sulla piattaforma “T3”, che rappresentava graficamente una quantità di titoli “Mediolanum” disponibili *overnight* molto maggiore rispetto alla reale quantità disponibile; lamenta che “il sistema di indicazione di titoli disponibili *overnight* è gravemente insufficiente ed ingannevole e che non [si sarebbe] avventurato nell’acquisto massiccio di titoli Mediolanum ove non [avesse avuto] la ragionevole certezza della possibilità di convertire una consistente parte della posizione *intraday* in *overnight*”; lamenta, infine, “che il comportamento negligente [...] dell’operatore dell’Help Center [lo] ha indotto a liquidare “in qualunque modo” la posizione *long intraday* al fine di riaprire una corrispondente posizione *long overnight*, operazione che di fatto non è stato possibile effettuare”.

Chiede il ricorrente la somma di € 10.447,78 “quale perdita per operazioni di *trading* effettuate il giorno 15 maggio 2012 sul titolo “Mediolanum” nonché la somma di € 257,84 corrispondente alla penale versata alla banca per la vendita automatica di 20.000 titoli “Mediolanum” che non era riuscito a liquidare prima delle ore 20:15.

Replica la banca, affermando che:

- l. “come riportato nella “Guida alla marginazione *intraday* T3” presente sul sito, le posizioni marginate, proprio perché *intraday*, devono essere obbligatoriamente chiuse dal cliente al termine della giornata borsistica”
- m. “per i titoli del mercato MTA che partecipano alla fase di *trading afterhours*, come il titolo Mediolanum, l’operatività marginata è estesa fino alle ore 20:15; entro tale orario dunque i clienti devono chiudere la posizione o trasformarla in *overnight*”;
- n. “alle 19:30 del 15 maggio 2012, al [ricorrente] si presentavano due possibilità di operare sulla posizione *long intraday* di 50.000 titoli Mediolanum: chiusura delle posizione entro le 20:15; trasformazione (nei limiti delle quantità disponibili) della posizione *long intraday* in *long overnight* tramite la funzione *carry*”, optando per la seconda;
- o. “la verifica sulla quantità dei titoli disponibili per operatività *long/short* è un controllo che spetta in generale al cliente e nella fattispecie al [ricorrente] che in completa autonomia ha deciso la propria strategia di investimento”;

- p. “pertanto, non può essere ritenuta rilevante e quindi oggetto di valutazione, l’affermazione fatta dal [ricorrente] in sede di reclamo e riportata nel ricorso, in base alla quale non avrebbe effettuato un acquisto di titoli Mediolanum, qualora «non avesse avuto la ragionevole certezza della possibilità di convertire una consistente parte della posizione *intraday* in *overnight*»”; “infatti, proprio per la ratio della operatività stessa, è evidente che, nel corso di una giornata borsistica l’eventuale quantitativo disponibile di azioni marginabili *overnight* può subire delle variazioni, anche significative e quindi tale quantitativo, al momento della trasformazione della posizione da *intraday* a *overnight* può risultare essere differente rispetto al momento dell’apertura della posizione *long intraday*”;
- q. “per quanto sopra indicato ne deriva che al momento dell’apertura della posizione *long intraday* di 50.000 titoli Mediolanum il [ricorrente] non poteva avere la certezza di trasformare la posizione in *overnight* indipendentemente dalla quantità di titoli disponibili ad apertura delle contrattazioni; a maggior ragione, la stessa certezza non poteva esserci alle ore 19.30, considerato che mancavano solo 45 minuti al termine previsto (ore 20:15) per la chiusura della posizione o trasformazione in *overnight*”;
- r. di conseguenza, “il [ricorrente], al momento dell’apertura della posizione *long intraday* di 50.000 titoli Mediolanum si è assunto in piena autonomia il relativo rischio insito nella stessa operatività, rischio che pertanto non può essere preso in carico dall’istituto anche in considerazione del fatto che la mancata trasformazione della posizione non è stata causata da un’anomalia tecnica del sistema”;
- s. “in base alle risposte fornite dal [ricorrente] al questionario MIFID, è stato attribuito un profilo “completo” e un’esperienza e conoscenza “alta”; è proprio in relazione al profilo MIFID del [ricorrente] ed al grado di conoscenza finanziaria che risultano poco indicative le considerazioni addotte dallo stesso in merito alle difficoltà ad interpretare il grafico utilizzato per rappresentare la disponibilità dei titoli per operazioni *long overnight*”;
- t. “nel paniere dei titoli *overnight* infatti è presente un grafico a barre che indica i titoli disponibili rispetto ad un intero valore che ovviamente varia per ogni strumento”. “Per conoscere la quantità disponibile è sufficiente posizionarsi sulla barra del grafico e rilevare l’informazione”;
- u. “tuttavia, in base alle osservazioni inoltrate dal [ricorrente] circa i colloqui telefonici intercorso con il Servizio Clienti, dalle analisi effettuate si riscontra che l’assistenza fornita non corrisponde ai livelli di servizio che la banca intende offrire ai suoi clienti”;
- v. “a fronte di quanto sopra e limitatamente al solo aspetto dell’assistenza fornita, l’istituto (in data 18 luglio 2012 con data valuta 15 maggio 2012) ha già provveduto al riaccredito dell’importo di €257,84 come rimborso della penale relativa alla vendita forzata di 20.000 azioni Mediolanum ritenendo che il [ricorrente] non abbia potuto chiudere tempestivamente e totalmente la posizione in essere perché impegnato telefonicamente con il Servizio Clienti [della banca] e che, in data 10 giugno 2013, a chiusura della vertenza stessa, ha proposto al [ricorrente] una transazione per un importo di €2.000,00 dallo stesso non accettata”.
Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che:
- dall’esame del questionario MIFID del ricorrente, emerge il profilo di un investitore esperto con “alta” esperienza e conoscenza degli strumenti finanziari anche “ad alto grado speculativo”;
 - il grafico, contestato dal ricorrente, che indica la quantità di titoli disponibili alla conversione in *overnight* non risulta essere fuorviante per la clientela posto che la banca ha adottato un sistema, ormai adoperato in numerose applicazioni, per cui il numero esatto dei titoli convertibili appare posizionando il puntatore del *mouse* sulla barra del grafico in questione, rendendo il dato immediatamente verificabile dall’utente;

- non appare decisivo, ai fini del giudizio, quanto affermato dal ricorrente sulla circostanza per cui egli “non [si sarebbe] avventurato nell’acquisto massiccio di titoli Mediolanum ove non [avesse] avuto la ragionevole certezza della possibilità di convertire una consistente parte della posizione *intraday* in *overnight*”; considerato, infatti, il suo livello di esperienza e conoscenza in materia finanziaria, il ricorrente non può ignorare che la quantità di titoli disponibili per la conversione subisce variazioni nel corso della giornata borsistica per cui risulta un argomento poco convincente che egli abbia impostato la propria strategia di investimento, nella giornata del 15 maggio 2012, basandosi su dati soggetti a mutamenti nel corso della giornata;
- la banca ha ammesso che il servizio offerto dall’operatore del Servizio Clienti, in occasione dei contatti telefonici con il ricorrente intercorsi in data 15 maggio 2012, non è risultato adeguato agli standard di professionalità a cui gli intermediari del settore devono attenersi; a risarcimento del danno subito dal ricorrente in ragione della condotta del predetto operatore la banca ha rimborsato al ricorrente la somma di €257,84, corrispondente alla penale che questi ha dovuto versare in conseguenza della vendita forzata di 20.000 azioni Mediolanum, e “a chiusura della vertenza stessa, ha proposto al [cliente] una transazione per un importo di €2.000,00”;

Considerato quanto sopra, il Collegio non rileva, nella vicenda di cui è caso, ulteriori responsabilità a carico della banca oltre a quelle riconosciute dall’intermediario stesso e citate in narrativa; a tal riguardo considera congrua la somma offerta dalla banca a titolo di risarcimento del danno subito dal cliente 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 a comprova – a versare al ricorrente la somma, determinata in via equitativa, di € 2.000,00.

4.4.8. Acquisto obbligazioni sul mercato secondario – Mancata consegna del prospetto informativo – Legittimità – Mancata informativa sullo stacco cedolare – Contestazione – Fondatezza – Obbligo di fornire informazioni dettagliate – Risarcimento del danno

Qualora l’investitore acquisti sul mercato secondario obbligazioni estere, la banca, pur non essendo tenuta alla consegna del prospetto informativo, deve comunque fornire al cliente le informazioni necessarie a consentirgli di poter adottare decisioni di investimento consapevoli; pertanto, non essendo mai stato comunicato all’investitore che i predetti titoli non avrebbero corrisposto la cedola nel corso dell’ultimo anno del prestito obbligazionario, la banca - poiché tale informazione era invece contenuta soltanto nel prospetto mai consegnato – è tenuta a rimborsare l’importo della cedola non corrisposta, oltre agli interessi legali fino alla data dell’effettivo pagamento (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 685/2013).

Espone il ricorrente che tra il 19 novembre 2009 ed il 30 giugno 2011 aveva acquistato cinque *tranches* di obbligazioni “Barclays”; precisa che il predetto titolo gli era stato presentato “come a tasso fisso, con cedola annuale del 2,30% lordo al giorno 30 del mese di giugno”.

Lamenta il ricorrente che la cedola finale relativa all’anno 2013 non gli era stata corrisposta e, informatosi in filiale, aveva appreso che, nel prospetto informativo – a lui mai consegnato – era, invece, indicato che, nell’ultimo anno di vita, l’obbligazione non avrebbe garantito alcuna cedola.

Atteso che, dalla documentazione a lui consegnata al momento dei citati cinque acquisti, non risultava alcuna limitazione per la cedola finale, il ricorrente chiede che la banca gli riconosca la somma di €3.680,00, pari alla cedola che avrebbe dovuto percepire.

Replica la banca che gli acquisti erano stati effettuati sul mercato secondario; non trattandosi di obbligazioni acquistate in fase di collocamento, precisa che non vigeva l'obbligo di consegnare copia del prospetto informativo.

Eccepisce, inoltre, la banca l'inammissibilità del ricorso, poiché il reclamo non era stato presentato entro il termine di due anni dai fatti oggetto della controversia.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente ha acquistato obbligazioni "Barclays 13LX eur/Usd" nelle seguenti cinque *tranches*: n. 99.000 il 19 novembre 2009; n. 1.000 il 29 luglio 2010; n. 60.000 l'11 settembre 2011; n. 30.000 il 16 giugno 2011; n. 10.000 il 30 giugno 2011. Tutti i predetti acquisti sono stati effettuati in regime di "consulenza" e tutte le operazioni sono state valutate adeguate al profilo finanziario del ricorrente.

Ciò premesso, il Collegio, esaminando preliminarmente l'eccezione di inammissibilità sollevata dalla banca, prende atto che la banca ha dichiarato che "non trattandosi di obbligazioni acquistate in fase di collocamento non vigeva l'obbligo di consegnare copia del prospetto informativo"; con lettera del 23 luglio 2013, inviata al ricorrente, ha affermato che "il prospetto informativo (...) alla data del 30 giugno 2013, data di scadenza del titolo, prevedeva solo il rimborso del capitale". Riscontra, poi, che la documentazione – acquisita agli atti – che il ricorrente afferma essergli stata consegnata prevede la corresponsione di una "cedola garantita" annuale pari al 2,30% a ciascuna "data di pagamento", ovvero il 30 giugno. Nulla è previsto in merito alla cedola dell'ultimo anno (2013). La data di emissione delle obbligazioni era il 30 giugno 2008.

Considerato, quindi, che il ricorrente non aveva mai ricevuto in consegna il citato prospetto informativo e che è venuto a conoscenza della circostanza che l'obbligazione in discorso non avrebbe corrisposto alcuna cedola per l'anno 2013 solo successivamente alla scadenza del titolo (ovvero, una settimana dopo il 30 giugno 2013), il Collegio ritiene che il termine di due anni di cui all'art. 7, comma 1, lett. a), debba decorrere dall'8 luglio 2013.

Passando all'esame di merito del ricorso in oggetto, il Collegio rileva che, come sopra già specificato, solo il prospetto informativo conteneva una chiara indicazione circa il fatto che il titolo in oggetto non avrebbe corrisposto, a differenza degli anni precedenti, alcuna cedola al momento della scadenza (30 giugno 2013); invece, dalla documentazione consegnata al ricorrente tale circostanza non risulta.

Rammenta, in merito, il Collegio che l'art. 31 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 29 ottobre 2007, dispone quanto segue: "gli intermediari forniscono ai clienti o potenziali clienti una descrizione generale della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati, tenendo conto in particolare della classificazione del cliente come cliente al dettaglio o cliente professionale. La descrizione illustra le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate; la descrizione dei rischi include, ove pertinente per il tipo specifico di strumento e lo *status* e il livello di conoscenza del cliente, i seguenti elementi: *a*) i rischi connessi a tale tipo di strumento finanziario, compresa una spiegazione dell'effetto leva e della sua incidenza, 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". Ad avviso del Collegio, tali informazioni vanno, quindi, fornite dalla banca indipendentemente dal servizio di cui il cliente (o potenziale cliente) ha scelto (o sceglierà) di usufruire (consulenza, trasmissione/ricezione ordini, etc.), a maggior ragione

quando, come nel caso di specie, l'investimento risulti essere avvenuto dietro prestazione del servizio di "consulenza" e "ad iniziativa della banca".

Rammenta, infine, il Collegio anche quanto stabilito all'art. 21 del Testo Unico della Finanza, ai sensi del quale, "nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti e per l'integrità dei mercati; b) acquisire le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati".

Pertanto, anche se la banca non aveva l'onere di consegnare al ricorrente il prospetto informativo, tuttavia il Collegio ritiene che avrebbe dovuto fornirgli, comunque, le informazioni che gli avrebbero consentito di adottare decisioni di investimento consapevoli; dichiara, quindi, la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo della cedola non corrisposta alla scadenza del 30 giugno 2013, nella misura del 2,30%, oltre agli interessi legali calcolati su detto importo, dalla data del 30 giugno 2013 fino a quella dell'effettivo pagamento.

4.4.9. Sottoscrizione obbligazioni estere – Prodotto finanziario illiquido – Mancata informativa al cliente – Successivi disinvestimenti – Richiesta di risarcimento delle perdite – Accogliibilità della domanda

Qualora non abbia provveduto, in sede di sottoscrizione di obbligazioni, ad informare il cliente che si trattava di un prodotto finanziario illiquido, la banca è tenuta a ristorare l'investitore delle perdite registrate al momento dell'esecuzione delle operazioni di disinvestimento (decisione del 26 novembre 2013, ricorso n. 155/2013).

Esponde la ricorrente di essere stata contattata dalla banca, nel mese di novembre 2011, per effettuare, quale amministratrice del fondo S.T., un investimento in titoli obbligazionari "Mediobanca 11-17 TM" e di aver chiarito al consulente della banca la necessità che l'investimento non presentasse il "benché minimo rischio" e che fosse facilmente liquidabile in qualsiasi momento senza costi; precisa di aver sottoscritto, in data 18 e 21 novembre 2011, obbligazioni "Mediobanca 11-17 TM" per un valore nominale complessivo pari ad €305.000,00, avendo ricevuto dalla banca rassicurazioni circa la rischiosità e la liquidabilità dei titoli; sottolinea, infine, di aver compreso successivamente che l'investimento in questione non era esente da rischi - come, invece, prospettato dalla banca - e di aver impartito all'intermediario, in data 28 febbraio 2012, l'ordine di vendere i titoli

Lamenta la ricorrente che, dal momento che l'ordine non era stato eseguito, aveva contattato, in data 2 marzo 2012, la banca per chiedere spiegazioni in merito all'accaduto e che il consulente della banca aveva risposto "di non aver eseguito l'ordine in ragione del fatto che nella giornata del 28 febbraio 2012 il titolo obbligazionario non era quotato e non poteva essere ceduto"; le aveva poi riferito che, nella giornata del 2 marzo "disinvestire il titolo sarebbe stato possibile ma con un perdita secca del 7-8% (tra commissioni di collocamento, componenti derivative implicite e contestuale svalutazione del titolo) per un perdita in denaro di circa €30.000,00".

Presentato, in data 21 marzo 2012, reclamo alla banca, la quale respingeva ogni addebito con lettera del 30 maggio 2012, la ricorrente precisa di aver venduto, in diverse occasioni tra il 13 giugno 2012 ed il 9 gennaio 2013, parte delle obbligazioni sottoscritte (€ 66.000,00 di valore nominale complessivo), subendo una perdita complessiva pari ad € 7.719,98; premesso quanto sopra, la ricorrente - sostenendo di aver ricevuto nella fase precontrattuale informazioni "false e

fuorvianti” circa le caratteristiche dei titoli in questione, “senza le quali non si sarebbe determinata a contrarre” – chiede l’intervento dell’Ombudsman affinché dichiari la banca tenuta “a risarcire [...] l’intero danno economico patito a causa del disinvestimento dei titoli per un ammontare certo di € 7.719,98”.

Replica la banca che aveva fornito alla ricorrente tutte le informazioni necessarie per effettuare in piena consapevolezza l’investimento in questione e che la sottoscrizione delle suddette obbligazioni rappresentava un investimento adeguato sia al profilo di rischio sia all’orizzonte temporale di investimento indicato dalla ricorrente nel questionario Mifid compilato e sottoscritto.

Il Collegio, esaminata la documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che la ricorrente, in qualità di amministratrice del “S.T.”, ha sottoscritto, in data 18 novembre 2011, il contratto per la prestazione di servizi di investimento, optando per il servizio di “consulenza”; inoltre, in data 17 novembre 2011, ha compilato e sottoscritto il questionario MIFID “Corporate” ed ha individuato, in nome e per conto del “S.T.”, quali obiettivi di investimento il “prioritario incremento del capitale nel medio termine con moderata possibilità di perdite in conto capitale nel breve”, accettando il rischio di subire moderate perdite, “a fronte di livelli di rendimento consistenti/interessanti”, e quale orizzonte temporale dell’investimento, il “medio-lungo termine”.

Rileva, poi, il Collegio che la banca, svolgendo il servizio di “consulenza”, ha raccomandato alla ricorrente la sottoscrizione delle obbligazioni “Mediobanca 11-17 TM”, con scadenza nel 2017, che garantiscono, per il primo anno, una cedola trimestrale a tasso fisso pari al 5% annuo e, successivamente, una cedola variabile trimestrale indicizzata ai tassi di mercato; tali titoli sono stati intestati al “S.T.”. Sull’ordine di compravendita, la banca ha dichiarato di aver valutato l’investimento in questione adeguato al profilo finanziario dell’acquirente. Sempre sullo stesso ordine, la ricorrente ha dichiarato di aver “acquisito le informazioni fornite sulle caratteristiche ed i rischi dello strumento finanziario [...]” e di aver preso visione del prospetto informativo relativo al titolo”; ha, infine, dichiarato di aver ricevuto le “condizioni definitive”.

Rileva, tuttavia, il Collegio che, alla sezione “Prospetto Informativo” dell’ordine di compravendita, è indicato quanto segue: “potete ottenere copia gratuita del prospetto, costituito (...) dalla Nota informativa (che comprende il regolamento) e della relativa Nota di sintesi, mediante semplice richiesta al nostro personale; (...) si invita l’investitore a leggere attentamente il paragrafo “fattori di rischio” contenuto nel prospetto”.

Rileva, in merito, il Collegio che, nonostante la banca abbia prestatato nell’operazione in questione il servizio di consulenza, ha, tuttavia, lasciato alla mera facoltà del ricorrente la scelta se consultare o meno il prospetto informativo – contenente tutti i documenti sopra citati – non curandosi di accertare che il ricorrente stesso, non solo avesse preso visione di tale prospetto, ma avesse anche compreso il relativo contenuto, accettando, in modo consapevole, di procedere con la sottoscrizione dell’investimento in contestazione. Ciò, in violazione dell’art. 31 del Regolamento Intermediario, ai sensi del quale “gli intermediari forniscono ai clienti o potenziali clienti una descrizione generale della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati, tenendo conto in particolare della classificazione del cliente come cliente al dettaglio o cliente professionale; la descrizione illustra le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate”. Altresì in violazione dell’art. 21, comma 1, del TUF, che dispone che “nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti e per l’integrità dei mercati”.

Rileva, inoltre, il Collegio che il predetto prospetto risulta essere stato redatto solo in lingua inglese e che, alla sezione “Avvertenza importante”, delle “Condizioni definitive” è riportato quanto

segue: “l’acquisto dei titoli comporta rischi rilevanti ed è adatto soltanto per quegli investitori che hanno conoscenza ed esperienza finanziaria ed economica tali da permettere loro di valutare i rischi e il merito di un investimento nei titoli; prima di prendere una decisione di investimento, i potenziali compratori dovrebbero assicurarsi di comprendere la natura dei titoli e il grado della loro esposizione ai rischi e dovrebbero considerare con attenzione, alla luce delle proprie condizioni finanziarie e degli obiettivi di investimento, tutte le informazioni esposte nel Prospetto di Base (inclusi i fattori di rischio a cui si fa riferimento nelle Condizioni Definitive, ivi inclusa la Parte C)”. E’ chiaro, quindi, che, essendo stato prestato - nel caso in esame - il servizio di consulenza, la banca avrebbe dovuto accertarsi del fatto che il ricorrente avesse pienamente compreso la natura ed i rischi dell’investimento in oggetto; dalla documentazione agli atti emerge, invece, che la banca non ha compiuto tale accertamento, lasciando la possibilità al ricorrente di ottenere copia della documentazione contrattuale riportante le caratteristiche dell’investimento e, in buona sostanza, di valutare “in proprio” la rischiosità dell’investimento.

Il Collegio rileva, poi, che, sull’ordine di compravendita, è riportata la seguente dicitura: “strumento finanziario non quotato sui mercati regolamentati”; è poi presente la seguente indicazione: “lo strumento è stato classificato come liquido in quanto è stata attestata una delle seguenti condizioni: 1) quotazione su un mercato regolamentato; 2) definizione regole interne di negoziazione”. Dato che il titolo in oggetto risulta essere “non quotato”, il Collegio riscontra che la predetta Parte C) delle “Condizioni definitive”, dal titolo “Mercato secondario – clausole sulla liquidità”, prevede che “al fine di sostenere il corso delle obbligazioni, l’emittente e il collocatore hanno sottoscritto un accordo in forza del quale Banca Aletti provvederà all’acquisto dagli investitori delle obbligazioni ad un prezzo non inferiore al prezzo a *spread* di emissione fino a concorrenza del 10% dell’importo nominale complessivamente ed effettivamente collocato ed emesso delle obbligazioni”.

Nota, inoltre, il Collegio che, alla voce “Fattori di rischio” della Nota di Sintesi, è indicato che “al momento dell’emissione, i titoli potrebbero non avere un mercato consolidato di negoziazione e questo mercato potrebbe non svilupparsi mai; (...) non è possibile prevedere il prezzo al quale i titoli negozieranno nel mercato secondario o se tale mercato sarà liquido o illiquido; (...) l’emittente, pur non essendovi obbligato, può acquistare in qualsiasi momento i titoli a qualsiasi prezzo nel mercato; (...) nella misura in cui un’emissione di titoli divenga illiquida, un investitore potrebbe (...) dover attendere fino alla Data di Esercizio (...) per realizzare il valore”.

Osserva, in merito, il Collegio che la banca, pur essendo le obbligazioni in oggetto un prodotto finanziario illiquido, non ha chiaramente indicato in alcun documento contrattuale che si trattava di un investimento rientrante nella predetta tipologia di strumenti finanziari. Osserva, infatti, che per prodotti finanziari illiquidi si intendono quelli che determinano per l’investitore ostacoli o limitazioni allo smobilizzo entro un lasso di tempo ragionevole, a condizioni di prezzo ragionevoli.

Rammenta, in proposito, il Collegio che, con comunicazione n. 9019104 del 2 marzo 2009 intitolata “Il dovere dell’intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi”, la Consob ha disposto “misure di trasparenza” riferite proprio a questa specifica tipologia di prodotti. In primo luogo, ha previsto – tra gli obblighi di trasparenza *ex ante* – quello di effettuare “la scomposizione delle diverse componenti che concorrono al complessivo esborso finanziario sostenuto dal cliente per l’assunzione della posizione nel prodotto illiquido, distinguendo tra *fair value* e costi che gravano, implicitamente o esplicitamente, sul cliente; a quest’ultimo è fornita indicazione del valore di smobilizzo dell’investimento nell’istante immediatamente successivo alla transazione, ipotizzando una situazione di invarianza delle condizioni di mercato”. In secondo luogo, ha disposto che gli intermediari trasmettono ai clienti informazioni in merito alle modalità di smobilizzo delle posizioni

sul singolo prodotto, “con evidenziazione espressa delle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati di scambio e dei conseguenti effetti in termini di costi e tempi di esecuzione della liquidazione”; qualora “l’unica fonte di liquidità è costituita dallo stesso intermediario” devono essere precisate “le regole di *pricing* nel caso applicate”. Sono, di seguito, previsti “presidi di correttezza in relazione alle modalità di *pricing*”. Infine, l’intermediario è tenuto ad inserire “nell’apposito set informativo confronti con prodotti semplici, noti, liquidi ed a basso rischio di analogia durata e, ove esistenti, con prodotti succedanei di larga diffusione e di adeguata liquidità; (...) gli elementi informativi indicati potranno essere contenuti in una scheda prodotto”.

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

Rileva il Collegio che i summenzionati dettagliati e precisi adempimenti di carattere informativo non risultano essere stati soddisfatti nella fattispecie in esame, stante la mancata adozione delle sopra citate “misure di trasparenza” nel Regolamento e la generica informativa presente sia nella “scheda sintetica”, che nelle “condizioni definitive” in merito al “rischio di liquidità”.

Di conseguenza, il Collegio ritiene che il danno lamentato dalla ricorrente sia imputabile a responsabilità della banca; dichiara, pertanto, al stessa 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 ristorare il fondo ricorrente degli importi delle perdite subite all’atto dei disinvestimenti del 18 giugno, 19 giugno, 26 luglio, 16 agosto, 25 ottobre e 29 ottobre 2012 e del 14 gennaio 2013, pari, rispettivamente, a €733,96, €2.656,57; €1.152,92, €839,52, €1.071,96, €533,49 e €731,13, maggiorati degli interessi legali dalle rispettive date sopra richiamate fino alla data di pagamento.

4.5. Danni non risarcibili

4.5.1. *Richiesta di risarcimento per il “tempo sottratto all’attività lavorativa” – Danni non patrimoniali - Inaccoglibilità*

Non essendo risarcibili i danni non patrimoniali - ove in tale categoria si ricomprendano pregiudizi non scaturenti dalla lesione di interessi di rango costituzionale, ovvero non derivanti da fatto reato – non può essere accolta la richiesta di risarcimento del “tempo sottratto direttamente all’attività lavorativa” ed “impegnato ad effettuare il ricorso a seguito del respingimento del reclamo” (ricorso n. 876/2012, decisione del 26 febbraio 2013).

Chiede il ricorrente la liquidazione di €1.500,00 quale importo comprendente sia il danno per mancato guadagno causatogli direttamente dal comportamento della banca, sia il danno dovuto al tempo che era stato costretto ad impegnare per effettuare il ricorso a seguito del respingimento del reclamo, “tempo sottratto direttamente alla sua attività lavorativa”. Chiede, in subordine, la liquidazione di €1.046,08, quale danno economico per il mancato guadagno causatogli dal comportamento scorretto della banca, che non gli aveva permesso di vendere, con immediatezza e nel momento che aveva deciso, il fondo “Black Rock World Gold E”.

Precisa il ricorrente che la banca utilizzava regolarmente la home page del suo sito internet per comunicare ai clienti tutte le informazioni rilevanti e di interesse generale; in alternativa, utilizzava anche il canale della posta elettronica. Lamenta che la banca non aveva, invece, comunicato in maniera appropriata la variazione dell'orario di cut off per la vendita di fondi finanziari. Sottolinea, infine, che aveva poi appreso che la predetta variazione era stata comunicata "in una pagina di 5° livello, e cioè era necessario cambiare ben 5 pagine del sito prima di accedere all'informazione".

Replica la banca, nella lettera del 29 giugno 2012 di risposta al reclamo del ricorrente, che la modifica dell'orario di *cut off* relativo all'invio degli ordini su fondi era stata effettuata a "causa della migrazione al nuovo sistema contabile", avvenuto nel mese di marzo 2011; tale modifica era stata comunicata, tramite il sito *internet*, alla clientela mediante inserzione dell'avviso all'interno dell'area privata del singolo cliente, nella sezione risparmio>fondi>offerta, alla voce tempistiche.

Prende innanzi tutto atto il Collegio che la Segreteria Tecnica ha: inviato alla banca una lettera-fax (11 ottobre 2012) e un'*e-mail* (19 novembre 2012) chiedendo di ricevere le controdeduzioni in merito alle lamentele avanzate dal ricorrente; sollecitato risposta con *e-mail* del 21 gennaio 2013; e, infine, comunicato, con *e-mail* del 25 gennaio 2013, che il ricorso sarebbe stato sottoposto al giudizio del Collegio anche in mancanza di produzione della documentazione richiesta.

Nonostante tali comunicazioni, il Collegio riscontra che la banca non ha fornito controdeduzioni in merito al ricorso in questione.

Premesso quanto sopra, il Collegio:

- riscontrato che la banca, nella lettera del 29 giugno di risposta al reclamo, ha confermato quanto affermato dal ricorrente circa le modalità di comunicazione della modifica dell'orario;
- considerato che la modalità di comunicazione adottata dalla banca non risponde ai criteri di trasparenza ai quali l'intermediario deve attenersi;

- ritenuto, d'altro canto – per quanto riguarda il danno non patrimoniale lamentato dal ricorrente – di attenersi al principio della non risarcibilità ove in tale danno si ricomprendano pregiudizi non scaturenti dalla lesione di interessi di rango costituzionale, ovvero non derivanti da fatti-reato (v. Cass. Sezione Unite n. 26972/2008);

dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente la somma di € 1.046,08, oltre agli interessi legali maturati sulla stessa a partire dal 23 settembre 2011 (giorno in cui è stato impartito l'ordine di vendita del fondo) fino alla data dell'effettivo pagamento.

4.5.2. *Danni non patrimoniali – Richiesta di risarcimento di danni morali ed esistenziali – Inaccoglibilità*

Stante il principio che sancisce la non risarcibilità del danno non patrimoniale (inteso come danno determinato dalla lesione di interessi inerenti la persona non connotati da rilevanza economica) ove in esso si ricomprendano pregiudizi non scaturenti dalla lesione di interessi di rango costituzionale, ovvero non derivanti da fatti reato, non sono risarcibili innanzi all'Ombudsman Giurì Bancario i "danni morali ed esistenziali" derivanti dalla tardività con cui è stata effettuata la liquidazione di una gestione patrimoniale (decisione del 25 gennaio 2013, ricorso n. 677/2012).

[Il ricorso è stato presentato nei confronti della SGR e della banca collocatrice]

Espone il ricorrente, ex titolare di una gestione patrimoniale sottoscritta con (...) SGR S.p.A.:

7. di aver dato disposizione, con lettera ricevuta il 3 febbraio 2012, di disinvestire il proprio capitale gestito dalla predetta SGR;
8. che l'intermediario ha provveduto ad accreditare sul suo conto corrente, durante il mese di febbraio 2012, le somme disinvestite a seguito della chiusura della gestione patrimoniale;
9. di aver riscontrato il mancato accredito della somma di €2.706,71, indebitamente trattenute dall'intermediario;
10. di essersi recato presso l'agenzia di riferimento di [banca] (...), collocatrice del prodotto finanziario in esame, e di aver richiesto spiegazioni in merito all'ammacco in questione senza ottenere risposta né dalla banca né dalla SGR;
11. di aver presentato, in data 8 marzo 2012, reclamo scritto alla SGR, riscontrato dalla SGR in data 11 aprile 2012;
12. che solo in data 16 e 23 marzo 2012 l'intermediario aveva provveduto ad effettuare il bonifico della restante somma.

Lamenta il ricorrente che la SGR, nella fase di liquidazione della gestione patrimoniale, non ha tenuto una condotta professionalmente corretta posto che ha immotivatamente trattenuto la somma in questione per circa 49 giorni, avendo omesso di chiedere al cliente l'autorizzazione, di avvertire lo stesso dell'avvenuta trattenuta e di fornire, in seguito, i chiarimenti richiesti; chiede, pertanto, la somma di €438,00 a titolo di "indennizzo sia per i danni economici che per quelli esistenziali e morali" patiti a causa della condotta tenuta dalla SGR.

Replica [banca] (...), eccependo la carenza di legittimazione passiva della banca nel corrente ricorso "giacchè le contestazioni proposte dal ricorrente con riguardo alle tempistiche ed alle condizioni economiche praticate in occasione della liquidazione della gestione patrimoniale riguardano in modo esclusivo (...) SGR S.p.A., alla quale compete la responsabilità della gestione amministrativa, contabile e fiscale dell'investimento".

Replica (...) SGR S.p.A. affermando che:

11. "per quanto concerne i tempi di esecuzione delle operazioni di revoca del rapporto, le stesse sono avvenute entro i tempi previsti per la tipologia del servizio e nel rispetto delle [norme contrattuali]";
12. l'art. 16, lett. b) del contratto per la prestazione del servizio di gestione di portafogli sottoscritto dal ricorrente stabilisce che: "La SGR darà immediata esecuzione alle istruzioni ricevute, compatibilmente con i tempi e le esigenze tecniche delle operazioni eventualmente in corso";
13. l'art. 13 del contratto per la prestazione del servizio di gestione di portafogli sottoscritto dal ricorrente stabilisce che: "La SGR è autorizzata a prelevare dal patrimonio in gestione le spese, le commissioni e quant'altro dovuto, compresi gli eventuali oneri fiscali diretti e indiretti conseguenti all'espletamento dell'incarico";
14. la SGR ha provveduto a liquidare quasi interamente gli investimenti relativi alla gestione patrimoniale, effettuando diversi bonifici a favore del ricorrente nel mese di febbraio 2012;
15. "in sede di revoca della gestione patrimoniale, poiché la SGR costituisce sostituto di imposta per tutti gli oneri dovuti dai clienti al fisco italiano, ha trattenuto un importo residuale, depositato in un conto cumulativo, per far fronte alla tassazione ed alle spese di chiusura calcolate al termine di tutte le operazioni";
16. la liquidazione dell'importo residuo non ha potuto essere effettuata entro le "tempistiche consuete" a causa della "situazione di incertezza interpretativa circa l'applicazione dell'imposta di bollo, dovuta ai sensi dell'art. 13, comma 2-ter della Tariffa Parte Prima

- annessa al DPR n. 642/1972, così come modificato dal D.L. n. 201/2011”, derivante dalla mancanza della regolamentazione attuativa e delle relative istruzioni ministeriali;
17. il calcolo dell’imposta di bollo “è stato effettuato sulla base di un criterio prudenziale che è stato condiviso in sede di Associazione di categoria, con addebito sulla gestione patrimoniale dell’importo di €9,63 a titolo di imposta di bollo”;
 18. dopo aver effettuato il predetto addebito, ha provveduto, in data 16 e 23 marzo 2012, alla totale liquidazione della gestione patrimoniale, inviando al ricorrente, in data 31 marzo 2012 il rendiconto conclusivo di gestione;
 19. in data 11 aprile 2012, ha riscontrato il reclamo dell’8 marzo del ricorrente, fornendo allo stesso i chiarimenti richiesti in merito alle contestazioni da lui effettuate;
 20. a seguito della pubblicazione del decreto attuativo della norma di cui al precedente punto 3., entrato in vigore il 16 giugno 2012, ha provveduto a rettificare la posizione fiscale del cliente, disponendo a favore dello stesso l’accredito della somma di € 1,13 pari alla differenza tra l’importo già addebitato in via presuntiva e l’importo effettivamente dovuto.

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

Per quanto riguarda la posizione di Intesa Sanpaolo, il Collegio ritiene fondata l’eccezione sollevata dalla banca, in quanto le contestazioni effettuate dal ricorrente hanno per oggetto l’operato della (...) SGR S.p.A. e non la condotta dell’istituto di credito; dichiara, pertanto, inammissibile il ricorso nei confronti dell’intermediario in questione.

Per quanto riguarda la posizione di (...) SGR S.p.A., il Collegio - pur prendendo atto di quanto previsto dall’art. 13 del contratto per la prestazione del servizio di gestione di portafogli, che consente all’intermediario di “prelevare dal patrimonio in gestione le spese, le commissioni e quant’altro dovuto, compresi gli eventuali oneri fiscali diretti e indiretti conseguenti all’espletamento dell’incarico” – ritiene che l’intermediario, considerata la dichiarata “incertezza interpretativa” della nuova normativa in materia di imposta di bollo e, di conseguenza, l’impossibilità di determinare, in occasione della liquidazione dell’investimento, l’esatto ammontare della trattenuta fiscale, avrebbe dovuto tempestivamente avvertire il cliente della situazione e chiarirgli i motivi per cui parte degli importi a lui dovuti non gli erano stati ancora liquidati.

Il Collegio ritiene, inoltre, che l’intermediario abbia trattenuto un importo del tutto incongruo rispetto a quello che si poteva reputare necessario, sia pure in via di presunzione, per far fronte alle trattenute fiscali a carico del cliente, essendo comunque noti il valore del patrimonio e l’aliquota dell’imposta di bollo fissata per il 2012 (1%).

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che l’intermediario, nella vicenda in esame, non abbia agito con la diligenza richiesta dalla natura del servizio prestato e abbia, con la sua condotta, procurato nocimento al ricorrente che si è visto privare, per un certo periodo di tempo, di parte delle somme a lui spettanti; ritiene quindi fondata la relativa richiesta di risarcimento

Per quanto riguarda i danni “moralì ed esistenziali”, il Collegio ritiene di attenersi al principio che non sia risarcibile il danno non patrimoniale (inteso come danno determinato dalla lesione di interessi inerenti la persona non connotati da rilevanza economica) ove in esso si ricomprendano pregiudizi non scaturenti dalla lesione di interessi di rango costituzionale, ovvero non derivanti da fatti reato (v. Cass. Sezioni Unite, n. 26972/2008).

Quanto sopra considerato, il Collegio rileva che il ricorrente non ha fornito documentazione a sostegno della congruità del risarcimento richiesto a fronte del danno patrimoniale da lui subito; ritiene, pertanto, di poter determinare il risarcimento stesso, in via equitativa, nell’importo di € 200,00; dichiara quindi l’intermediario tenuto – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova – a versare al ricorrente, a titolo di risarcimento del danno subito, l’importo di €200,00, come sopra determinato.

4.5.3. Spese sostenute per la presentazione del reclamo – Richiesta di ristoro – Inaccogliibilità della domanda

Stante quando disposto dall'art. 14 del Regolamento (“il cliente può, a sue spese, farsi assistere o rappresentare nella redazione del ricorso e delle memorie”), la richiesta di rimborso delle spese legali sostenute per la presentazione del ricorso deve essere dichiarata inaccoglibile dall'Ombudsman Giurì Bancario (decisione del 26 novembre 2013, ricorso n. 661/2013).

Chiede il ricorrente il totale risarcimento delle somme investite (€ 45.610,95) in un'operazione inadeguata; precisa, infatti, che si trattava di titoli obbligazionari subordinati ad alto rischio, propostigli dalla banca con un “errato loro giudizio di rischio”. Chiede, inoltre, il rimborso delle spese sostenute per la presentazione del reclamo, pari ad € 600,00 pagate allo studio “Grimaldi”.

Replica la banca che l'obbligazione acquistata dal ricorrente in regime di esecuzione di ordini era adeguata al suo profilo di rischio; precisa che il prospetto informativo, al momento dell'acquisto, non era stato consegnato in quanto l'operazione era avvenuta in negoziazione sul mercato secondario e non in fase di sollecitazione o collocamento.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, in data 11 gennaio 2013, ha acquistato obbligazioni “SNS Bank 08/18 6,625% Sub”, per un valore nominale di € 50.000,00; sul modulo relativo all'ordine di acquisto è riportato quanto segue: “con riferimento all'operazione oggetto del presente ordine, la banca presta il servizio di ricezione e trasmissione ordini in abbinamento al servizio di consulenza in materia di investimenti; (...) la banca ha valutato che detta operazione è adeguata al profilo” del ricorrente.

Il Collegio rileva che il ricorrente, nel questionario Mifid compilato il 27 maggio 2008, ha dichiarato di avere il seguente obiettivo di investimento: “crescita considerevole del capitale investito nel medio/lungo periodo, accettando il rischio di perdite anche consistenti dello stesso”; ha, poi, dichiarato di essere disposto a sopportare un “rischio alto (perdita di una parte significativa del capitale investito)”. Riscontra, inoltre, che l'obbligazione in questione, al momento dell'acquisto, aveva un *rating* pari a “BB+” per l'agenzia *Standard & Poor's*, corrispondente a investimento “speculativo”; aveva, infine, una “classe di rischio mercato” pari a “2-medio bassa”.

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva quanto segue.

Sebbene la banca abbia dichiarato che l'operazione sia avvenuta in regime di esecuzione di ordini, tuttavia, dal predetto modulo di acquisto, risulta che la banca stessa ha effettuato una valutazione di “adeguatezza” al profilo del ricorrente, ma tale tipo di valutazione è quella che si effettua per le operazioni eseguite in regime di consulenza. Inoltre, la banca, nelle lettere del 29 marzo 2013 e dell'11 luglio 2013 inviate al ricorrente, ha affermato che il titolo obbligazionario in questione, al momento dell'acquisto, aveva una “classe di rischio mercato 3-medio”, mentre nella lettera del 24 ottobre 2013 inviata alla Segreteria Tecnica ha affermato che la “classe di rischio mercato” era “2-medio bassa”.

Rileva, infine, il Collegio che la banca ha dichiarato che “al momento dell'acquisto non è stata consegnata al ricorrente alcuna documentazione informativa, in quanto l'operazione di acquisto è avvenuta nell'ambito della prestazione del servizio di investimento di ricezione e trasmissione di ordini, (...) senza necessità del prospetto informativo; in base alla normativa vigente il prospetto informativo deve infatti essere consegnato all'investitore solo nella fase di sollecitazione e collocamento”.

Osserva, in merito, il Collegio che l'art. 31 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 29 ottobre 2007, dispone quanto segue: “gli intermediari forniscono

ai clienti o potenziali clienti una descrizione generale della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati, tenendo conto in particolare della classificazione del cliente come cliente al dettaglio o cliente professionale. La descrizione illustra le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate; la descrizione dei rischi include, ove pertinente per il tipo specifico di strumento e lo *status* e il livello di conoscenza del cliente, i seguenti elementi: *a*) i rischi connessi a tale tipo di strumento finanziario, compresa una spiegazione dell'effetto leva e della sua incidenza, 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". Ad avviso del Collegio, tali informazioni vanno, quindi, fornite dalla banca indipendentemente dal servizio di cui il cliente (o potenziale cliente) ha scelto (o sceglierà) di usufruire (consulenza, trasmissione/ricezione ordini, etc.).

Rammenta, infine, il Collegio anche quanto stabilito all'art. 21 del Testo Unico della Finanza, ai sensi del quale, "nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: *a*) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti e per l'integrità dei mercati; *b*) acquisire le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati".

Pertanto, anche se la banca non aveva l'onere di consegnare al ricorrente il prospetto informativo, tuttavia il Collegio ritiene che avrebbe dovuto fornirgli, comunque, le informazioni che gli avrebbero consentito di adottare decisioni di investimento consapevoli; in particolare, l'intermediario aveva l'onere – in relazione al richiamato servizio di consulenza – di fornire quantomeno le essenziali informazioni sul rischio di credito, sottolineando in particolare il deterioramento del *rating*, nonché la caratteristica di "subordinazione" del titolo, elemento discriminante di particolare rilievo per una corretta valutazione dei rischi di perdita del capitale in caso di *default* del debitore.

Ritenuto, pertanto, che l'operazione di acquisto non può considerarsi validamente perfezionata, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente la somma corrispondente al controvalore pagato per l'acquisto del titolo in questione, oltre agli interessi legali maturati su tale importo dalla data dell'acquisto fino a quella dell'effettivo pagamento, dietro retrocessione dei titoli da parte del ricorrente.

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

4.6. Moral suasion

4.6.1. *Acquisto azioni della banca – Riacquisto da parte dell'emittente – Previsione nello Statuto sociale – Facoltà della banca – Invito a soddisfare il cliente*

Qualora la vendita di azioni della banca che sia stata disposta dal socio/azionista non abbia avuto esito positivo, l'Ombudsman Giurì Bancario, essendo prevista nello Statuto sociale la facoltà della banca di acquistare, entro determinati limiti, le azioni proprie dai soci, può invitare l'intermediario ad attuare il disposto della citata norma statutaria, in modo da soddisfare la richiesta del ricorrente di vendere le azioni in suo possesso (decisione del 10 aprile 2013, ricorso n. 1051/2012).

Espone il ricorrente:

4. di aver sottoscritto e/o acquistato, a partire dall'anno 2006, azioni della Banca Popolare di Puglia e Basilicata, per un numero totale complessivo pari a 1.979;
5. di aver ordinato alla banca, nel mese di novembre 2011, la vendita del predetto pacchetto azionario;
6. che la banca, nonostante le sue reiterate richieste, non ha mai eseguito il suddetto ordine.

Lamentando la condotta tenuta dalla banca nella vicenda in questione, chiede il ricorrente il rimborso della somma di €18.800,50, corrispondente al valore delle azioni in suo possesso.

Replica la banca, affermando:

- d. di aver informato il ricorrente - con lettera datata 16 agosto 2012, inviata in risposta al reclamo dello stesso del 20 giugno 2012 - che, a partire dal 7 maggio 2012, era operativo il "Mercato interno delle azioni emesse dalla Banca Popolare di Puglia e Basilicata S.c.p.A.", "in cui confluiscono gli ordini di vendita e di acquisto di azioni della Banca Popolare di Puglia e Basilicata immessi dai soci che hanno depositato le proprie azioni in dossier titoli [aperti presso la banca] nonché, per il tramite delle banche depositarie, negli altri casi;
- e. di avere, quindi, invitato il ricorrente ad inserire l'ordine di vendita nel predetto mercato;
- f. che il ricorrente ha seguito il suddetto suggerimento ma che, fino ad oggi, gli ordini di vendita immessi "non hanno trovato incrocio con contropartite in acquisto".

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, osserva che il ricorrente è diventato titolare delle predette azioni in 7 diverse occasioni: 1) sottoscrizione n. 500 azioni in data 24 maggio 2006; 2) adesione all'aumento di capitale per n. 492 azioni in data 21 novembre 2006; 3) adesione all'aumento di capitale per n. 82 azioni nell'anno 2008; 4) acquisto da altro socio di n. 200 azioni in data 9 novembre 2009; 5) adesione all'aumento di capitale per n. 577 azioni in data 25 febbraio 2010; 6) acquisto da altro socio di n. 100 azioni in data 22 novembre 2010; 7) assegnazione gratuita di n. 28 azioni in data 24 gennaio 2011.

Premesso quanto sopra, il Collegio, al fine di accertare eventuali responsabilità dell'intermediario con riferimento alla vicenda di cui è caso, deve verificare se il ricorrente sia stato correttamente informato, in occasione dell'acquisto delle azioni, che i titoli sarebbero stati di difficile liquidabilità perché non quotati su un mercato regolamentato o equivalente.

Ciò posto, il Collegio rileva che il ricorrente ha presentato reclamo all'ufficio reclami della banca in data 20 giugno 2012.

Considerato che il Collegio non può esaminare - a norma dell'art. 7, comma 1, lett. a) del Regolamento - fatti risalenti ad oltre due anni dalla data di presentazione del reclamo, gli unici accadimenti suscettibili di indagine sono: 1) l'acquisto da altro socio di n. 100 azioni da parte del

ricorrente avvenuto in data 22 novembre 2010 e 2) l'assegnazione gratuita di n. 28 azioni avvenuta in data 24 gennaio 2011.

Per quanto riguarda il primo evento, trattandosi di una operazione di compravendita di titoli avvenuta tra soci, l'intermediario non ha assunto alcun ruolo nell'ambito della transazione; il Collegio, quindi, rileva che non sussisteva in capo alla banca alcun obbligo di informare il ricorrente circa il "rischio di liquidità" che si sarebbe assunto acquistando le azioni.

Per quanto riguarda il secondo evento, l'assegnazione gratuita di titoli al ricorrente è stata effettuata dalla banca non nella qualità di soggetto esercente attività di intermediazione finanziaria nei confronti della clientela, ma di società che interagisce (nel caso di specie distribuendo a titolo gratuito azioni proprie) con i propri azionisti; il Collegio osserva, quindi, che la predetta operazione deve essere inquadrata nell'ambito dei rapporti societari che, in quanto tali, non rientrano nella competenza per materia dell'Ombudsman bancario.

Considerato quanto sopra, il Collegio - pur auspicando che la banca, in linea con l'art. 17 dello Statuto, che consente al CdA di disporre l'acquisto di azioni proprie dai soci entro i limiti previsti dalle norme statutarie, possa al più presto soddisfare la richiesta del ricorrente - dichiara il ricorso inammissibile.

5. ASSUNZIONE DEI MEZZI DI PROVA

5.1. Onere a carico della parte ricorrente

5.1.1. *Aumento del capitale sociale - Impossibilità d'esercizio dei diritti d'opzione - Errore della banca - Assenza di prove documentali - Inaccogliibilità della domanda di risarcimento*

Atteso che l'Ombudsman Giurì bancario giudica esclusivamente sulla base della documentazione prodotta dalle parti, è priva di ogni efficacia probatoria, non essendo accompagnata da alcuna prova documentale a sostegno, la lamentela del cliente circa la presunta condotta irregolare tenuta dall'intermediario in occasione di un'operazione di aumento del capitale (decisione del 25 settembre 2013, ricorso n. 261/2013).

Espono il Sig. (...), cointestatario, con la moglie (...), di un deposito titoli presso la banca:

1. che la moglie era titolare, nel mese di febbraio 2012, di n. 2.600 azioni della "Investimento e Sviluppo S.p.A.";
2. di aver contattato telefonicamente, in data 7 marzo 2012, il responsabile dell'ufficio titoli dell'agenzia di riferimento della banca, al fine di aderire all'operazione di aumento di capitale promossa dalla società emittente;
3. che, in tale occasione, il funzionario della banca gli riferiva che i 2.600 diritti di opzione, di cui la moglie era titolare, non risultavano nel deposito, "ipotizzando che fossero stati erroneamente venduti [...]";
4. che la banca, per rimediare all'errore compiuto, aveva acquistato "d'ufficio" n. 23.600 azioni della società, "col successivo accredito della differenza tra il prezzo pagato al mercato e quello di €0,0789 stabilito per l'operazione di aumento di capitale";
5. di aver ricevuto, qualche mese dopo, il rendiconto periodico con l'indicazione dei conteggi relativi all'imposta di *capital gain* e di essersi reso conto che "la mancata partecipazione

all'aumento di capitale aveva trasformato la perdita, da virtuale ad effettiva, di €11.640,24 e generato un prezzo di carico di €0,183193 invece che €0,6119”.

Lamentando la condotta tenuta dalla banca nella vicenda in questione, chiede che la banca risarcisca la moglie della perdita subita, pari ad €11.640,24, ovvero ripristini il prezzo di carico di €0,6119.

Replica la banca, affermando:

- a. di aver inviato ai clienti, in data 28 febbraio 2012, la comunicazione informativa relativa all'operazione di aumento di capitale promossa dalla società “Investimenti e Sviluppo S.p.A.”;
- b. che tale informativa prevedeva che i titolari dei diritti di opzione sulle azioni in questione dovessero, entro la data dell'8 marzo 2012, impartire alla banca istruzioni in merito all'adesione all'aumento di capitale o alla vendita dei diritti e che, in caso contrario, l'intermediario avrebbe provveduto d'ufficio alla vendita entro il 9 marzo 2012, ultimo giorno di negoziazione degli stessi;
- c. che, in data 7 marzo 2012, i diritti di opzione erano nella piena disponibilità dei ricorrenti;
- d. che nessuna istruzione riguardo le opzioni era stata impartita dai ricorrenti e che, di conseguenza, la banca aveva provveduto a vendere i diritti in data 9 marzo 2012, per un controvalore complessivo pari ad €438,64, accreditato con valuta 14 marzo 2012;
- e. che, in data 20 marzo 2013, il ricorrente ha impartito l'ordine, regolarmente sottoscritto, di acquistare n. 23.600 azioni dell'emittente in questione, “ad un prezzo unitario pari ad €0,0789 che, risultando peggiorativo rispetto al prezzo dell'operazione di capitale, ha determinato un rimborso a favore dei clienti di €407,94, accreditato in data 12 aprile 2012 [...]; tale rimborso ha avuto carattere commerciale ed è stato effettuato a meri fini di tutela dei rapporti in essere con la cliente”;
- f. che “l'importo di €11.640,24 è relativo alla minusvalenza generatasi a seguito della compravendita dei citati diritti che, per natura della stessa, non può considerarsi il riconoscimento di un danno in quanto rappresenta, piuttosto, la misura della rinuncia da parte del fisco ad eventuali successive imposte per plusvalenze realizzate dallo stesso contribuente”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che esiste un'evidente divergenza tra il resoconto sullo svolgimento dei fatti, accaduti in data 7 marzo 2012, effettuato dal ricorrente in sede di ricorso rispetto a quello descritto dall'intermediario nella replica (il primo sostiene, infatti, di non aver potuto aderire all'aumento di capitale, esercitando i propri diritti di opzione, a causa di un errore compiuto dalla banca mentre l'intermediario afferma che le opzioni, nella data in questione, erano nella piena disponibilità del cliente, il quale, però, non ha fornito istruzioni riguardo l'operazione promossa dall'emittente).

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva che l'Ombudsman-Giurì Bancario giudica esclusivamente sulla base della documentazione prodotta dalle parti e, a tal riguardo, rileva che il ricorrente non ha fornito prove a sostegno della contestazione relativa alla presunta condotta irregolare tenuta dall'intermediario.

Il Collegio, inoltre, rileva che l'acquisto delle azioni in data 20 marzo 2012 è stato disposto dal ricorrente sottoscrivendo il relativo modulo d'ordine (allegato agli atti del procedimento); non risulta, quindi, al contrario di quanto affermato dal ricorrente, che la suddetta compravendita sia stata eseguita “d'ufficio” dalla banca, per rimediare al presunto errore in occasione dell'aumento di capitale né appare rilevante, ai fini dell'accoglimento della domanda, la circostanza che la banca abbia rimborsato al ricorrente la differenza tra quanto questi avrebbe versato per sottoscrivere le azioni in occasione dell'aumento di capitale e quanto pagato per acquistare le azioni sul mercato,

posto che tale comportamento può essere effettivamente ricondotto alla volontà dell'intermediario di tutelare il rapporto commerciale con il cliente.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inaccoglibile.

5.1.2. Compravendita titoli – Ordini impartiti in filiale – Mancata esecuzione – Assenza di prove documentali a sostegno – Inaccoglibilità della domanda di risarcimento

Atteso che l'Ombudsman Giurì Bancario giudica esclusivamente sulla base della documentazione prodotta dalle parti in corso di istruttoria, incombe sulla parte ricorrente l'onere di esibire la documentazione comprovante la mancata esecuzione di ordini di compravendita impartiti presso la filiale della banca; pertanto, in assenza di specifici ordini scritti, deve dichiararsi infondata la pretesa risarcitoria della cliente (decisione del 25 settembre 2013, ricorso n. 393/2013).

Espone il ricorrente (titolare di BTP e CTZ):

1. di essersi recato, in data 16 ottobre 2012, presso la filiale di riferimento della banca convenuta;
2. di aver chiesto all'addetta dell' "Ufficio Titoli", di vendere "BTP 15 dicembre 2012", per un valore nominale complessivo pari ad €20.000,00, sottoscrivendo, in tale occasione, l'ordine in questione;
3. di aver incaricato la medesima addetta, di eseguire, nel giorno successivo (17 ottobre 2012), altre tre operazioni: 1) vendita di "BTP 1 novembre 2015" (valore nominale: € 53.000,00); 2) vendita "CTZ 30 maggio 2014" (valore nominale: € 30.000,00); 3) prenotazione in asta di "BTP 22 ottobre 2016" per un valore nominale complessivo pari ad € 103.000,00;
4. che l'asta sui "BTP 22 ottobre 2016" si chiudeva in data 19 ottobre 2012;
5. di aver consegnato all'addetta un promemoria scritto riassuntivo di tutte le suddette operazioni;
6. di essersi recato presso la filiale in data 17 ottobre 2012, per sottoscrivere gli ordini relativi alle operazioni da eseguire il giorno stesso e di aver appreso che l'addetta con cui aveva parlato il giorno precedente era assente;
7. di non aver potuto, a causa dell'assenza dell'addetta, sottoscrivere gli ordini relativi alle operazioni da eseguire in giornata;
8. di essersi recato nuovamente presso la filiale in data 23 ottobre 2012 e di aver appreso che la banca, in data 17 ottobre 2012, non aveva eseguito le operazioni nonostante fosse stata di ciò incaricata ;
9. di aver sottoscritto, in tale occasione, gli ordini relativi alle operazioni precedentemente non effettuate.

Lamenta il ricorrente di aver subito un danno a causa della mancata esecuzione delle predette operazioni nella data prestabilita e quantifica il nocumento patito complessivamente in € 944,09, corrispondente alla somma tra 1) la differenza tra quanto avrebbe ricavato vendendo i "CTZ 30 maggio 2014" in data 17 ottobre 2012 e quanto ricavato il 23 ottobre 2012; 2) la differenza tra quanto avrebbe ricavato vendendo i "BTP 1 novembre 2015" in data 17 ottobre 2012 e quanto ricavato il 23 ottobre 2012; 3) la differenza tra quanto ha speso per l'acquisto dei "BTP 22 ottobre 2016" in data 23 ottobre 2012 e quanto avrebbe speso se avesse acquistato i titoli partecipando all'asta.

Replica la banca, affermando:

- a. che “l’operatività della banca in materia di ricezione e trasmissione degli ordini di compravendita in titoli è disciplinata dall’art. 1 della sezione III delle Condizioni Generali del contratto per la negoziazione, il collocamento, la ricezione e la trasmissione di ordini su strumenti finanziari e per la prestazione del servizio di consulenza nel rispetto di quanto previsto dalla normativa MIFID e dal TUF”;
- b. che “il citato articolo, al terzo comma recita: “Gli ordini sono impartiti alla banca di norma per iscritto direttamente presso le nostre filiali o tramite promotori finanziari a tal fine autorizzati”;
- c. che il ricorrente ha sottoscritto il predetto contratto in data 22 dicembre 2012 e che non ha stipulato i contratti per i servizi di banca telefonica e home banking (altri canali utilizzabili per la trasmissione degli ordini sui titoli);
- d. che “in nessun caso i collaboratori [della banca] eseguono ordini di compravendita titoli senza che siano rispettate le citate modalità, anche qualora il cliente abbia preannunciato, manifestandola verbalmente, la propria volontà di dar seguito ad un ordine di compravendita”;
- e. che il ricorrente si era presentato presso la filiale in data 16 ottobre 2012 per eseguire un’operazione di vendita di € 20.000,00 nominali di “BTP 15 dicembre 2012”, “l’unica operazione compiuta in quella data ed impartita e sottoscritta dal ricorrente”;
- f. che “il personale della filiale, anche qualora avesse preso buona nota, per mera cortesia nei confronti del cliente, delle operazioni da compiere l’indomani, avrebbe potuto eseguirle solo ed esclusivamente in presenza del [ricorrente] al fine di raccogliergli l’effettiva sottoscrizione”;
- g. che “il giorno seguente, in data 17 ottobre 2012, il [ricorrente] è tornato in filiale e, rivolgendosi all’operatrice di sportello, ha chiesto se il suo gestore di riferimento fosse presente al lavoro, senza far riferimento alcuno alla necessità di inserire proprio in quel giorno ordini di compravendita titoli”;
- h. che, “nonostante l’assenza del gestore di riferimento, se il ricorrente avesse avanzato una qualunque richiesta per l’inserimento di un ordine di compravendita in titoli, tale richiesta sarebbe stata prontamente evasa dal personale presente in filiale”;
- i. che, invece, “una volta appreso dell’assenza del suo gestore di riferimento, “il [ricorrente] è uscito dai locali della filiale senza effettuare ordini di compravendita o lasciare documenti”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che esiste un’evidente divergenza tra il resoconto sullo svolgimento dei fatti, accaduti presso la filiale della banca, in data 17 ottobre 2012, effettuato dal ricorrente in sede di ricorso rispetto a quello descritto dall’intermediario nella replica.

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva che l’Ombudsman-Giurì Bancario giudica esclusivamente sulla base della documentazione prodotta dalle parti e, a tal riguardo, rileva che il ricorrente non ha fornito prove a sostegno della contestazione relativa alla presunta condotta irregolare tenuta dall’intermediario.

Risulta invece evidente dal contratto per la prestazione di servizi di investimento sottoscritto dal ricorrente che l’unica modalità valida per impartire ordini di investimento (non avendo il ricorrente sottoscritto i contratti per la prestazione del servizio di banca telefonica e *home banking*) è quella della compilazione per iscritto e la sottoscrizione della relativa documentazione; in mancanza di specifici ordini scritti, non appare quindi fondata la lamentela del ricorrente sulla omessa esecuzione di operazioni da parte dell’intermediario.

Ciò considerato, il Collegio dichiara il ricorso inaccoglibile.

5.2. Onere a carico della banca

5.2.1. Trading on-line – Addebiti ingiustificati – Tentativo di mediazione – Fallimento – Richiesta di documentazione alla banca – Sollecito – Diffida – Mancato invio – Sufficienza della documentazione fornita dal cliente

La lamentela dell'investitore circa l'ingiustificato addebito di somme sul proprio conto corrente senza nemmeno un previo avviso, può essere decisa dall'Ombudsman Giurì Bancario – stante il mancato invio, da parte della banca, di documentazione e di proprie controdeduzioni – qualora le scritture contabili fornite dal cliente e stampate direttamente dalla sua pagina personale del portale web della banca risultino sufficienti a comprovare il comportamento negligente della banca (ricorso n. 858/2012, decisione del 26 febbraio 2013).

Chiede il ricorrente il rimborso di € 5.600,00, “in quanto addebitati impropriamente e colpevolmente sul conto corrente”; precisa, in merito, che le perdite, secondo quanto asserito dalla banca, si erano verificate nel mese di gennaio 2011, ma erano state contabilizzate erroneamente il 31 maggio 2012 (con valuta 19 gennaio 2011).

Sottolinea il ricorrente che la banca riconduceva queste presunte perdite al “conteggio del profit and loss” sulla posizione “Futures Fiat Industrial”; precisa che sul sito della banca, alla sezione “trading-performance” era erroneamente riportato un acquisto di 60 lotti ed una vendita di 80 lotti di futures, mentre “cliccando per avere il dettaglio dei trade effettivamente realizzati si poteva vedere chiaramente che i lotti acquistati e venduti coincidevano ed erano 80”.

Ritenendo inaccettabile che la banca avesse provveduto d'imperio ad addebitare il suo conto corrente senza avvisarlo, antergando la valuta dell'operazione di un anno e cinque mesi, il ricorrente chiede l'intervento dell'*Ombudsman* a tutela delle proprie ragioni.

Chiede, infine, il ricorrente “anche la somma di € 80.000,00 in via forfettaria a titolo di risarcimento del danno conseguente al fatto di aver tenuto un rapporto di c/c con una controparte che risultava completamente inaffidabile e che poteva aver, a sua insaputa, contabilizzato varie volte valori diversi da quelli reali a danno del cliente”.

Replica la banca che il 23 gennaio 2013 si sarebbe tenuto un incontro col ricorrente per tentare una mediazione sull'oggetto del contendere.

Il Collegio prende innanzi tutto atto che la banca, in data 21 gennaio 2013, ha comunicato che il 23 gennaio 2013 si sarebbe svolto un incontro con il ricorrente al fine di tentare una mediazione; successivamente, non ha più informato la Segreteria Tecnica circa l'esito dell'incontro stesso. Tuttavia, in data 24 gennaio 2013, il ricorrente ha comunicato il proprio interesse alla pronuncia dell'*Ombudsman* Bancario in quanto “la banca è assolutamente colpevole e non dimostra la pur minima collaborazione per redimere i propri errori”.

Prende poi atto il Collegio che la Segreteria Tecnica ha: inviato una lettera-fax (1° ottobre 2012) e un'*e-mail* (13 novembre 2012) alla banca chiedendo di ricevere le controdeduzioni in merito alle lamentele avanzate dal ricorrente; sollecitato una risposta con *e-mail* del 4 gennaio 2013; e, infine, comunicato, con *e-mail* del 25 gennaio 2013, che il ricorso sarebbe stato sottoposto al giudizio del Collegio anche in mancanza di produzione della documentazione richiesta.

Nonostante tali comunicazioni, il Collegio riscontra che la banca non ha mai fornito le sue controdeduzioni in merito al ricorso in questione.

Il Collegio, dalla documentazione inviata in copia dal ricorrente, rileva che quanto da questi asserito risulta comprovato dall'estratto “Trading-performance” relativo al mese di gennaio 2011 e dal “dettaglio futures Fiat Industrial”; pertanto, il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta

giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente la somma di €5.600,00, oltre agli interessi legali maturati sulla stessa a partire dal 19 gennaio 2011 fino alla data dell'effettivo pagamento.

Per quanto concerne, poi, la richiesta della “somma di €80.000,00 in via forfettaria a titolo di risarcimento del danno conseguente al fatto di aver tenuto un rapporto di c/c con una controparte che risultava completamente inaffidabile e che poteva aver, a sua insaputa, contabilizzato varie volte valori diversi da quelli reali a danno del cliente”, nota il Collegio che il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di tale affermazione; conclude, pertanto, per l'inaccogliabilità di tale capo del ricorso.

5.2.2. Trading on-line – Blocco operativo della piattaforma informatica – Telefonata al numero verde – Ascolto della telefonata – Conferma del blocco – Impegno dell'operatore ad eseguire l'ordine in caso di ripristino della linea – Mancato assolvimento – Risarcimento del danno

Qualora dall'ascolto della telefonata intercorsa tra il cliente e l'operatore telefonico del numero verde emerga che quest'ultimo si era preso l'incarico di procedere, al posto dell'investitore, alla chiusura di un ordine DAX non appena fosse tornata la linea sulla piattaforma di negoziazione, la banca - avendo dovuto, invece, il cliente telefonare di nuovo al numero verde per sollecitare la chiusura del predetto ordine (poiché, nonostante fosse stata riavviata la piattaforma operativa, l'operatore non aveva mantenuto l'impegno assunto) – è tenuta al risarcimento del danno conseguente (decisione del 25 gennaio 2013, ricorso n. 155/2012).

Chiede il ricorrente il rimborso di €2.199,50 “per la perdita di denaro che gli era stata causata dal mancato funzionamento della loro piattaforma di trading chiamata T3 del giorno 5 gennaio 2012”; precisa che alle ore 9,07 era stato eseguito un suo ordine “dax buy” al prezzo di 6.124,5 e alle ore 9,08 aveva tentato la chiusura senza che la stessa venisse presa dal sistema. Infatti, a distanza di qualche minuto gli era arrivata la seguente segnalazione; “ordine non inserito per mancata comunicazione con il server”.

Sottolinea il ricorrente che aveva cercato di contattare per telefono l'assistenza, ma non aveva ricevuto alcuna risposta; alle ore 9,17 aveva inviato un'e-mail “ad un gruppo di trader che utilizzavano la stessa piattaforma” ed aveva ricevuto conferma che la piattaforma in questione era bloccata; subito dopo, aveva chiamato l'assistenza chiedendo che le sue posizioni venissero chiuse “al ripristino dell'operatività”. Rientrato a casa alle ore 13,00 e verificato che la chiusura non era ancora avvenuta, aveva ritelefonato per chiedere di nuovo che la stessa venisse effettuata.

Premesso quanto sopra, il ricorrente lamenta quanto segue: 1) nessun avviso di interruzione e/o di ripristino era stato inviato; 2) le sue posizioni non erano state chiuse, come richiesto nella telefonata effettuata all'assistenza; 3) il prezzo applicato all'operazione di acquisto non era corretto. Precisa, infine, che il risarcimento richiesto era composto, per €1.937,00, dalla perdita subita, per €262,50, dal mancato guadagno e, per €500,00, “per perdita di tempo e per spese sostenute per raccomandate e viaggi”.

Premette la banca che si era resa disponibile a riconoscere al ricorrente il prezzo scambiato nel momento in cui il servizio era stato ripristinato (ore 10,44, prezzo 6.107,00); aveva, quindi, offerto la somma di €1.487,5.

Per quanto riguarda, poi, la richiesta rivolta all'operatore di chiusura delle posizioni, la banca precisa che l'inserimento degli ordini da parte degli operatori poteva essere disposto solo e

soltanto contattando il servizio, effettuando le procedure di riconoscimento previste e dichiarando la volontà di operare.

Infine, in relazione al blocco operativo, la banca precisa che il 5 gennaio 2012, dalle ore 9,30 alle ore 10,30, la piattaforma T3 “aveva subito un graduale degrado delle prestazioni fino a registrare alcuni secondi per l’esecuzione delle interrogazioni; il malfunzionamento aveva causato forti rallentamenti e difficoltà in accesso al sito Webank e alla piattaforma T3 fino alle ore 10,30”.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, alle ore 9,07 del 5 gennaio 2012, ha inserito sul mercato l’ordine di acquisto (n. 2545) “Buy 1 DAX 03-12”, utilizzando la piattaforma “T3”, eseguito alle ore 9,09 con prezzo a 6.124,5; alle ore 09.27.39 ha inserito sul mercato l’ordine (n. 3310) “Buy Intraday 1 DAX 03-12”, eseguito alle ore 09.27.44 con prezzo 6.107,00. Afferma, in merito, il ricorrente che aveva tentato, alle ore 9,08, la chiusura/vendita della prima operazione con prezzo pari a 6.135,00, ma l’operazione non era risultata possibile per un blocco operativo della piattaforma. Le due operazioni sono state chiuse al prezzo di 6.077,5 alle ore 13,28 la prima e di 6.077,00 alle ore 13,28 la seconda.

Il Collegio, dall’ascolto della telefonata intercorsa tra il ricorrente ed il numero verde della banca dalle ore 9,12 alle ore 10,57 del 5 gennaio 2012 (registrata ed inviata alla Segreteria Tecnica su CD), prende atto che: il ricorrente – chiamato il numero verde perché non riusciva ad operare sulla piattaforma di negoziazione – dopo aver chiesto chiarimenti all’operatore ed aver ricevuto conferma del blocco operativo, ha precisato che aveva intenzione di chiudere un ordine DAX e di non riuscire a farlo dal proprio computer; l’operatore, dopo aver effettuato vari tentativi, ha comunicato che nemmeno lui era in grado di procedere alla predetta operazione di chiusura; il ricorrente ha, poi, chiesto all’operatore se lui stesso poteva effettuare la chiusura non appena fosse tornata la linea, formulando però contestualmente una richiesta di rimborso alla banca, in quanto la chiusura sarebbe avvenuta sicuramente in perdita; l’operatore ha confermato che era possibile procedere in questo modo. Il ricorrente, nel corso della telefonata, ha fatto presente che non risultava eseguito anche l’ordine n. 3310 e che, viste le condizioni di blocco operativo, voleva procedere alla cancellazione di tale ordine; tuttavia, proprio mentre era in corso la telefonata, l’operazione è stata eseguita, per cui il ricorrente ha chiesto la chiusura anche di tale posizione. Il ricorrente, infine, ha comunicato all’operatore che si sarebbe dovuto recare in ospedale dalle ore 11,00 della stessa giornata, per cui ha chiesto all’operatore stesso di procedere al suo posto per effettuare la chiusura, qualora la linea fosse tornata prima del suo rientro a casa. L’operatore ha confermato di aver “inserito” tale richiesta del ricorrente, facendo presente che quest’ultimo aveva necessità di allontanarsi dal pc e che, dopo la chiusura, sarebbe stata avanzata la richiesta di “rimborso perdite”. Prima di chiudere la telefonata (che durava ormai da circa 45 minuti), l’operatore ha verificato che la piattaforma T3 era ancora bloccata, così ha detto al ricorrente che avrebbe segnalato la questione al *customer care* e che la chiusura sarebbe stata immediatamente eseguita non appena fosse ripartita la piattaforma; infine, l’operatore ha preso nota del cellulare del ricorrente, facendogli presente che sarebbe stato contattato per confermare la chiusura non appena la linea fosse stata ripristinata.

In base alle concordi dichiarazioni delle parti, quando il ricorrente è rientrato a casa (alle ore 13,00 circa), le due operazioni non erano state ancora chiuse; dopo una nuova telefonata al numero verde della banca, le posizioni sono state chiuse (alle ore 13,28).

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, la banca si è dichiarata disponibile a riconoscere al ricorrente la somma di € 1.487,5, ovvero la differenza tra quanto ottenuto chiudendo le due operazioni alle ore 13,28 e quanto il ricorrente avrebbe invece incassato con la chiusura alle ore 10,44 (ora in cui, secondo quanto dichiarato dalla banca, l’operatività della piattaforma è tornata regolare).

Prende poi atto il Collegio che la banca, in merito all'interruzione del funzionamento della piattaforma T3, ha affermato quanto segue: alle ore 9,30 del 5 gennaio 2012 “alcuni clienti segnalavano di non riuscire ad accedere ed operare dal sito e dalla piattaforma T3; le analisi tecniche effettuate hanno evidenziato un problema tecnico causato dal malfunzionamento del data base Oracle”; la piattaforma T3 “ha subito un graduale degrado delle prestazioni fino a registrare alcuni secondi per l'esecuzione delle interrogazioni; il malfunzionamento ha causato forti rallentamenti e difficoltà in accesso al sito Webank e alla piattaforma T3 fino alle ore 10,30”. Alle 10,30 “l'*incident* è stato prontamente risolto mediante la messa in produzione di un'interrogazione stato ordini più performante; in merito al degrado improvviso del data base è stato aperto un *incident* presso Oracle che ha risposto consigliando l'upgrade ad una nuova versione: attività effettuata da WeBank nei mesi successivi”.

In merito alle citate affermazioni della banca, il Collegio osserva che il documento ESMA “Orientamenti sui sistemi e controlli in un ambiente automatizzato per piattaforme di negoziazione, imprese di investimento e autorità competenti” - pubblicato il 22 dicembre 2011 ed emanato sulla base dell'art. 16 del Regolamento n. 1095/2010/EU al fine di “istituire prassi di vigilanza uniformi, efficienti ed efficaci nell'ambito del SEVIF e per assicurare l'applicazione comune, uniforme e coerente del diritto nell'Unione”- prevede, all'art. 3.1, che “il sistema deve essere adeguato all'attività svolta per il suo tramite e deve essere sufficientemente solido da garantire continuità e regolarità al mercato automatizzato gestito dai gestori delle piattaforme di negoziazione; (...) i sistemi di negoziazione elettronica dei mercati regolamentati e dei sistemi multilaterali di negoziazione devono avere una capacità sufficiente a sostenere i volumi ragionevolmente prevedibili di messaggi e consentire eventuali aumenti di capacità per soddisfare l'incremento del flusso dei messaggi e far fronte a condizioni di emergenza che potrebbero impedire un adeguato funzionamento. Le piattaforme di negoziazione devono disporre di meccanismi che garantiscano la continuità operativa in relazione ai loro sistemi di negoziazione elettronica per far fronte a interruzioni, provocate anche, ma non esclusivamente, da disfunzioni del sistema. Tali meccanismi devono assicurare la ripresa tempestiva della negoziazione, anche nel caso di disfunzioni del sistema (ma non soltanto in tale evenienza). I meccanismi devono coprire, a seconda dei casi, aspetti quali: 1) l'esame di una serie adeguata di possibili scenari concernenti il funzionamento dei loro sistemi di negoziazione elettronica che richiede specifici meccanismi di continuità; 2) un programma continuo di verifica, valutazione e revisione dei meccanismi, che comprenda procedure per la modifica dei meccanismi alla luce dei risultati di tale programma. Le piattaforme di negoziazione devono effettuare il monitoraggio in tempo reale dei propri sistemi di negoziazione elettronica. (...) Per mantenere l'efficienza delle piattaforme di negoziazione, i gestori di tali piattaforme devono rivedere periodicamente e valutare i sistemi di negoziazione elettronica e i processi associati in termini di *governance*, responsabilità e convalida, nonché i meccanismi di continuità operativa associati”.

Premesso quanto sopra, il Collegio prende atto che la banca si è accorta del malfunzionamento della piattaforma T3 solo in seguito alla segnalazione di “alcuni clienti”; inoltre, dopo le opportune verifiche del sistema, è emersa la necessità di adottare “una nuova versione” del data base, “attività effettuata nei mesi successivi”. Di conseguenza, il Collegio rileva che la banca non ha ottemperato alle citate previsioni contenute nel documento ESMA, al quale gli intermediari che gestiscono piattaforme di negoziazione devono adeguarsi “ai fini della corretta ottemperanza agli obblighi stabiliti in via generale dalla normativa loro applicabile, in particolare in materia di sistemi/processi di negoziazione, equo e ordinato svolgimento delle negoziazioni, abusi di mercato, accesso alle negoziazioni”.

In conclusione il Collegio, considerate le sopra citate inadempienze della banca e tenuto anche conto che i disservizi operativi delle piattaforme di negoziazione non possono ripercuotersi a danno della clientela, ritiene fondata la richiesta di risarcimento avanzata dal ricorrente.

Il Collegio considera peraltro che, data la peculiarità della fattispecie esaminata, il danno stesso non risulta determinabile nella sua entità: infatti, molteplici sarebbero potuti essere i comportamenti a disposizione del cliente (e, ovviamente, incerti i possibili risultati conseguibili) se non si fosse verificato il malfunzionamento del sistema, tenuto conto, in particolare, delle escursioni, anche sensibili, registrate dai prezzi del prodotto in quella giornata (invero, quasi sempre sfavorevoli e solo in alcuni momenti con picchi che avrebbero consentito margini positivi rispetto ai prezzi di acquisto); considerate tali circostanze, il Collegio ritiene pertanto di liquidare il danno stesso in via equitativa, determinandolo in €1.500,00; dichiara quindi la banca tenuta – entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l’importo di €1.500,00, come sopra determinato.

5.3. Dichiarazioni delle parti

5.3.1. Vendita titoli obbligazionari – Richiesta di informazioni alla banca prima dell’operazione – Mancanza di prova da parte del ricorrente – Inaccogliibilità del ricorso

La dichiarazione dell’investitore di aver richiesto alla banca, precedentemente alla presentazione dell’ordine di vendita di obbligazioni, informazioni circa l’andamento del titolo deve essere supportata da idonea documentazione a comprova di quanto sostenuto, non potendosi altrimenti riscontrare responsabilità imputabili alla banca (decisione del 27 marzo 2013, ricorso n. 943/2012).

Espone il ricorrente:

- 1) di aver impartito l’ordine di vendere i titoli “Bei Zc 06/16 Try”, in data 20 settembre 2012, dopo aver chiesto alla banca “di verificare se il titolo fosse almeno in pareggio”;
- 2) di essersi reso conto dall’estratto conto “che l’operazione era decisamente in negativo rispetto a quanto assicurato[gli]”;

Lamenta il ricorrente la scarsa professionalità manifestata dalla banca in occasione della predetta compravendita e chiede, pertanto, il risarcimento della somma di €300,00, corrispondente alla perdita finanziaria procuratagli dalla condotta tenuta nella predetta occasione dall’intermediario.

Replica la banca affermando che il cliente era stato informato “di tutti gli estremi dell’operazione e quindi della conseguente minusvalenza” e ribadisce di avere, nel corso dell’operazione di compravendita, correttamente agito.

Il Collegio osserva che il ricorrente non ha fornito documentazione a comprova della propria affermazione di aver richiesto alla banca, precedentemente all’emanazione dell’ordine di vendita, informazioni circa l’andamento del titolo di cui è caso.

Il Collegio, dovendo esprimere il proprio giudizio sulla base della documentazione prodotta dalle parti, non essendo da questa riscontrabili responsabilità imputabili alla banca in relazione all’evento lamentato dal ricorrente, dichiara il ricorso inaccoglibile.

5.3.2. *Sottoscrizione Sicav - Informazioni fornite dalla banca - Assenza di commissione di sottoscrizione – Indeterminabilità della misura della commissione in base al prospetto informativo – Conferma delle affermazioni del cliente*

La dichiarazione dell'investitore di essere stato rassicurato, prima della sottoscrizione di una Sicav estera, che non gli sarebbe stata addebitata alcuna commissione di entrata risulta avvalorata dalla circostanza che l'incertezza e la scarsa trasparenza circa la natura e la consistenza della commissione - così come risultanti dalla lettura del Prospetto Informativo e del modulo di sottoscrizione - non rendono possibile la rappresentazione al cliente dell'effettiva misura percentuale applicabile (decisione del 13 giugno 2013, ricorso n. 121/2013).

Lamenta il ricorrente l'applicazione da parte della banca delle commissioni di sottoscrizione, per un importo pari ad €2.067,07, in occasione dell'investimento, effettuato in data 2 novembre 2011, in azioni della SICAV Schroeders, comparto "SH Euro Liquidity A", nonostante "le rassicurazioni ricevute dall'agenzia in merito alle eventuali commissioni a zero per la sottoscrizione e lo svincolo del fondo stesso"; sostenendo che le predette commissioni siano state applicate "per un mero errore tecnico della banca", chiede il rimborso della somma di €2.067,07.

Replica la banca, affermando che:

6. il ricorrente, in data 2 novembre 2011, ha sottoscritto azioni della SICAV Schroeders, comparto "SH Euro Liquidity A", per un importo complessivo pari ad €215.000,00;
7. in data 7 novembre 2011, è stata inviata al domicilio del ricorrente la "Conferma di sottoscrizione", nella quale sono riepilogati i dati relativi all'operazione, comprese le commissioni addebitate;
8. il ricorrente, in occasione della sottoscrizione delle predette azioni, ha beneficiato di una "deroga commerciale, realizzata mediante l'inserimento di uno storno provvigionale del 75%, tale per cui le commissioni [di sottoscrizione] applicate sono state dell'1% circa anziché del 4% ($2.067,07/215.000,00 \cdot 100 = 0,96\%$);
9. il ricorrente, a seguito del ricevimento della "Conferma di sottoscrizione", non ha immediatamente contestato l'applicazione delle predette commissioni ma ha avanzato le prime rimostranze a riguardo solo in data 10 maggio 2012;
10. il ricorrente, come emerge dalle risposte del questionario MIFID, "ha svolto una professione nell'ambito dei servizi bancari per oltre un anno".

Esaminata la documentazione prodotta dalle parti, rileva il Collegio che la contestazione del ricorrente riguarda l'addebito di una commissione di sottoscrizione in relazione all'investimento effettuato il 2 novembre 2011 in azioni della SICAV Schroeders, comparto "SH Euro Liquidity A".

Osserva il Collegio che tale commissione, pur rappresentando un elemento essenziale dell'operazione, non appare rappresentato in modo diretto e chiaro nel modulo di sottoscrizione; né risulta da alcun altro documento che il cliente abbia preso atto della esistenza di tale commissione e delle relative modalità applicative né che abbia accettato di corrispondere la commissione stessa.

Anche il riferimento contenuto nel "Prospetto semplificato" non risponde ai prescritti criteri di trasparenza; infatti nella Tabella "Spese per classi di azioni" posta in fondo alla prima pagina, la commissione viene definita "di sottoscrizione", e, nella nota in calce, "di entrata" (nel foglio di "conferma di sottoscrizione", viene poi usata la definizione in lingua inglese di "*subscription fee*").

Inoltre la commissione non è prospettata in misura fissa prestabilita, ma con l'espressione "fino a ..."; ciò fa ritenere che sia poi rimesso a specifici accordi tra l'investitore e il cliente l'addebito, o meno, della commissione e, in caso affermativo, l'effettiva misura percentuale applicabile: accordi dei quali, peraltro, non vi è evidenza.

Si osserva inoltre che la nota apposta in calce alla tabella rende ancora più difficile comprendere le concrete modalità applicative delle commissioni ivi previste: infatti le percentuali indicate in tabella sono modificate, nella citata nota, con una descrizione non facilmente comprensibile. La mancanza di trasparenza è implicitamente dimostrata anche dalle spiegazioni fornite, nella propria difesa, dalla banca, ove si fa riferimento a una commissione del 4%, prevista per la classe “A1”, mentre, a quanto sembra, il fondo sottoscritto apparterebbe alla classe “A”.

In proposito, osserva il Collegio che anche l’informazione relativa alla classe è carente sotto il profilo della trasparenza, in quanto il sottoscrittore dovrebbe evincere tale classificazione da una mera lettera “A” che compare nella denominazione del fondo a pag. 2 del modulo di sottoscrizione, senza alcuna specificazione né che trattasi di una codificazione riferibile ad una “classe”, né degli effetti collegati a tale classificazione anche ai fini delle eventuali commissioni da corrispondere.

Sul punto, il ricorrente afferma di avere avuto rassicurazioni dall’agenzia circa l’inesistenza di commissioni; afferma inoltre che, ricevuta la conferma di sottoscrizione in data 7 novembre – ove risultava l’addebito - si recava presso l’agenzia, ricevendo rassicurazioni sul fatto che si era trattato di un errore tecnico e che si sarebbe provveduto al rimborso. A memoria di tale incontro, sulla copia della conferma di sottoscrizione trasmessa dal ricorrente, risulta annotato a mano “Dr. (...) – storneranno – svincolati 5 gg. prima e contestuale assegno circolare”; su analoga copia, prodotta dalla banca, l’annotazione risulta: “21.11 Dr. (...) storneranno svincolati 5 gg. prima e contestuale A/Circ.”.

La banca non ha dato alcuna spiegazione in merito, né ha contestato quanto affermato dal ricorrente circa le rassicurazioni che il ricorrente sostiene di avere ricevute in agenzia.

Quanto sopra evidenziato dà prova di incertezza e scarsa trasparenza per quanto riguarda la rappresentazione al cliente, da parte dell’intermediario, circa la natura e la consistenza della commissione (tant’è che la stessa banca, come sopra richiamato, cita erroneamente una percentuale commissionale imputabile ad una classe diversa).

Il quadro di scarsa trasparenza nella rappresentazione delle possibili percentuali di commissioni applicabili fa ritenere plausibile quanto sostenuto dal ricorrente circa le rassicurazioni ricevute, prima della sottoscrizione, della non imputabilità di commissioni di entrata, e successivamente, circa la stornabilità della commissione applicata.

A prescindere da tale considerazione, assume comunque rilievo l’assenza di alcuna accettazione esplicita, da parte del sottoscrittore, della commissione, elemento che il Collegio ritiene rilevante ai fini di una complessiva valutazione dell’economia del contratto da parte del cliente.

Quanto sopra considerato, il Collegio ritiene fondata la domanda di restituzione della commissione avanzata dal ricorrente; dichiara pertanto la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente l’importo di € 2.067,07, maggiorato degli interessi legali dal 3 novembre 2011 alla data del pagamento.

5.3.3. *Acquisto obbligazioni Grecia – Lancio swap da parte del governo – Adesione obbligatoria – Contestazione dei clienti – Presunto coinvolgimento della banca – Assenza di prove documentali – Inefficacia delle dichiarazioni*

Deve dichiararsi non accoglibile il ricorso avente ad oggetto la lamentela sia circa presunte trattative avvenute tra la banca ed il Governo Greco per stabilire le condizioni della ristrutturazione del debito pubblico - contribuendo così al raggiungimento dei quorum previsti per l’estensione automatica dell’accordo alla minoranza – sia circa la manifesta volontà della banca di

danneggiare i risparmiatori al fine di trasferire i costi della ristrutturazione in capo ad altri, qualora i clienti non abbiano fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto dagli stessi sostenuto, non risultando, tra l'altro, agli atti che la banca abbia potuto, in qualche modo, partecipare al processo decisionale che ha condotto il Governo Greco a delineare le caratteristiche dell'OPS in discorso (decisione del 24 luglio 2013, ricorso n. 321/2013).

Chiedono i ricorrenti il rimborso del valore nominale delle obbligazioni acquistate tramite la banca, oltre alle cedole associate a detti titoli ed agli interessi maturati e maturandi calcolati al tasso medio annuo dei titoli di stato a far data dal 20 marzo 2012 (data dello *swap*), previa distrazione in favore della banca stessa delle somme loro accreditate per la vendita parziale di parte dei titoli ottenuti in concambio, oltre alla cessione dei titoli ottenuti in concambio dopo l'operazione di *swap*.

Premesso che l'operazione di *swap* aveva comportato una perdita economica di circa il 75% del valore dei titoli oggetto di scambio, i ricorrenti precisano di non aver aderito a tale operazione; era, infatti, "intercorso un accordo tra il governo greco e la maggioranza dei creditori privati, rappresentata in maniera determinante da istituti di credito, tra cui anche la Banca (...)".

Sottolineano i ricorrenti che le banche avevano "inserito nei rispettivi contratti obbligazionari oggetto di *swap* delle clausole di azione collettiva retroattive c.d. 'CAC' ", successivamente attivate dal governo greco che "avevano contribuito in misura determinante al raggiungimento dei quorum previsti per l'estensione automatica dell'accordo alla minoranza dissenziente ed astenuta"; sottolineano che "in quell'occasione tali banche avevano manifestato l'evidente volontà di danneggiare i risparmiatori al fine di trasferire i costi di detta ristrutturazione in capo ad altri e altresì per il perseguimento di ulteriori fini estranei al mandato nascente dal contratto di intermediazione finanziaria; questi istituti di credito sarebbero stati spinti ad aderire allo *swap*, tenendo pertanto una condotta opportunistica e illegittima che ingiustamente li avvantaggiava in danno degli investitori, per conseguire scopi ulteriori e diversi rispetto alla realizzazione dell'interesse del cliente".

Replica la banca che le affermazioni dei ricorrenti spaziavano da considerazioni relative a politiche economiche comunitarie a presunta condotta non corretta da parte della banca stessa, in merito alla quale non era stato prodotto alcun elemento di prova; i ricorrenti non avevano aderito all'OPS, ma erano stati assoggettati ugualmente agli effetti della medesima in virtù della scelta del governo greco di applicare la clausola di azione collettiva definita CACS, clausola che aveva appunto imposto lo *swap* del debito anche ai privati detentori di *bond*.

Sottolinea, poi, la banca che non aveva stipulato alcun accordo col governo greco, né aveva partecipato ad alcuna votazione per l'assunzione delle decisioni intraprese, anche in qualità di gestore del deposito titoli amministrato di cui erano titolari i ricorrenti; pertanto, non esisteva alcun conflitto di interessi nell'operazione *de quo*. Anche nel prospetto informativo relativo all'OPS in discorso non si faceva menzione circa il fatto che gli istituti di credito potessero influenzare l'operazione di *swap*; anzi, il prospetto indicava che, al raggiungimento di prefissate percentuali di adesione all'OPS, la stessa sarebbe diventata obbligatoria per tutti gli obbligazionisti, anche quelli non aderenti.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che i ricorrenti hanno acquistato obbligazioni "Hellenic 4,6% 13" in quattro *tranches*, tra il mese di aprile 2010 ed il mese di settembre 2011 tramite la piattaforma di *trading on-line* della banca, per un valore nominale complessivo di €26.000,00; il 14 dicembre 2011 hanno acquistato obbligazioni "Hellenic 5,25% 12" per nominali €4.000,00.

Ciò premesso, il Collegio prende atto che il ricorso ha ad oggetto presunte trattative avvenute tra la banca ed il Governo Greco per stabilire le condizioni della ristrutturazione del debito pubblico, contribuendo così al raggiungimento dei *quorum* previsti per l'estensione automatica

dell'accordo alla minoranza; in tale ricorso, i ricorrenti hanno anche lamentato che la banca ha partecipato alle trattative sopra dette manifestando un'evidente volontà di danneggiare i risparmiatori al fine di trasferire i costi della ristrutturazione in capo ad altri.

Rileva, in merito, il Collegio che i ricorrenti non hanno fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto dagli stessi sostenuto; del resto, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia potuto, in qualche modo, partecipare al processo decisionale che ha condotto il Governo Greco a delineare le caratteristiche dell'OPS in discorso.

Di conseguenza, il Collegio, ritenendo le asserzioni dei ricorrenti destituite di fondamento, conclude per l'inaccoglibilità del ricorso.

5.3.4. Sottoscrizione prodotto finanziario – Intervento del promotore finanziario - Consegnà depliant illustrativo – Garanzia restituzione del capitale al 100% - Difformità col documento emanato dalla banca – Esposizione dei fatti da parte della cliente, della banca e del promotore – Plausibilità delle affermazioni della ricorrente

Qualora la ricorrente dichiara di aver effettuato un investimento sulla base di un depliant illustrativo rilasciatole dal promotore finanziario della banca (del quale abbia esibito solo la fotocopia, affermando di non aver mai ricevuto in consegna l'originale) e quest'ultima dichiara che tale documento non risulta essere coerente con quello fornito ai propri promotori all'epoca dei fatti, l'Ombudsman Giurì Bancario - tenuto conto del fatto che il promotore ha dichiarato che il suo coordinatore aveva, a suo tempo, magnificato le qualità e la garanzie del prodotto in questione e preso atto che la cliente ha, altresì, dichiarato che tale coordinatore era stato licenziato dalla banca e cancellato dall'albo dei promotori - è legittimato a ritenere rispondente alla realtà dei fatti la descrizione degli eventi rappresentata dalla ricorrente, ritenendo, quindi, plausibile che la stessa sia stata assicurata sulla garanzia di restituzione del capitale al 100% (decisione dell'11 settembre 2013, ricorso n. 374/2013).

Espone la ricorrente che, a seguito della proposta del promotore finanziario della banca, aveva sottoscritto il prodotto finanziario "Sal. Oppenheim Cash Collect Certificate su DJ Euro SOTXX50" con scadenza 20 luglio 2012, per un importo pari ad €25.000,00; precisa di avere una propensione al rischio "praticamente nulla" e che il predetto promotore le aveva garantito che il citato prodotto era assolutamente sicuro "dal punto di vista del recupero integrale della somma investita".

Sottolinea la ricorrente che le era stato fornito un *depliant* illustrativo sul quale era presente la seguente dicitura: "a scadenza, non un centesimo del capitale investito risulta a rischio, godendo l'investitore di una protezione del 100% del capitale investito in sede di emissione"; in realtà, al termine dell'investimento, aveva ricevuto solo € 13.651,70. Attesa la perdita subita, chiede il rimborso di €11.348,30.

Precisa, infine, la ricorrente che il citato promotore "ancora oggi (...) sosteneva che il prodotto gli era stato illustrato dai responsabili di (...) Sim come prodotto con garanzia di rimborso del 100% del capitale investito, tanto è vero che aveva formalizzato una lettera a (...) Banca, asserendo che il suo comportamento era corrispondente alle indicazioni fornite dal dipendente di (...) Banca".

Replica la banca che l'investimento in contestazione era in linea con il profilo finanziario della ricorrente; precisa che tutta la documentazione informativa era stata correttamente consegnata al momento del perfezionamento del contratto.

Sottolinea, infine, la banca che il prospetto inviato in copia dalla ricorrente non era coerente con quello fornito dalla banca stessa ai propri promotori finanziari, tra i quali rientrava anche quello assegnato alla ricorrente.

Rileva, innanzi tutto, il Collegio che il 27 giugno 2007 la ricorrente ha sottoscritto la scheda di adesione al prodotto finanziario “Sal. Oppenheim – Protect Cash Collect Index Certificate”, conferendo €25.000,00; in pari data, ha compilato la scheda finanziaria, dichiarando di avere una propensione al rischio ed una esperienza in materia di strumenti finanziari “alta”.

Riscontra, poi, il Collegio che la ricorrente, sul modulo di adesione, ha dichiarato di aver ricevuto copia della “Nota di sintesi” e delle “Condizioni Definitive” e di aver preso visione delle informazioni relative ai rischi connessi all’investimento; tra i rischi indicati nella “Nota di Sintesi”, vi è quello relativo al “rischio di perdita totale: (...) il rimborso dei certificati alle condizioni di rimborso più favorevoli possibili per l’investitore e/o il rimborso di una determinata somma non è altresì garantito; (...) l’investitore potrebbe addirittura subire la perdita totale del capitale investito”.

Rileva il Collegio che la ricorrente ha inviato copia del *depliant* illustrativo che asserisce essergli stato consegnato dal promotore finanziario; nella sezione “Principali vantaggi”, è presente la seguente indicazione: “una protezione aggiuntiva: inoltre, a scadenza, non un centesimo del capitale investito risulta a rischio, godendo l’investitore di una protezione del 100% del capitale investito in sede di emissione”; ha inoltre dichiarato di aver ricevuto il documento dal promotore della banca e di non averne mai ricevuto l’originale, bensì solo la copia fotostatica.

La banca ha invece inviato copia dello stesso documento che, nella medesima sezione, riporta la seguente dicitura: “una protezione aggiuntiva: rimborso di 1.000 euro per certificato se l’indice non viola la soglia del 60% del livello di emissione durante la vita del certificato”. Riscontra, in merito, che la banca ha dichiarato che tale prospetto è stato inviato per *e-mail*, in data 30 maggio 2007, ad una serie di promotori della banca, tra cui anche quello assegnato alla ricorrente, fornendo copia di archivio di una *mail* trasmessa ai suddetti promotori dall’ufficio “Marketing” avente ad oggetto “Circ 019-2007 Sal. Oppenheim: emissione Certificate Protect Cash Collect Index”, che allega, tra gli altri, il documento definito “Protect Cash Collect Certificate Flyer Commerciale”; la banca ha quindi esplicitamente dichiarato che “il citato prospetto non risulta essere coerente con quello fornito nel ricorso” dalla ricorrente.

Prende inoltre atto il Collegio che la ricorrente ha trasmesso copia della lettera sottoscritta dal suo promotore finanziario ed inviata alla banca, nella quale viene dichiarato: che aveva fatto sottoscrivere il prodotto alla cliente “seguendo le indicazioni dell’allora vostro dipendente sig. F.R., che presentò il prodotto a me ed altri colleghi magnificandone le qualità e le garanzie”; (...) vi chiedo se è possibile trovare delle soluzioni che permettano alla signora (...) di poter recuperare se non totalmente anche in parte la perdita subita”.

Il Collegio rileva ancora che la ricorrente ha dichiarato che “a quanto risulta alla sottoscritta, non solo (il promotore) non collabora più con (la banca), ma anche il sig. R.F., indicato (dal promotore) come dipendente della banca, e coordinatore dei suoi promotori finanziari è stato licenziato (dalla banca) ed allo stesso è stata revocata l’iscrizione all’albo dei soggetti abilitati”.

Prende atto il Collegio che la banca, mentre ha confermato l’intervenuta risoluzione del rapporto con il promotore in data 4 luglio 2012, null’altro ha dichiarato sullo specifico argomento.

Stante quanto rilevato dalle risultanze istruttorie, il Collegio ritiene di poter giungere alla conclusione che la descrizione degli eventi rappresentata dalla ricorrente si prospetti rispondente alla realtà dei fatti: ritiene cioè plausibile quanto da lei affermato circa le assicurazioni ricevute sulla garanzia di restituzione del capitale, supportate dalla consegna del foglio pubblicitario nella versione da lei prodotta agli atti.

La probabile alterazione del testo di tale documento non può, quindi, risultare a danno della cliente, che ha fatto legittimo affidamento su quanto prospettato dal promotore.

Considerato che le informazioni fornite alla cliente si sono rivelate non corrette, inducendola in errore nella determinazione delle proprie scelte di investimento; considerato che l'intermediario è solidalmente responsabile dei danni arrecati dai propri promotori finanziari; il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a versare alla ricorrente, a titolo di risarcimento del danno subito, l'importo di €11.348,30, maggiorato degli interessi legali dalla data del disinvestimento alla data di esecuzione della presente decisione.

5.3.5. OPS su obbligazioni estere – Raggiungimento del quorum minimo – Attivazione delle CAC – Contributo della banca – Trattative con lo Stato estero – Mancanza di prove documentali – Assenza di efficacia probatoria

Non possono rivestire efficacia probatoria le affermazioni del cliente che, nell'ambito di un'operazione di OPS su obbligazioni estere, siano volte a sostenere sia presunte trattative avvenute tra la banca e lo stato estero per stabilire le condizioni della ristrutturazione del debito pubblico, sia il contributo fornito dalla banca finalizzato al raggiungimento dei quorum previsti per l'estensione automatica dell'accordo alla minoranza, qualora tali dichiarazioni non siano accompagnate da prove documentali a sostegno di quanto asserito (decisione del 16 ottobre 2013, ricorso n. 270/2013).

Chiede il ricorrente il rimborso del valore nominale del titolo obbligazionario “GR0124031650 scad. 19/07/2019”, pari ad €15.000,00, oltre alle cedole associate a detto titolo ed agli interessi maturati e maturandi calcolati al tasso medio annuo dei titoli di Stato a far data dal 20 marzo 2012, “previa distrazione delle somme accreditate a seguito della disposizione di vendita dei n. 23 *minibond* ottenuti in concambio in conseguenza dello *swap*”.

Precisa il ricorrente che la banca aveva inviato al suo indirizzo di posta elettronica i moduli di adesione all'offerta relativa ai bond “Grecia” presenti sul suo dossier titoli e che gli stessi erano “in bianco”, per cui era stata scaricata sulla clientela la “piena comprensione delle opzioni in essi contenuti, nonché la possibilità di errori nella compilazione degli stessi, stante anche il ristrettissimo margine temporale concesso (un solo giorno)”; sottolinea, poi, che la banca gli aveva applicato commissioni e spese per €197,57 per l'esecuzione della disposizione di vendita dei n. 23 *minibond* ricevuti in cambio.

Lamenta, infine, il ricorrente che il Governo Greco aveva raggiunto il *quorum* minimo per poter trasformare l'adesione allo *swap* in un'operazione obbligatoria per tutti gli obbligazionisti con “il colpevole e positivo concorso” della banca; ciò, aveva determinato l'applicazione delle cosiddette CAC.

Replica la banca che il ricorrente aveva acquistato il titolo obbligazionario in contestazione il 4 febbraio 2010, tramite il servizio di *trading on-line*; nel marzo 2012, la Repubblica Greca ha lanciato un'offerta di scambio e, essendo stata raggiunta una percentuale di adesione pari al 95,70%, il concambio predetto è diventato obbligatorio anche nei confronti degli obbligazionisti “non aderenti”.

Per quanto concerne la contestazione circa le commissioni, la banca precisa di aver applicato le spese contrattualmente previste; tuttavia, dichiara di aver proposto il ristoro forfettario di € 100,00.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, in data 21 dicembre 2007, ha sottoscritto il contratto per la prestazione dei servizi di investimento e, in pari data, ha compilato il questionario Mifid, risultando

un investitore con un profilo di rischio “Bilanciato”; il 9 febbraio 2010 ha acquistato, tramite il servizio di *home banking* e in regime di esecuzione di ordini, il titolo obbligazionario “Hellenic 6% 19 EU”, conferendo €15.052,32, per nominali €15.000,00.

Rileva il Collegio che, dalla documentazione inviata in copia dalla banca, risulta che il 1° marzo 2012 quest’ultima ha inviato al ricorrente un telegramma, invitandolo a recarsi “urgentemente presso l’agenzia di riferimento entro il 7 marzo per informazioni relative ad un’operazione di scambio sui titoli di debito greco (ellenico) detenuti nel suo portafoglio”; il 5 marzo 2012, la banca ha inviato un’e-mail al ricorrente, comunicando che “come da intese telefoniche, rimetto in allegato moduli dichiarazione relativi ai due bond Grecia presenti nel suo dossier titoli; (...) la prego di voler comunicare la sua decisione preferibilmente entro domani; (...) le trasmetto in allegato inoltre il link del sito dell’emittente, sul quale può reperire informazioni ufficiali sull’offerta: www.greekbonds.gr”. Il 5 marzo 2012 il ricorrente ha restituito, via e-mail, i due predetti format relativi all’OPS del governo greco, dichiarando di non voler aderire all’offerta, di “essere stato informato dell’esistenza dell’operazione di cui sopra e delle sue caratteristiche e di essersi autonomamente determinato ad effettuare la presente operazione, non essendo stato sollecitato in alcun modo dalla banca a tal fine”. Il 16 marzo 2012 la banca ha inviato un altro telegramma al ricorrente, invitandolo a recarsi “urgentemente presso l’agenzia di riferimento entro il 21 marzo 2012 per informazioni relative ad un’operazione di scambio sui titoli di debito greco (ellenico) detenuti nel suo portafoglio”; il giorno stesso la banca, con apposita e-mail, ha comunicato al ricorrente la proroga dell’OPS ed i nuovi termini dell’operazione (21 marzo 2012), indicando l’indirizzo del sito sul quale reperire la relativa informativa “che ad ogni buon conto si allega”. Il 30 marzo 2012 la banca, con un ulteriore telegramma, ha comunicato al ricorrente una nuova proroga dell’OPS, avente come termine ultimo il 3 aprile 2012; il 13 aprile 2012, sempre con telegramma, la banca ha comunicato la proroga dell’OPS fino al 19 aprile 2012.

Stante quanto sopra esposto, ad avviso del Collegio, non risultano irregolarità nel comportamento della banca, sia per quanto attiene al contenuto che alla tempistica dell’informativa fornita al ricorrente; conclude, pertanto, per l’inaccogliabilità di tale capo del ricorso.

Riscontra, poi, il Collegio che l’offerta in discorso ha raggiunto la percentuale di adesione del 95,70%, per cui la Grecia ha approvato l’attivazione delle clausole di azione collettiva (CAC) e, come previsto dal documento sull’offerta predisposto dall’emittente, si è effettuato, anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all’offerta, il concambio delle obbligazioni in loro possesso. Il 18 aprile 2012, sul deposito titoli del ricorrente, sono stati accreditati i nuovi titoli ellenici derivanti dall’operazione di scambio in discorso.

Riscontra, quindi, il Collegio che, malgrado la nota di non adesione sottoscritta dal ricorrente in data 6 marzo 2012, le obbligazioni intestate al ricorrente sono state sottoposte al concambio obbligatorio. Infatti, il 29 marzo 2012 la Repubblica Greca ha comunicato che era stato raggiunto il *quorum* minimo di adesioni per poter esercitare le CAC (clausole di azione collettiva), avvisando che sarebbero state attivate tali clausole, con la conseguenza che l’OPS in discorso si sarebbe estesa anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione.

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

Considerato, inoltre, che la banca è rimasta estranea all’introduzione ed all’attivazione delle CAC - limitandosi a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari di diritto estero assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli - il Collegio, visto che l’attività di depositaria svolta dalla banca

rientra nella competenza di altra giurisdizione alternativa, conclude per l'inammissibilità di tale capo del ricorso.

Per quanto concerne infine il capo del ricorso avente ad oggetto presunte trattative avvenute tra la banca ed il Governo Greco per stabilire le condizioni della ristrutturazione del debito pubblico, nonché il contributo fornito dalla banca volto al raggiungimento dei *quorum* previsti per l'estensione automatica dell'accordo alla minoranza, il Collegio rileva che il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale a sostegno di quanto dallo stesso sostenuto; del resto, dalla documentazione agli atti, non risulta che la banca abbia potuto, in qualche modo, partecipare al processo decisionale che ha condotto il Governo Greco a delineare le caratteristiche dell'OPS in discorso.

Di conseguenza, il Collegio, ritenendo le predette asserzioni del ricorrente destituite di fondamento, conclude per l'inaccoglibilità di tale capo del ricorso.

5.4. Prove documentali

5.4.1. *Richiesta di vendita dei diritti d'opzione – Mancata documentazione a comprova – Infondatezza del ricorso*

L'assenza di documentazione a comprova di quanto sostenuto dall'investitore – aver conferito alla banca l'ordine di vendere i diritti di opzione – unita alla dichiarazione della banca di non aver ricevuto alcuna istruzione in merito all'esercizio dei predetti diritti, comporta la declaratoria di inaccoglibilità del ricorso per carenza di elementi probatori a sostegno delle contestazioni avanzate dal cliente (decisione dell'11 luglio 2013, ricorso n. 224/2013).

Espone il ricorrente:

1. di essere titolare di n. 6.000 azioni della società "Fondiarria-SAI";
2. di aver ricevuto dalla banca, in data 21 luglio 2012, una lettera (datata 2 luglio 2012) nella quale si spiegava che la società emittente "era in procinto di un raggruppamento (la scelta era fino al 24 luglio 2012)";
3. che, recatosi nella filiale di riferimento della banca, "potendo usufruire dei diritti, [gli] è stato proposto l'acquisto per n. X azioni possedute (6.000) per un valore di € 15.000,00"; avendo rifiutato gli è stato proposto di vendere i diritti;
4. di aver "autorizzato l'impiegato dell'ufficio titoli" ad effettuare la vendita dei diritti;
5. che, a seguito della suddetta operazione di vendita, gli era stata accreditata la somma di € 14,46.

Avendo dei dubbi sulla correttezza dell'operazione in questione, chiede il ricorrente l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca, affermando:

- a. che il ricorrente, nel ricorso, si riferisce a due distinte vicende che hanno interessato la società emittente le azioni in questione, ossia l'operazione di raggruppamento dei titoli e quella di aumento di capitale;
- b. di aver informato il ricorrente dell'operazione di raggruppamento, con lettera datata 2 luglio 2012, e dell'aumento di capitale, con lettera del 16 luglio 2012;
- c. che il testo della lettera del 16 luglio 2012 era stato messo a disposizione del cliente "anche in apposita sezione del servizio di home banking di cui lo stesso usufruisce ed utilizza"

- d. che, con la comunicazione del 16 luglio 2012, il ricorrente era stato invitato a fornire istruzioni, entro il 24 luglio 2012, in merito all'esercizio o alla vendita dei diritti di opzione di cui era titolare e che, in mancanza delle predette indicazioni, l'intermediario avrebbe provveduto d'ufficio a vendere le opzioni "al prezzo di apertura dell'ultimo giorno valido per la loro negoziazione (25 luglio 2012)";
- e. che, "non risultando nel caso in esame, contrariamente a quanto asserito nella lettera di reclamo, che il cliente abbia impartito disposizioni per l'esercizio dei diritti di opzione in nessuna forma, scritta o verbale, presso l'agenzia di competenza, la banca alla scadenza del termine previsto ha correttamente provveduto alla vendita dei diritti di opzione non esercitati, accreditando il controvalore sul conto corrente del titolare in data 30 luglio 2012.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, preliminarmente osserva che il ricorso di cui è caso si presenta generico e poco chiaro per quanto riguarda le contestazioni formulate, carente di elementi probatori a sostegno delle stesse ed indeterminato per quanto attiene al contenuto della domanda rivolta all'Ombudsman-Giurì Bancario.

Ciò premesso, il Collegio rileva:

- che la banca, in data 18 luglio 2012, ha inviato al ricorrente una lettera con la quale lo informava dell'aumento di capitale disposto dalla società emittente;
- che la predetta lettera invitava il ricorrente a recarsi, entro il 24 luglio 2012, nell'agenzia di riferimento ed a fornire istruzioni in merito all'esercizio dei diritti di opzione o alla loro vendita, precisando che, in mancanza di indicazioni, la banca avrebbe provveduto d'ufficio a vendere i diritti, al prezzo di apertura dell'ultimo giorno di negoziazione;
- che, come riportato nel reclamo, il ricorrente, in data 21 luglio 2012, si era recato nell'agenzia dove sostiene di "aver firmato una delega per la vendita dei diritti";
- che il ricorrente non ha fornito la prova di aver sottoscritto la predetta delega e che la banca nega che il suddetto mandato sia mai stato conferito;
- che, in mancanza di istruzioni relativamente alle opzioni possedute, la banca ha provveduto, in data 25 luglio 2012, a vendere i diritti inoperti, al prezzo unitario di €0,241, accreditando il controvalore derivante da tale operazione, pari ad €14,46, sul conto corrente intestato al ricorrente.

Considerato quanto sopra, il Collegio non riscontra irregolarità nella condotta tenuta dalla banca in occasione dell'aumento di capitale dell'emittente, in quanto il ricorrente è stato tempestivamente informato dell'operazione in questione e non risulta abbia fornito alla banca istruzioni in merito alle opzioni possedute; dichiara, pertanto, il ricorso inaccoglibile.

5.4.2. Servizio di trading on-line - Blocco della piattaforma informatica – Impossibilità di vendere azioni – Assenza di prove documentali – Infondatezza del ricorso

L'affermazione del cliente di non aver potuto inserire un ordine di vendita di titoli azionari a causa del blocco del portale della banca – contraddetta dai controlli effettuati da quest'ultima dai quali non è risultato che l'investitore, nella giornata di interesse, abbia immesso ordini di vendita - non può avere alcun valore probatorio se non è sostenuta dall'esibizione di alcun elemento di prova (decisione dell'11 luglio 2013, ricorso n. 225/2013).

Esponde il ricorrente:

1. di essere titolare di 143.000 azioni ordinarie del Banco Popolare;
2. di aver tentato di immettere, in data 25 febbraio 2013, nel portale di *trading on-line* dell'intermediario convenuto l'ordine di vendita dei predetti titoli, al prezzo di €1,463;

3. che “la vendita è stata impedita a causa del blocco del sito [della banca]”;
4. di aver tentato di contattare il Servizio Clienti dell’intermediario per impartire l’ordine telefonicamente;
5. che il predetto tentativo è fallito in quanto “l’operatività telefonica era molto difficile e rallentata”;
6. che, nel momento in cui il portale della banca ha ripreso a funzionare regolarmente, il prezzo dei titoli era sceso a €1.412.

Lamentando di non essere riuscito ad eseguire l’operazione alle condizioni di prezzo desiderate a causa del disservizio verificatosi, chiede la somma di €7.293,00 - corrispondente alla differenza tra il prezzo di €1,463 al quale voleva vendere i titoli e quello di €1.412 corrente al momento del ripristino della funzionalità del portale, moltiplicato per il numero delle azioni possedute – ovvero, in alternativa, la somma di €209.209,00 - corrispondente a quanto avrebbe ricavato se i titoli fossero stati venduti al prezzo di €1,463 – ed il “ritiro” delle azioni da parte dell’intermediario.

Replica la banca, affermando:

- a. che, dalle verifiche effettuate, “per il giorno 25 febbraio 2013, non si rilevano disservizi tecnici in generale né tantomeno alla stregua di quelli dichiarati dal [ricorrente] che abbiano impedito la regolare operatività”;
- b. che, “da una analisi disposta dalla competente struttura, per i giorni 25 e 26 febbraio 2013 si registrano tempi di attesa nel Servizio Clienti che si attestano su livelli medi assolutamente performanti ed in totale contrapposizione a quanto dichiarato dal [ricorrente]”;
- c. che, tramite il Servizio Clienti è sempre garantita ai clienti la possibilità di impartire ordini di negoziazione;
- d. che “dai controlli effettuati sui contatti intercorsi tra [il ricorrente] ed il Servizio Clienti, sia il 25 febbraio che il 26 febbraio 2013, non si registrano telefonate dello stesso”.

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

- il ricorrente non ha fornito elementi di prova a sostegno delle contestazioni formulate nel ricorso;
- la banca ha documentato che, in data 25 febbraio 2013, alle ore 9.21, il ricorrente risulta aver effettuato un unico *log in* nel portale della banca, senza, tuttavia, immettere alcun ordine di vendita.

In conclusione il Collegio - rilevato che, sulla base della documentazione agli atti, non è stato possibile rinvenire elementi di prova a sostegno delle contestazioni mosse nel ricorso, anche in considerazione del fatto che nella data del 25 febbraio 2013 risulta documentato un unico *log in* effettuato dal ricorrente nel portale della banca, senza immissione di ordini, dichiara il ricorso inaccoglibile.

5.4.3. Trading on-line - Malfunzionamento della piattaforma informatica – Richiesta di risarcimento del cliente – Mancata documentazione a comprova del danno subito – Infondatezza della domanda

E’ da ritenersi priva di efficacia probatoria l’affermazione del cliente circa il presunto danno subito a seguito di rallentamenti della piattaforma di trading on-line, qualora non siano stati forniti elementi a comprova del fondamento della domanda di risarcimento formulata, bensì solo indicazioni generiche e laconiche circa la tipologia dei prodotti, le quantità e i prezzi originari (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 342/2013).

Esponde il ricorrente:

6. di non essere riuscito ad inserire nella piattaforma di trading on-line della banca, in data 13 settembre 2012, gli ordini di vendita delle opzioni sulle azioni “Fonsai”, quando i titoli erano quotati €1,034 (quotazione che gli avrebbe garantito un guadagno di circa il 15%), “in quanto il sistema era intasato e le telefonate non riuscivano ad essere filtrate”; successivamente le quotazioni del predetto strumento finanziari sono scese;
7. di aver tentato di vendere i suddetti titoli anche all’apertura dei mercati in data 14 settembre 2012 ma di non aver potuto portare a termine l’operazione sempre a causa del malfunzionamento del sistema informatico;
8. di aver tentato, nella stessa occasione e con il medesimo esito, di chiudere due posizioni in marginazione relative ai titoli “Unicredit” e “Credit Agricole”;
9. di aver provato, a partire dalle ore 8:50, a contattare telefonicamente il servizio assistenza della banca ma di essere riuscito a confrontarsi con un operatore solo verso le ore 9:50;
10. di aver impartito gli ordini di vendita delle opzioni e di aver disposto la chiusura delle posizioni in marginazione alle ore 10:05, eseguendo, tuttavia, le operazione a condizioni più svantaggiose rispetto a quelle registrate all’apertura dei mercati.

Ritenendo di aver subito un danno a causa del malfunzionamento della piattaforma di trading on-line della banca, chiede un “equo risarcimento quantificabile in €30.000,00”.

Replica la banca, affermando che:

- j. con riferimento ai fatti contestati dal ricorrente di cui al precedente punto 1., “non sono emersi tentativi di accesso [da parte del ricorrente] alla piattaforma Powerdesk2, Portafoglio o Monitor ordini dell’area riservata al cliente, o tentativi di inserimento ordini che non siano andati a buon fine”; “in data 13 settembre 2012 il cliente ha contattato telefonicamente il nostro servizio di Customer Care due volte, la prima alle ore 10:41:42, mettendosi in contatto con l’operatore alle ore 10:42:33 (meno di un minuto dopo), e la seconda alle ore 13:05:58, mettendosi in contatto con l’operatore alle ore 13:06:04 (sei secondi dopo); dal riascolto delle telefonate non sono emersi riferimenti, da parte del cliente, ai lamentati disservizi[...];”
- k. “in occasione della prima telefonata delle ore 10:42:33, [il ricorrente] ha richiesto il trasferimento alla linea dedicata all’inserimento degli ordini, tramite la quale ha impartito [alcune] disposizioni di vendita sulle opzioni Fondiaria-SAI in suo possesso, con strike 0,90 e scadenza settembre 2012”; “tali ordini, tuttavia, sono scaduti alla chiusura del mercato senza essere eseguiti in quanto il prezzo limite immesso dal cliente non è stato raggiunto”. “Dalle verifiche, pertanto, è emerso che il cliente non solo è riuscito a mettersi tempestivamente in contatto con il servizio di Customer Care ma ha anche disposto ordini di vendita su opzioni Fondiaria Sai in suo possesso”;
- l. con riferimento alle altre contestazioni del ricorrente, “dalle verifiche effettuate è emerso che in data 14 settembre 2012 si sono verificati dei rallentamenti sulla piattaforma di trading on-line” ma che non risultano tentativi di chiusura delle posizioni in marginazione sui titoli “Unicredit” e “Credit Agricole” nè di vendita delle opzioni “Fonsai” che non siano andati a buon fine a causa dei rallentamenti verificatisi sulla piattaforma di trading on-line;
- m. “alle ore 9:37 il [ricorrente] ha contattato telefonicamente il servizio di Customer Care per lamentare una difficoltosa operatività sul sito; dal riascolto della telefonata è emerso che il cliente ha dichiarato che avrebbe voluto chiudere la posizione sul titolo Credit Agricole al prezzo di €6,05 e la posizione sul titolo Unicredit al prezzo di €3,84 (prezzi verificatisi all’apertura della Borsa per entrambi i titoli, ma non coerenti con quelli scambiati sul mercato al momento della telefonata) ma di non esserci riuscito a causa di malfunzionamenti operativi dei sistemi [della banca]; nel corso della telefonata al cliente è stato più volte

offerta la possibilità di chiudere telefonicamente le due posizioni, ma il cliente non ha palesato alcuna volontà in tal senso; a partire dalle ore 9:58 [sono stati rilevati] alcuni generici tentativi di accesso all'area Portafoglio dell'area riservata al cliente, che non sono andati a buon fine a causa dei rallentamenti sopra descritti; [non si hanno] tuttavia evidenze di specifici tentativi di inserimento ordini che [il ricorrente] non sia riuscito a portare a termine”;

- n. risulta, invece, che, con riferimento alle posizioni in marginazione di cui sopra: alle ore 15:48:22, il cliente ha chiuso la posizione sul titolo Unicredit al prezzo medio di €3,802066 con un risultato positivo pari ad €784,46; alle ore 15:49:38 il cliente ha chiuso la posizione sul titolo Credit Agricole al prezzo medio di €5,9150 con un risultato positivo pari ad €1.356,00;
- o. con riferimento, invece, alle opzioni “Fondiarria-Sai”, “alle ore 10:06 circa il cliente ha immesso, tramite la piattaforma Powerdesk, tre ordini di vendita sulle opzioni con strike 0,90 e scadenza settembre 2012 che hanno trovato esecuzione alle ore 16:29 circa della medesima data, producendo un risultato positivo (€4.980,40 di profitto)”; alle ore 16:29 circa, il cliente ha impartito altre tre disposizioni di vendita su altre opzioni da lui detenute, successivamente eseguite con risultato positivo (€707,53 di profitto);
- p. “alla luce di quanto sopra esposto, dunque, emerge che dai malfunzionamenti operativi verificatisi in data 14 settembre 2012 non sono derivate perdite a carico del cliente”;
- q. “nel mese di gennaio 2013, in considerazione dell’insoddisfazione manifestata dal cliente in riferimento ai disagi tecnici occorsi e ad alcune limitazioni operative impostate dalla banca alla negoziazione di alcuni strumenti finanziari (otc americani e obbligazioni perpetual), la banca aveva riconosciuto al [ricorrente], a titolo di composizione amichevole, un bonus commissionale di €100,00 e l’applicazione di commissioni agevolate per la negoziazione di opzioni (pari ad €2,50 fisse). Tale proposta è stata accettata dal cliente in data 14 gennaio 2013”;
- r. in data 3 maggio 2013, il ricorrente ha estinto il deposito titoli presso la banca e ha trasferito il proprio dossier presso altro intermediario.

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

Ciò posto, il Collegio rileva che la banca ha ammesso che, in data 14 settembre 2012, si è verificato un malfunzionamento che ha determinato “rallentamenti” sulla piattaforma di *trading on-line* e che, nel mese di gennaio 2013, ha offerto al cliente un bonus commissionale di €100,00 e l’applicazione di commissioni agevolate per la negoziazione di opzioni, a titolo di “composizione amichevole”.

Rilevato, d’altro canto, che il ricorrente non ha fornito elementi a comprova del fondamento della domanda di risarcimento formulata (fornendo solo indicazioni generiche e laconiche circa la tipologia dei prodotti, le quantità, i prezzi originari); preso atto che la banca ha riconosciuto l’evento del malfunzionamento della piattaforma di *trading on line* (in relazione al quale ha spontaneamente offerto al ricorrente alcune agevolazioni); considerato che non risulta accertato alcun danno in dipendenza del lamentato evento, il Collegio ritiene il ricorso inaccoglibile.

5.4.4. OPS su obbligazioni estere – Presunto conflitto di interessi della banca – Dichiarazioni contrastanti delle parti – Assenza di prove documentali – Infondatezza della contestazione

Qualora la parte ricorrente affermi che la banca, nell'ambito di un'operazione di swap su obbligazioni della Grecia, versava in una situazione di conflitto di interessi, non esibendo alcuna prova documentale che avvalori tale dichiarazione, l'Ombudsman Giurì Bancario deve concludere per l'infondatezza di tale affermazione, avendo, tra l'altro, la banca dichiarato di aver operato in assenza di un conflitto di interessi in relazione alla predetta offerta di scambio e non risultando tale situazione smentita dalla documentazione esaminata in corso di istruttoria (decisione del 12 novembre 2013, ricorso n. 754/2013).

Esponde il ricorrente che il 10 febbraio 2011 aveva acquistato obbligazioni emesse dalla Repubblica Greca per un valore nominale di €38.000,00 e che il 12 marzo 2012 tali titoli erano stati scambiati con altri con scadenza da sei mesi a trent'anni; lamenta, in merito, che le "banche erano evidentemente incentivate all'adesione massiccia ed incondizionata allo *swap* dai prestiti illimitati erogati dalla BCE per la copertura delle enormi svalutazioni da ciò scaturite, prestiti che costituivano evidentemente il corrispettivo in favore degli istituti di credito per la loro rinuncia a gran parte dei loro crediti verso lo stato greco, stante il divieto in capo alla BCE previsto dalle norme statutarie di concedere aiuti diretti agli stati UE".

Precisa il ricorrente che "le banche, contribuendo al raggiungimento dei quorum previsti per l'estensione automatica dell'accordo alla minoranza dissenziente e astenuta, manifestarono in quell'occasione l'evidente volontà di danneggiare gli investitori retail al fine di trasferire i costi di detta ristrutturazione in capo ad altri per il perseguimento di ulteriori fini estranei al mandato nascente dal contratto di intermediazione finanziaria"; lamenta, inoltre, che la banca aveva agito in conflitto di interessi ed aveva omesso di informarlo di tale circostanza. In sintesi, pur non avendo espresso alcun consenso allo *swap* in discorso aveva subito una diminuzione patrimoniale pari a circa l'80% del valore di rimborso dei titoli da lui acquistati.

Atteso che la banca aveva "inopinatamente approvato l'inserimento nei contratti obbligazionari delle clausole retroattive c.d. CAC successivamente attivate dal governo greco ed aveva aderito all'accordo di ristrutturazione del debito pubblico greco attuando" un comportamento opportunistico in danno degli investitori retail, il ricorrente chiede il rimborso del valore nominale come previsto nelle condizioni originarie delle obbligazioni acquistate tramite la banca, pari ad € 38.000,00, oltre alle cedole associate ai titoli stessi (€4.180,00), per un totale di €42.180,00, oltre agli interessi legali e alla rivalutazione monetaria.

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

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

Precisa, infine, la banca che il ricorrente non aveva sottoscritto alcun modulo relativo all'adesione all'operazione di *swap*, per cui la banca stessa si era astenuta dall'esprimere un voto in nome e per conto del ricorrente medesimo.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, in data 10 febbraio 2011, ha acquistato, tramite il servizio di *trading on-line*, nominali €38.000,00 obbligazioni della Repubblica Ellenica ("Ellenic Republic 14 5,5%"), per un controvalore di €30.380,99, avvalendosi del servizio di "esecuzione di ordini" prestato dalla banca. Il 2 marzo 2012, la banca ha inviato, via *e-mail*, una comunicazione al ricorrente in merito allo *swap* sui titoli ellenici, mettendogli a disposizione la documentazione utile per conoscere i dettagli dell'iniziativa promossa a valere sui predetti titoli. Come concordemente dichiarato dalle parti, il ricorrente non ha fornito alcuna istruzione alla banca in merito alla volontà di aderire o meno alla predetta offerta di scambio. Il 23 marzo 2012, sempre con apposita comunicazione via *e-mail*, la banca ha informato il ricorrente che, essendo stato raggiunto il *quorum* del 91% del valore nominale dei titoli in circolazione, il Governo Greco aveva attivato le CAC; di conseguenza, lo *swap* era stato reso obbligatorio nei confronti di tutti i possessori di titoli emessi dalla Grecia; la data regolamento era stata fissata nel 12 marzo 2012.

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

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

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

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

Riscontra, infine, il Collegio - in merito alla censura sollevata dal ricorrente circa l'asserita approvazione da parte della banca delle clausole CAC - che l'offerta in discorso ha raggiunto la percentuale di adesione del 95,70%, per cui la Grecia ha approvato l'attivazione delle clausole di azione collettiva (CAC) e, come previsto dal documento sull'offerta predisposto dall'emittente, si è effettuato, anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all'offerta, il concambio delle obbligazioni in loro possesso. Il 12 marzo 2012, sul deposito titoli del ricorrente, sono stati accreditati i nuovi titoli ellenici derivanti dall'operazione di scambio in discorso.

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

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

delle CAC nell'ambito della legislazione italiana esula dalla competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario.

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

5.5. RegISTRAZIONI telefoniche

5.5.1. Vendita azioni – Consiglio della banca – Verbali di trascrizione delle conversazioni telefoniche tra banca e cliente – Smentita – Validità probatoria delle registrazioni

La dichiarazione del cliente di essere stato indotto a vendere con eccessivo anticipo le proprie azioni al fine di creare la liquidità necessaria per partecipare ad un'operazione di aumento di capitale non può ritenersi fondata qualora sia contraddetta dalle conversazioni telefoniche intercorse tra il cliente ed il call center della banca, dalle quali risulti che l'intermediario si è limitato a suggerire di non attendere l'approssimarsi della scadenza del termine utile per aderire all'aumento di capitale (decisione del 29 maggio 2013, ricorso n. 1071/2012)

Espone il ricorrente:

1. di essere "titolare di un conto Fineco e cliente APEX";
2. di aver acquistato sul mercato, in data 24 luglio 2012, i diritti di opzione per partecipare all'operazione di aumento di capitale promossa da Fondiaria-SAI;
3. che sul sito della banca era indicato, come ultimo giorno utile per aderire all'aumento di capitale, la data del 1° agosto 2012, ma che gli era stato consigliato "da operatori del *call-center* [della banca] di esercitare questa facoltà qualche giorno prima, per sicurezza e per non rischiare di arrivare tardi vista la complessità dell'operazione";
4. di aver provveduto, alla luce del predetto suggerimento, in data 23 e 24 luglio, a vendere azioni Unicredit in suo possesso al fine di predisporre la liquidità necessaria per aderire all'operazione di aumento di capitale;
5. che "in quei giorni purtroppo l'azione Unicredit ha avuto un grande apprezzamento sui mercati";

Lamenta il ricorrente:

- A. con riferimento alle azioni Unicredit, di non aver potuto "usufruire e beneficiare di tale recupero dal momento che ha dovuto vendere le azioni in anticipo per esercitare i diritti, come consigliato dal *call-center*, nonostante nel prospetto ci fosse scritto che il tempo a disposizione fosse fino al 1° agosto";
- B. che la banca gli aveva consegnato le azioni Fondiaria-SAI solo in data 2 agosto 2012 mentre "altre banche e altre sim hanno dato la possibilità ai loro clienti di avere le nuove azioni prima [della predetta data], con il risultato che questi fortunati hanno potuto vendere le azioni ad un prezzo superiore ad un euro mentre [egli] è stato costretto ad aspettare il 2 agosto quando purtroppo l'azione era già scesa sotto il prezzo dell'aumento di capitale";
- C. di aver venduto, in data 2 agosto 2012, una parte delle nuove azioni per acquistare opzioni *call* aventi come sottostanti le azioni Fondiaria-SAI, "ma di aver dovuto attendere diverse

ore per comprare alcuni dei predetti titoli, in quanto la banca aveva problemi di anagrafica”, e di essere riuscito a concludere l’operazione di acquisto solo qualche giorno più tardi, nonostante la banca avesse assicurato che il problema sarebbe stato risolto in un breve lasso di tempo;

- D. di aver constatato, in data 16 e 17 agosto 2012, che non era possibile vendere i suddetti titoli sul mercato.

Chiede il ricorrente la somma di € 95.000,00 a titolo di risarcimento del danno subito a causa della condotta tenuta dalla banca.

Replica la banca, affermando:

- a) di aver pubblicato sul proprio sito *web*, in data 6 luglio 2012, le indicazioni relative ai termini ed alle modalità di partecipazione all’operazione di aumento di capitale promossa da Fondiaria-SAI che prevedevano, quale termine ultimo per aderire all’aumento di capitale, la data del 1° agosto 2012;
- b) che il ricorrente ha contattato telefonicamente il servizio *Customer Care* della banca nelle giornate del 17, 18 e 23 luglio 2012, “chiedendo chiarimenti in merito al termine ultimo per l’adesione e delucidazioni sulla liquidità necessaria (in conto corrente) al momento della conferma dell’operazione per poterla portare a buon fine”;
- c) che “dal riascolto delle telefonate appena menzionate è emerso che gli operatori hanno più volte rinviato il cliente alla visualizzazione delle note presenti sul sito, sia per quanto concerne la data di scadenza sia per il saldo di conto corrente”;
- d) che, “in tali chiamate il servizio non ha fatto alcun riferimento alle modalità di approvvigionamento della liquidità necessaria” e che, pertanto, “risultano infondate le censure formulate dal ricorrente e correlate al mancato guadagno derivante dalla vendita delle azioni Unicredit”, operazioni, quest’ultime, disposte autonomamente [dal ricorrente], tramite la piattaforma di *trading-on-line*;
- e) che le azioni sottoscritte dal ricorrente (n. 232.092) a seguito dell’esercizio dei diritti di opzione precedentemente acquistati sono state rese disponibili nel portafoglio del cliente in data 2 agosto 2012, prima dell’inizio delle negoziazioni alle ore 9.00, “in ottemperanza a quanto previsto dal Prospetto Informativo della società emittente e così come descritto sul sito della banca”; ciò è confermato anche dal fatto che il ricorrente – nel medesimo giorno, nell’intervallo temporale compreso tra le ore 9.08.42 e le ore 9.10.49 – ha impartito alcuni ordini di vendita dei predetti titoli;
- f) che il ricorrente, in data 2 agosto 2012, ha segnalato l’impossibilità di immettere alcuni ordini di acquisto delle opzioni *call* sul titolo Fondiaria-SAI “FSA210,90” e “FSA210,85” e che, dai controlli effettuati, tale limitazione è stata generata da un “problema nell’anagrafica dei titoli”, risolto dalle strutture di competenza nella medesima giornata, per quanto riguarda lo strumento “FSA210,90”, ed in data 6 agosto 2012, per quanto riguarda lo strumento “FSA210,85”;
- g) di aver rimborsato al cliente la somma di € 80,00 (accreditandola con data valuta 3 agosto 2012) corrispondente alla perdita da lui subita per non aver potuto effettuare, a causa del predetto disservizio, l’acquisto dello strumento finanziario “FSA210,90”, alle condizioni di prezzo più favorevoli, nonché di avergli offerto “una giornata di commissioni gratuite a sua scelta”;
- h) che il ricorrente ha accettato ed ha individuato nel 14 dicembre 2012 la data in cui beneficiare della predetta offerta; di conseguenza la banca ha accreditato sul conto corrente del ricorrente la somma di € 4.554,35 (data valuta 17 dicembre 2012) a titolo di rimborso delle commissioni generate a seguito dell’operatività posta in essere nella data in questione;

- i) che, “relativamente alla mancata possibilità di vendere le predette opzioni *call* nelle giornate del 16 e 17 agosto 2012, non sono emersi tentativi, impartiti dal ricorrente e non andati a buon fine [...]”.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, ritiene priva di fondamento la contestazione del ricorrente che ritiene la banca responsabile del mancato guadagno patito per essere stato indotto a vendere, con eccessivo anticipo, le azioni Unicredit al fine di creare la liquidità necessaria per partecipare all’operazione di aumento di capitale di Fondiaria-SAI; dall’analisi, infatti, dalle conversazioni telefoniche tra il cliente ed il *call center* della banca del 23 luglio 2012, risulta che l’intermediario si sia esclusivamente limitato a suggerire al ricorrente di non attendere l’approssimarsi della scadenza del termine utile per aderire all’aumento di capitale (ore 12.00 del 1° agosto 2012), e che non abbia fatto alcun riferimento all’operazione di vendita dei titoli Unicredit né suggerito al ricorrente di provvedere ad eseguire la predetta compravendita.

Priva di fondamento appare anche la contestazione relativa al ritardo con cui l’intermediario avrebbe consegnato al ricorrente le azioni Fondiaria-SAI a seguito dell’adesione all’aumento di capitale; rileva, infatti, il Collegio che la Nota Informativa relativa all’operazione sul punto in questione recita: “Le azioni sottoscritte entro la fine dell’Offerta in Borsa saranno accreditate sui conti degli intermediari aderenti al sistema di gestione accentrata gestito da Monte Titoli al termine della giornata contabile dell’ultimo giorno di esercizio dei Diritti di opzione e saranno pertanto disponibili dal giorno di liquidazione successivo”. Considerato che l’ultimo giorno utile per esercitare i diritti di opzione da parte della clientela era il 1° agosto 2012 e che le azioni sono state consegnate al ricorrente in data 2 agosto 2012, prima dell’apertura dei mercati, il Collegio non riscontra alcuna irregolarità nella condotta tenuta dalla banca nella vicenda in esame.

Per quanto riguarda la doglianza del ricorrente relativa al disservizio verificatosi in occasione dell’acquisto delle opzioni *call* “FSA210,90” e “FSA210,85”, il Collegio prende atto che la banca ha riconosciuto che la temporanea impossibilità di immettere gli ordini in questione è stata determinata da un problema nell’anagrafica dei titoli; la banca, inoltre, ha provveduto a rimborsare il ricorrente della perdita subita a causa del predetto inconveniente, offrendogli, a titolo di ulteriore risarcimento, la possibilità di operare per un giorno senza pagare commissioni. Il Collegio - prendendo atto che il ricorrente ha accettato l’offerta della banca e ha individuato nel giorno 14 dicembre 2012 la data prescelta e che la banca ha provveduto a rifondere allo stesso l’ammontare delle commissioni pagate in tale giornata (pari ad €4.554,35) – ritiene che il danno subito dal ricorrente abbia ricevuto una congrua riparazione da parte della banca.

Con riferimento, infine, alla lamentela circa la riscontrata impossibilità di vendere le suddette opzioni nei giorni del 16 e 17 agosto 2012, il Collegio osserva che il ricorrente non ha fornito alcuna prova del fatto che egli, in tali date, abbia tentato di effettuare le predette operazioni e che queste non siano andate a buon fine e che la banca, effettuate le dovute verifiche tecniche, ha confermato “l’assenza di tentativi di vendita”.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inaccoglibile.

5.6. Argomenti di prova

5.6.1. *Aumento del capitale sociale – Impossibilità di esercizio dei diritti d'opzione – Presunto errore della banca – Assenza di prove documentali – Rimborso al cliente prima del reclamo – Irrilevanza ai fini probatori*

In assenza di prove documentali, il rimborso effettuato dalla banca nei confronti del cliente prima del reclamo – avente ad oggetto il presunto errore dell'intermediario in occasione di un'operazione di aumento del capitale sociale riguardante la società emittente le azioni detenute dal ricorrente - non può essere considerato rilevante ai fini dell'accoglimento del ricorso, potendo tale comportamento effettivamente essere ricondotto alla volontà dell'intermediario di tutelare il rapporto commerciale con il cliente stesso (decisione del 25 settembre 2013, ricorso n. 261/2013).

Espono il Sig. (...), cointestatario, con la moglie (...), di un deposito titoli presso la banca:

6. che la moglie era titolare, nel mese di febbraio 2012, di n. 2.600 azioni della “Investimento e Sviluppo S.p.A.”;
7. di aver contattato telefonicamente, in data 7 marzo 2012, il responsabile dell'ufficio titoli dell'agenzia di riferimento della banca, al fine di aderire all'operazione di aumento di capitale promossa dalla società emittente;
8. che, in tale occasione, il funzionario della banca gli riferiva che i 2.600 diritti di opzione, di cui la moglie era titolare, non risultavano nel deposito, “ipotizzando che fossero stati erroneamente venduti [...]”;
9. che la banca, per rimediare all'errore compiuto, aveva acquistato “d'ufficio” n. 23.600 azioni della società, “col successivo accredito della differenza tra il prezzo pagato al mercato e quello di €0,0789 stabilito per l'operazione di aumento di capitale”;
10. di aver ricevuto, qualche mese dopo, il rendiconto periodico con l'indicazione dei conteggi relativi all'imposta di *capital gain* e di essersi reso conto che “la mancata partecipazione all'aumento di capitale aveva trasformato la perdita, da virtuale ad effettiva, di €11.640,24 e generato un prezzo di carico di €0,183193 invece che €0,6119”.

Lamentando la condotta tenuta dalla banca nella vicenda in questione, chiede che la banca risarcisca la moglie della perdita subita, pari ad €11.640,24, ovvero ripristini il prezzo di carico di €0,6119.

Replica la banca, affermando:

- g. di aver inviato ai clienti, in data 28 febbraio 2012, la comunicazione informativa relativa all'operazione di aumento di capitale promossa dalla società “Investimenti e Sviluppo S.p.A.”;
- h. che tale informativa prevedeva che i titolari dei diritti di opzione sulle azioni in questione dovessero, entro la data dell'8 marzo 2012, impartire alla banca istruzioni in merito all'adesione all'aumento di capitale o alla vendita dei diritti e che, in caso contrario, l'intermediario avrebbe provveduto d'ufficio alla vendita entro il 9 marzo 2012, ultimo giorno di negoziazione degli stessi;
- i. che, in data 7 marzo 2012, i diritti di opzione erano nella piena disponibilità dei ricorrenti;
- j. che nessuna istruzione riguardo le opzioni era stata impartita dai ricorrenti e che, di conseguenza, la banca aveva provveduto a vendere i diritti in data 9 marzo 2012, per un controvalore complessivo pari ad €438,64, accreditato con valuta 14 marzo 2012;
- k. che, in data 20 marzo 2013, il ricorrente ha impartito l'ordine, regolarmente sottoscritto, di acquistare n. 23.600 azioni dell'emittente in questione, “ad un prezzo unitario pari ad €

0,0789 che, risultando peggiorativo rispetto al prezzo dell'operazione di capitale, ha determinato un rimborso a favore dei clienti di €407,94, accreditato in data 12 aprile 2012 [...]; tale rimborso ha avuto carattere commerciale ed è stato effettuato a meri fini di tutela dei rapporti in essere con la cliente”;

1. che “l'importo di € 11.640,24 è relativo alla minusvalenza generatasi a seguito della compravendita dei citati diritti che, per natura della stessa, non può considerarsi il riconoscimento di un danno in quanto rappresenta, piuttosto, la misura della rinuncia da parte del fisco ad eventuali successive imposte per plusvalenze realizzate dallo stesso contribuente”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che esiste un'evidente divergenza tra il resoconto sullo svolgimento dei fatti, accaduti in data 7 marzo 2012, effettuato dal ricorrente in sede di ricorso rispetto a quello descritto dall'intermediario nella replica (il primo sostiene, infatti, di non aver potuto aderire all'aumento di capitale, esercitando i propri diritti di opzione, a causa di un errore compiuto dalla banca mentre l'intermediario afferma che le opzioni, nella data in questione, erano nella piena disponibilità del cliente, il quale, però, non ha fornito istruzioni riguardo l'operazione promossa dall'emittente).

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva che l'Ombudsman-Giurì Bancario giudica esclusivamente sulla base della documentazione prodotta dalle parti e, a tal riguardo, rileva che il ricorrente non ha fornito prove a sostegno della contestazione relativa alla presunta condotta irregolare tenuta dall'intermediario.

Il Collegio, inoltre, rileva che l'acquisto delle azioni in data 20 marzo 2012 è stato disposto dal ricorrente sottoscrivendo il relativo modulo d'ordine (allegato agli atti del procedimento); non risulta, quindi, al contrario di quanto affermato dal ricorrente, che la suddetta compravendita sia stata eseguita “d'ufficio” dalla banca, per rimediare al presunto errore in occasione dell'aumento di capitale né appare rilevante, ai fini dell'accoglimento della domanda, la circostanza che la banca abbia rimborsato al ricorrente la differenza tra quanto questi avrebbe versato per sottoscrivere le azioni in occasione dell'aumento di capitale e quanto pagato per acquistare le azioni sul mercato, posto che tale comportamento può essere effettivamente ricondotto alla volontà dell'intermediario di tutelare il rapporto commerciale con il cliente.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inaccoglibile.

5.6.2. Comportamento della banca in sede processuale – Mancato riscontro a richieste della Segreteria Tecnica – Valutazione a fini probatori

Anche il comportamento processuale delle parti (nella fattispecie, il mancato riscontro della banca alla richiesta di fornire delucidazioni circa la risoluzione del rapporto con il proprio promotore finanziario) può costituire argomento di prova ed essere utilizzato come elemento di valutazione di risultanze agli atti (decisione dell'11 settembre 2013, ricorso n. 374/2013).

Esponde la ricorrente che, a seguito della proposta del promotore finanziario della banca, aveva sottoscritto il prodotto finanziario “Sal. Oppenheim Cash Collect Certificate su DJ Euro SOTXX50” con scadenza 20 luglio 2012, per un importo pari ad €25.000,00; precisa di avere una propensione al rischio “praticamente nulla” e che il predetto promotore le aveva garantito che il citato prodotto era assolutamente sicuro “dal punto di vista del recupero integrale della somma investita”.

Sottolinea la ricorrente che le era stato fornito un depliant illustrativo sul quale era presente la seguente dicitura: “a scadenza, non un centesimo del capitale investito risulta a rischio, godendo

l'investitore di una protezione del 100% del capitale investito in sede di emissione"; in realtà, al termine dell'investimento, aveva ricevuto solo € 13.651,70. Attesa la perdita subita, chiede il rimborso di €11.348,30.

Precisa, infine, la ricorrente che il citato promotore "ancora oggi (...) sosteneva che il prodotto gli era stato illustrato dai responsabili di (...) Sim come prodotto con garanzia di rimborso del 100% del capitale investito, tanto è vero che aveva formalizzato una lettera a (...) Banca, asserendo che il suo comportamento era corrispondente alle indicazioni fornite dal dipendente di (...) Banca".

Replica la banca che l'investimento in contestazione era in linea con il profilo finanziario della ricorrente; precisa che tutta la documentazione informativa era stata correttamente consegnata al momento del perfezionamento del contratto.

Sottolinea, infine, la banca che il prospetto inviato in copia dalla ricorrente non era coerente con quello fornito dalla banca stessa ai propri promotori finanziari, tra i quali rientrava anche quello assegnato alla ricorrente.

Rileva, innanzi tutto, il Collegio che il 27 giugno 2007 la ricorrente ha sottoscritto la scheda di adesione al prodotto finanziario "Sal. Oppenheim – Protect Cash Collect Index Certificate", conferendo €25.000,00; in pari data, ha compilato la scheda finanziaria, dichiarando di avere una propensione al rischio ed una esperienza in materia di strumenti finanziari "alta".

Riscontra, poi, il Collegio che la ricorrente, sul modulo di adesione, ha dichiarato di aver ricevuto copia della "Nota di sintesi" e delle "Condizioni Definitive" e di aver preso visione delle informazioni relative ai rischi connessi all'investimento; tra i rischi indicati nella "Nota di Sintesi", vi è quello relativo al "rischio di perdita totale: (...) il rimborso dei certificati alle condizioni di rimborso più favorevoli possibili per l'investitore e/o il rimborso di una determinata somma non è altresì garantito; (...) l'investitore potrebbe addirittura subire la perdita totale del capitale investito".

Rileva il Collegio che la ricorrente ha inviato copia del *depliant* illustrativo che asserisce essergli stato consegnato dal promotore finanziario; nella sezione "Principali vantaggi", è presente la seguente indicazione: "una protezione aggiuntiva: inoltre, a scadenza, non un centesimo del capitale investito risulta a rischio, godendo l'investitore di una protezione del 100% del capitale investito in sede di emissione"; ha inoltre dichiarato di aver ricevuto il documento dal promotore della banca e di non averne mai ricevuto l'originale, bensì solo la copia fotostatica.

La banca ha invece inviato copia dello stesso documento che, nella medesima sezione, riporta la seguente dicitura: "una protezione aggiuntiva: rimborso di 1.000 euro per certificato se l'indice non viola la soglia del 60% del livello di emissione durante la vita del certificato". Riscontra, in merito, che la banca ha dichiarato che tale prospetto è stato inviato per *e-mail*, in data 30 maggio 2007, ad una serie di promotori della banca, tra cui anche quello assegnato alla ricorrente, fornendo copia di archivio di una *mail* trasmessa ai suddetti promotori dall'ufficio "Marketing" avente ad oggetto "Circ 019-2007 Sal. Oppenheim: emissione Certificate Protect Cash Collect Index", che allega, tra gli altri, il documento definito "Protect Cash Collect Certificate Flyer Commerciale"; la banca ha quindi esplicitamente dichiarato che "il citato prospetto non risulta essere coerente con quello fornito nel ricorso" dalla ricorrente.

Prende inoltre atto il Collegio che la ricorrente ha trasmesso copia della lettera sottoscritta dal suo promotore finanziario ed inviata alla banca, nella quale viene dichiarato: che aveva fatto sottoscrivere il prodotto alla cliente "seguendo le indicazioni dell'allora vostro dipendente sig. F.R., che presentò il prodotto a me ed altri colleghi magnificandone le qualità e le garanzie"; (...) vi chiedo se è possibile trovare delle soluzioni che permettano alla signora Bianco di poter recuperare se non totalmente anche in parte la perdita subita".

Il Collegio rileva ancora che la ricorrente ha dichiarato che "a quanto risulta alla sottoscritta, non solo (il promotore) non collabora più con (la banca), ma anche il sig. R.F., indicato (dal

promotore) come dipendente della banca, e coordinatore dei suoi promotori finanziari è stato licenziato (dalla banca) ed allo stesso è stata revocata l'iscrizione all'albo dei soggetti abilitati".

Prende atto il Collegio che la banca, mentre ha confermato l'intervenuta risoluzione del rapporto con il promotore in data 4 luglio 2012, null'altro ha dichiarato sullo specifico argomento.

Stante quanto rilevato dalle risultanze istruttorie, il Collegio ritiene di poter giungere alla conclusione che la descrizione degli eventi rappresentata dalla ricorrente si prospetti rispondente alla realtà dei fatti: ritiene cioè plausibile quanto da lei affermato circa le assicurazioni ricevute sulla garanzia di restituzione del capitale, supportate dalla consegna del foglio pubblicitario nella versione da lei prodotta agli atti.

La probabile alterazione del testo di tale documento non può, quindi, risultare a danno della cliente, che ha fatto legittimo affidamento su quanto prospettato dal promotore.

Considerato che le informazioni fornite alla cliente si sono rivelate non corrette, inducendola in errore nella determinazione delle proprie scelte di investimento; considerato che l'intermediario è solidalmente responsabile dei danni arrecati dai propri promotori finanziari; il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a versare alla ricorrente, a titolo di risarcimento del danno subito, l'importo di €11.348,30, maggiorato degli interessi legali dalla data del disinvestimento alla data di esecuzione della presente decisione.

5.6.3. Sottoscrizione di fondi comuni d'investimento – Sollecitazione della banca – Dichiarazioni divergenti delle parti – Mancanza di chiarimenti da parte della banca – Presunzione di prestazione del servizio di consulenza

Qualora i ricorrenti sostengano di aver sottoscritto le quote di un fondo comune di investimento dietro consiglio dell'intermediario mentre, nella replica al ricorso trasmessa dalla banca, quest'ultima - dopo aver affermato di essersi legittimamente affidata alle informazioni rese dai clienti "per poter effettuare una corretta valutazione di adeguatezza" ed aver fatto riferimento esplicito al "servizio di consulenza" - sostenga che la scelta del prodotto su cui investire è stata effettuata in piena autonomia dagli stessi clienti - lasciando, così, intendere di non aver erogato alcun servizio di consulenza agli investitori - è ragionevole presumere che l'investimento in questione sia stato effettuato in regime di consulenza, tanto più che la banca, sollecitata dalla Segreteria Tecnica, non ha fornito documentazione utile a chiarire la predetta incongruenza (decisione del 26 novembre 2013, ricorso n. 590/2013).

Riferiscono i ricorrenti che la Sig.ra (...) aveva sottoscritto, su consiglio della banca, nel mese di febbraio 2012, quote del fondo "BGF World Mining C2 Eur", disinvestendo, per l'occasione, le quote del fondo "BGF New Energy Fund".

Con riferimento all'investimento in questione, contestano i ricorrenti l'affermazione della banca secondo cui "in data 1° febbraio 2012 è avvenuta la raccolta del questionario MIFID con una propensione al rischio diversa e maggiore di quella del primo questionario raccolto in data 18 marzo 2008".

Chiedono i ricorrenti di "visionare, se esistente, l'originale del questionario MIFID dalla [banca] datato 1° febbraio 2012 e di riceverne copia" ovvero, "se tale questionario risulta non presente, non debitamente compilato (a titolo di esempio non esaustivo con la firma di tutti i soggetti) o non in linea con la propensione al rischio espressa nel questionario del 18 marzo 2008, di restituire l'importo corrisposto all'atto della sottoscrizione [delle quote del fondo BGF World

Mining C2 Eur], maggiorato degli interessi legali dalla data di sottoscrizione a quella dell'effettivo pagamento”.

Replica la banca, affermando che:

- i. “già nel 2006 la [ricorrente] aveva espressamente richiesto [...] di sottoscrivere il fondo BGF New Energy E USD (iniziando un piano di accumulo di € 200,00 mensili). Tale investimento non risulta essere mai stato oggetto di critica formale da parte degli odierni ricorrenti”;
- j. “la [ricorrente], successivamente al termine del piano di accumulo (18 luglio 2011), aveva manifestato la volontà di investire nuovamente sullo stesso fondo; tuttavia, pur confermando l'investimento nel comparto azionario, decideva infine di convertire le quote già accumulate nel diverso fondo BGF World Mining Euro, e tanto al fine di poter quantomeno ovviare al maggior rischio dovuto al cambio, essendo il precedente investimento BGF New Energy E USD espresso in dollari”;
- k. “la OICR Black Rock [che gestisce entrambi i predetti fondi] attribuisce ai due titoli analogo profilo di rischio e rendimento, e che l'investimento era dunque adeguato al profilo di rischio della cliente, la quale [...] già da alcuni anni operava in un analogo comparto azionario”;
- l. “come previsto dal Contratto disciplinante i servizi di deposito strumenti finanziari custodia ed amministrazione, collocamento, negoziazione per conto proprio, esecuzione di ordini per conto dei clienti, ricezione e trasmissione ordini e consulenza (sezione I, art. 5), il cliente prende atto che la banca fa legittimo affidamento sulle informazioni da lui rese per poter effettuare una corretta valutazione di adeguatezza, ed è pertanto onere del cliente stesso informare la banca di ogni variazione delle stesse”;
- m. “immediatamente dopo la sottoscrizione del reinvestimento, la [ricorrente] riceveva una lettera di conferma dell'operazione [...] alla quale non faceva seguito alcuna contestazione, a conferma della circostanza che la [ricorrente] era ben consapevole dell'investimento volontariamente effettuato”;
- n. “di seguito, perveniva presso il domicilio dei ricorrenti l'estratto conto titoli al 30 giugno 2012, il quale riportava il questionario raccolto il 1° febbraio 2012 (ora sconosciuto): di nuovo, non veniva mossa alcuna obiezione”;
- o. “peraltro, risulta che i ricorrenti si recassero spesso presso la filiale [...] informandosi sull'andamento del fondo, e che in tali occasioni, ancora nessuna contestazione venisse presentata, anche solo verbalmente, [...] circa la regolarità dell'investimento”;
- p. “solo verso la fine del mese di febbraio 2013, e dunque dopo più di un anno dalla sottoscrizione del reinvestimento, i clienti, evidentemente avvedendosi della circostanza che il titolo era in perdita, presentavano formale reclamo [...]”, al quale l'intermediario replicava con lettere del 3 giugno 2013 e 11 luglio 2013.

Conclude la banca, aggiungendo che il “Contratto disciplinante i servizi di deposito strumenti finanziari custodia ed amministrazione, collocamento, negoziazione per conto proprio, esecuzione di ordini per conto dei clienti, ricezione e trasmissione ordini e consulenza prevede, all'art. 14, della sezione II (Norme che regolano il servizio di collocamento prodotti e servizi di investimento) che «Il cliente è consapevole che le operazioni relative ai prodotti vengono concluse sulla base di una sua autonoma valutazione e non in forza di una raccomandazione personalizzata della banca o presentata come adatta al cliente o basata sulle caratteristiche del cliente medesimo» e che «nell'esecuzione delle operazioni la banca si attiene alle istruzioni impartite dal cliente, senza alcuna discrezionalità nella scelta dell'oggetto e della tipologia degli investimenti» [...]” ed al successivo art. 16 della medesima sezione che “il cliente, essendo consapevole che ogni operazione è compiuta a sue spese e a suo rischio, si dichiara pienamente informato [...] dei rischi e delle utilità

connesse alle operazioni che effettuerà e prende atto che l'attività di cui al contratto non comporta, in ogni caso, alcuna garanzia per il cliente stesso, di mantenere invariato o di incrementare il valore degli investimenti effettuati".

In fase di istruttoria, la Segreteria Tecnica ha richiesto alla banca, in data 8 ottobre 2013, copia dell'originale del questionario MIFID compilato in data 1° febbraio 2012, nonché documentazione attestante la valutazione di adeguatezza dell'investimento in questione rispetto alle caratteristiche dei ricorrenti; a tal riguardo rileva che la banca, in data 17 ottobre 2013, ha comunicato di non aver rinvenuto la documentazione richiesta.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva:

- che i ricorrenti hanno stipulato con la banca, in data 18 marzo 2008, un contratto quadro per la prestazione dei servizi di investimento che contempla anche l'erogazione da parte dell'intermediario del servizio di consulenza;
- che i ricorrenti, alla domanda "Qual è il rischio che è disposto ad assumersi per raggiungere i suoi obiettivi di investimento", presente sul questionario MIFID compilato e sottoscritto in data 18 marzo 2008, hanno risposto "Rischio basso, desidero rivalutare il mio capitale in maniera limitata ma stabile";
- che, nella scheda informativa relativa al fondo "BGF World Mining Euro", il profilo di rischio dell'investimento è indicato, in una scala che va da 1 a 7, con il numero 7.

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva che i ricorrenti sostengono che la sottoscrizione delle quote del fondo "BGF World Mining Euro" è stata consigliata loro dalla banca mentre, nella replica al ricorso trasmessa dalla banca, si rinvengono affermazioni contraddittorie: da una parte, infatti, l'intermediario, in relazione al legittimo affidamento che la banca fa sulle informazioni rese dalla clientela "per poter effettuare una corretta valutazione di adeguatezza", fa riferimento, citandolo, all'art. 5 del contratto quadro, rubricato "servizio di consulenza", dall'altra sostiene che la scelta del prodotto su cui investire è stata effettuata in piena autonomia dagli stessi, lasciando, così, intendere di non aver erogato, nella vicenda in esame, alcun servizio di consulenza ai clienti.

A tal riguardo – considerato, anche, che la banca, sollecitata dalla Segreteria Tecnica, non ha fornito documentazione utile a chiarire la predetta incongruenza - il Collegio ritiene che l'investimento in questione sia stato effettuato in regime di consulenza.

Ciò posto, in mancanza di documentazione a comprova che i ricorrenti abbiano compilato e sottoscritto, successivamente al 18 marzo 2008, un nuovo questionario MIFID, modificando così le indicazioni fornite alla banca circa i loro obiettivi di investimento e la loro propensione al rischio, il Collegio è chiamato a verificare l'adeguatezza dell'investimento in questione con riferimento al questionario sottoscritto in data 18 marzo 2008; considerato che la propensione al rischio dei ricorrenti, come emerge dal predetto questionario, risulta essere "bassa" mentre la rischiosità dell'investimento in questione risulta essere elevata, il Collegio ritiene il prodotto finanziario di cui è caso inadeguato al profilo di risparmiatore della ricorrente che ha effettuato l'investimento.

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene invalida l'operazione di sottoscrizione delle quote del fondo "BGF World Mining Euro" effettuata dalla ricorrente nel mese di febbraio 2012 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 a comprova – a rimborsare ai ricorrenti, previa consegna da parte di quest'ultimi delle quote in questione, la somma impiegata per l'effettuazione dell'investimento, maggiorata degli interessi legali maturati a partire dalla data di sottoscrizione delle quote fino a quella dell'effettivo pagamento.

6. QUESTIONI DI PROCEDURA

6.1. Pendenza di processo o di mediazione

6.1.1. *Successione – Rapporti finanziari – Contestazione dell’erede – Pendenza causa civile – Inammissibilità del ricorso*

Deve essere dichiarato inammissibile il ricorso che verta su una questione che è stata già portata all’esame dell’Autorità giudiziaria (nel caso di specie, l’erede ha contestato la condotta della banca in relazione alla gestione di rapporti bancari e finanziari del de cuius, avendo, tuttavia, già sottoposto la stessa materia del contendere – come risulta dalla documentazione prodotta - all’esame dell’Autorità giudiziaria ordinaria) (decisione del 24 luglio 2013, ricorso n. 531/2013).

Lamenta il ricorrente la condotta tenuta dalle banche convenute in occasione della dipartita del padre, titolare di rapporti bancari e finanziari con le stesse; chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giurì bancario a tutela delle proprie ragioni.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta, rileva che la questione sottoposta all’Ombudsman-Giurì Bancario è già stata portata dal ricorrente all’esame dell’Autorità giudiziaria; ai sensi dell’art. 7, comma 1, lett. b), del Regolamento, dichiara pertanto il ricorso inammissibile.

6.1.2. *Sottoscrizione di prodotto finanziario – Intervento del promotore finanziario – Pendenza processo civile e penale contro il promotore – Inammissibilità della domanda di risarcimento*

Atteso che la valutazione circa la sussistenza del vincolo di solidarietà, ai fini risarcitori, dell’intermediario rispetto agli illeciti compiuti dai suoi promotori finanziari implica necessariamente l’accertamento della responsabilità di questi ultimi per i fatti ad essi imputati, deve essere dichiarata inammissibile la domanda volta ad ottenere il risarcimento del danno subito a causa del comportamento del promotore finanziario della banca qualora la responsabilità di quest’ultimo sia, in pendenza di ricorso presso l’Ombudsman, oggetto di accertamento da parte della Magistratura, sia penale che civile (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 547/2013).

Esponde la ricorrente:

1. di essere stata contattata, “alcuni anni fa”, da una promotrice finanziaria della (...) Sim S.p.A. (adesso ... Bank) attraverso la quale aveva sottoscritto alcuni prodotti finanziari collocati dall’intermediario;
2. di essere stata consigliata, nell’anno 2008, ad investire in “un nuovo progetto di investimento denominato «Progetto Fondo Minerva» nel quale sarebbero state coinvolte sia la società (...) Sim S.p.A., nel frattempo assorbita dalla (...) Bank, sia la Banca (...)”;
3. che “l’operazione oltre che dalla [promotrice] era gestita dal compagno di quest’ultima, anche egli qualificatosi come promotore di (...) Sim”;
4. di aver accettato la suddetta proposta e di aver consegnato a tal fine alla promotrice, in più riprese a partire dall’anno 2008 fino all’anno 2011, la somma complessiva di €325.000,00;
5. di aver richiesto alla promotrice, alla scadenza del fondo nel mese di giugno 2011, la restituzione della somma impiegata nel predetto investimento;

6. che la promotrice “si rifiutò di corrispondere alcunchè adducendo motivi inconsistenti”;
7. di aver appreso in seguito che né la (...) Bank nè la Banca (...) avevano mai emesso un prodotto denominato “Progetto Fondo Minerva”;
8. di avere, quindi, denunciato entrambi i promotori finanziari alla Procura della Repubblica di Milano la quale “ha disposto la citazione diretta a giudizio, per l’udienza dell’11 dicembre 2012 imputando loro i reati previsti e puniti dagli artt. 81, 110, 640, 61 e 11 del c.p.”;
9. di avere, nel contempo, “chiesto e ottenuto dal Tribunale di Milano l’emissione di un decreto ingiuntivo provvisoriamente esecutivo [nei confronti dei medesimi promotori] per l’importo in linea capitale di €325.000,00”; il decreto in questione è stato opposto e la causa di opposizione è tuttora pendente in fase istruttoria.

Ritiene la ricorrente che “sia la (...) Bank, quale intermediario che ha conferito l’incarico di promotore finanziario [sia alla promotrice che al compagno di questa] sia la Banca (...) siano responsabili in via solidale dei danni economico finanziari [da lei] subiti non avendo mai effettuato un controllo diretto sull’attività svolta dai due promotori poiché non sono mai stati posti in essere controlli relativamente ai versamenti cospicui che [la promotrice] riceveva con bonifici con la dicitura «Fondo Minerva» e che solo dopo pochi giorni venivano girati al compagno o la stessa ritirava ogni giorno con bancomat centinaia di euro”; chiede l’intervento dell’Ombudsman a tutela delle proprie ragioni.

Replica la Banca (...) affermando che nessuno dei soggetti coinvolti nella vicenda di cui è caso ha svolto l’attività di promotore finanziario per l’intermediario.

Replica la (...) Bank, eccependo, in via pregiudiziale, l’incompetenza dell’Organismo adito ai sensi degli artt. 7, comma 1, lett. a) e c) del Regolamento, e negando, nel merito, qualsiasi responsabilità della banca con riferimento ai fatti contestati dalla ricorrente.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva in primo luogo che la valutazione circa la sussistenza del vincolo di solidarietà, ai fini risarcitori, dell’intermediario rispetto agli illeciti compiuti dai promotori finanziari ad esso affiliati implica necessariamente l’accertamento della responsabilità di questi ultimi per i fatti ad essi imputati; considerato che la responsabilità dei promotori finanziari coinvolti nella vicenda è attualmente oggetto di accertamento da parte della Magistratura, sia penale che civile, rammenta che l’art. 7, comma 1, lett. b) del Regolamento recita: “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] non sia stato già portato all’esame dell’Autorità giudiziaria”.

Rileva inoltre il Collegio che l’eventuale accoglimento del ricorso comporterebbe, negli effetti, il risarcimento, da parte degli intermediari convenuti, dei danni subiti dalla ricorrente, corrispondente almeno al rimborso della somma consegnata ai promotori finanziari (€325.000,00) e destinata all’operazione finanziaria oggetto di contestazione.

Il Collegio richiama, al riguardo, l’art. 7, comma 1, lett. c) del Regolamento, che testualmente recita: “[...] 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 della citata disposizione, ritiene che la domanda di risarcimento della ricorrente esuli dalla competenza per valore dell’Organismo.

Alla luce delle considerazioni in precedenza formulate, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.1.3. Investimenti tramite promotore finanziario - Contestazione di comportamenti irregolari – Atto di citazione del ricorrente – Stesso oggetto del ricorso – Inammissibilità della richiesta

Qualora il ricorrente abbia notificato alla banca un atto di citazione - dal quale è conseguita l'instaurazione di un procedimento di fronte ad un Tribunale ordinario - avente ad oggetto l'accertamento degli stessi fatti contestati nel ricorso, l'Ombudsman Giurì Bancario, stante quanto disposto dall'art. 7, comma 1, lett. b) del Regolamento, dichiara l'inammissibilità del ricorso (decisione del 12 novembre 2013, ricorso n. 675/2013).

Il Collegio prende in esame la documentazione fornita dal ricorrente contestualmente al ricorso nonché quella inviata dalla banca in data 27 settembre 2013.

Lamenta il ricorrente le irregolarità compiute da un promotore finanziario della banca, a partire dall'anno 2001, nella gestione dei suoi investimenti; chiede la somma di € 85.000,00, “nonché gli interessi di legge sino al concreto soddisfo e conseguente rivalutazione”, a titolo di risarcimento del danno subito.

Il Collegio - esaminata la documentazione agli atti, tra cui la replica della banca del 27 settembre 2013 – rileva che il ricorrente ha presentato, per il tramite della fondazione “(...) Onlus”, reclamo all'ufficio reclami della banca in data 6 luglio 2011 e 17 aprile 2012 e ricorso all'Ombudsman Giurì Bancario in data 8 agosto 2013.

A tal riguardo, il Collegio osserva che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. e) del Regolamento, “all'Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, purché: non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario”.

Il Collegio prende, inoltre, atto che la banca ha affermato di aver ricevuto “un atto di citazione notificato su richiesta del ricorrente che ha instaurato un procedimento di fronte al Tribunale di Velletri [...]” per l'accertamento dei fatti di cui al ricorso.

Ciò posto, il Collegio rileva che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. b) del Regolamento, “all'Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, purché: [il fatto oggetto di controversia] non sia stato già portato all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale, ovvero non sia sottoposto ad una procedura di conciliazione ancora in corso”.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.2. Instaurazione del contraddittorio e rispetto dei termini

6.2.1. Incompetenza razione temporis – Evento antecedente il reclamo di oltre un biennio

Deve dichiararsi inammissibile, a norma dell'art. 7, comma 1, lett. a), del Regolamento dell'Ombudsman Giurì Bancario, il ricorso relativo alla richiesta di risoluzione di un contratto IRS, qualora il perfezionamento del contratto di sottoscrizione sia avvenuto antecedentemente ai due anni precedenti la presentazione del reclamo all'Ufficio Reclami della banca (ric. n. 1107/2012, decisione del 17 gennaio 2013).

Chiede la società ricorrente la risoluzione “a costo zero” del “contratto IRS”, stipulato con la banca in data 23 marzo 2007, ed il rimborso delle “perdite sinora subite pari a circa €54.500,00”.

Il Collegio, dall'esame della documentazione prodotta, prende atto che la sottoscrizione del predetto contratto è avvenuta in data 23 marzo 2007; rileva, poi, che il reclamo è stato presentato all'ufficio reclami della banca in data 16 luglio 2012.

Pertanto, atteso che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. a), del Regolamento, la clientela può rivolgersi all'ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei 2 anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo, il Collegio dichiara inammissibile il ricorso, in quanto la contestazione riguarda un'operazione di investimento che è stata perfezionata in data antecedente al 16 luglio 2010.

6.2.2. Vendita titoli di Stato – Addebito ritenuta fiscale – Ricorso dopo oltre un anno dal reclamo – Inammissibilità

Deve dichiararsi inammissibile, a norma dell'art. 7, comma 1, lett. e), del Regolamento, il ricorso – attinente l'addebito della ritenuta fiscale in occasione del rimborso di CTZ – qualora sia trascorso più di un anno tra la data di presentazione del reclamo presso l'Ufficio Reclami della banca e la presentazione del ricorso presso l'Ombudsman Giurì Bancario (ric. n. 90/2013, decisione del 26 febbraio 2013).

Lamenta il ricorrente l'illegittimo addebito della somma di € 1.513,50 a titolo di ritenuta fiscale, effettuata dalla banca in occasione del rimborso dei titoli "CTZ", scaduti il 30 settembre 2010.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta, rileva che il ricorrente ha presentato reclamo alla banca in data 29 marzo 2011; considerato che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. e) del Regolamento, "All'Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, purché: [...] non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario", e che il ricorso è stato presentato il 1° febbraio 2013, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.2.3. Incompetenza ratione temporis – Evento antecedente il reclamo di oltre un biennio

Deve dichiararsi inammissibile presso l'Ombudsman Giurì Bancario il ricorso relativo alla mancata informativa circa due offerte di scambio lanciate dalla Repubblica Argentina (comportamento che avrebbe impedito alla cliente di aderire all'iniziativa e di limitare le perdite subite), essendo state promosse tali offerte antecedentemente ai due anni precedenti la presentazione del reclamo all'Ufficio Reclami della banca (decisione del 29 maggio 2013, ricorso n. 1172/2012)

Esponde la ricorrente di aver sottoscritto, nell'anno 2001, titoli di stato argentini, per un valore complessivo pari ad €31.000,00, depositati presso la banca.

Lamenta la ricorrente:

1. di aver richiesto, senza esito, alla banca, in data 2 e 30 maggio 2005, l'invio "del documento sottoscritto per accettazione afferente i rischi generali degli investimenti in strumenti finanziari, ovvero la scheda del profilo di rischio, la situazione finanziaria, l'esperienza in materia di investimenti, gli obiettivi di investimento perseguiti e la propensione al rischio sottoscritta dalla medesima";

2. di non aver mai ricevuto da parte della banca le comunicazioni informative circa le due offerte di scambio lanciate dalla Repubblica Argentina sui propri *bond* (febbraio 2005 e marzo 2010), impedendole così di aderire all’iniziativa e di limitare le perdite subite a causa del predetto investimento;
3. che la banca, in data 18 agosto 2011, senza alcuna comunicazione ed in mancanza di una sua autorizzazione, aveva “provveduto a smobilizzare interamente i predetti titoli (per un valore di realizzo di €635,00)”.

Chiede la ricorrente alla banca “di rifondere il valore dei titoli di emittenti argentini acquistati e per i quali la cliente non ha mai sottoscritto il documento afferente i rischi generali degli investimenti in strumenti finanziari, la scheda del profilo di rischio e quella riguardante la situazione finanziaria, esperienza in materia di investimenti, gli obiettivi di investimento perseguiti e la propensione al rischio” e di “depositare i relativi attestati di ricevimento delle missive che assume di aver[le] inviato”.

Replica la banca, affermando, per quanto riguarda le contestazioni sollevate dalla ricorrente di cui ai punti 1. e 2., di aver agito nel pieno rispetto della normativa in materia di prestazione di servizi di investimento e di aver sempre informato la cliente delle vicende che hanno interessato il titolo in questione nel corso del tempo; per quanto riguarda, invece, la doglianza di cui al punto 3., di aver venduto parte dei *bond* della ricorrente per effettuare una operazione di compensazione, finalizzata a sanare “lo scoperto di €408,04 esistente, all’epoca, sul conto corrente intestato alla cliente. La banca in tale occasione – come previsto dalle norme di legge e dall’art.7 delle “Norme contrattuali sulla prestazione dei servizi bancari, finanziari e di investimento da parte di Banca Fideuram S.p.A.” – ha agito di iniziativa avvalendosi del diritto di compensazione del credito con la vendita forzata del titolo Argentina limitatamente alla cifra necessaria per coprire il saldo debitore, nel caso specifico per un valore nominale di €4.000,00 ed un ricavato di €635,00, accreditando il netto ricavo sul conto corrente della cliente”.

Il Collegio - esaminata la documentazione agli atti, con riferimento alle doglianze della ricorrente di cui ai punti 1. e 2. - osserva che, ai sensi dell’art. 7, comma 1, lett. a) del Regolamento, “All’Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all’articolo 1, purché: [...] il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo”; considerato che la ricorrente contesta condotte eventualmente poste in essere dalla banca in un periodo di tempo compreso tra l’anno 2001 e l’anno 2010 e che il reclamo è stato presentato all’ufficio reclami della banca in data 5 agosto 2012, il Collegio dichiara inammissibili i predetti punti della domanda.

Con riferimento alla contestazione di cui al punto 3., rileva il Collegio che la vicenda di cui è caso trae origine da situazioni creditorie/debitorie sorte in ragione del rapporto intercorrente tra la cliente e la banca quali titolari di un contratto di conto corrente bancario precedentemente stipulato.

Il Collegio – considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le controversie scaturenti da un rapporto di conto corrente bancario sulle quali è competente a giudicare l’Arbitro Bancario Finanziario – dichiara l’inammissibilità anche di questo punto della domanda.

6.2.4. Collocamento fondo comune d’investimento – Omessa informativa al cliente – Sottoscrizione oltre due anni prima del reclamo – Inammissibilità del ricorso per tardività

Deve considerarsi tardiva la domanda volta ad ottenere il risarcimento del danno derivante dall’omessa informativa, da parte della banca collocatrice, in occasione della sottoscrizione di un

fondo comune avvenuta oltre due anni precedenti la presentazione del reclamo all'Ufficio reclami della banca (art. 7, comma 1, lett. a del Regolamento) (decisione del 25 settembre 2013, ricorso n. 277/2013).

Espone la ricorrente:

1. di aver sottoscritto - nel mese di giugno 2000, "su consiglio" della banca collocatrice convenuta - n. 10 quote del fondo immobiliare di tipo chiuso "Polis" (con durata di 12 anni), per un controvalore pari ad €20.620,31;
2. che, in occasione della sottoscrizione delle quote, le era stato "garantito il rimborso del capitale alla scadenza dell'investimento";
3. che la durata del fondo in questione, per effetto della delibera del consiglio di amministrazione del fondo del 28 dicembre 2011, è stata prorogata di ulteriori 3 anni e, pertanto, la nuova data di scadenza è stata fissata al 31 dicembre 2015;
4. di aver contattato - nel mese di giugno 2012, "nella convinzione della imminente scadenza del fondo" - la filiale di riferimento della banca per avere informazioni in merito alla liquidazione delle quote e di aver appreso, in tale occasione, della suddetta proroga;
5. che la banca, a seguito della presentazione del reclamo, ha affermato che la delibera di proroga della durata del fondo era stata presa nel rispetto del Regolamento del fondo stesso e pubblicata sul sito internet della SGR nonché sui principali quotidiani nazionali;
6. che, "alla data del 31 dicembre 2012, la quotazione delle quote del fondo sul Mercato Telematico Azionario era pari ad € 605,00, con uno sconto del 69% rispetto al valore di sottoscrizione iniziale".

Lamenta la ricorrente di non essere stata avvertita, in occasione della sottoscrizione delle quote, che avrebbe dovuto "consultare in autonomia gli organi di informazione per ottenere notizie in merito ad eventuali proroghe e quindi dell'impossibilità di riottenere il denaro investito nei termini previsti dall'atto di sottoscrizione"; sostiene che "la proroga della durata del fondo, stabilita dal regolamento, ha inciso sui [suoi] diritti patrimoniali" e che, pertanto, "la clausola che prevede la possibilità di deliberare una proroga del fondo, con notizia sui quotidiani, avrebbe dovuto essere [da lei] espressamente approvata".

Lamenta, inoltre, che la banca, in occasione della sottoscrizione, le aveva garantito "il rimborso del capitale alla scadenza dell'investimento" e che, pur essendo a conoscenza della delibera del CdA della SGR, non le ha comunicato la notizia dell'avvenuta proroga.

Chiede la ricorrente che l'Ombudsman-Giurì Bancario "voglia ordinare alla [SGR] ed alla [banca] di procedere al rimborso delle somme investite nel fondo, senza alcun costo aggiuntivo e senza perdita alcuna e quindi nell'importo di € 20.600,00, oltre ad interessi dalla data dell'investimento" chiede, in subordine, che le venga riconosciuta "una somma determinata in via equitativa in misure non inferiore ad € 14.315,00, oltre ad interessi dalla data dell'investimento, (rappresentante la differenza fra il valore iniziale ed il valore attuale delle quote) in considerazione della mancata adozione da parte della banca e della SGR di mezzi idonei che assicurassero la effettiva conoscenza della proroga del fondo".

Replica la banca eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. a) del Regolamento, della domanda presentata dalla ricorrente in quanto la contestazione formulata dalla ricorrente riguarda fatti avvenuti nell'anno 2000.

Afferma, inoltre, la banca:

- a. che "risulta dall'affermazione fatta dalla ricorrente, che la stessa abbia preso visione del Prospetto Informativo, che prevede (pag. 3, paragrafo 1.1.; pag. 6, paragrafo 2.4.1.; pag. 10, paragrafo 3.4) la possibilità di proroga del rimborso";

- b. che l'intermediario non era a conoscenza della deliberazione della predetta proroga e che, comunque, "non era tenuto a dover avvertire la propria clientela di eventuali rimborsi posticipati";
- c. che - avendo la SGR legittimamente deliberato la predetta proroga, nel rispetto degli obblighi di pubblicità previsti dal regolamento del fondo - "anche se [la ricorrente] fosse stata preventivamente avvertita della proroga dell'investimento, non avrebbe potuto effettuare altro che la vendita sul mercato, con perdita sul capitale".

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, preliminarmente rileva che la Polis Fondi SGR non aderisce all'Ombudsman-Giurì Bancario; dichiara, pertanto, inammissibile la domanda presentata dalla ricorrente nei confronti del suddetto intermediario.

Per quanto riguarda la posizione della banca, il Collegio, con riferimento alla contestata vessatorietà della clausola del regolamento che disciplina gli obblighi informativi a carico della SGR in caso di deliberata proroga della durata del fondo, osserva che la banca convenuta, nella vicenda di cui è caso, ha svolto esclusivamente il ruolo di intermediario collocatore; pertanto, l'eventuale invalidità della predetta clausola - formulata dalla SGR che ha istituito e gestisce il fondo - non può essere ricondotta a responsabilità della banca.

Con riferimento, invece, alla contestazione circa l'omessa informativa da parte della banca della possibilità che la durata del fondo potesse essere prorogata, il Collegio - premesso che, dalla documentazione agli atti, risulta che la ricorrente, apponendo la propria firma sul modulo di sottoscrizione delle quote del fondo, ha dichiarato "di aver ricevuto copia" e "di conoscere ed accettare" il Regolamento del fondo il quale, al punto 2, contempla espressamente la possibilità della proroga della durata, nell'interesse degli investitori - osserva che ulteriori indagini circa eventuali responsabilità della banca nello svolgimento dell'attività di collocamento del prodotto in questione, risalente al giugno 2000, sono precluse all'Ombudsman-Giurì Bancario, a norma dell'art. 7, comma 1, lett. a) del Regolamento, per tardività della domanda (reclamo spedito in data 13 giugno 2012).

In relazione, infine, alla lamentata mancata comunicazione, da parte della banca, dell'avvenuta proroga, il Collegio osserva che la disciplina delle forme di pubblicità della predetta notizia contenuta nel Regolamento del fondo non impone alla banca alcun obbligo di attivazione in tal senso.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara inaccoglibile nei confronti della banca la domanda della ricorrente.

6.2.5. Acquisto titoli azionari - Mancata informativa sui rischi - Richiesta di rimborso - Ricorso dopo oltre un anno dal reclamo - Inammissibilità della domanda

Deve essere dichiarata inammissibile la domanda del cliente volta a richiedere l'annullamento di un'operazione di acquisto di titoli azionari - sul presupposto di non aver ricevuto una corretta informativa al momento del perfezionamento del contratto - qualora sia trascorso più di un anno tra la proposizione del ricorso e la presentazione del reclamo all'intermediario (art. 7, comma 1, lett. e del Regolamento) (decisione del 25 settembre 2013, ricorso n. 677/2013).

Esponde il ricorrente di aver acquistato - presso la filiale di riferimento della Banca (...) (adesso ; filiale in seguito ceduta alla CR di ...) - su consiglio dell'intermediario, azioni "Cirio" per un valore nominale complessivo pari ad € 10.000,00; lamenta di non essere stato

informato dalla banca della “pericolosità” dell’investimento e, pertanto, chiede il rimborso della somma impiegata nell’operazione.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che il reclamo è stato presentato all’ufficio reclami della banca in data 15 marzo 2004 e che l’Ombudsman-Giurì Bancario ha ricevuto il ricorso in questione in data 26 agosto 2013.

Ciò posto, il Collegio osserva 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”; dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

6.2.6. Sottoscrizione di obbligazioni estere – Lamentata “pericolosità” degli strumenti finanziari – Operazione di swap – Richiesta del risarcimento del danno - Tardività della domanda

E’ inammissibile la domanda volta ad ottenere il risarcimento per l’avvenuta sottoscrizione di obbligazioni estere, titoli rivelatisi poi di “estrema pericolosità”, stante che il reclamo all’Ufficio Reclami della banca è stato presentato oltre due anni dopo il perfezionamento dell’operazione di acquisto (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 352/2013).

Esponde il ricorrente di aver acquistato nominali €10.000,00 obbligazioni della Repubblica Greca il 17 febbraio 2010 ed ulteriori nominali €20.000,00 il 23 marzo 2011; precisa che la banca avrebbe dovuto informarlo della estrema pericolosità di tali acquisti, soprattutto quando aveva effettuato la seconda sottoscrizione.

Contesta, poi, il ricorrente che lo swap del marzo 2012 era stato “condotto e concluso con una contrattazione politica, che aveva visto partecipi i soli investitori istituzionali, riservando ai piccoli investitori l’amara sorpresa di trovarsi forzatamente vincolati ad una decisione presa da altri, in primis le banche che potevano usufruire di appositi vantaggi quali prestiti della BCE al tasso dell’1% e di poter dedurre fiscalmente le perdite, e non ultima la BCE che sui bond greci aveva avuto notevoli plusvalenze, avendoli acquistati a prezzi stracciati sul mercato con la garanzia del rimborso al valore nominale”.

Chiede, quindi, il ricorrente l’intervento dell’Ombudsman Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni, condannando la banca a risarcirgli la perdita subita, pari ad €20.500,00.

Replica la banca che la Repubblica Greca, avendo raggiunto una determinata soglia di adesioni all’offerta di scambio delle proprie obbligazioni, ha obbligatoriamente esteso detto cambio anche ai risparmiatori non aderenti alla medesima; precisa che l’informativa in merito alla citata OPS era stata effettuata con apposita comunicazione del febbraio 2012.

Precisa, inoltre, la banca di aver provveduto ad informare il ricorrente dei ripetuti downgrading del merito creditizio della Repubblica Greca disposti dalle principali agenzie di rating

Rileva il Collegio, dalla documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, che il ricorrente, in data 17 febbraio 2010, ha acquistato obbligazioni “Grecia 5,5% 8/14 Eur” per un controvalore di €10.404,12 e, in data 23 marzo 2011, ha acquistato obbligazioni “Grecia 4,10% 8/12 Eur” per un controvalore di €18.089,18. Riscontra, poi, che il 4 febbraio 2008 il ricorrente aveva sottoscritto il contratto per la prestazione dei servizi di investimento ed aveva compilato il questionario Mifid, dichiarando di avere una “esperienza media” ed un obiettivo di investimento definito come “profilo di accumulazione”, ovvero “disposto ad accettare il rischio di possibili oscillazioni del valore degli investimenti effettuati”. Il 2 marzo 2011 tale questionario è stato aggiornato, senza subire variazioni ai fini della definizione del profilo di rischio.

Per quanto attiene la prima operazione di acquisto, il Collegio rileva che il ricorrente ha presentato il reclamo presso l'ufficio reclami della banca il 2 maggio 2012; di conseguenza - atteso che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del regolamento la clientela può rivolgersi all'ufficio reclami per qualunque questione relativa alla gestione di operazioni o servizi di investimento, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo - il Collegio dichiara inammissibile il capo del ricorso avente ad oggetto la contestazione dell'acquisto effettuato il 17 febbraio 2010, in quanto la contestazione riguarda un'operazione che è stata effettuata antecedentemente al 2 maggio 2010.

In relazione all'operazione di *swap*, lanciata dal Governo Greco nel febbraio 2012, il Collegio prende atto di quanto segue: la banca ha dichiarato di non avere alcuna prova "circa il fatto di aver effettivamente consegnato al cliente copia del "Documento di offerta di scambio"; alcuna prova è stata fornita dalla banca circa l'avvenuta informativa, anche tramite consegna di altra documentazione, in merito alla predetta iniziativa della Grecia; l'OPS si è, comunque, applicata a tutti i possessori di obbligazioni elleniche tramite l'attivazione delle cosiddette CAC (clausole di azione collettiva); indipendentemente da qualsivoglia decisione del ricorrente, l'adesione all'OPS sarebbe stata, quindi, obbligatoria.

Di conseguenza, il Collegio, pur prendendo atto della dichiarazione della banca circa l'impossibilità di documentare l'informativa resa al ricorrente, riscontra che quest'ultimo non avrebbe potuto comunque opporsi all'adesione obbligatoria all'OPS in discorso; del resto, l'applicazione delle CAC (clausole di azione collettiva) - introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo assunti dalla Repubblica Ellenica (cd. *Greek Bondholder Act*) - deve essere ricondotta alla sovranità della Repubblica stessa; inoltre, la banca è rimasta estranea all'introduzione ed all'attivazione delle CAC, limitandosi a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari di diritto estero assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli. Il Collegio conclude, quindi, per l'inaccogliabilità di tale capo del ricorso.

Per quanto concerne l'acquisto effettuato il 23 marzo 2011, il Collegio rileva che il ricorrente ha dichiarato, nel modulo di sottoscrizione, di aver disposto la predetta operazione "su nostra richiesta", per cui l'acquisto è avvenuto in regime di esecuzione di ordini; a tale data, il rating dei titoli acquistati era, per *S&P*, pari a "*BBB+*", ovvero "grado di investimento speculativo" (meno vulnerabili nel breve periodo, rispetto ad obbligati con rating inferiore; tuttavia, il dover fronteggiare condizioni di incertezza economica, finanziaria, amministrativa potrebbe interferire con le capacità di soddisfacimento degli obblighi assunti). In merito, la banca ha dichiarato quanto segue: "non si rese necessario fornire al cliente documentazione informativa, in quanto la banca aveva operato su precise indicazioni del cliente".

Ciò premesso, il Collegio rammenta che l'art. 31 del Regolamento Intermediari, adottato con Delibera Consob n. 16190 del 29 ottobre 2007, dispone quanto segue: "gli intermediari forniscono ai clienti o potenziali clienti una descrizione generale della natura e dei rischi degli strumenti finanziari trattati, tenendo conto in particolare della classificazione del cliente come cliente al dettaglio o cliente professionale. La descrizione illustra le caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché i rischi propri di tale tipo di strumento, in modo sufficientemente dettagliato da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento informate; la descrizione dei rischi include, ove pertinente per il tipo specifico di strumento e lo *status* e il livello di conoscenza del cliente, i seguenti elementi: *a*) i rischi connessi a tale tipo di strumento finanziario, compresa una spiegazione dell'effetto leva e della sua incidenza, 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”. Ad avviso del Collegio, tali informazioni vanno, quindi, fornite dalla banca indipendentemente dal servizio di cui il cliente (o potenziale cliente) ha scelto (o sceglierà) di usufruire (consulenza, trasmissione/ricezione ordini, etc.), a maggior ragione quando, come nel caso di specie, l’investimento risulti avere un grado di rischio superiore rispetto a quello che il ricorrente ha dichiarato di volersi assumere.

Rammenta, infine, il Collegio anche quanto stabilito all’art. 21 del Testo Unico della Finanza, ai sensi del quale, “nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e accessori i soggetti abilitati devono: a) comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti e per l’integrità dei mercati; b) acquisire le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati”.

Osserva, quindi, il Collegio che, non avendo la banca assolto i predetti obblighi informativi sanciti in materia di prestazione di servizi di investimento, l’investimento effettuato dal ricorrente non può considerarsi validamente perfezionato; dichiara, pertanto, la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente il controvalore dell’investimento effettuato il 23 marzo 2011, oltre agli interessi legali maturati su tale somma dalla predetta data sino alla data dell’effettivo pagamento, dietro retrocessione alla banca dei titoli ricevuti in concambio in occasione dello *swap* del 12 marzo 2012 e restituzione delle cedole maturate sulle obbligazioni dal momento della sottoscrizione.

6.2.7. Fondo comune d’investimento – Vendita – Maturazione plusvalenze – Calcolo e applicazione dell’imposta – Contestazione – Competenza della SGR emittente – Mancata chiamata in causa – Inammissibilità del ricorso

Poiché competente a calcolare ed applicare l’imposta dovuta sulle plusvalenze maturate su un fondo comune d’investimento è la società di gestione del risparmio che emette e gestisce il fondo stesso e non la banca chiamata in giudizio, deve dichiararsi inammissibile la domanda volta ad ottenere il rimborso dell’imposta applicata dalla SGR, non essendo stata, quest’ultima, chiamata in causa dal ricorrente (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 663/2013).

Esponde il ricorrente di aver acquistato, in data 30 luglio 1999, n. 762,942 quote del fondo d’investimento “Arca Far East”, al prezzo unitario di € 6,766; precisa di aver successivamente effettuato un cambio di agenzia all’interno della stessa banca e di aver venduto, in data 22 maggio 2013, le predette quote al prezzo unitario di €6,788. Il 24 maggio 2013 gli era stato accreditato in conto corrente l’importo di €5.012,08.

Lamenta, in merito, il ricorrente che la citata vendita non aveva generato plusvalenze e che “se proprio si voleva spaccare il capello in due, la differenza tra il valore di acquisto e di vendita aveva generato una plusvalenza di €16,89 con una ritenuta del 20%, pari ad €3,38”; precisa che la banca, senza previo avviso, “aveva modificato, in base alla Legge n. 10 del 26 febbraio 2011, il valore delle sue quote acquistate il 30 luglio 1999 di €6,766 con il valore della quota Arca Far East alla data del 30 giugno 2011 di €5,718; però la banca per determinare l’eventuale plusvalenza al momento della vendita del 22 maggio 2013 doveva adeguare il valore della quota rilevato dai prospetti periodici del 30 giugno 2011 di €5,718 al valore d’acquisto di €6,766, operazione che la banca non aveva eseguito”; chiede, quindi, il risarcimento del danno economico subito.

Replica la banca che, dal 1° luglio 2011, si era passati dalla tipologia tassazione del fondo per maturazione in capo allo stesso ad un nuovo sistema di tassazione del reddito realizzato dai

partecipanti (ovvero, i sottoscrittori) al momento del realizzo; pertanto, a partire dalla predetta data, il nuovo valore fiscale di carico è stato modificato in €5,718 (corrispondente al valore NAV della singola quota al 30 giugno 2011); a seguito della disposizione di vendita, “ARCA SGR” aveva provveduto a trattenere l’imposta dovuta calcolata sulla plusvalenza maturata e corrispondente alla differenza tra il valore di riscatto ed il prezzo fiscale al 30 giugno 2011, moltiplicato per il numero delle quote possedute.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che competente a calcolare ed applicare l’imposta dovuta sulle plusvalenze maturate sul fondo comune d’investimento “Arca Far East” risulta essere la società di gestione del risparmio “Arca SGR” e non la banca chiamata in giudizio; di conseguenza, atteso che legittimata passiva del ricorso in esame è la predetta SGR – che non è stata chiamata in causa – il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.3. Incompetenza per materia

6.3.1. Tassazione delle operazioni in titoli

6.3.1.1. *Conto deposito – Applicazione imposta di bollo – Inammissibilità del ricorso*

La richiesta di verificare la legittimità dell’applicazione dell’imposta di bollo al conto deposito, attenendo ad adempimenti ai quali l’intermediario è tenuto in ragione del servizio di custodia e amministrazione titoli, non può formare oggetto di giudizio presso l’Ombudsman Giurì Bancario, considerato che il suo ambito di competenza riguarda esclusivamente gli investimenti e le operazioni finanziarie, restando quindi escluse le questioni attinenti gli adempimenti a carico della banca in qualità di depositario e amministratore titoli della clientela (decisione del 27 marzo 2013, ricorso n. 141/2013).

Chiede il ricorrente di verificare “la legittimità della doppia imposta di bollo che la banca applica ai clienti che posseggono un conto deposito IWPOWER”

Rileva il Collegio che la problematica sottoposta dal ricorrente all’esame dell’*Ombudsman* Giurì Bancario attiene ad adempimenti (determinazione dell’imposizione fiscale applicata ai titoli in deposito) ai quali l’intermediario è tenuto in ragione del servizio di custodia e amministrazione titoli erogato al cliente.

Il Collegio – considerato che, a norma di Regolamento, l’*Ombudsman* bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni attinenti gli adempimenti a carico dell’intermediario nella sua qualità di depositario e amministratore dei titoli della clientela, essendo il relativo contratto classificabile quale “contratto bancario”, sui quali è competente a giudicare l’Arbitro Bancario Finanziario – dichiara l’inammissibilità della domanda.

6.3.1.2. *Prezzi di carico delle azioni - Contestazione – Inammissibilità*

La richiesta di chiarimenti in merito ad alcune anomalie riscontrate nei report bancari con riferimento ai prezzi di carico di azioni - dovendosi considerare una problematica che attiene agli

obblighi di rendicontazione titoli dei propri clienti che l'intermediario adempie in ragione del servizio di amministrazione titoli - deve dichiararsi inammissibile, essendo la competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario delimitata ad esaminare le questioni che riguardano gli investimenti e le operazioni finanziarie (decisione del 17 gennaio 2013, ricorso n. 1077/2012).

Chiedono i ricorrenti chiarimenti in merito ad alcune anomalie riscontrate nei *report* bancari con riferimento ai prezzi di carico delle azioni da loro possedute.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta, rileva che la problematica sottoposta dal ricorrente all'attenzione dell'Ombudsman Giurì Bancario attiene agli obblighi di rendicontazione dei titoli dei propri clienti che la banca depositaria è tenuta ad adempiere in ragione del servizio di amministrazione titoli.

Osserva il Collegio che l'Ombudsman bancario può pronunciarsi esclusivamente sulle questioni che riguardano gli investimenti e le operazioni finanziarie, e che esulano, quindi, dal suo ambito di competenza le controversie che hanno per oggetto questioni attinenti agli adempimenti della banca quale depositaria, essendo il relativo contratto di custodia e amministrazione titoli classificabile come "contratto bancario", sul quale è competente a giudicare l'Arbitro Bancario Finanziario.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

6.3.1.3. Vendita titoli azionari – Mancata compensazione delle plusvalenze con precedenti minusvalenze – richiesta di ricalcolo del capital gain - Inammissibilità

Deve dichiararsi inammissibile la richiesta di ricalcolo del capital gain motivata dal fatto che non è stata effettuata la compensazione tra le plusvalenze generate a seguito della vendita di titoli azionari con le minusvalenze prodotte a seguito del disinvestimento di quote di fondi comuni e di BTP, esulando tale problematica dall'ambito di competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario limitata ad esaminare questioni in materia di investimenti ed operazioni finanziarie (decisione del 25 gennaio 2013, ricorso n. 1150/2012).

Lamenta il ricorrente la mancata compensazione delle plusvalenze generate a seguito della vendita di alcuni titoli azionari con le minusvalenze prodotte a seguito del disinvestimento di quote di fondi comuni e di BTP, e la conseguente applicazione della tassazione sul *capital gain*.

Rileva il Collegio che la problematica sottoposta dal ricorrente all'attenzione dell'Ombudsman Giurì Bancario attiene ad adempimenti (determinazione dell'imposizione fiscale sul *capital gain* ed eventuali compensazioni tra plusvalenze e minusvalenze) ai quali l'intermediario è tenuto in ragione del servizio di custodia e amministrazione titoli erogato al cliente.

Il Collegio – considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli adempimenti a carico dell'intermediario nella sua qualità di depositario e amministratore dei titoli della clientela, essendo il relativo contratto classificabile quale "contratto bancario", sui quali è competente a giudicare l'Arbitro Bancario Finanziario – dichiara l'inammissibilità della domanda.

6.3.1.4 Richiesta di ricalcolo delle minusvalenze – Inammissibilità

Potendo l’Ombudsman Bancario pronunciarsi solo in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, deve dichiararsi inammissibile la richiesta del cliente di ricalcolare l’entità delle minusvalenze maturate, poiché l’applicazione dell’imposta di capital gain riguarda un adempimento (al quale la depositaria è tenuta ai sensi dell’art. 1838 cod. civ.) connesso con la gestione e amministrazione dei “depositi titoli”, i cui contratti sono classificabili come “contratti bancari” (decisione del 13 maggio 2013, ricorso n. 254/2013,).

Espone il ricorrente:

1. di essere cointestatario, insieme ad altri familiari, di un deposito titoli, aperto presso la banca;
2. di aver richiesto all’intermediario, nel mese di gennaio 2012, di poter cointestare il predetto rapporto anche alla figlia;
3. che la banca aveva risposto che tale operazione non poteva essere effettuata ma che era necessario chiudere il suddetto rapporto ed aprire un nuovo deposito;
4. che, dopo aver autorizzato la predetta operazione, le azioni “Telecom Risp” custodite presso il deposito preesistente erano state trasferite nel nuovo, “non con il prezzo di carico di €1,95 ma col valore di mercato del giorno di trasferimento”, generando così una minusvalenza di €39.068,41;

Lamenta il ricorrente:

- di non essere stato avvisato dalla banca che, a causa dell’operazione in questione, si sarebbe prodotta una minusvalenza;
- che la banca, in un primo momento, ha attribuito la minusvalenza interamente a lui, e che dopo, invece, ha ripartito l’importo su tutti i cointestatari del deposito, esclusa la nuova subentrante;
- che l’interpretazione dell’art. 6 della legge n. 461/97 effettuata dalla banca risulta “errata, infatti i titoli sono stati trasferiti agli stessi soggetti di provenienza, e il nuovo nominativo è risultato del tutto ininfluenza, tanto è vero che la minusvalenza è stata attribuita solamente ai vecchi cointestatari”.

Chiede il ricorrente la somma di €39.068,41 a titolo di risarcimento, ovvero, di ripristinare l’originario prezzo di carico delle azioni (€ 1,95) rispetto a quello attribuito al momento del trasferimento (€0,64).

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la problematica sottoposta dal ricorrente all’attenzione dell’Ombudsman Giurì Bancario attiene ad adempimenti (trasferimento titoli e calcolo delle minusvalenze) ai quali l’intermediario è tenuto in ragione del servizio di custodia e amministrazione titoli erogato al cliente.

Il Collegio – considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli adempimenti svolti dall’intermediario nella sua qualità di depositario e amministratore dei titoli della clientela, essendo il relativo contratto classificabile quale “contratto bancario”, sui quali è competente a giudicare l’Arbitro Bancario Finanziario – dichiara l’inammissibilità della domanda.

6.3.1.5. Vendita titoli obbligazionari – Applicazione aliquota fiscale – Richiesta di correzione - Inammissibilità

Potendo l'Ombudsman Bancario pronunciarsi solo in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, deve dichiararsi inammissibile la richiesta del cliente di rimborso per l'errata applicazione dell'aliquota fiscale ad un'operazione di vendita di titoli obbligazionari, poiché tale problematica riguarda un adempimento al quale l'intermediario è tenuto in ragione del servizio di custodia ed amministrazione prestato in relazione al deposito titoli acceso dal cliente; tale contratto rientra, infatti, nella categoria dei "contratti bancari", sui quali è competente a giudicare l'Arbitro Bancario Finanziario (decisione del 29 maggio 2013, ricorso n. 304/2013).

Espongono il ricorrente, titolare di un deposito titoli aperto presso la banca:

- 1) di aver venduto, in data 18 ottobre 2012, obbligazioni "WB 6,25% 150316", per un valore nominale di marchi tedeschi 200.000,00, realizzando una plusvalenza di € 2.254,11 "che fiscalmente sono state compensate con minusvalenze precedenti";
- 2) di aver venduto, in data 8 novembre 2012, obbligazioni "WB 5,5% 050216", per un valore nominale di franchi svizzeri 90.000,00, realizzando una plusvalenza di € 23.722,64 "che per la parte di €10.741,89 sono state compensate con minusvalenze precedenti e per la residua parte di €12.980,75 sono state sottoposte a tassazione con aliquota al 20% e quindi con addebito di ritenuta fiscale per €2.596,15 anziché con aliquota 12,5% eventualmente dovuta".

Ritiene il ricorrente che "ambedue i predetti titoli emessi nel 1986 non debbano essere sottoposti ad imposizione fiscale" perché "esenti da qualsiasi imposta presente e futura"; chiede, pertanto a) "di ripristinare il valore delle minusvalenze finanziarie compensabili fiscalmente, aumentandolo dell'importo complessivo di € 12.996,00"; b) "di rimborsare la ritenuta fiscale addebitata in data 21 dicembre 2012 per € 2.596,15 su un imponibile di € 12.980,75"; c) di riconoscere la somma di €2.000,00 a titolo di rimborso spese; d) "in ogni caso, di riaccreditarla la somma di €973,56 derivante dalla differenza tra l'importo di €2.596,15 addebitati per ritenuta fiscale operata al 20% ed € 1.622,59 che corrisponde alla ritenuta con aliquota 12,5% eventualmente applicabile come riconosciuto dalla stessa banca con lettera del 7 dicembre 2012"; e) "qualora la banca non voglia o non possa ripristinare le minusvalenze da poter compensare in futuro per l'importo sopradetto di € 12.966,00", di corrispondere l'importo delle imposte che egli sarà tenuto a versare su eventuali possibili plusvalenze nella misura del 20% di detto imponibile pari quindi ad €2.599,20.

Rileva il Collegio che la problematica sottoposta dal ricorrente all'attenzione dell'Ombudsman Giurì Bancario attiene ad adempimenti (determinazione e applicazione delle aliquote fiscali ed eventuali compensazioni tra plusvalenze e minusvalenze) ai quali l'intermediario è tenuto in ragione del servizio di custodia e amministrazione titoli erogato al cliente.

Il Collegio – considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli adempimenti a carico dell'intermediario nella sua qualità di depositario e amministratore dei titoli della clientela, essendo il relativo contratto classificabile quale "contratto bancario", sui quali è competente a giudicare l'Arbitro Bancario Finanziario – dichiara l'inammissibilità della domanda.

6.3.1.6. Imposta di bollo – Richiesta di rimborso - Inammissibilità

Deve essere dichiarato inammissibile il ricorso volto ad ottenere il rimborso dell'imposta di bollo applicata al deposito titoli, essendo la competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario limitata ad esaminare questioni riguardanti i servizi e le attività di investimento (decisione del 29 maggio 2013, ricorso n. 118/2013).

Contesta la ricorrente l'addebito di €1.200,00, effettuato dalla banca a titolo di imposta di bollo per l'anno 2012, con riferimento ai titoli "JP MORGAN CHASE COMM.MORT. 07/22 TV%" depositati presso l'intermediario.

Replica la banca affermando la correttezza del proprio operato.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la problematica sottoposta dalla ricorrente all'attenzione dell'Ombudsman Giurì Bancario attiene ad adempimenti (determinazione e applicazione della imposta di bollo) ai quali l'intermediario è tenuto in ragione del servizio di custodia e amministrazione titoli erogato al cliente.

Il Collegio – considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli adempimenti a carico dell'intermediario nella sua qualità di depositario e amministratore dei titoli della clientela, essendo il relativo contratto classificabile quale "contratto bancario" – dichiara l'inammissibilità della domanda.

6.3.1.7. Fondi comuni d'investimento – Mancata compensazione delle plusvalenze con le minusvalenze – Inammissibilità del ricorso

L'Ombudsman Giurì Bancario dichiara inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di compensazione delle plusvalenze con le minusvalenze maturate in relazione ad operazioni su fondi comuni d'investimento, attenendo tale materia ad adempimenti ai quali l'intermediario è tenuto in ragione del servizio di custodia e amministrazione titoli erogato, in qualità di depositario e amministratore dei titoli della clientela (decisione del 24 luglio 2013, ricorso n. 173/2013).

Lamenta il ricorrente, titolare di quote di fondi comuni di investimento gestiti dall'intermediario convenuto, la mancata compensazione delle plusvalenze con le minusvalenze, maturate dai predetti fondi, negli anni 2011 e 2012; chiede all'Ombudsman-Giurì Bancario "di verificare se esistono i presupposti per il rimborso delle plusvalenze indebitamente trattenute degli anni 2011 e 2012 [...]".

Replica l'intermediario, affermando la correttezza delle valutazioni e dei calcoli effettuati ai fini del trattamento fiscale applicato al ricorrente.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la problematica sottoposta dalla ricorrente all'attenzione dell'Ombudsman-Giurì Bancario attiene ad adempimenti (compensazione delle plusvalenze con le minusvalenze maturate in relazione ad un determinato investimento) ai quali l'intermediario è tenuto in ragione del servizio di custodia e amministrazione titoli erogato al cliente.

Il Collegio – considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli adempimenti svolti dall'intermediario nella sua

qualità di depositario e amministratore dei titoli della clientela, essendo il relativo contratto classificabile quale “contratto bancario” – dichiara l’inammissibilità della domanda.

6.3.1.8. Vendita titoli azionari – Maturazione di plusvalenze – Richiesta di compensazione con minusvalenze precedentemente maturate – Inammissibilità della domanda

Deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto una controversia riguardante la richiesta di compensazione tra plusvalenze derivanti da una vendita azionaria e minusvalenze precedentemente maturate, nonché di passaggio dal regime fiscale dichiarativo a quello amministrato, afferendo tali adempimenti all’amministrazione dei titoli da parte dell’intermediario; tale attività è, infatti, svolta dalla banca nella sua qualità di depositaria, quale controparte, cioè, di un “contratto bancario”, qual è quello di custodia e amministrazione titoli e rientra, pertanto, tra le materie di competenza di altra giurisdizione alternativa (decisione del 18 dicembre 2013, ricorso n. 908/2013).

Lamenta il ricorrente l’applicazione, nel mese di gennaio 2013, del trattamento fiscale sul *capital gain* con riferimento ad alcune plusvalenze prodottesi a seguito della vendita di titoli azionari in suo possesso, nonostante avesse richiesto alla banca, nel mese dicembre 2012, il passaggio dal regime fiscale dichiarativo a quello amministrato, con la possibilità di compensare minusvalenze maturate precedentemente, e avesse effettuato gli adempimenti burocratici necessari a tal fine.

Il Collegio - esaminata la documentazione agli atti e considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman Giurì-Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – osserva che la controversia ha per oggetto adempimenti (quale il mutamento del regime fiscale applicato) afferenti all’amministrazione dei titoli da parte dell’intermediario, e che tale attività è svolta dalla banca nella sua qualità di depositaria, quale controparte, cioè, di un “contratto bancario”, qual è quello di custodia e amministrazione titoli; considerato che tale attività rientra tra le materie di competenza di altra giurisdizione alternativa, il Collegio conclude per l’inammissibilità del ricorso.

6.3.1.9. Trasferimento titoli presso altro deposito – Addebito trattenute fiscali – Contestazione – Inammissibilità della domanda

Poiché l’assistenza informativa dell’intermediario alla clientela in merito ai trattamenti fiscali applicabili in occasione di un’operazione di trasferimento titoli afferisce all’amministrazione dei titoli da parte dell’intermediario, esula dalla competenza dell’Ombudsman Giurì Bancario la controversia avente ad oggetto la contestazione dell’addebito, in occasione di un trasferimento titoli, di una somma a titolo di capital gain; infatti, l’informativa in materia fiscale è un’attività svolta dalla banca nella sua qualità di depositaria, quale controparte, cioè, di un “contratto bancario”, qual è quello di custodia e amministrazione titoli; tale attività rientra, quindi, tra le materie di competenza di altra giurisdizione alternativa (decisione del 18 dicembre 2013, ricorso n. 925/2013).

Lamenta il ricorrente di non essere stato informato dall’intermediario, in occasione del trasferimento dei propri titoli depositati su un conto a lui intestato ad un conto cointestato, che

l'operazione in questione avrebbe comportato l'addebito a suo carico della somma di €388,82 a titolo di trattenute fiscali; chiede, pertanto, la restituzione del predetto importo.

Il Collegio - esaminata la documentazione agli atti e considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – osserva che la controversia ha per oggetto adempimenti (assistenza informativa dell'intermediario alla clientela in merito ai trattamenti fiscali applicabili in occasione di un'operazione di trasferimento titoli) afferenti all'amministrazione dei titoli da parte dell'intermediario, e che tale attività è svolta dall'intermediario nella sua qualità di depositaria, quale controparte, cioè, di un "contratto bancario", qual è quello di custodia e amministrazione titoli; considerato che tale attività rientra tra le materie di competenza di altra giurisdizione alternativa, il Collegio conclude per l'inammissibilità del ricorso.

6.3.2. Questioni societarie

6.3.2.1. *Acquisto obbligazioni della banca – Conversione obbligatoria effettuata in anticipo - Operazione di ristrutturazione – Banca in qualità di emittente – Cliente in qualità di obbligazionista e azionista – Inammissibilità del ricorso*

Deve essere dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di risarcimento del ricorrente per aver acquistato obbligazioni emesse dalla banca che, a seguito dell'approvazione di un piano di ristrutturazione del prestito obbligazionario, sono state anticipatamente convertite in azioni ordinarie dell'emittente, essendo tale vertenza inquadrabile nell'ambito dei rapporti societari, in quanto la banca viene chiamata in giudizio in qualità di società emittente obbligazioni convertibili in proprie azioni ordinarie (e non in qualità di soggetto esercente attività di intermediazione finanziaria) ed il ricorrente agisce in qualità di soggetto titolare di diritti di partecipazione al capitale sociale della banca e non in qualità di cliente della stessa (decisione del 27 marzo 2013, ricorso n. 958/2012).

Esponde il ricorrente:

1. di aver sottoscritto - presso una filiale della Banca Popolare dell'Emilia Romagna, collocatrice del prodotto, in data 23 giugno 2009 - obbligazioni Banca Popolare di Milano "Convertendo BPM 2009/2013 - 6,75%" per un "controvalore pari ad €31.700,00";
2. che alla fine del 2011 la BPM ha dato avvio ad una operazione di conversione automatica delle obbligazioni in azioni nella misura di 36,90 azioni ordinarie ogni 100 obbligazioni. Tale operazione è stata anticipata dal 1° giugno 2013 – data in cui era prevista la conversione – al 29 dicembre 2012;
3. che questa operazione di conversione anticipata del prestito ha determinato non solo una riduzione del valore delle azioni (€ 2,71 per azione in luogo dei € 6,00 previsti originariamente), ma anche un'anticipazione della scadenza del prestito al 29 dicembre 2011 in luogo del 1° gennaio 2013, generando una grave perdita nei confronti della clientela.

Chiede, pertanto, il ricorrente "il rimborso di quanto [...] perso a causa di questa conversione anticipata delle obbligazioni BPM, sia in termini di ratei di interessi sul prestito chiuso prima del previsto, sia in termini di minor valore delle azioni consegnate."

Replica la banca, affermando che:

- a) “l’assemblea ordinaria e straordinaria del 25 giugno 2011 ha approvato la ristrutturazione del prestito obbligazionario BPM Convertendo 6,75% 2009/2013, prevedendo l’anticipazione del prestito e la riduzione del prezzo di conversione”;
- b) “l’anticipazione del rimborso del prestito è stata deliberata dall’assemblea degli obbligazionisti tenutasi in data 22 dicembre 2011”;
- c) “dopo l’approvazione da parte dell’assemblea degli obbligazionisti della conversione automatica si è dato seguito all’operazione al prezzo stabilito di €2,71, compreso nel range prestabilito dalla precedente assemblea, che fissava, quale compensazione per la perdita della cedola non incassata, una riduzione del prezzo di conversione da 6-7,00 previsti fino ad minimo €2,71”.

Dall’esame della documentazione fornita dalle parti, il Collegio rileva quanto segue.

In data 23 giugno 2009 il ricorrente, azionista della banca nei confronti della quale ha presentato il presente ricorso, aderendo all’offerta presentata dalla banca stessa, ha sottoscritto; presso intermediario diverso dall’emittente, obbligazioni del prestito obbligazionario a conversione obbligatoria “Convertendo 2009/2013 - 6,75%” per un c.n di € 31.700,00; il suddetto prestito obbligazionario era destinato ad essere obbligatoriamente convertito in azioni ordinarie dell’emittente alla scadenza (1° giugno 2013), con facoltà per il sottoscrittore di effettuare conversioni anticipate nel periodo tra il 1° gennaio 2010 e il 28 febbraio 2013; era quindi esclusa la possibilità di rimborso in contanti dei titoli.

Nel 2011 l’emittente, a seguito di deliberazioni dell’assemblea ordinaria e dell’assemblea straordinaria degli azionisti, ha approvato la ristrutturazione del prestito obbligazionario in questione, anticipando la tempistica dell’operazione di conversione; ristrutturazione poi sottoposta anche all’approvazione dell’assemblea degli obbligazionisti.

Lamentando i danni che tale anticipazione ha prodotto rispetto alle primitive condizioni del prestito “Convertendo” (riduzione del valore delle azioni, perdita di interessi), il ricorrente chiede di essere ristorato delle perdite subite.

Ritiene in merito il Collegio che quanto lamentato dal ricorrente riguarda il comportamento tenuto dalla banca non nella sua qualità di soggetto esercente attività di intermediazione finanziaria, ma di società emittente delle obbligazioni convertibili in proprie azioni ordinarie ed è sottoposto all’esame dell’*Ombudsman* dal ricorrente non nella qualità di cliente, bensì di soggetto titolare di diritti di partecipazione al capitale sociale della banca; la vertenza è quindi inquadrabile nell’ambito dei rapporti societari, in quanto tali non rientranti nella competenza dell’*Ombudsman* bancario.

Quanto sopra considerato, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.2.2. Contestata assegnazione gratuita di azioni della banca – Banca in qualità di emittente – Ricorrente in qualità di azionista/socio – Rapporti societari

La contestazione riguardante l’assegnazione gratuita di azioni della banca deve essere dichiarata inammissibile ratione materiae dall’Ombudsman Giurì Bancario, essendo tale operazione eseguita dalla banca in qualità di società emittente titoli azionari e non in qualità di soggetto esercente attività di intermediazione finanziaria nei confronti della clientela; pertanto, nella fattispecie in esame, la banca assume il ruolo di società che interagisce con i propri azionisti, tra i quali rientra anche il ricorrente che, in tal caso, non risulta rivestire la qualità di cliente, bensì quella di socio/azionista (decisione del 10 aprile 2013, ricorso n. 1051/2012).

Espone il ricorrente:

7. di aver sottoscritto e/o acquistato, a partire dall'anno 2006, azioni della Banca Popolare di Puglia e Basilicata, per un numero totale complessivo pari a 1.979;
8. di aver ordinato alla banca, nel mese di novembre 2011, la vendita del predetto pacchetto azionario;
9. che la banca, nonostante le sue reiterate richieste, non ha mai eseguito il suddetto ordine.

Lamentando la condotta tenuta dalla banca nella vicenda in questione, chiede il ricorrente il rimborso della somma di €18.800,50, corrispondente al valore delle azioni in suo possesso.

Replica la banca, affermando:

- g. di aver informato il ricorrente - con lettera datata 16 agosto 2012, inviata in risposta al reclamo dello stesso del 20 giugno 2012 - che, a partire dal 7 maggio 2012, era operativo il "Mercato interno delle azioni emesse dalla Banca Popolare di Puglia e Basilicata S.c.p.A.", "in cui confluiscono gli ordini di vendita e di acquisto di azioni della Banca Popolare di Puglia e Basilicata immessi dai soci che hanno depositato le proprie azioni in dossier titoli [aperti presso la banca] nonché, per il tramite delle banche depositarie, negli altri casi;
- h. di avere, quindi, invitato il ricorrente ad inserire l'ordine di vendita nel predetto mercato;
- i. che il ricorrente ha seguito il suddetto suggerimento ma che, fino ad oggi, gli ordini di vendita immessi "non hanno trovato incrocio con contropartite in acquisto".

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, osserva che il ricorrente è diventato titolare delle predette azioni in 7 diverse occasioni: 1) sottoscrizione n. 500 azioni in data 24 maggio 2006; 2) adesione all'aumento di capitale per n. 492 azioni in data 21 novembre 2006; 3) adesione all'aumento di capitale per n. 82 azioni nell'anno 2008; 4) acquisto da altro socio di n. 200 azioni in data 9 novembre 2009; 5) adesione all'aumento di capitale per n. 577 azioni in data 25 febbraio 2010; 6) acquisto da altro socio di n. 100 azioni in data 22 novembre 2010; 7) assegnazione gratuita di n. 28 azioni in data 24 gennaio 2011.

Premesso quanto sopra, il Collegio, al fine di accertare eventuali responsabilità dell'intermediario con riferimento alla vicenda di cui è caso, deve verificare se il ricorrente sia stato correttamente informato, in occasione dell'acquisto delle azioni, che i titoli sarebbero stati di difficile liquidabilità perché non quotati su un mercato regolamentato o equivalente.

Ciò posto, il Collegio rileva che il ricorrente ha presentato reclamo all'ufficio reclami della banca in data 20 giugno 2012.

Considerato che il Collegio non può esaminare - a norma dell'art. 7, comma 1, lett. a) del Regolamento - fatti risalenti ad oltre due anni dalla data di presentazione del reclamo, gli unici accadimenti suscettibili di indagine sono: 1) l'acquisto da altro socio di n. 100 azioni da parte del ricorrente avvenuto in data 22 novembre 2010 e 2) l'assegnazione gratuita di n. 28 azioni avvenuta in data 24 gennaio 2011.

Per quanto riguarda il primo evento, trattandosi di una operazione di compravendita di titoli avvenuta tra soci, l'intermediario non ha assunto alcun ruolo nell'ambito della transazione; il Collegio, quindi, rileva che non sussisteva in capo alla banca alcun obbligo di informare il ricorrente circa il "rischio di liquidità" che si sarebbe assunto acquistando le azioni.

Per quanto riguarda il secondo evento, l'assegnazione gratuita di titoli al ricorrente è stata effettuata dalla banca non nella qualità di soggetto esercente attività di intermediazione finanziaria nei confronti della clientela, ma di società che interagisce (nel caso di specie distribuendo a titolo gratuito azioni proprie) con i propri azionisti; il Collegio osserva, quindi, che la predetta operazione deve essere inquadrata nell'ambito dei rapporti societari che, in quanto tali, non rientrano nella competenza per materia dell'Ombudsman bancario.

Considerato quanto sopra, il Collegio - pur auspicando che la banca, in linea con l'art. 17 dello Statuto, che consente al CdA di disporre l'acquisto di azioni proprie dai soci entro i limiti

previsti dalle norme statutarie, possa al più presto soddisfare la richiesta del ricorrente – dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.2.3. Azionista della banca – Istanza di recesso – Contestuale richiesta liquidazione azioni – Inammissibilità del ricorso

E' da ritenersi inammissibile il ricorso avente ad oggetto l'istanza di recesso da socio della banca, con contestuale liquidazione della relativa quota sociale, essendo, in tal caso, la banca chiamata in causa non nella qualità di esercente attività di intermediazione finanziaria nei confronti della clientela, ma di società che interagisce con i propri azionisti; pertanto, la controversia attiene all'ambito dei rapporti societari che non rientrano nella competenza per materia dell'Ombudsman Giurì Bancario (decisione del 13 giugno 2013, ricorso n. 138/2013).

Esponde la ricorrente, titolare di 40 azioni della banca:

1. di aver presentato, in data 13 settembre 2012, istanza di recesso da socio della banca con contestuale liquidazione della propria quota sociale;
2. che la banca, in data 24 ottobre 2012, aveva rigettato la predetta istanza, non sussistendo, secondo l'istituto, “le necessarie condizioni di legge e di statuto”;
3. di aver chiesto alla banca, in data 23 novembre 2012, “di vendere le proprie azioni ai sensi degli artt. 13 e 15 dello statuto sociale [...]”;
4. che la banca “non ha autorizzato il trasferimento delle azioni da lei possedute ad altro soggetto non socio”.

Lamenta la ricorrente la condotta tenuta dalla banca nella vicenda in questione e chiede di poter recedere dalla società previa liquidazione del suo pacchetto azionario.

Replica la banca, affermando:

- a. che l'istanza di recesso da socio presentata dalla ricorrente era stata rigettata dal CDA della banca, “motivando con la non ricorrenza dei presupposti di legge e di statuto”;
- b. che, in data 23 novembre 2012, la ricorrente aveva comunicato alla banca la sua intenzione di “[...] trasferire le azioni da lei possedute ad altro soggetto scelto dalla Banca e di gradimento della stessa”, chiedendo contestualmente il rimborso del valore nominale delle azioni pari ad €2.000,00;
- c. di aver risposto alla ricorrente, in data 18 dicembre 2012, che “la banca non avrebbe potuto né provvedere alla scelta di un potenziale acquirente della azioni [della società], né tantomeno esprimere il suo “gradimento” su un eventuale acquirente proposto dalla socia predetta, non avendo essa banca alcun potere né in un senso né nell'altro”; per contro veniva chiarito che la banca “si limita alla sola verifica di sussistenza dei requisiti di ammissibilità a socio dell'acquirente proposto”.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che l'oggetto del ricorso (mancata accettazione del recesso dell'azionista) riguarda attività esplicata dalla banca non nella qualità di esercente attività di intermediazione finanziaria nei confronti della clientela, ma di società che interagisce con i propri azionisti; trattasi quindi di vertenza attinente all'ambito dei rapporti societari che, in quanto tali, non rientrano nella competenza per materia dell'Ombudsman-Giurì Bancario.

Ciò considerato, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.2.5. Acquisto azioni della banca – Successiva richiesta di vendita – Mercato interno della banca – Banca in qualità di internalizzatore non sistematico – Legittimità della trading venues

Stante quanto previsto dalla Comunicazione Consob del 21 gennaio 2008 – per cui la banca, sui titoli di propria emissione, può svolgere un’attività di negoziazione articolata secondo un elenco tassativo di trading venues – deve ritenersi legittimamente costituito il mercato interno su azioni proprie nel quale la banca svolga un’attività di compravendita in regime di “internalizzazione non sistematica”, in virtù della quale si impegna ad esporre, su propria iniziativa o su richiesta del cliente, proposte di negoziazione in conto proprio, in acquisto e/o in vendita, senza assumere la qualifica di market maker, bensì di “internalizzatore non sistematico” (decisione del 14 luglio 2013, ricorso n. 325/2013).

Esponde il ricorrente che aveva richiesto alla banca di vendere n. 1.172 azioni “BPPB” e che gli era stato fatto presente che esistevano delle difficoltà per evadere tale domanda; inoltre, gli era stata anche rappresentata la probabilità che “il prezzo non sarebbe più stato quello evidenziato in tutte le comunicazioni ufficiali della banca inviategli da più di un anno”.

Chiede, quindi, il ricorrente l’intervento dell’Ombudsman Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca che, considerate le attuali difficoltà congiunturali, aveva avviato il MIAB quale strumento utile ad agevolare lo scambio tra i soci delle interessenze azionarie; precisa che era, comunque, suo diritto procedere alla vendita delle azioni al di fuori della banca al prezzo concordato con il potenziale cliente.

Rileva il Collegio che il 4 aprile 2013 il ricorrente, come risulta dalla documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, ha richiesto la vendita di n. 1.172 azioni “BPPB” al prezzo unitario di €9,50; prende atto che tale ordine non ha trovato esecuzione sul mercato.

Il Collegio osserva, in merito, che una delle principali novità introdotte dalla Direttiva n. 2004/39/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio (Direttiva MIFID) è stata quella di eliminare la facoltà, per gli Stati membri, di imporre agli intermediari l’obbligo di eseguire gli scambi sui mercati regolamentati (c.d. “concentrazione degli scambi”), per favorire la concorrenza tra diverse tipologie di *trading venues*: 1) i mercati regolamentati; 2) i sistemi multilaterali di negoziazione (MTFs); 3) gli internalizzatori sistematici.

Premesso quanto sopra, occorre inquadrare l’attività di negoziazione che gli intermediari possono svolgere sui titoli di propria emissione (c.d. titoli *branded*); rispetto a tale attività - oggetto di chiarimenti di natura applicativa da parte della Consob con la Comunicazione n. DME/8005271 del 21 gennaio 2008, “Direttiva MIFID, Comunicazione contenente chiarimenti di natura applicativa in merito al Regolamento Mercati della Consob adottato in attuazione della direttiva MIFID” – la banca può organizzarsi, sempre nel rispetto delle predette tipologie di *trading venues*, come segue: 1) quale “gestore di sistemi multilaterali di negoziazione”, vale a dire di sistemi che consentono l’incontro di proposte di acquisto e di vendita da parte di terzi 2) quale “internalizzatore sistematico” (soggetto che in modo organizzato, frequente e sistematico negozia per conto proprio eseguendo gli ordini del cliente al di fuori di un mercato regolamentato o di un sistema multilaterale di negoziazione); 3) ovvero svolgere una attività di “raccolta e trasmissione di ordini” (che andranno quindi inviati ai mercati regolamentati o agli MTFs sui quali l’intermediario opera), che comprende anche l’attività consistente nel mettere in contatto due o più investitori, rendendo così possibile la conclusione di un’operazione fra loro (mediazione).

Una attività residuale è quella di eseguire in conto proprio OTC (*over the counter*), in assenza di condizioni di frequenza, organizzazione e sistematicità, gli ordini dei clienti, attività che configura un intermediario internalizzatore “non sistematico”.

Riscontra, in merito, il Collegio che la banca, dal 2012, ha avviato il MIAB (Mercato Interno Azioni Banca); all’interno di tale mercato “l’attività di compravendita viene svolta in regime di ‘Internalizzazione non sistematica’, in virtù della quale la banca si impegna ad esporre su propria iniziativa o su richiesta del cliente proposte di negoziazione in conto proprio, in acquisto e/o in vendita, di strumenti finanziari di propria emissione, senza assumere la qualifica di market maker” (art. 1 del Regolamento M.I.A.B.). Pertanto, la banca ha assunto la decisione di effettuare per le proprie azioni (che non sono quotate nei mercati regolamentati) un’attività di “internalizzatore non sistematico”.

Rileva poi il Collegio che lo Statuto Sociale della Banca Popolare (...) prevede, all’art. 17, che il Consiglio di Amministrazione possa acquistare proprie azioni “nei limiti della riserva di cui al successivo art. 53” e che le azioni acquistate possano essere ricollocate oppure annullate; l’art. 53 dispone che “l’utile netto risultante dal bilancio” è destinato, in parte, “al fondo per l’acquisto o rimborso di azioni della società”.

Le richiamate disposizioni statutarie prevedono una facoltà della banca di intervenire con acquisti “in proprio”, con utilizzo di fondi appositamente stanziati, delle azioni offerte in vendita dagli azionisti.

Tale modalità operativa non sembra rientrare in alcuno degli schemi di negoziazione sopra esaminati, prospettandosi come facilitazione aggiuntiva, e facoltativa, riconducibile – ai sensi dell’articolo 2357 del codice civile – ad un rapporto diretto tra la banca, non quale esercente attività di intermediazione finanziaria, ma quale società emittente delle azioni, ed il soggetto richiedente, non nella qualità di cliente, bensì di socio; l’operazione è quindi inquadrabile nell’ambito dei rapporti societari, in quanto tali non rientranti nella competenza dell’Ombudsman Bancario.

Tutto quanto sopra premesso, il Collegio non rileva irregolarità nel comportamento della banca; pertanto - pur auspicando che la banca possa al più presto soddisfare la richiesta del ricorrente, eventualmente anche utilizzando il fondo di cui agli articoli 17 e 53 dello Statuto Sociale – dichiara il ricorso inaccoglibile.

6.3.2.6. Richiesta di vendita azioni emesse dalla banca – Contestuale istanza di recesso da socio della banca – Mancata accettazione da parte del CdA – Inammissibilità della domanda

Deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la lamentela per la mancata accettazione da parte del CdA della banca dell’istanza - avanzata dal ricorrente - di recesso da socio; infatti, poiché nella fattispecie in esame il rapporto esistente tra la banca ed il ricorrente stesso (rapporto del quale quest’ultimo ha chiesto la risoluzione) è inquadrabile nell’ambito dei rapporti societari - operando l’intermediario in qualità di società emittente proprie azioni ed il cliente in qualità di titolare di diritti di partecipazione al capitale sociale della banca – la questione non rientra nella competenza dell’Ombudsman-Giurì Bancario (decisione dell’11 settembre 2013, ricorso n. 405/2013).

Esponde la ricorrente di aver richiesto alla banca, in data 21 gennaio 2013, l’estinzione di un mutuo acceso con la banca nell’anno 2007, la chiusura del conto corrente a lei intestato, la vendita delle azioni della banca in suo possesso e la chiusura del deposito titoli presso la stessa.

Lamenta la ricorrente che alla data del ricorso il conto corrente in questione non era ancora stato estinto e che il CdA della banca, in data 10 aprile 2013, le aveva comunicato la mancata

accettazione della sua istanza di recesso da socio; chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca, affermando:

- a. di aver provveduto, in data 20 maggio 2013, ad estinguere i predetti rapporti di mutuo e di conto corrente;
- b. che la richiesta di recesso da socio non era stata accolta in quanto lo statuto della banca "consente il recesso unicamente in alcune fattispecie, nessuna delle quali riferibile alla situazione [della ricorrente]";
- c. che nessun deposito risulta intestato o riferibile alla ricorrente.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, per quanto riguarda i capi della domanda relativi all'estinzione del mutuo, del conto corrente e del deposito titoli, prende atto che la banca ha comunicato di aver estinto i rapporti in questione a far data dal 20 maggio 2013 ed ha affermato che nessun deposito titoli è intestato alla ricorrente presso la banca; rileva, tuttavia, che le problematiche sottoposte all'attenzione dell'Ombudsman-Giurì Bancario attengono ad adempimenti (esecuzione delle operazioni finalizzate all'estinzione di un mutuo, di un conto corrente e di un deposito titoli, su richiesta della cliente) ai quali la banca è tenuta in ragione dei contratti di mutuo, di conto corrente bancario e di esecuzione del servizio di custodia e amministrazione titoli stipulati con la cliente.

Il Collegio – considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli adempimenti svolti dall'intermediario nella sua qualità di controparte in un rapporto di mutuo e di conto corrente bancario e di depositario ed amministratore dei titoli della clientela, essendo i relativi contratti classificabili quali "contratti bancari" – dichiara l'inammissibilità dei capi della domanda relativi a tali questioni.

Con riferimento alla contestazione della ricorrente circa la mancata accettazione da parte del CdA della banca della sua istanza di recesso da socio, il Collegio rileva che il rapporto esistente tra la banca e la ricorrente, del quale quest'ultima ha chiesto la risoluzione, è inquadrabile nell'ambito dei rapporti societari, in quanto l'intermediario opera in qualità di società emittente proprie azioni ed il cliente in qualità di titolare di diritti di partecipazione al capitale sociale della banca; atteso che l'esame delle questioni attinenti ai rapporti societari non rientra nella competenza dell'Ombudsman-Giurì bancario, il Collegio dichiara inammissibile anche tale capo della domanda.

6.3.3. Trasferimento titoli

6.3.3.1. Deposito titoli cointestato - Trasferimento titoli non autorizzato dalla cointestataria – Inammissibilità del ricorso

Stante la disposizione di Regolamento ai sensi della quale l'Ombudsman Giurì Bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, il ricorso avente ad oggetto la lamentela circa l'avvenuto trasferimento titoli presso altro intermediario (contestato, in quanto operazione non autorizzata dalla cointestataria del rapporto) non può essere sottoposto all'esame dell'Ombudsman, qualificandosi il contratto di deposito titoli quale "contratto bancario" (decisione del 24 luglio 2013, ricorso n. 545/2013).

Contesta la ricorrente, "cointestataria (sino al 18 settembre 2012 con la zia [...] e successivamente con gli eredi di quest'ultima) di titoli denominati BCO Popolare Step [...]"

depositati presso la banca, il trasferimento dei predetti strumenti finanziari, disposto dall'intermediario in mancanza di un'autorizzazione in tal senso da parte della stessa.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la problematica sottoposta dalla ricorrente all'attenzione dell'Ombudsman-Giurì Bancario attiene ad adempimenti (trasferimento titoli) ai quali l'intermediario è tenuto in ragione del servizio di custodia e amministrazione titoli erogato al cliente.

Il Collegio – considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli adempimenti svolti dall'intermediario nella sua qualità di depositario e amministratore dei titoli della clientela, essendo il relativo contratto classificabile quale “contratto bancario” – dichiara l'inammissibilità della domanda.

6.3.3.2. Trasferimento titoli obbligazionari – Equiparazione alla cessione a titolo oneroso – Operazione soggetta a tassazione – Inammissibilità della domanda

La contestazione circa l'applicazione dell'imposta di capital gain in occasione di un'operazione di trasferimento titoli presso depositi titoli intestati a soggetti diversi dagli intestatari del rapporto di provenienza attiene ad aspetti connessi ad un'operazione (il trasferimento) eseguita dall'intermediario in ragione del servizio di custodia e amministrazione titoli erogato al cliente; pertanto, considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, l'oggetto del ricorso esula dal suo ambito di competenza, in quanto afferente all'attività di trasferimento titoli svolta dall'intermediario nella sua qualità di controparte in un contratto classificabile quale “contratto bancario” (qual è quello di deposito e amministrazione titoli) (decisione del 25 settembre 2013, ricorso n. 526/2013).

Contesta il ricorrente (titolare di un deposito titoli presso la banca) la “vendita fittizia” dei titoli “BEI 1 aprile 2015”, eseguita dalla banca in occasione del trasferimento presso altro intermediario del proprio dossier titoli, da lui disposto in data 4 dicembre 2012; lamenta che a seguito della contestata operazione, eseguita al prezzo di mercato del titolo in questione, si era prodotta una minusvalenza e chiede, pertanto, “il ripristino del prezzo di acquisto originario”.

Replica la banca affermando:

- a) che, in data 4 dicembre 2012, era pervenuta la richiesta, sottoscritta dal ricorrente e dalla sig.ra (...), di trasferire il dossier titoli dal deposito intestato al ricorrente a quello presso un altro intermediario, di cui entrambi gli istanti sono titolari;
- b) che, in data 6 dicembre 2012, i titoli erano stati trasferiti al prezzo di carico;
- c) che l'intermediario non aveva accettato il trasferimento del titolo “BEI 1 aprile 2015”;
- d) di aver trasferito nuovamente lo strumento finanziario in questione, in data 14 dicembre 2012, eseguendo l'operazione al prezzo di mercato dei titoli;
- e) che, a seguito della suddetta operazione, si era prodotta una minusvalenza di €786,91;
- f) che il trasferimento del titolo è stato eseguito al prezzo di mercato in quanto, per la normativa fiscale, il trasferimento di titoli a rapporti di custodia e amministrazione intestati a soggetti diversi dagli intestatari del rapporto di provenienza è considerato una cessione a titolo oneroso e quindi soggetto a tassazione.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la problematica sottoposta dal ricorrente all'attenzione dell'Ombudsman-Giurì Bancario attiene ad aspetti connessi all'operazione

di trasferimento di titoli, eseguita dall'intermediario in ragione del servizio di custodia e amministrazione titoli erogato al cliente.

Il Collegio – considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – ritiene che la questione oggetto del ricorso esuli dal suo ambito di competenza in quanto afferente all'attività (trasferimento titoli) svolta dall'intermediario nella sua qualità di controparte in un contratto classificabile quale "contratto bancario" (qual è quello di deposito e amministrazione titoli); dichiara, pertanto, l'inammissibilità della domanda.

6.3.3.3. Socio azionista della banca – Istanza di cancellazione dal libro dei soci – Richiesta liquidazione azioni – Tardività – Contestazione – Inammissibilità della domanda

Deve dichiararsi inammissibile la domanda avente ad oggetto la lamentela circa la tardività con la quale è stata soddisfatta l'istanza di cancellazione dal libro dei soci e di liquidazione delle azioni, stante che tali operazioni sono state effettuate dalla banca non nella qualità di soggetto esercente attività di intermediazione finanziaria nei confronti della clientela, bensì di società che interagisce con i propri soci azionisti; le predette operazioni ricadono, infatti, nell'ambito dei rapporti societari, che non rientrano nella competenza per materia dell'Ombudsman Giurì Bancario (decisione del 12 novembre 2013, ricorso n. 802/2013).

Lamenta il ricorrente, ex titolare di 40 azioni della banca, i tempi e le modalità con cui l'intermediario ha soddisfatto la sua istanza di cancellazione dal libro dei soci e di liquidazione delle azioni da lei possedute.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che le operazioni oggetto di doglianza da parte del ricorrente sono state effettuate dalla banca non nella qualità di soggetto esercente attività di intermediazione finanziaria nei confronti della clientela, ma di società che interagisce con i propri soci azionisti.

Il Collegio osserva, quindi, che le predette operazioni devono essere inquadrare nell'ambito dei rapporti societari che, in quanto tali, non rientrano nella competenza per materia dell'Ombudsman bancario; dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

6.3.3.4. Trasferimento titoli presso altro intermediario – Contestazione delle spese addebitate – Inammissibilità della domanda

Deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di restituzione delle spese addebitate dalla banca in occasione del trasferimento titoli presso altro intermediario, essendo la giurisdizione dell'Ombudsman Bancario limitata ad esaminare le questioni che riguardano gli investimenti e le operazioni finanziarie ed esulando, quindi, dal suo ambito di competenza le controversie che hanno ad oggetto questioni attinenti agli adempimenti della banca quale depositaria, essendo il relativo contratto di custodia e amministrazione titoli classificabile come contratto bancario (ricorso n. 1090/2012, decisione del 17 gennaio 2013).

Lamenta il ricorrente che, in occasione della chiusura del deposito e del trasferimento dei titoli dalla banca presso un altro istituto di credito, l'intermediario gli ha addebitato la somma di € 159,00 a titolo di spese per l'operazione in questione; ritenendo che le spese siano state indebitamente poste a suo carico, chiede la restituzione del suddetto importo da parte della banca.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, rileva che la problematica sottoposta dal ricorrente all'attenzione dell'*Ombudsman* Giurì Bancario attiene al trasferimento dei titoli presso un altro intermediario, e alla relativa determinazione delle spese dell'operazione, che la banca depositaria è tenuta ad eseguire in ragione del servizio di amministrazione titoli svolto ai sensi dell'art. 1838 cod. civ

Osserva il Collegio che l'*Ombudsman* bancario può pronunciarsi esclusivamente sulle questioni che riguardano gli investimenti e le operazioni finanziarie, e che esulano, quindi, dal suo ambito di competenza le controversie che hanno per oggetto questioni attinenti agli adempimenti della banca quale depositaria, essendo il relativo contratto di custodia e amministrazione titoli classificabile come "contratto bancario", sul quale è competente a giudicare l'Arbitro Bancario Finanziario.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

6.3.3.5. Errata prospettazione dei titoli a seguito di trasferimento – Richiesta correzione - Inammissibilità

Poiché l'Ombudsman Giurì Bancario è competente a pronunciarsi su questioni in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, non è ammissibile la richiesta di correzione della prospettazione di titoli oggetto di trasferimento, attenendo tale questione ad adempimenti a carico dell'intermediario nella sua qualità di depositario e amministratore di titoli della clientela ed essendo il relativo contratto classificabile quale "contratto bancario" (decisione del 25 gennaio 2013, ricorso n. 1148/2012).

Lamenta il ricorrente che - a seguito del trasferimento, effettuato nel mese di maggio 2012, di BTP, per un controvalore pari ad €5.000,00, al dossier titoli aperto presso l'intermediario - "nella pagina web relativa alla [sua] posizione, tale somma risulta sotto "obbligazioni" e non "titoli di stato" ed a valore 0"; chiede "che detto ammontare venga ritrasferito al deposito titoli" originario, senza alcun onere a suo carico.

Rileva il Collegio che la problematica sottoposta dal ricorrente all'attenzione dell'*Ombudsman* Giurì Bancario attiene ad adempimenti (corretta prospettazione dei titoli depositati da un cliente e trasferimento di dossier) ai quali l'intermediario è tenuto in ragione del servizio di custodia e amministrazione titoli erogato al cliente.

Il Collegio – considerato che, a norma di Regolamento, l'*Ombudsman* bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli adempimenti a carico dell'intermediario nella sua qualità di depositario e amministratore dei titoli della clientela, essendo il relativo contratto classificabile quale "contratto bancario", sui quali è competente a giudicare l'Arbitro Bancario Finanziario – dichiara l'inammissibilità della domanda.

6.3.3.6. Richiesta trasferimento titoli – Esecuzione tardiva – Inammissibilità

Essendo la competenza dell'Ombudsman Bancario limitata ad esaminare questioni riguardanti gli investimenti e le operazioni finanziarie, deve dichiararsi inammissibile la contestazione relativa al tardivo trasferimento titoli poiché tale problematica riguarda adempimenti, ai quali la depositaria è tenuta ai sensi dell'art. 1838 cod. civ., connessi con la

gestione e amministrazione dei “depositi titoli”, i cui contratti sono classificabili come “contratti bancari”(decisione del 24 aprile 2013, ricorso n. 1105/2012).

Lamenta la ricorrente:

1. la scarsa qualità del servizio di consulenza prestato dall’intermediario nei suoi confronti, avendo specificato puntualmente le singole contestazioni nel reclamo presentato alla banca in data 21 ottobre 2010;
2. “la vendita del titolo obbligazionario Commerz 16 4,125% EU, nonostante il titolo fosse in minusvalenza” e “la mancata vendita in tempo utile dei diritti BPM, consigliando viceversa la sottoscrizione dell’aumento di capitale Banca Popolare Milano”;
3. il ritardo nel trasferimento di alcuni titoli in deposito presso la banca ed il mancato invio delle certificazioni valide ai fini fiscali.

Chiede la ricorrente che la banca risarcisca “le perdite subite a seguito della negligenza nella gestione patrimoniale di cui al dossier n. 00238-338052. Perdite che hanno generato per gli anni 2008, 2009, 2010, 2011 e 2012 notevoli minusvalenze: - di cui una parte per circa € 37.530,00 realizzate nel solo mese di gennaio 2012 nonostante la richiesta di trasferimento titoli inoltrata a detta banca fin dal 15 dicembre 2011; - una parte per circa €46.182,00 (generata nell’anno 2011); - una parte per circa €54.500,00 (generata nell’anno 2008) di cui, a causa del ritardo nell’invio della certificazione *capital gain*, si potrà avere solo un parziale recupero fiscale”.

Replica la banca, rigettando le contestazione effettuate dalla ricorrente ed affermando la correttezza del proprio operato.

Esaminata la documentazione prodotta dalle parti, per quanto riguarda le doglianze formulate dalla ricorrente nel reclamo alla banca del 21 ottobre 2010 e riportate nel ricorso del 20 novembre 2012, il Collegio - considerato che, a norma dell’art. 7, comma 1, lett. e) del Regolamento, l’Ombudsman bancario non può pronunciarsi su un ricorso nel caso in cui esso sia stato presentato dopo più di un anno dalla presentazione del reclamo – dichiara l’inammissibilità della domanda con riferimento alle predette contestazioni.

Per quanto riguarda, invece, la lamentata “vendita del titolo obbligazionario Commerz 16 4,125% EU, nonostante il titolo fosse in minusvalenza” e “la mancata vendita in tempo utile dei diritti BPM”, il Collegio rileva che la ricorrente non ha fornito documentazione a comprova della fondatezza della proprie contestazioni e, pertanto, dichiara l’inaccoglibilità della domanda con riferimento alle predette doglianze.

Per quanto attiene, infine, al mancato trasferimento di alcuni titoli ed al mancato invio delle certificazioni fiscali da parte della banca lamentate dalla ricorrente, rileva il Collegio che la problematica sottoposta all’attenzione dell’Ombudsman Giurì Bancario attiene ad adempimenti ai quali l’intermediario è tenuto in ragione del contratto di custodia e amministrazione titoli sottoscritto con la cliente.

Il Collegio – considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli adempimenti a carico dell’intermediario per compiti di natura amministrativa connessi alla sua qualità di banca depositaria, essendo i relativi contratti classificabili quali “contratti bancari”, sui quali è competente a giudicare l’Arbitro Bancario Finanziario – dichiara l’inammissibilità della domanda relativamente alle predette contestazioni.

6.3.3.7. Trasferimento titoli tra depositi diversamente cointestati – Realizzazione di plusvalenze – Applicazione ritenuta fiscale – Contestazione - Inammissibilità della domanda

Esulando dall'ambito di competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario le controversie riguardanti i trattamenti fiscali applicati in occasione del trasferimento di titoli presso un'altra banca - in quanto tale servizio è prestato dall'intermediario in ragione di un contratto di natura "bancaria", qual è il contratto di deposito titoli in amministrazione, stipulato con il ricorrente - deve dichiararsi inammissibile la domanda volta ad ottenere il rimborso della ritenuta fiscale applicata in occasione del trasferimento di titoli tra depositi diversamente cointestati (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 440/2013).

Contesta il ricorrente, intestatario insieme al Sig. (...) di un deposito titoli presso la banca, il prelievo fiscale effettuato dall'intermediario, in seguito al trasferimento dei titoli presso un altro deposito di cui è intestatario insieme alla Sig.ra (...); chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca, affermando che:

- a. "in data 3 aprile 2013, il [ricorrente] disponeva il trasferimento di tutti i titoli presenti dal deposito 2106-2003160, cointestato fra il Sig. (...) ed il [ricorrente] al deposito 2111-155226 cointestato fra il [ricorrente] e la Sig.ra (...)"
- b. che la suddetta operazione "generava una plusvalenza di €4.736,63 (percentuale di titoli di stato 78,20%) con il conseguente addebito della relativa ritenuta fiscale per € 669,52 (12,50% su € 3.704,04 e 20% su € 1.032,59); veniva alimentata una minusvalenza per € 437,54 caricata sulla posizione fiscale del [ricorrente]";
- c. "[...] l'emersione della plusvalenza scaturisce dall'applicazione di quanto previsto dall'art. 3.1.2 della circolare n. 33 del 15 luglio 2011 dell'Agenzia delle Entrate che fa riferimento all'art. 2, commi da 62 a 79 del D.L. 29 ottobre 2010 n. 225 convertito in Legge 26 febbraio 2011 n. 10 che recita «[...] ai fini dell'applicazione della ritenuta, ai sensi del comma 6 del predetto art. 26-quinquies del D.P.R. n. 600 del 1973, si considera cessione anche il trasferimento di quote o azioni a rapporti di custodia, amministrazione o gestione intestati a soggetti diversi dagli intestatari dei rapporti di provenienza [...]»";
- d. "nel caso del [ricorrente] essendo il deposito titoli di provenienza [...] intestato diversamente dal deposito destinatario del trasferimento [...], veniva applicata la norma sopra citata conteggiando la plusvalenza e applicando la relativa ritenuta".

Il Collegio – esaminata la documentazione agli atti e considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – osserva che esulano dal suo ambito di competenza le controversie riguardanti i trattamenti fiscali applicati in occasione del trasferimento di titoli presso un'altra banca, in quanto tale servizio è prestato dall'intermediario in ragione di un contratto di natura "bancaria", qual è il contratto di deposito titoli in amministrazione, stipulato con il ricorrente; dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

6.3.4. Richiesta di documentazione

6.3.4.1. Richiesta della documentazione relativa a certificati di deposito - Inammissibilità

Poiché la richiesta di documentazione attinente strumenti finanziari depositati presso la banca riguarda obblighi ai quali l'intermediario è tenuto in ragione del servizio di amministrazione titoli svolto ai sensi dell'art. 1838 cod. civ., deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di consegna di documentazione attinente un'operazione di investimento effettuata in certificati di deposito, potendo l'Ombudsman Bancario pronunciarsi esclusivamente su questioni che riguardano gli investimenti e le operazioni finanziarie ed esulando dal suo ambito di competenza le controversie che hanno ad oggetto questioni riguardanti gli adempimenti della banca quale depositaria, in quanto il contratto di custodia e amministrazione titoli è classificabile quale "contratto bancario" (ricorso n. n. 1078/2012, decisione del 17 gennaio 2013).

Lamenta il ricorrente il mancato invio da parte della banca della documentazione - relativa ad un investimento in certificati di deposito, effettuato nel corso del 1995 - richiesta in data 8 gennaio 2003; chiede, pertanto, l'invio della documentazione in questione o il rimborso della somma investita.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta, rileva che la problematica sottoposta dal ricorrente all'attenzione dell'*Ombudsman* Giurì Bancario attiene all'obbligo di conservazione e di consegna, su richiesta della clientela, della documentazione relativa a strumenti finanziari depositati presso la banca, a cui l'intermediario è tenuto in ragione del servizio di amministrazione titoli svolto ai sensi dell'art. 1838 cod. civ.

Osserva il Collegio che l'*Ombudsman* bancario può pronunciarsi esclusivamente sulle questioni che riguardano gli investimenti e le operazioni finanziarie, e che esulano, quindi, dal suo ambito di competenza le controversie che hanno per oggetto questioni attinenti agli adempimenti della banca quale depositaria, essendo il relativo contratto di custodia e amministrazione titoli classificabile come "contratto bancario", sul quale è competente a giudicare l'Arbitro Bancario Finanziario.

Osserva, inoltre, il Collegio che la decisione richiesta sull'eventuale diritto del ricorrente ad essere rimborsato delle somme investite nel 1995 è preclusa all'*Ombudsman*, a norma dell'art. 7, comma 1, lett. a), in quanto presupporrebbe l'esame di una operazione risalente ad oltre due anni dalla data di presentazione del reclamo (25 ottobre 2010).

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

6.3.4.2. Richiesta documentazione afferente un fondo comune d'investimento - Inammissibilità

Deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di invio di documentazione attinente un piano di investimento in fondi comuni, potendo l'Ombudsman Bancario pronunciarsi esclusivamente su questioni che riguardano gli investimenti e le operazioni finanziarie ed esulando, quindi, dal suo ambito di competenza le controversie che hanno ad oggetto questioni riguardanti gli adempimenti della banca quale depositaria, essendo il contratto di custodia e amministrazione titoli classificabile quale contratto bancario (ricorso n. n. 1015/2012, decisione del 17 gennaio 2013).

Lamenta la ricorrente il mancato invio da parte della banca degli estratti conto relativi ad un conto corrente bancario alla stessa intestato presso la banca nonché della documentazione afferente il piano di investimento “Fondo 04 Ducato Fix Monetario A” dalla stessa sottoscritto in data 3 luglio 2007; chiede, pertanto, l’invio della documentazione in questione.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta, rileva che la problematica sottoposta dalla ricorrente all’attenzione dell’*Ombudsman* Giurì Bancario attiene all’obbligo di conservazione e di consegna, su richiesta della clientela, della documentazione relativa ad un conto corrente bancario ed a strumenti finanziari depositati presso la banca, a cui l’intermediario è tenuto in ragione rispettivamente del contratto di conto corrente e del servizio di amministrazione titoli.

Osserva il Collegio che l’*Ombudsman* bancario può pronunciarsi esclusivamente sulle questioni che riguardano gli investimenti e le operazioni finanziarie, e che esulano, quindi, dal suo ambito di competenza le controversie che hanno per oggetto questioni attinenti agli adempimenti della banca quale parte di un rapporto di conto corrente e come depositaria, essendo i relativi contratti di conto corrente e di custodia e amministrazione titoli classificabili come “contratti bancari”, sui quali è competente a giudicare l’Arbitro Bancario Finanziario.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

6.3.4.3. Richiesta di documentazione relativa ad investimenti e contratti assicurativi – Inammissibilità della domanda

Atteso che l’Ombudsman Giurì Bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano dalla sua competenza le questioni riguardanti gli adempimenti a carico dell’intermediario per compiti di natura amministrativa connessi ai servizi di investimento prestati alla clientela, risulta inammissibile la richiesta di ottenere la documentazione relativa investimenti in prodotti finanziari, contratti assicurativi e previdenziali, essendo tale adempimento svolto dalla banca in qualità di depositaria ai sensi dell’art. 1838 cod. civ. (ricorso n. 1050/2012, decisione del 26 febbraio 2013).

Lamenta il ricorrente, “che ha intrattenuto con la banca rapporti di conto e di deposito titoli”, il mancato invio da parte dell’intermediario, a fronte di una istanza presentata nel mese di maggio 2012, della documentazione “inerente le rispettive posizioni di conto in essere, comprensive altresì degli investimenti in prodotti e servizi finanziari e/o in contratti assicurativi e previdenziali distribuiti dalla banca e/o private bankers e/o incaricati”.

Replica la banca affermando di non essere in possesso di alcuna documentazione relativa ad attività di investimento/disinvestimento posta in essere da parte del ricorrente.

Rileva il Collegio che la problematica sottoposta dal ricorrente all’attenzione dell’*Ombudsman* Giurì Bancario attiene ad adempimenti (invio di documentazione) ai quali l’intermediario è tenuto in ragione dei rapporti di conto corrente e di servizi di investimento intrattenuti con il cliente.

Il Collegio – considerato che, a norma di Regolamento, l’*Ombudsman* bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli adempimenti a carico dell’intermediario per compiti di natura amministrativa connessi ai servizi di conto corrente e di investimento prestati alla clientela, essendo i relativi contratti classificabili quali “contratti bancari”, sui quali è competente a giudicare l’Arbitro Bancario Finanziario – dichiara l’inammissibilità della domanda.

6.3.4.4 Mancato invio della certificazione fiscale - Inammissibilità

Potendo l'Ombudsman Bancario pronunciarsi solo in materia di investimenti e operazioni finanziarie, deve dichiararsi inammissibile la richiesta del cliente di avere la documentazione relativa alla certificazione fiscale, poiché tale problematica riguarda adempimenti (ai quali la depositaria è tenuta ai sensi dell'art. 1838 cod. civ. e dell'art. 119 del Testo Unico Bancario) connessi con la gestione e amministrazione dei "depositi titoli", i cui contratti sono classificabili come "contratti bancari" (decisione del 24 aprile 2013, ricorso n. 1105/2012).

Lamenta la ricorrente:

4. la scarsa qualità del servizio di consulenza prestato dall'intermediario nei suoi confronti, avendo specificato puntualmente le singole contestazioni nel reclamo presentato alla banca in data 21 ottobre 2010;
5. "la vendita del titolo obbligazionario Commerz 16 4,125% EU, nonostante il titolo fosse in minusvalenza" e "la mancata vendita in tempo utile dei diritti BPM, consigliando viceversa la sottoscrizione dell'aumento di capitale Banca Popolare Milano";
6. il ritardo nel trasferimento di alcuni titoli in deposito presso la banca ed il mancato invio delle certificazioni valide ai fini fiscali.

Chiede la ricorrente che la banca risarcisca "le perdite subite a seguito della negligenza nella gestione patrimoniale di cui al dossier n. 00238-338052. Perdite che hanno generato per gli anni 2008, 2009, 2010, 2011 e 2012 notevoli minusvalenze: - di cui una parte per circa €37.530,00 realizzate nel solo mese di gennaio 2012 nonostante la richiesta di trasferimento titoli inoltrata a detta banca fin dal 15 dicembre 2011; - una parte per circa €46.182,00 (generata nell'anno 2011); - una parte per circa €54.500,00 (generata nell'anno 2008) di cui, a causa del ritardo nell'invio della certificazione *capital gain*, si potrà avere solo un parziale recupero fiscale".

Replica la banca, rigettando le contestazioni effettuate dalla ricorrente ed affermando la correttezza del proprio operato.

Esaminata la documentazione prodotta dalle parti, per quanto riguarda le doglianze formulate dalla ricorrente nel reclamo alla banca del 21 ottobre 2010 e riportate nel ricorso del 20 novembre 2012, il Collegio - considerato che, a norma dell'art. 7, comma 1, lett. e) del Regolamento, l'Ombudsman bancario non può pronunciarsi su un ricorso nel caso in cui esso sia stato presentato dopo più di un anno dalla presentazione del reclamo - dichiara l'inammissibilità della domanda con riferimento alle predette contestazioni.

Per quanto riguarda, invece, la lamentata "vendita del titolo obbligazionario Commerz 16 4,125% EU, nonostante il titolo fosse in minusvalenza" e "la mancata vendita in tempo utile dei diritti BPM", il Collegio rileva che la ricorrente non ha fornito documentazione a comprova della fondatezza delle proprie contestazioni e, pertanto, dichiara l'inaccoglibilità della domanda con riferimento alle predette doglianze.

Per quanto attiene, infine, al mancato trasferimento di alcuni titoli ed al mancato invio delle certificazioni fiscali da parte della banca lamentate dalla ricorrente, rileva il Collegio che la problematica sottoposta all'attenzione dell'Ombudsman Giurì Bancario attiene ad adempimenti ai quali l'intermediario è tenuto in ragione del contratto di custodia e amministrazione titoli sottoscritto con la cliente.

Il Collegio - considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli adempimenti a carico dell'intermediario per compiti di natura amministrativa connessi alla sua qualità di banca depositaria, essendo i relativi contratti classificabili quali "contratti bancari", sui quali è competente a giudicare l'Arbitro

Bancario Finanziario – dichiara l’inammissibilità della domanda relativamente alle predette contestazioni.

6.3.4.5. Richiesta di documentazione su conto corrente, portafoglio titoli, commissioni e spese - Inammissibilità del ricorso

Deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di documentazione riguardante l’apertura di un conto corrente, la situazione del portafoglio titoli del de cuius ed il dettaglio delle spese e delle commissioni addebitate agli eredi, attenendo tali istanze ad adempimenti ai quali la banca depositaria è tenuta ai sensi dell’art. 1838 cod. civ. e dell’art. 119 del Testo Unico Bancario (decisione dell’11 luglio 2013, ricorso n. 31/2013).

Chiede la ricorrente, agendo anche in nome e per conto delle altre coeredi, quanto segue: 1) idonea documentazione atta a giustificare l’apertura di un conto corrente intestato ad una delle eredi del *de cuius* (Sig. ...), atteso che nessuna autorizzazione era stata mai fornita in merito; 2) idonea documentazione atta a giustificare la vendita di una sola parte del dossier titoli intestato al *de cuius*, considerato che era stata chiesta la liquidazione di tutto il portafoglio titoli; 3) documentazione relativa alla situazione attuale del portafoglio titoli intestato al *de cuius*; 4) documentazione dettagliata delle spese e commissioni addebitate agli eredi in fase di chiusura e liquidazione del portafoglio titoli intestato al *de cuius*; 5) il risarcimento di €9.000,00, a titolo di interessi legali per la mancata disponibilità di liquidità per quattro mesi da parte degli eredi e per mancata possibilità di effettuare investimenti diversi con possibilità di utili maggiori.

Replica la banca che aveva operato in conformità alle disposizioni ricevute dalle eredi nello svolgimento della pratica di successione; precisa, in particolare, che la variazione dell’intestazione delle Sicav a favore delle eredi era caratterizzata, a livello di sistema, da tempi di esecuzione significativamente lunghi, non quantificabili a priori e non determinati in alcun modo dalla banca richiedente sulla base delle disposizioni della clientela depositante.

Precisa, poi, la banca che, nel periodo intercorso tra l’avvio della pratica e la sua definizione – terminata con le vendite delle azioni delle Sicav e delle quote di fondi disposte da ciascuna erede - il valore di mercato degli strumenti finanziari predetti aveva registrato un rilevante incremento.

Il Collegio, dall’esame della documentazione fornita in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva, per quanto concerne la richiesta di documentazione riguardante l’apertura di un conto corrente, nonché quella relativa alla situazione del portafoglio titoli del *de cuius* ed al dettaglio delle spese e delle commissioni addebitate agli eredi, che tali istanze attengono ad adempimenti ai quali la depositaria è tenuta ai sensi dell’art. 1838 cod. civ. e dell’art. 119 del Testo Unico Bancario.

Riscontra, in merito, il Collegio 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 connessi ai contratti bancari; ricorda che i contratti relativi ai “depositi titoli” sono anch’essi classificabili quali “contratti bancari” e dichiara, quindi, l’inammissibilità di tali capi del ricorso.

Per quanto concerne poi la contestazione circa la liquidazione parziale del portafoglio titoli del *de cuius*, il Collegio rileva che il 4 luglio 2012 sono stati impartiti gli ordini di vendita delle seguenti obbligazioni: “Barclays Bank 10/17”, “Banco di Brescia 15 17 TM”, “Societe Generale 11/16”; in pari data è stata, altresì, disposta la vendita delle azioni “Enel ord.”. Tutti i predetti titoli sono stati venduti nella giornata del 4 luglio 2012.

Per quanto concerne le quote di Sicav e fondi presenti nel deposito titoli del *de cuius*, il Collegio rileva che le eredi (Sig.ra ..., Sig.ra ... e la ricorrente) hanno richiesto, in data 5 luglio 2012, la variazione di intestazione delle predette quote; in pari data, hanno singolarmente sottoscritto gli ordini di trasferimento delle quote stesse presso “rapporti transitori” appositamente accessi a nome di ciascuna di esse presso la filiale di Lumezzane San Sebastiano.

Rileva il Collegio che tali operazioni sono state completate tra il 2 ed 31 agosto 2012; riscontra, in merito, che i Nav registrati alla data del 5 luglio 2012 sono stati tutti inferiori rispetto a quelli registrati alle date di trasferimento dei citati fondi e Sicav.

Per quanto concerne, infine, la vendita dei predetti strumenti finanziari, il Collegio rileva che: la Sig.ra (...) e la Sig.ra (...) hanno disposto la vendita di “tutti gli strumenti finanziari contenuti” nei loro rispettivi dossier titoli in data 3 ottobre 2012; tali ordini sono stati eseguiti tra il 5 e l’8 ottobre 2012. La Sig.ra (...) ha sottoscritto la medesima disposizione di vendita il 18 settembre 2012 e gli ordini conferiti sono stati eseguiti tra il 21 ed il 24 settembre 2012.

Il Collegio, pertanto, non rilevando irregolarità nel comportamento della banca, conclude per l’inaccogliabilità del ricorso.

6.3.4.6. Sottoscrizione di fondi comuni d’investimento – Successivo trasferimento – Richiesta di copia delle disposizioni – Inammissibilità della domanda

Esula dalla competenza dell’Ombudsman Giurì Bancario l’esame del ricorso avente ad oggetto la richiesta di documentazione riguardante la sottoscrizione ed il trasferimento di fondi comuni di investimento, afferendo tale questione all’amministrazione dei titoli da parte dell’intermediario, ovvero un’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 18 dicembre 2013, ricorso n. 956/2013).

Chiede la ricorrente:

1. “[...] copia delle disposizioni con le quali in data 31 maggio 2005 sono state effettuate dal Sig. F.D.P., con prelievo in contanti dal conto n. 86754 della [ricorrente], a suo tempo aperto presso la filiale (...) di Sesto San Giovanni [...], le operazioni di acquisto e sottoscrizione del fondo PTM per €20.000,00, fondo PTW per €30.000,00, fondo CSI per €20.000,00 e fondo PTO per €5.000,00 [...]”;
2. “[...] copia delle disposizioni con le quali il Sig. F.D.P. ha disposto il trasferimento o dei predetti titoli o dei rispettivi controvalori, ove preventivamente venduti, con la indicazione del conto corrente, del conto titoli o di ogni altro rapporto sui quali i predetti titoli sono stati eventualmente trasferiti e/o appoggiati con l’indicazione del beneficiario [...]”.

Il Collegio - esaminata la documentazione agli atti e considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman Giurì-Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – osserva che il ricorso ha per oggetto una questione (richiesta della consegna di documentazione da parte della banca) afferente all’amministrazione dei titoli da parte dell’intermediario, e che tale attività è svolta dalla banca nella sua qualità di depositaria, quale controparte, cioè, di un “contratto bancario”, qual è quello di custodia e amministrazione titoli; considerato che tale attività rientra tra le materie di competenza di altra giurisdizione alternativa, il Collegio conclude per l’inammissibilità del ricorso.

6.3.5. Buoni Fruttiferi Postali

6.3.5.1. Buoni Fruttiferi Postali – Ritardo nell’esecuzione dell’operazione di sottoscrizione – Contestazione – Inammissibilità del ricorso

Esula dalla competenza dell’Ombudsman Bancario – che può giudicare solo in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – pronunciarsi in merito alle condizioni applicate al momento della sottoscrizione 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 29 maggio 2013, ricorso n. 323/2013).

Esponde il ricorrente:

1. di aver sottoscritto, in data 26 marzo 2012, buoni fruttiferi postali “BFP7 Insieme” per un valore complessivo pari ad €11.000,00, emettendo, a favore dell’intermediario, un assegno bancario per l’importo in questione;
2. che, in data 29 marzo, il predetto assegno era stato accreditato all’intermediario;
3. che l’operazione di sottoscrizione si era perfezionata solo in data 6 aprile 2012;

Lamenta il ricorrente che - a causa della condotta dilatoria della banca, che ha determinato che l’operazione si perfezionasse nel mese di aprile - sono state applicate condizioni peggiori rispetto a quelle previste fino al mese di marzo 2012; chiede, pertanto: 1) “di avere giustificazioni circa la sparizione dei suoi €11.000,00 dal 29 marzo 2012 al 5 aprile 2012”; 2) che venga risarcito del danno economico subito, tramite l’applicazione delle condizioni pattuite al momento della sottoscrizione dei buoni ovvero, in subordine, il versamento di un importo corrispondente alla perdita subita.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dal ricorrente, prende atto che il ricorso riguarda una questione afferente “Buoni Fruttiferi Postali”.

Osserva, in merito, il Collegio che l’articolo 1, comma 1, lettera u) del TUF stabilisce che “non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari”; coerentemente, le istruzioni di vigilanza della Banca d’Italia giungono alla conclusione che la disciplina relativa alla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari (“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” del 29 luglio 2009): “[...] si applica, quindi, oltre che ai depositi, anche ai buoni fruttiferi e ai certificati di deposito consistenti in titoli individuali non negoziati nel mercato monetario”.

Posto che la competenza dell’Ombudsman bancario è limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento, ritiene il Collegio che le vertenze relative all’attività prestata dall’intermediario in occasione della sottoscrizione di buoni fruttiferi postali da parte della clientela esulino dalla propria competenza, rientrando invece in quella dell’Arbitro Bancario Finanziario.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.5.2. Buoni Fruttiferi Postali - Contestazione sull’applicazione dell’imposta di bollo – Inammissibilità del ricorso

Stante quanto disposto dal TUF, ovvero che “non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari”, e dalle istruzioni di vigilanza della Banca d’Italia - che prevedono che la disciplina relativa alla trasparenza delle operazioni e dei

servizi bancari “si applica oltre che ai depositi, anche ai buoni fruttiferi e ai certificati di deposito consistenti in titoli individuali non negoziati nel mercato monetario” – deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto l’emissione ed il rimborso di buoni fruttiferi postali, dovendosi gli stessi comprendersi tra i servizi ed attività di natura bancaria; la competenza dell’Ombudsman-Giurì Bancario è, infatti, limitata, ai sensi del Regolamento, esclusivamente alla materia degli investimenti e operazioni finanziarie (decisione del 26 novembre 2013, ricorso n. 889/2013).

Chiede il ricorrente che l’Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all’intermediario convenuto “lo storno di €1,00 addebitato in data 19 marzo 2013 per imposta di bollo relativo al rimborso della prima quota di capitale di cui al «BFP 7 INSIEME» sottoscritto in data 19 marzo 2012 per un totale di €15.000,00 applicando l’art. 10 delle condizioni in vigore dal 10 aprile 2013 più favorevoli al sottoscrittore”; chiede, quindi, “di addebitare il corretto ammontare dell’imposta di bollo effettuando gli «arrotondamenti» così come previsti dalla circolare n. 48/E del 21 dicembre 2012 dell’Agenzia delle Entrate dove alla pag. n. 28 è previsto che l’arrotondamento sia applicato per «difetto» ad €0,10 se la frazione è «fino ad €0,05». Di conseguenza, [...] chiede di rettificare i rimborsi effettuati nelle date 11 gennaio – 5 febbraio – 13 marzo – 13 aprile – 11 maggio anno 2013 dove su ciascun buono postale di €1.250,00 sono stati addebitati €1,30 (importo errato) invece di €1,20 (importo corretto). I suddetti rimborsi sono quelli avvenuti fino alla data di presentazione del reclamo (5 giugno 2013), ad oggi sono da aggiungere altri rimborsi avvenuti nelle date 13 luglio – 13 agosto – 13 settembre 16 ottobre in cui [l’intermediario] ha continuato ad applicare sempre il medesimo addebito come in precedenza senza apportare alcuna modifica”.

Il Collegio, dall’esame della documentazione prodotta dal ricorrente, prende atto che il ricorso riguarda commissioni e imposta di bollo in relazione a buoni fruttiferi postali.

Osserva, in merito, il Collegio che l’articolo 1, comma 1, lettera u) del TUF stabilisce che “non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari”; coerentemente, le istruzioni di vigilanza della Banca d’Italia prevedono che la disciplina relativa alla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari (“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” del 29 luglio 2009) “[...] si applica oltre che ai depositi, anche ai buoni fruttiferi e ai certificati di deposito consistenti in titoli individuali non negoziati nel mercato monetario”.

Premesso quanto sopra, il Collegio - posto che l’emissione ed il rimborso di buoni fruttiferi postali sono da comprendersi tra i servizi ed attività di natura bancaria, considerato che la competenza dell’Ombudsman-Giurì Bancario è limitata esclusivamente alla materia degli investimenti e operazioni finanziarie – ritiene che le vertenze relative a siffatti prodotti postali non rientrino nella propria competenza per materia e, pertanto, dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.6. Attività di gestione ed amministrazione

6.3.6.1. *Operazione di aumento del capitale – Variazione prezzo medio di carico delle azioni – Richiesta di verifica – Inammissibilità*

Considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie - esulando quindi dal suo ambito di competenza le questioni attinenti agli adempimenti a carico dell’intermediario nella sua qualità di depositario e amministratore dei titoli della clientela - deve essere dichiarato inammissibile il ricorso avente ad

oggetto la richiesta di verificare la correttezza delle modalità di computo del prezzo medio di carico di titoli azionari, essendo tale problematica attinente ad adempimenti ai quali l'intermediario è tenuto in ragione del servizio di custodia e amministrazione titoli (decisione del 12 marzo 2013, ricorso n. 120/2013).

Lamenta il ricorrente, titolare di un contratto di custodia e amministrazione titoli e di *trading on-line* stipulato con la banca, che a seguito dell'aumento di capitale disposto da Unicredit S.p.A., il prezzo medio di carico delle 3.500 azioni in suo possesso è diminuito da €22,29 ad €14,73 per titolo; chiede di verificare se il prezzo medio di carico attuale sia corretto o se la banca abbia commesso errori nel computarlo.

Rileva il Collegio che la problematica sottoposta dal ricorrente all'attenzione dell'*Ombudsman* Giurì Bancario attiene ad adempimenti (fornire al cliente informazioni sui titoli in deposito) ai quali l'intermediario è tenuto in ragione del servizio di custodia e amministrazione titoli erogato al cliente.

Il Collegio – considerato che, a norma di Regolamento, l'*Ombudsman* bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni attinenti agli adempimenti a carico dell'intermediario nella sua qualità di depositario e amministratore dei titoli della clientela, essendo il relativo contratto classificabile quale “contratto bancario”, sui quali è competente a giudicare l'Arbitro Bancario Finanziario – dichiara l'inammissibilità della domanda.

6.3.6.2. Deposito titoli – Successione ereditaria – Applicazione commissioni – Contestazione – Inammissibilità della domanda

Considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, deve ritenersi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione delle commissioni applicate in occasione di una successione ereditaria che coinvolga anche un deposito titoli intestato alla de cuius (decisione dell'11 settembre 2013, ricorso n. 606/2013).

Contesta il ricorrente l'addebito a suo carico della somma di €100,00, effettuato dalla banca, in data 29 marzo 2013, a titolo di commissioni bancarie per l'evasione delle “pratiche di successione” a seguito del decesso della madre (intestataria di un conto corrente e di un deposito titoli in essere presso la banca).

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, rileva che la problematica sottoposta dal ricorrente all'attenzione dell'*Ombudsman-Giurì Bancario* attiene alla presunta illegittimità delle commissioni applicate in occasione di una successione ereditaria.

Il Collegio – considerato che, a norma di Regolamento, l'*Ombudsman-Giurì* bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – osserva che la questione sollevata dal ricorrente non rientra nel suo ambito di competenza per materia e, pertanto, dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.6.3. OPS su obbligazioni estere – Attivazione delle clausole di azione collettiva (CAC) – Adesione obbligatoria all’operazione di swap - Contestazione – Estraneità della banca – Attività di mera depositaria

Va dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione circa l’estensione obbligatoria delle CAC in relazione ad un’operazione di swap su obbligazioni della Repubblica Ellenica, essendo la banca rimasta estranea all’introduzione e all’attivazione delle predette clausole ed essendosi limitata – in adempimento del servizio di custodia ed amministrazione titoli - a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari di diritto estero assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 419/2013).

Espono il ricorrente che il 6 ed il 28 febbraio 2012 aveva acquistato obbligazioni emesse dalla Repubblica Greca per un controvalore di €38.000,00 e che il 12 marzo 2012 tali titoli erano stati scambiati con altri con scadenza da sei mesi a trent’anni; lamenta, in merito, che le “banche erano evidentemente incentivate all’adesione massiccia ed incondizionata allo *swap* dai prestiti illimitati erogati dalla BCE per la copertura delle enormi svalutazioni da ciò scaturite, prestiti che costituivano evidentemente il corrispettivo in favore degli istituti di credito per la loro rinuncia a gran parte dei loro crediti verso lo stato greco, stante il divieto in capo alla BCE previsto dalle norme statutarie di concedere aiuti diretti agli stati UE”.

Precisa il ricorrente che “le banche, contribuendo al raggiungimento dei quorum previsti per l’estensione automatica dell’accordo alla minoranza dissenziente e astenuta, manifestarono in quell’occasione l’evidente volontà di danneggiare gli investitori retail al fine di trasferire i costi di detta ristrutturazione in capo ad altri per il perseguimento di ulteriori fini estranei al mandato nascente dal contratto di intermediazione finanziaria”; lamenta, inoltre, che la banca aveva agito in conflitto di interessi ed aveva omesso di informarlo di tale circostanza. In sintesi, pur non avendo espresso alcun consenso allo *swap* in discorso aveva subito una diminuzione patrimoniale pari a circa l’80% del valore di rimborso dei titoli da lui acquistati.

Atteso che la banca aveva “inopinatamente approvato l’inserimento nei contratti obbligazionari delle clausole retroattive c.d. CAC successivamente attivate dal governo greco ed aveva aderito all’accordo di ristrutturazione del debito pubblico greco attuando” un comportamento opportunistico in danno degli investitori retail, il ricorrente chiede il rimborso del valore nominale come previsto nelle condizioni originarie delle obbligazioni acquistate tramite la banca, pari ad € 38.000,00, oltre alle cedole associate ai titoli stessi (€1.634,00), detratte le somme corrisposte in sede di concambio ed accreditate in conto corrente il 12 marzo 2012.

Replica la banca che i titoli in oggetto erano stati oggetto di scambio sulla base delle decisioni assunte dalla repubblica Greca e rese note tramite comunicati stampa; pertanto, il depositario della banca stessa aveva provveduto ad azzerare la posizione complessiva riferita al codice titolo detenuto dal ricorrente ed aveva riconosciuto il corrispettivo previsto dall’offerta.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il ricorrente, in data 13 settembre 2011, ha sottoscritto il contratto per la prestazione dei servizi di investimento, optando per il servizio di “esecuzione di ordini”, ed ha compilato il questionario Mifid, dichiarando di avere un’esperienza in materia di investimenti “buona”; rileva, poi, che il 6 febbraio 2012 ha acquistato nominali €20.000,00 obbligazioni “Grecia 09/12 4,30%” al prezzo di €38,36 e, in data 28 febbraio 2012, ha acquistato nominali €18.000,00 obbligazioni della stessa specie al prezzo di €28,35. Il 5 marzo 2012, la banca ha inviato, via e-mail, una comunicazione al ricorrente in merito allo *swap* sui titoli ellenici; in data 6 marzo 2012, il ricorrente ha sottoscritto la comunicazione della banca relativa all’informativa circa l’OPS in discorso, lanciata dal Governo Greco sulle obbligazioni di propria emissione. Come concordemente

dichiarato dalle parti, il ricorrente non ha fornito alcuna istruzione alla banca in merito alla volontà di aderire o meno alla predetta offerta di scambio.

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

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

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

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

Riscontra, infine, il Collegio che l'offerta in discorso ha raggiunto la percentuale di adesione del 95,70%, per cui la Grecia ha approvato l'attivazione delle clausole di azione collettiva (CAC) e, come previsto dal documento sull'offerta predisposto dall'emittente, si è effettuato, anche nei confronti degli obbligazionisti non aderenti all'offerta, il concambio delle obbligazioni in loro possesso. Il 12 marzo 2012, sul deposito titoli del ricorrente, sono stati accreditati i nuovi titoli ellenici derivanti dall'operazione di scambio in discorso.

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

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

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

6.3.7. Contratto accessorio

6.3.7.1. Mandato a vendere – Stipulazione a garanzia di un’apertura di credito – Accessorietà del mandato – Contratto bancario – Inammissibilità del ricorso

Stante la competenza dell’Ombudsman Giurì Bancario (rivolta esclusivamente a pronunciarsi in materia di servizi ed attività di investimento), la controversia relativa alla vendita d’ufficio di azioni costituite a garanzia di un’apertura di credito deve essere dichiarata inammissibile dal Collegio, in quanto l’oggetto del ricorso riguarda l’esecuzione di un “mandato a vendere”, accessorio rispetto al principale rapporto di “apertura di credito”, che è un contratto di natura tipicamente bancaria (decisione del 29 maggio 2013, ricorso n. 1128/2012)

Esponde il ricorrente:

1. di aver sottoscritto con la banca un “contratto di apertura di credito in c/c con mandato a vendere su titoli” (caratterizzato dalla concessione da parte dell’intermediario di un fido in conto corrente garantito da un mandato a vendere uno o più titoli presenti nella rubrica principale del cliente);
2. di aver individuato, in data 22 ottobre 2012, n. 4.900.000 azioni “Seat Pagine Gialle”, al prezzo di €0,0082 ad azione (cd. “prezzo di riferimento”), quali titoli a garanzia del fido concesso per €20.000,00;
3. che, secondo quanto pattuito nel contratto, qualora il prezzo dei titoli fosse diminuito del 45% (cd. “prezzo soglia”) rispetto al “prezzo di riferimento”, si sarebbe determinata la riduzione automatica del fido;
4. che, qualora a seguito della riduzione del fido, si fosse determinato uno scoperto di conto, la banca avrebbe esercitato automaticamente il mandato a vendere le azioni al fine di riportare in positivo il saldo del conto;
5. che, in data 4 dicembre 2012, a seguito del raggiungimento da parte del titolo “Seat Pagine Gialle” del “prezzo soglia” di € 0,0045, la banca ha automaticamente ridotto il fido concessogli e, verificato lo scoperto del proprio conto, ha provveduto a vendere le azioni in questione.

Lamenta il ricorrente che la banca avrebbe dovuto diminuire il fido erogato contestualmente alla progressiva diminuzione del prezzo delle azioni, comunicandogli la predetta perdita di valore dei titoli; la banca, invece, ha mantenuto il fido inalterato, omettendo di avvisarlo del calo in questione, fino al raggiungimento del “prezzo soglia” dei titoli e gli ha impedito così di evitare lo scoperto di conto che ha determinato la vendita automatica delle sue azioni; chiede la somma di € 14.500,00 a titolo di risarcimento delle perdite subite.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti – ricordato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di servizi ed attività di investimento e di operazioni finanziarie - osserva che la problematica formulata nel ricorso, pur riferendosi alla vendita da parte della banca di titoli azionari, riguarda l’esecuzione di un “mandato a vendere”, stipulato a garanzia del credito concesso dall’intermediario; tale mandato è contratto accessorio rispetto al rapporto principale di “apertura di credito”, che è contratto di natura tipicamente bancaria, e ne segue la sorte anche nel caso in cui esso debba essere sottoposto a giudizio.

Tanto considerato, esulando la materia bancaria dalla cognizione dell’Ombudsman, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.7.2. Fideiussione bancaria – Stipulazione a garanzia di un investimento – Insussistenza – Inammissibilità del ricorso

Deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto un contratto di fideiussione stipulato per una necessità del cliente indipendente dalla sottoscrizione di un investimento, esulando dalla competenza dell'Ombudsman-Giurì Bancario le controversie riguardanti gli adempimenti svolti dalla banca in qualità di fideiussore, essendo tale contratto classificabile quale "contratto bancario" (decisione del 26 giugno 2013, ricorso n. 165/2013).

Espone il ricorrente:

1. di aver stipulato con la banca, in data 29 settembre 2008, un contratto di fideiussione;
2. di aver sottoscritto, in data 30 ottobre 2009, uno strumento finanziario denominato "BNPP Double Chance Certificate", con scadenza 20 novembre 2012, per un valore nominale di € 5.000,00;
3. che, alla scadenza del titolo in questione, la banca ha accreditato sul suo conto corrente la somma di €2.368,00.

Lamenta il ricorrente l'inadempimento della banca nella sua qualità di garante con riferimento alla perdita subita a causa dell'investimento in questione; chiede la restituzione della somma di €823,04, corrispondenti al corrispettivo versato alla banca per la fideiussione di cui è caso.

Replica la banca, affermando:

- a. che, in occasione della sottoscrizione del titolo in questione (ottobre 2009), la banca ha operato "diligentemente, illustrando in modo esaustivo, nella fase pre-contrattuale, le caratteristiche del certificate e fornendo contestualmente anche il previsto materiale informativo utile ad una migliore comprensione del prodotto e dei rischi ad esso connessi, come peraltro risulta nel modulo di conferimento dell'ordine"; l'operazione in questione, inoltre, risulta adeguata al profilo finanziario del ricorrente;
- b. che il contratto di fideiussione stipulato nel mese di settembre 2008, invece, "rispondeva a delle precise e circoscritte esigenze del cliente e che le stesse nulla avevano in comune con l'esigenza che lo stesso comunicava, più di un anno dopo, di effettuare l'investimento del certificate [in questione]".

Il Collegio – esaminata la documentazione agli atti – rileva che la fideiussione stipulata dal ricorrente non è stata richiesta a garanzia del rischio derivante dall'investimento in titoli "BNPP Double Chance Certificate", bensì, in ragione di una precedente necessità, manifestata dal cliente un anno prima del perfezionamento dell'affare.

In ogni caso il Collegio rileva che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman bancario può pronunciarsi in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, e che, pertanto, esulano dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli adempimenti svolti dalla banca nella sua qualità di fideiussore, essendo il relativo contratto classificabile quale "contratto bancario".

Con riferimento, invece, alla condotta tenuta dalla banca in occasione della sottoscrizione del certificato, il Collegio osserva che il ricorrente ha acquistato il prodotto in questione in data 30 ottobre 2009 ed ha presentato reclamo, contestualmente all'ufficio reclami della banca ed all'Ombudsman-Giurì bancario, in data 4 marzo 2013.

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

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.8. Contratti bancari

6.3.8.1. Conto corrente – Affidamento bancario – Contestazione commissioni – Inammissibilità del ricorso

Poiché, ai sensi del Regolamento, l'Ombudsman Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie, deve dichiararsi inammissibile il ricorso che abbia ad oggetto la richiesta di rimborso di spese forfettarie e di commissioni per il servizio di affidamento applicate a valere sul conto corrente, trattandosi, sia per quest'ultimo che per l'affidamento bancario, di rapporti classificabili quali "contratti bancari", che esulano, pertanto, dalla competenza dell'Ombudsman (decisione del 13 giugno 2013, ricorso n. 151/2013).

Il ricorrente (ex azionista della banca nonché titolare di un conto corrente bancario e beneficiario di un fido) contesta alla banca:

1. l'addebito della somma di €20,00 a titolo di spese forfettarie del conto corrente in quanto la regolamentazione del rapporto non prevede ulteriori spese oltre alla somma annua di € 120,00 versata all'intermediario; chiede il rimborso della predetta somma;
2. l'addebito dell'importo di €125,46 e di €125,68 a titolo di commissione per il servizio di affidamento prestato con riferimento al 3° ed al 4° trimestre dell'anno 2012, in quanto il predetto onere è stato unilateralmente aumentato dalla banca dallo 0,1% all'1%, nonostante egli avesse aderito alla convenzione siglata tra la banca ed i dottori commercialisti che limitava allo 0,1% annuo l'entità della commissione dovuta; chiede il rimborso della somma di €226,00 corrispondente alla differenza tra l'onere in questione calcolato all'1% e quello computato allo 0,1%);
3. l'addebito di €281,74 a titolo di "commissioni su acquisto di azioni proprie", effettuato in occasione della vendita all'intermediario di 1.400 azioni, in quanto pratica "non corretta"; chiede il rimborso della predetta somma;
4. l'addebito di € 301,87, a titolo di "commissioni su acquisto di azioni proprie", eseguito mediante l'applicazione di un prezzo inferiore rispetto alla norma (€40,04875 invece che € 40,25) in occasione della vendita di azioni alla banca avvenuta in data 29 maggio 2012; chiede il rimborso della predetta somma.

Chiede, infine, il ricorrente il rimborso dell'importo di €1.207,00 "quale rateo dividendo/incremento patrimoniale azione, maturato alla data del 30 aprile 2012 fino alla data della vendita del 27 dicembre 2012 (l'importo è stato calcolato con una formula favorevole alla banca, applicando una redditività del 3% al valore della azioni e calcolando il rateo su 8 mesi su 12)".

Replica la banca, eccependo, con riferimento alle domande del ricorrente di rimborso delle spese forfettarie e delle commissioni per il servizio di affidamento, l'incompetenza per materia dell'Ombudsman-Giurì Bancario; in relazione, invece, alla domanda di rimborso delle "commissioni su acquisto di azioni proprie", afferma che l'applicazione di tale onere (pari allo 0,50% calcolato sul valore dei titoli) era stata "deliberata anzitempo dal CdA della banca e regolarmente indicata nei fogli informativi a disposizione della clientela presso ciascuna filiale del gruppo, in conformità alla normativa di trasparenza vigente e pertanto vincolante per tutti i soci azionisti"; per quanto attiene, infine, al rimborso del rateo dividendo/incremento patrimoniale azione, replica che "in sede di liquidazione delle azioni non è previsto il pagamento di alcun importo a titolo di interessi di conguaglio".

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, con riferimento alle domande di rimborso del ricorrente di cui ai precedenti punti 1. e 2., rileva che, ai sensi del Regolamento, l'Ombudsman-

Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le vertenze riconducibili a contratti classificabili quali “contratti bancari”, come è, nel caso in esame, il contratto di conto corrente e di affidamento bancario.

Con riferimento alle altre domande di rimborso presentate dal ricorrente, il Collegio rileva che l’oggetto delle contestazioni (applicazione di commissioni in occasione di riacquisto di azioni proprie e non corretta distribuzione dei dividendi) riguarda attività esplicata dalla banca non nella qualità di esercente attività di intermediazione finanziaria nei confronti della clientela, ma di società che interagisce con i propri azionisti; trattasi quindi di vertenza attinente all’ambito dei rapporti societari che, in quanto tali, non rientrano nella competenza per materia dell’Ombudsman-Giurì Bancario.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.3.8.2. Successione mortis causa – Conto corrente intestato al de cuius – Richiesta chiusura – Richiesta documentazione – Inammissibilità del ricorso

E’ inammissibile il ricorso proposto dagli eredi del titolare di un conto corrente volto ad ottenere la chiusura del rapporto, nonché la documentazione afferente i movimenti del conto stesso, esulando tali richieste dall’ambito di competenza dell’Ombudsman Giurì Bancario, in quanto attinenti a problematiche di natura successoria riconducibili a contratti classificabili quali “contratti bancari” (decisione del 16 ottobre 2013, ricorso n. 544/2013).

Chiedono le ricorrenti (eredi del defunto Sig. ...) che l’Ombudsman-Giurì Bancario imponga alla banca:

1. di consegnare gli estratti conto relativi ai rapporti bancari riferibili al *de cuius*;
2. di chiudere tutti i conti correnti a far data dal decesso del *de cuius* (6 agosto 2010) o dalla data della richiesta formalizzata nel mese di settembre 2010;
3. di riaccreditarci sui predetti conti correnti le “eventuali somme stornate per spese e commissioni di gestione, prelevate nonostante sia stata fornita tutta la documentazione inerente l’intervenuto decesso del titolare e formalizzata la richiesta a far data dal settembre 2010”;
4. di svincolare “le somme giacenti dal 6 agosto 2010 sul conto corrente n. 154582 in favore delle legittime eredi del titolare del conto medesimo”;
5. di corrispondere in loro favore la somma di €10.000,00 a titolo di risarcimento del danno subito.

Replica la banca, eccependo, in via pregiudiziale, l’incompetenza per materia dell’Organismo adito dalle ricorrenti; afferma, inoltre, che, in data 17 settembre 2013, “le ricorrenti si sono presentate presso la filiale [della banca] e, dietro specifica richiesta delle stesse, è stato loro consegnato assegno circolare di € 8.662,77 (importo pari al saldo attivo del conto corrente n. 142761 (al netto di €100,00 per spese di chiusura), che è in corso di estinzione”.

Il Collegio - esaminata la documentazione agli atti e considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie – rileva che le domande oggetto del ricorso esulano dal suo ambito di competenza in quanto afferenti a problematiche di natura successoria riconducibili a contratti classificabili quali “contratti bancari”, quali sono quello di conto corrente bancario e di apertura di credito, stipulati dal *de cuius* con la banca; dichiara, pertanto, l’inammissibilità del ricorso.

6.3.9. Legislazione straniera

6.3.9.1. Swap su obbligazioni della Repubblica Ellenica – Raggiungimento quorum minimo di adesioni – Attivazione delle CAC – Estensione obbligatoria dello swap nei confronti di tutti gli obbligazionisti - Contestazione – Disciplina delle CAC contenuta in provvedimenti legislativi della Grecia – Incompetenza dell’Ombudsman

Deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione circa l’applicazione delle clausole di azione collettiva all’interno di un’operazione di swap riguardante obbligazioni emesse da uno Stato estero, stante che l’accertamento circa la legittimità della previsione e dell’applicazione delle predette CAC - introdotte tramite provvedimenti di rango legislativo della Grecia – esula dalla competenza dell’Ombudsman Giurì Bancario (decisione del 16 ottobre 2013, ricorso n. 316/2013).

6.3.9.2. Swap su obbligazioni della Repubblica Ellenica – Raggiungimento quorum minimo di adesioni – Attivazione delle CAC – Estensione obbligatoria dello swap nei confronti di tutti gli obbligazionisti – Contestazione – Estraneità della banca – Mera funzione di depositaria

E’ da ritenersi inammissibile l’istanza volta a contestare, all’interno di un’operazione di swap, l’applicazione delle clausole di azione collettiva, atteso che l’intermediario è rimasto estraneo all’introduzione ed all’attivazione di tali clausole, limitandosi a mettere a disposizione della clientela gli strumenti finanziari di diritto estero assegnati e resi disponibili dalla banca depositaria incaricata, senza partecipare in alcun modo alla decisione di estendere l’offerta pubblica di scambio anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione (decisione del 16 ottobre 2013, ricorso n. 316/2013).

Espono il ricorrente che il 28 aprile 2012 aveva ricevuto una comunicazione intitolata “conferma operazioni in titoli” e che aveva verificato che, dalla sua situazione patrimoniale, risultava che le obbligazioni greche ammontanti ad €25.000,00 erano state sostituite con altri titoli di cui non si conosceva la provenienza, né tantomeno il valore nominale; precisa che tale operazione era avvenuta a sua totale insaputa, per cui disconosceva totalmente tale iniziativa, in quanto non l’aveva mai richiesta.

Atteso che, quando la banca gli aveva proposto lo swap in discorso, si era opposto a tale conversione delle citate obbligazioni, il ricorrente chiede chiarimenti in merito alla esposta operazione.

Replica innanzi tutto la banca che le tempistiche previste per la gestione dell’offerta non rientravano nella disponibilità degli intermediari; comunque, l’OPS promossa dal Governo Greco aveva avuto formalmente inizio il 24 febbraio 2012 e prevedeva come data ultima di adesione l’8 marzo 2012. Precisa di aver inviato, in data 27 febbraio 2012, una specifica comunicazione alla clientela recante l’invito a prendere urgentemente contatto con la filiale competente per ricevere informazioni sull’OPS in questione; in tale comunicazione, aveva specificato che il termine ultimo per poter dar corso alle disposizioni impartite dai clienti sarebbe stato il 6 marzo 2012. A seguito delle raccomandazioni Consob in materia, precisa di aver utilizzato ogni mezzo per garantire la massima tempestività per fornire una completa informativa alla clientela: rendicontazione elettronica tramite il servizio di Internet Banking; telegramma; contatti telefonici.

Sottolinea, poi, la banca di aver consegnato al ricorrente il Documento Informativo Sintetico, recante le informazioni di dettaglio sui termini dell'offerta; in tale contesto, era stato anche fatto presente che la banca si trovava in una situazione di conflitto di interessi rispetto all'iniziativa lanciata dalla Repubblica Ellenica.

Precisa, quindi, la banca di non aver prestato alcun servizio di consulenza, lasciando ai ricorrenti la decisione di aderire o meno all'offerta; inoltre, in relazione alla lamentela circa le CAC (clausole di azione collettiva), sottolinea che tali clausole erano state introdotte dalla Repubblica Ellenica per riservarsi la possibilità di estendere le conseguenze dell'OPS anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione, in caso di raggiungimento di una percentuale minima di adesione allo *swap*.

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che il 25 febbraio 2011 il ricorrente ha acquistato, tramite il servizio di *trading on-line* ed in regime di esecuzione di ordini, nominali € 25.000,00 obbligazioni "Grecia 6,5% 99/2014"; risulta, inoltre, che il 19 novembre 2007 aveva sottoscritto il contratto per la prestazione dei servizi di investimento ed il 27 agosto 2010 aveva compilato il questionario Mifid, risultando un investitore con profilo finanziario "dinamico".

Rileva il Collegio che il 24 febbraio 2012 il Governo Greco ha lanciato un'OPS sui predetti titoli ed il 27 febbraio 2012 la banca ha comunicato al ricorrente, via posta ordinaria, che, alla luce della predetta iniziativa, era necessario "recarsi con urgenza presso la filiale o contattare il gestore di riferimento non oltre le ore 15,00 del giorno 6 marzo 2012; il 2 marzo 2012 tale comunicazione è stata inviata anche all'indirizzo di posta elettronica del ricorrente, allegando i termini e le condizioni dell'offerta di scambio. Il 6 marzo 2012 il ricorrente ha sottoscritto, consegnandola in filiale, la seguente dichiarazione: "esprimo ogni e totale dissenso in merito alla modalità di modifica ed estinzione relativa alle obbligazioni greche in mio possesso; voto no". Il 9 marzo 2012 la Repubblica Greca ha comunicato che era stato raggiunto il *quorum* minimo di adesioni per poter esercitare le CAC (clausole di azione collettiva) ed il 12 marzo 2012 ha comunicato l'attivazione di tali clausole con la conseguenza che l'OPS in discorso si sarebbe estesa anche agli obbligazionisti di minoranza contrari alla ristrutturazione.

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

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

Riscontra, poi, il Collegio che il predetto "Documento informativo sintetico relativo all'offerta di scambio sui titoli della Repubblica Ellenica", allegato alla predetta *e-mail* del 2 marzo 2012, contiene una sezione apposita dedicata alla descrizione dei "Rischi-Conflitti di interesse"; in particolare, è evidenziato che "il Gruppo Intesa SanPaolo si trova in una situazione di conflitto di interessi in quanto detiene in proprietà titoli oggetto dell'operazione medesima". Sempre nel citato "Documento", era previsto che in relazione alla presenza di un conflitto di interessi, "alla complessità dell'offerta e agli elementi di incertezza circa l'esito della medesima e delle conseguenze per la clientela *retail*, la banca si trova nell'impossibilità di formulare valutazioni circa la convenienza economica per i clienti nella scelta di adesione o non adesione all'invito; i clienti

devono valutare autonomamente le condizioni dell'offerta anche alla luce dei propri obiettivi di investimento e della coerenza del proprio portafoglio rispetto a tali obiettivi”.

In relazione, infine, alla lamentela sollevata in merito alla sostituzione dei titoli originari con “altri titoli di cui non si conosceva la provenienza, né tantomeno il valore nominale”, il Collegio riscontra che, sulla nota informativa inviata dalla banca il 3 aprile 2012, risultano indicati sia il nome che la scadenza dei nuovi titoli assegnati in concambio, sia il relativo valore nominale.

Pertanto, il Collegio, non riscontrando irregolarità nel comportamento della banca in ordine al contenuto ed alla tempistica dell'informativa fornita al ricorrente, conclude per l'inaccogliabilità anche di tale capo del ricorso.

6.4. Incompetenza per valore

6.4.1. *Trading on-line – Malfunzionamenti – Richiesta di risarcimento delle perdite*

E' inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di risarcimento del danno derivante dal malfunzionamento della piattaforma di trading on-line quantificato in € 1.000.000,00, stante il limite di competenza per valore dell'Ombudsman Giurì Bancario – stabilito dall'art. 7, comma 1, lett. c), del Regolamento - pari ad € 100.000,00 (decisione del 29 maggio 2013, ricorso n. 46/2013).

Lamenta il ricorrente le perdite subite a causa del malfunzionamento della piattaforma di *trading on-line* “Trading Desk Pro” della banca; chiede, pertanto, la somma di € 1.000.000,00 a titolo di risarcimento del danno.

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, prende atto che il ricorrente ha presentato reclamo all'ufficio reclami della banca in data 22 marzo 2010 e ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario in data 18 gennaio 2013.

A tal riguardo il Collegio osserva 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”.

Rileva, inoltre, il Collegio che il *petitum* della domanda di risarcimento presentata dal ricorrente (€1.000.000,00) esula dalla competenza per valore dell'Ombudsman-Giurì Bancario, la cui cognizione, ai sensi dell'art. 7, comma 1 lett. c) del Regolamento, è limitata alle controversie in cui la pretesa risarcitoria dell'attore non superi l'importo di €100.000,00.

Tanto considerato, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.4.2. *Acquisto bond della Repubblica Greca - Richiesta di risarcimento del danno – Autoriduzione del danno - Inammissibilità del ricorso*

Deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di risarcimento del danno derivante dalla sottoscrizione di bond della Repubblica Greca, qualora l'investitore abbia ridotto la quantificazione del danno in modo da poter rientrare nella competenza per valore dell'Ombudsman Giurì Bancario, stabilita nella misura massima di € 100.000,00 (decisione del 26 giugno 2013, ricorso n. 221/2013).

Lamenta il ricorrente, cointestatario di *bond* della Repubblica Greca, la condotta tenuta dalla banca in occasione dell'offerta di scambio delle obbligazioni promossa dallo Stato greco nel corso dell'anno 2012; chiede la somma di €100.000,00 a titolo di risarcimento del danno.

Replica la banca, in via preliminare, eccependo l'inammissibilità del ricorso per violazione del disposto di cui all'art. 7, comma 1 lett. c) del Regolamento e rigetta *in toto*, in quanto infondate, le contestazioni sul suo operato formulate dal ricorrente.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che il ricorrente era cointestatario di titoli di stato greci per un valore nominale complessivo pari ad €1.990.000,00 e che, a seguito all'operazione di *swap* in questione, tali titoli, come dallo stesso ricorrente affermato, hanno perso l'80% del loro valore.

Tanto considerato, il Collegio rileva che l'importo richiesto a titolo di risarcimento del danno (€100.000,00) rappresenta una somma sensibilmente inferiore rispetto alla reale entità della perdita che il ricorrente, nel ricorso, afferma di aver subito (80% di €1.990.000,00).

Il Collegio, accogliendo l'eccezione preliminare formulata dalla banca, ritiene, quindi, che il ricorrente abbia consapevolmente ridotto la propria pretesa risarcitoria al fine di far rientrare la vertenza nel limite di competenza di cui all'art. 7, comma 1 lett. c) del Regolamento; considerato che la norma in questione non consente "la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman", il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.4.3. OPS su obbligazioni estere – Adesione obbligatoria – Riduzione del valore dei titoli – Richiesta risarcimento del danno – Importo superiore alla competenza dell'Ombudsman - Inammissibilità

E' inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di risarcimento del danno subito a seguito dell'adesione obbligatoria ad un'offerta pubblica di scambio lanciata dal Governo Greco su obbligazioni dallo stesso emesse, qualora venga lamentata una perdita economica la cui entità superi la competenza per valore dell'Ombudsman Giurì Bancario che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. c) del Regolamento, è limitata alle controversie in cui la pretesa risarcitoria dell'attore non sia superiore alla somma di € 100.000,00 (decisione del 12 novembre 2013, ricorso n. 575/2013).

Espongono i ricorrenti che il 5 marzo 2012 erano stati invitati a recarsi in banca per urgenti comunicazioni e, giunti in filiale, avevano preso visione dell'Offerta di scambio sui titoli della Repubblica Ellenica, cui si poteva aderire solo volontariamente; su tale documento era precisato che la banca si trovava in conflitto di interesse rispetto a tale iniziativa governativa.

Premesso che erano stati abbandonati a se stessi senza ricevere un supporto tecnico o giuridico da parte della banca depositaria, i ricorrenti precisano di aver rifiutato di aderire allo *swap* in argomento; successivamente, in data 5 dicembre 2012, erano stati contattati per telefono ed invitati a recarsi in filiale per un'ulteriore operazione di *swap*; giunti in banca il mattino successivo, erano stati messi al corrente che il termine per poter aderire allo *swap* era ormai scaduto.

Lamentano i ricorrenti che il 29 gennaio 2013 avevano ricevuto una lettera della banca con la quale veniva loro comunicato che, per i titoli obbligazionari ellenici, la Grecia aveva attivato le Clausole di Azione Collettiva (CAC) e che, pertanto, lo scambio dei titoli era divenuto obbligatorio sia per coloro che avevano espresso il voto a favore o contro le CAC, sia per coloro che si erano astenuti da qualsiasi azione.

Lamentano i ricorrenti che la banca aveva applicato coattivamente le CAC sebbene loro non avessero volontariamente aderito all'offerta di scambio; lamentano, poi, la mancanza di

un'adeguata e tempestiva informativa circa l'OPS di dicembre 2012. Infine, lamentano la trasformazione coattiva dei vecchi titoli, in quanto tale operazione aveva comportato un netto taglio del valore nominale degli stessi e la perdita di interessi maturandi.

Sottolineano i ricorrenti che le banche avevano aderito volontariamente allo swap esercitando una forte pressione anche su chi non voleva aderire ed avevano conseguito un vantaggio finanziario ed economico; chiedono, pertanto, il rimborso di € 100.000,00, specificando che tale risarcimento era "stato quantificato sulla base dell'ammontare dei titoli posseduti € 374.000,00" e sottolineando che "i titoli obbligazionari dovevano essere rimborsati integralmente al valore nominale di € 374.000,00 oltre interessi al 4,1% in data 20 agosto 2012", mentre erano "stati invece addirittura ridotti drasticamente di circa l'80%".

Replica la banca che il danno lamentato dai ricorrenti era stato espresso in termini di perdita rispetto al valore atteso al rimborso dei titoli, ovvero il valore nominale degli stessi; l'adozione di tale criterio, per quanto contabilmente non corretto, non poteva che far concludere per l'inammissibilità del ricorso con riguardo alla competenza per valore dell'Ombudsman Giurì Bancario. Infatti, la perdita, commisurata dai ricorrenti ad un valore compreso tra il 70% e l'80% del valore nominale dei titoli in portafoglio, risultava in tutta evidenza superiore alla soglia di € 100.000,00.

Sottolinea, poi, la banca che, anche procedendo ad una più puntuale disamina dell'effettiva entità dell'investimento posto in essere dai ricorrenti per acquisire gli strumenti finanziari emessi dalla Grecia, si verrebbe a conclusioni analoghe; infatti, la somma algebrica delle operazioni di acquisto permette di quantificare l'entità complessiva dell'investimento in una somma superiore ad € 150.000,00 e, pertanto, un eventuale sindacato di legittimità di tali operazioni risulterebbe precluso alla competenza dell'Ombudsman.

Il Collegio, dalla documentazione trasmessa in copia dalle parti in corso di istruttoria, rileva che i ricorrenti hanno acquistato, in esito ad una pluralità di operazioni di negoziazione titoli poste in essere nell'arco di alcuni mesi (agosto 2011-gennaio 2012) complessivi nominali € 374.000,00 obbligazioni "Grecia 4,1% 2012".

Ciò premesso, il Collegio riscontra che i ricorrenti, nel proporre il ricorso in oggetto, hanno provveduto a quantificare il danno causato dal comportamento della banca in occasione delle due operazioni di *swap* del 2012 (marzo e dicembre) lanciate dal Governo greco facendo riferimento a due diversi criteri di liquidazione: 1) perdita del 70%-80% del valore nominale dei titoli in questione, ovvero € 374.000,00; 2) rimborso di € 100.000,00 per "tutti i danni subiti in conseguenza dei fatti esposti". E' evidente che tali due richieste, tra loro contraddittorie ed incongruenti, non consentono di comprendere con esattezza la quantificazione effettuata dai ricorrenti circa il danno economico da loro subito, in quanto adottando il primo criterio si arriva a quantificare il danno nella misura minima di € 261.800,00, mentre la seconda domanda dei ricorrenti ha ad oggetto una richiesta di risarcimento di € 100.000,00.

Di conseguenza, il Collegio, al fine di interpretare al meglio la volontà dei ricorrenti circa la loro effettiva richiesta di risarcimento, ritiene opportuno esaminare la lettera di reclamo del 18 marzo 2013; in tale missiva, i ricorrenti chiedono alla banca di provvedere all'integrale rimborso dei titoli scaduti nel mese di agosto 2012, "ammontante ad € 374.000,00 oltre interessi, meno quanto corrisposto a seguito dello *swap*". Poiché, come affermato dai ricorrenti stessi, a seguito dell'operazione di *swap*, il portafoglio titoli dei ricorrenti stessi si era ridotto dell'80%, quanto corrisposto in sede di *swap* era stato pari al 20% di € 374.000,00.

Pertanto, ad avviso del Collegio, con l'inoltro del ricorso in questione, i ricorrenti hanno inteso richiedere il rimborso dell'80% di € 374.000,00; il Collegio, quindi - riscontrato che il *petitum* della domanda di risarcimento esula dalla competenza per valore dell'Ombudsman-Giurì Bancario, la cui cognizione, ai sensi dell'art. 7, comma 1 lett. c) del Regolamento, è limitata alle

controversie in cui la pretesa risarcitoria dell'attore non superi l'importo di €100.000,00 - dichiara il ricorso inammissibile.

Del resto, la seconda richiesta di risarcimento di €100.000,00 avanzata dai ricorrenti si risolverebbe, ad avviso del Collegio, in un'autoriduzione del danno economico subito, il che comporterebbe, comunque, un giudizio di inammissibilità della domanda (art. 7, comma 1, lett. c, del Regolamento, in base al quale "non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman").

6.4.4. OPS su obbligazioni estere – Contestazione sull'informativa – Mancato avviso sul downgrading del titolo – Quantificazione del danno – Formulazione contraddittoria – Autoriduzione della richiesta risarcitoria – Inammissibilità del ricorso

Nel caso in cui il ricorrente abbia quantificato in maniera contraddittoria il danno di cui chiede il risarcimento - determinandolo sia nella somma corrispondente ad €100.000,00, sia in un importo di gran lunga superiore rispetto al limite della competenza per valore dell'Ombudsman Giurì Bancario – la pretesa risarcitoria pari ad €100.000,00 deve dichiararsi inammissibile, risolvendosi la stessa in un'autoriduzione del danno economico subito, al fine di far rientrare il ricorso nella competenza per valore dell'organismo collegiale predetto (decisione del 26 novembre 2013, ricorso n. 817/2013).

Chiede la ricorrente il "risarcimento di €100.000,00 a fronte delle perdite subite in termini di valore nominale delle obbligazioni acquistate per il tramite della banca: Grecia 4,70% sc 3/24 €53.000,00 e Grecia 5,30% sc 3/26 €109.000,00, pari ad €162.000,00, oltre alle cedole associate a detti titoli e agli interessi maturati e maturandi calcolati al tasso medio annuo dei titoli di Stato a far data dal 20 marzo 2012, pari ad €20.670,00, a cui andavano detratte le somme accreditate per il rimborso dei titoli ottenuti in concambio, pari ad €12.120,00, ed il valore di mercato, alla data dello swap, dei titoli ottenuti in concambio in conseguenza dello swap in oggetto e detenuti nel suo dossier titoli, al netto di quanto già rimborsatole, pari ad €22.262,00".

Precisa la ricorrente che tale richiesta era motivata dal fatto che la banca non l'aveva mai informata del continuo abbassamento del rating dei predetti titoli greci; inoltre, la banca non l'aveva nemmeno avvertita che l'operazione di swap era avvenuta in presenza di un suo conflitto di interessi. Sottolinea, infine, che, al momento dell'acquisto dei titoli in questione, la banca non aveva correttamente valutato l'operazione; infatti, pur non essendo le obbligazioni greche in linea con il suo profilo di rischio, l'operazione di acquisto era stata ritenuta adeguata al suo profilo finanziario.

Replica la banca che l'acquisto delle obbligazioni era avvenuto in regime di esecuzione di ordini, con relativa valutazione di appropriatezza; inoltre, nell'operazione di swap, non vi era alcun conflitto di interessi della banca stessa, non detenendo quest'ultima in portafoglio titoli della specie; sottolinea, infine, che il risarcimento richiesto era stato "arbitrariamente fissato fino al limite massimo di €100.000,00 di competenza del giudice adito".

Il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalla ricorrente, rileva quanto segue.

La richiesta di risarcimento avanzata dalla ricorrente non appare formulata in modo chiaro nella quantificazione del danno subito, per il quale si chiede il relativo ristoro; la ricorrente, infatti, quantifica dapprima il danno subito in €100.000,00 per poi richiedere, invece, il risarcimento di "€162.000,00, oltre alle cedole associate a detti titoli e agli interessi maturati e maturandi calcolati al tasso medio annuo dei titoli di Stato a far data dal 20 marzo 2012, pari ad €20.670,00, a cui vanno detratte le somme accreditate per il rimborso dei titoli ottenuti in concambio, pari ad €12.120,00, ed

il valore di mercato, alla data dello swap, dei titoli ottenuti in concambio in conseguenza dello swap in oggetto e detenuti nel dossier titoli, al netto di quanto già rimborsato, pari ad €22.262,00”.

Di conseguenza, il Collegio, al fine di interpretare correttamente la domanda della ricorrente, considera anche quanto richiesto nella lettera di reclamo del 15 luglio 2013; in tale lettera, la ricorrente chiede “il rimborso del valore nominale delle obbligazioni acquistate per il tramite della banca, pari ad €162.000,00, oltre alle cedole associate a detti titoli e agli interessi maturati e maturandi calcolati al tasso medio annuo dei titoli di Stato a far data dal 20 marzo 2012, previa la distrazione in vostro favore delle somme accreditate per il rimborso dei titoli ottenuti in concambio, oltre alla cessione in vostro favore dei titoli ottenuti in concambio in conseguenza dello swap in oggetto e detenuti nel mio dossier titoli di altro istituto, per trasferimento”.

Pertanto, ad avviso del Collegio, con l’inoltro del ricorso in questione, la ricorrente ha inteso richiedere il rimborso della somma così come ben esplicitata nella lettera di reclamo indirizzata all’ufficio reclami della banca; il Collegio, quindi - riscontrato che il *petitum* della domanda di risarcimento esula dalla competenza per valore dell’Ombudsman-Giurì Bancario, la cui cognizione, ai sensi dell’art. 7, comma 1 lett. c) del Regolamento, è limitata alle controversie in cui la pretesa risarcitoria dell’attore non superi l’importo di €100.000,00 - dichiara il ricorso inammissibile.

Del resto, la richiesta di risarcimento di €100.000,00 avanzata, seppur in modo contraddittorio, dalla ricorrente nella lettera di ricorso si risolverebbe, ad avviso del Collegio, in un’autoriduzione del danno economico subito, il che comporterebbe, comunque, un giudizio di inammissibilità della domanda (art. 7, comma 1, lett. c, del Regolamento, in base al quale “non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest’ultima nella competenza per valore dell’Ombudsman”).

6.5. Difetto di legittimazione passiva

6.5.1. Fondo pensioni – Assegnazione ad una nuova linea di gestione – Ente non aderente – Inammissibilità

Deve considerarsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la lamentela di un iscritto ad un fondo pensione circa l’imminente passaggio verso una nuova linea di gestione, non essendo il fondo pensioni in argomento aderente all’Ombudsman Giurì Bancario (ricorso n. 30/2013, decisione del 26 febbraio 2013).

Lamenta il ricorrente la decisione, presa dai gestori del fondo pensione in questione, di posizionare gli iscritti al fondo, a partire dal 1° gennaio 2013, in una delle nuove tre linee di gestione in relazione “alla presunta età pensionabile calcolata a partire dall’adesione al fondo”, senza tener conto della propensione al rischio né della effettiva età contributiva dell’iscritto.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata dal ricorrente, rileva che la questione sottoposta all’attenzione dell’Ombudsman attiene alla partecipazione del ricorrente al Fondo Pensioni del Personale del Gruppo BNL/BNP Paribas. Considerato che detto fondo non è aderente all’Ombudsman Giurì Bancario, il Collegio dichiara inammissibile il ricorso.

6.5.2. Riscatto polizza assicurativa – Contestazione sul rimborso e sulle commissioni – Profili gestionali del contratto – Competenza della Compagnia assicuratrice – Inammissibilità del ricorso

La lamentela circa le modalità di rimborso di una polizza assicurativa, unitamente alla contestazione delle commissioni applicate, attiene ai profili gestionali del contratto di cui è responsabile esclusivamente la compagnia assicuratrice emittente, avendo la banca svolto, nel caso di specie, la mera funzione di soggetto collocatore, con conseguente dichiarazione di inammissibilità del ricorso, per difetto di legittimazione passiva della compagnia assicuratrice, soggetto non aderente all’Ombudsman (ricorso n. 65/2013, decisione del 12 marzo 2013).

Espone la ricorrente:

1. di aver sottoscritto, in data 30 ottobre 2007, la polizza assicurativa *unit linked* “Axa Innovation Sip”, emessa dalla compagnia Skandia Leben e collocata dalla banca;
2. che “l’investimento si è rilevato assai negativo, in quanto alcuni fondi che componevano il *basket* di riferimento della stessa si sono o quasi completamente azzerati o sono andati in *default*”;
3. di aver richiesto, due anni e mezzo fa, il riscatto totale della polizza, “ricevendo in più *tranche*, ciò che apparentemente doveva essere tutto il capitale residuo”;
4. di avere avuto, tuttavia, notizia di recente dalla Skandia Leben circa l’esistenza di alcuni fondi “giacenti”, non ancora liquidati;
5. di aver chiesto informazioni alla banca in merito ai predetti fondi, senza ricevere risposta.

Lamenta la ricorrente la condotta tenuta dalla banca nella vicenda in esame e chiede l’intervento dell’Ombudsman a tutela dei propri diritti; ritiene, inoltre, che il contratto di assicurazione sia affetto da nullità in quanto stipulato in assenza del “contratto quadro disciplinante il rapporto nell’ambito del quale la banca...negozia in nome e per conto del cliente strumenti di natura finanziaria” e chiede, pertanto, la restituzione del capitale investito.

Chiede, infine, la ricorrente di verificare la correttezza delle commissioni applicate in relazione alla polizza, “sia in occasione della vita di questa”, “sia in occasione del riscatto”.

Replica la banca eccependo, in primo luogo, l’inammissibilità del ricorso ai sensi dell’art. 7 del Regolamento, e sostenendo la regolarità del proprio operato in relazione alla sottoscrizione della polizza.

Esaminata la documentazione prodotta dalle parti, il Collegio, con riferimento alle contestazioni della ricorrente relative al presunto parziale rimborso della polizza e alla correttezza delle commissioni applicate, osserva che la banca, riguardo al predetto prodotto assicurativo, ha assunto esclusivamente il ruolo di soggetto collocatore; considerato che l’oggetto della contestazione del ricorrente attiene ai profili gestionali del contratto, di cui è responsabile esclusivamente la compagnia assicuratrice emittente (peraltro, soggetto non aderente all’*Ombudsman*), il Collegio rileva il difetto di legittimazione passiva nei confronti dell’intermediario e, pertanto, dichiara inammissibili le relative domande nei confronti di questo.

Per quanto riguarda, invece, la lamentata invalidità del contratto assicurativo di cui è caso, il Collegio rileva che la polizza è stata sottoscritta dalla ricorrente in data 30 ottobre 2007 e che il reclamo è stato presentato all’ufficio reclami della banca in data 29 ottobre 2010; osserva il Collegio che la decisione richiesta sull’eventuale diritto della ricorrente ad essere rimborsata delle somme investite per l’acquisto della polizza è preclusa al Collegio – a norma dell’art. 7, comma 1, lett. a) del Regolamento – in quanto presupporrebbe l’esame di quanto avvenuto all’atto della sottoscrizione del contratto, operazione risalente ad oltre due anni dalla data di presentazione del reclamo.

Ciò considerato, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.5.3. Fondi comuni di investimento – Informativa sull’andamento – Assenza di comunicazioni – Competenza della SGR – Mancata chiamata in causa – Inammissibilità del ricorso

Deve dichiararsi inammissibile il ricorso che, avendo ad oggetto la doglianza circa il mancato invio di comunicazioni periodiche relative all’andamento di mercato di fondi comuni d’investimento, non sia stato presentato verso la SGR che emette e gestisce i fondi stessi, bensì nei confronti della banca collocatrice che, nel caso di specie, difetta di legittimazione passiva (decisione del 13 giugno 2013, ricorso n. 361/2013).

Esponde il ricorrente di essere stato “convinto” da un *private banker* dell’intermediario, nell’anno 2004, ad investire la somma di €150.000,00, invece che in CCT o BTP come da questo richiesti, in quote di fondi di investimento gestiti dalla “Anima SGR” in quanto avrebbero garantito un rendimento maggiore rispetto ai predetti strumenti finanziari.

Considerato l’andamento negativo dell’investimento in questione, lamenta il ricorrente la condotta scorretta tenuta dalla banca in occasione della sottoscrizione delle suddette quote; lamenta, inoltre, di non aver mai ricevuto, nel corso del tempo, comunicazioni informative sull’andamento dei fondi in questione e che, avendo deciso la chiusura del conto, gli è stata addebitata una commissione, di importo pari ad €983,95, “come competenze di chiusura conto”.

Chiede il ricorrente l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Per quanto riguarda la contestazione in merito alla condotta tenuta dalla banca in occasione della sottoscrizione delle quote, il Collegio rileva che il ricorrente ha effettuato l’investimento nell’anno 2004 ed ha presentato reclamo all’ufficio reclami della banca in data 23 novembre 2012.

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

Con riferimento, invece, al mancato invio delle comunicazioni informative sull’andamento dell’investimento contestata dal ricorrente, il Collegio rileva che tale adempimento è a carico della SGR che gestisce ed amministra i fondi di investimento e non dell’intermediario che ha provveduto a collocare i prodotti finanziari in questione; tanto considerato, ritiene, pertanto, che sotto questo specifico punto della domanda difetti la legittimazione passiva della banca convenuta.

In relazione, infine, alla contestazione circa la commissione applicata al ricorrente in occasione della chiusura del conto corrente, il Collegio rileva che, ai sensi del Regolamento, può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le vertenze riconducibili a contratti classificabili quali “contratti bancari”, come è, nel caso in esame, il contratto di conto corrente bancario.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara inammissibile il ricorso.

6.5.4. Polizza assicurativa – Riscatto – Addebito penale – Competenza della Compagnia di assicurazione – Soggetto non aderente all’accordo dell’Ombudsman – Inammissibilità del ricorso

La domanda del cliente volta a richiedere la restituzione della somma versata a titolo di penale a seguito del riscatto anticipato di una polizza assicurativa deve essere rivolta nei confronti della compagnia assicuratrice, che emette e gestisce il prodotto in questione, avendo la banca chiamata in causa svolto il ruolo esclusivo di soggetto collocatore (decisione del 10 aprile 2013, ricorso n. 1060/2012).

Esponde la ricorrente:

1. di aver sottoscritto, su suggerimento della banca, in data 27 novembre 2008, la polizza assicurativa vita “Unigarantito 2008 Plus”, collocata dall’intermediario, investendo nell’operazione la somma di €77.000,00;
2. che, ai sensi delle norme contrattuali, il riscatto anticipato della polizza, effettuato entro 6 giorni dalla stipula, era subordinato al pagamento di penali;
3. di essersi recata, in data 23 febbraio 2012, presso la filiale di riferimento della banca per liquidare anticipatamente l’investimento;
4. che il direttore della filiale si era rifiutato “di attivare qualsiasi operazioni di svincolo-liquidazione trincerandosi sul malfunzionamento del sistema operativo-informatico”, per cui “era stato necessario definire successivamente la pratica direttamente con la mai-contattata-prima compagnia assicurativa con lunghi tempi di liquidazione (oltre tre mesi) e con notevole aggravio delle spese telefoniche e postali”.

Lamenta la ricorrente la non adeguatezza dell’investimento in quanto le caratteristiche del prodotto in questione (onerosità dello svincolo prima di 6 anni) lo rendevano non compatibile sia con la sua avanzata età anagrafica al momento della stipula (nel 2008 aveva un’età prossima ai novanta anni) sia con le sue esigenze di vita (che suggerivano un investimento velocemente e facilmente liquidabile); lamenta, inoltre, la condotta tenuta dal direttore della banca in occasione della formulazione della richiesta di riscatto anticipato della polizza e, pertanto, chiede la somma di € 1.355,45 a titolo di risarcimento del danno subito, di cui € 1.340,45 corrispondenti all’importo versato a titoli di penali per anticipato riscatto della polizza ed € 15,00 a titolo di spese postali e telefoniche sostenute per essersi dovuta rivolgere alla compagnia assicuratrice, stante il rifiuto opposto dalla banca, per richiedere la liquidazione dell’investimento.

Replica la banca affermando:

- a) che, in occasione della sottoscrizione della polizza da parte della ricorrente, l’intermediario ha operato nel pieno rispetto della normativa di settore;
- b) che - in occasione della visita della cliente in filiale, in data 23 febbraio 2012, per richiedere il riscatto della polizza - “il direttore era effettivamente impossibilitato a procedere, nell’immediatezza, a detta operazione, a causa di un momentaneo malfunzionamento informatico, poi risolto, che inibiva la produzione della modulistica necessaria per il perfezionamento di detta richiesta ed aveva suggerito [alla ricorrente] di tornare in agenzia in un momento successivo”;
- c) che, dopo tale vicenda, “la banca non è stata più interessata per la liquidazione della polizza Unigarantito 2008 Plus”;
- d) di aver appreso, in seguito, che la ricorrente, in data 14 marzo 2012, aveva presentato la richiesta di riscatto, “come contrattualmente previsto”, direttamente alla compagnia assicurativa e che la pratica era stata evasa, con bonifico su conto corrente, in data 2 maggio 2012.

Il Collegio, per quanto riguarda la contestazione della ricorrente circa la lamentata inadeguatezza, rispetto alle proprie caratteristiche personali e di risparmiatrice, dell'investimento assicurativo suggeritole dall'intermediario, rileva che la ricorrente ha sottoscritto la polizza "Unigarantito 2008 Plus" in data 27 novembre 2008 ed ha presentato reclamo all'ufficio reclami della banca in data 22 luglio 2012.

Osserva il Collegio che la decisione sulla suddetta questione è preclusa all'Ombudsman – a norma dell'art. 7, comma 1, lett. a) del Regolamento – in quanto presupporrebbe l'esame di quanto avvenuto all'atto della sottoscrizione del contratto, operazione risalente ad oltre due anni dalla data di presentazione del reclamo; dichiara, pertanto, l'inammissibilità della domanda.

Inoltre, con riferimento alla richiesta formulata dalla ricorrente nei confronti della banca di restituire la somma di €1.340,45, versata a titolo di penale per aver riscattato anticipatamente la polizza, il Collegio osserva che la banca, riguardo al predetto prodotto assicurativo, ha assunto esclusivamente il ruolo di soggetto collocatore; considerato che l'oggetto della contestazione della ricorrente attiene ai profili gestionali del contratto, di cui è responsabile esclusivamente la compagnia assicuratrice emittente (peraltro, soggetto non aderente all'Ombudsman), il Collegio rileva il difetto di legittimazione passiva nei confronti dell'intermediario e, pertanto, dichiara inammissibile la predetta domanda nei confronti di questo.

Per quanto riguarda, infine, la domanda di risarcimento delle spese subite dalla ricorrente per non aver potuto perfezionare il riscatto anticipato della polizza in occasione della visita alla filiale avvenuta in data 23 febbraio 2012, il Collegio osserva che la ricorrente non ha fornito documentazione a comprova delle spese che afferma di aver sostenuto per presentare la predetta richiesta di riscatto alla compagnia assicuratrice invece che alla banca; di conseguenza, dichiara l'inaccogliabilità della domanda.

6.5.5. Sottoscrizione polizza assicurativa – Contestazione sulle perdite subite – Competenza della compagnia assicurativa – Non aderenza all'Ombudsman – Inammissibilità del ricorso

La doglianza relativa alle perdite economiche subite a seguito della sottoscrizione di una polizza assicurativa va presentata nei confronti della compagnia assicurativa che emette e gestisce la polizza stessa; non aderendo, tuttavia, tale società all'Ombudsman Giurì Bancario, il ricorso deve essere dichiarato inammissibile (decisione dell'11 luglio 2013, ricorso n. 482/2013).

Esponde la ricorrente di aver sottoscritto, negli anni 2004 e 2007, 2 polizze assicurative a premio unico, rispettivamente la "Net Premium Index Linked" (scaduta il 30 dicembre 2012) e la "Net Bonus Index Linked" (riscattata anticipatamente in data 1° febbraio 2013), emesse dalla compagnia assicuratrice convenuta. Lamenta la ricorrente le perdite subite a causa dei suddetti prodotti assicurativi e chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Il Collegio, esaminata la documentazione inviata dalla ricorrente, rileva che le polizze in questione sono state emesse e gestite dalla "(...) S.p.A."

Considerato che detta compagnia assicuratrice non è aderente all'Ombudsman-Giurì Bancario, il Collegio dichiara inammissibile il ricorso.

6.5.6. Sottoscrizione polizza finanziaria – Contestazione della gestione, del trattamento fiscale e delle commissioni – Competenza della compagnia assicuratrice – Inammissibilità del ricorso

La contestazione circa la gestione, il trattamento fiscale e le commissioni di una polizza finanziaria deve essere presentata nei confronti della compagnia assicuratrice emittente la polizza stessa, stante che la prestazione professionale della banca convenuta si è conclusa con la sottoscrizione del contratto di polizza; pertanto, essendo la predetta compagnia controparte del rapporto assicurativo e sostituto d'imposta per quanto attiene ai prelievi fiscali, il ricorso deve dichiararsi inammissibile, non risultando la banca legittimata passiva nella vertenza sollevata dal cliente (decisione del 16 ottobre 2013, ricorso n. 461/2013).

Lamenta il ricorrente l'inadeguatezza rispetto al proprio profilo di risparmiatore della polizza "4WD (...)", collocata dalla banca e sottoscritta in data 9 novembre 2006; a tal riguardo chiede anche di verificare "se il rapporto tra i titoli di investimento (meno del 10% in titoli poi individuati come tassabili al 12,5% e altri investimenti) non sia stato arbitrariamente modificato in corso di polizza [...]".

Contesta, inoltre, il ricorrente il trattamento fiscale applicato all'investimento, lamentando l'applicazione dell'aliquota al 20% ai proventi maturati nel corso dell'intera durata dell'investimento e non solo a partire dal 1° gennaio 2012; contesta, infine, la legittimità delle commissioni applicate.

Ritenendo di aver ricevuto un danno dalla banca, chiede il ricorrente il risarcimento del danno subito, "quantificandolo in misura almeno pari all'imposta che si assume non dovuta".

Replica la banca, eccependo, in via pregiudiziale, l'incompetenza dell'Organo adito e confermando, nel merito, la correttezza del suo operato.

Il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, con riferimento alla contestazione circa la presunta inadeguatezza al profilo del ricorrente della polizza collocata dalla banca, rileva che il predetto contratto è stato sottoscritto in data 9 novembre 2006 e che il reclamo è stato presentato all'ufficio reclami della banca in data 15 marzo 2013.

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

Riguardo alle altre doglianze formulate dal ricorrente, il Collegio riscontra il difetto di legittimazione passiva con riferimento alla banca convenuta, posto che la prestazione professionale eseguita nei confronti del ricorrente si è conclusa con la sottoscrizione della polizza in questione; eventuali contestazioni circa la gestione dell'investimento o l'applicazione dei trattamenti fiscali ai proventi maturati devono, pertanto, essere presentate nei confronti della compagnia assicuratrice "Cardif Vita" (soggetto, peraltro, non aderente all'Ombudsman-Giurì Bancario), in quanto controparte del suddetto rapporto assicurativo e sostituto di imposta per quanto attiene ai prelievi fiscali effettuati.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.5.7. Fondo comune d'investimento – Modalità di pagamento imposta di bollo – Competenza della SGR emittente il fondo – Carezza di legittimazione passiva della banca - Inammissibilità del ricorso

Deve dichiararsi inammissibile nei confronti della banca il ricorso avente ad oggetto la mancata adesione della banca alla modalità di pagamento dell'imposta di bollo proposta dal cliente, stante il fatto che competente a calcolare ed applicare tale imposta è la SGR emittente il fondo, società non aderente all'Ombudsman Giurì Bancario (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 486/2013).

Esponde il ricorrente che deteneva presso la banca solo alcune quote del fondo “BNL Azioni Emergenti” e non un conto corrente; lamenta che la banca, al fine di adempiere all'obbligo di pagamento dell'imposta di bollo, aveva disinvestito parte del predetto fondo, senza prima provvedere ad informarlo.

Precisa il ricorrente di aver chiesto alla banca di poter effettuare per il futuro tale pagamento in forma alternativa (versamento in cassa, bonifico, assegno) al fine di poter conservare le sue quote; tuttavia, la banca si era rifiutata di accordargli tali procedure alternative di pagamento. Ritenendo lesivo dei suoi diritti il comportamento della banca, chiede l'intervento dell'Ombudsman a tutela delle proprie ragioni.

Replica la banca che la nuova legislazione in materia di imposta di bollo prevedeva che, in caso di mancata provvista del cliente per il pagamento, l'intermediario poteva effettuare i necessari disinvestimenti; precisa che, dovendo assolvere alla funzione di sostituto d'imposta, doveva dotarsi di un sistema necessariamente automatizzato che ne garantisse la precisione e la regolarità, dovendo rispettare sia i termini temporali dei pagamenti all'erario e sia la correttezza degli importi dovuti, anche nell'interesse dei soggetti debitori.

Precisa, poi, la banca che una possibile soluzione poteva essere rappresentata dall'apertura di un conto corrente sul quale versare di volta in volta la provvista necessaria al pagamento dell'imposta dovuta, configurandosi modalità diverse di pagamento procedure con un elevato margine di rischiosità circa il buon esito dell'operazione.

Rileva innanzi tutto il Collegio, dall'esame della documentazione inviata in copia dalle parti, che il ricorrente non intrattiene più alcun rapporto di conto corrente e deposito titoli con la banca dall'anno 2001; il ricorrente detiene attualmente n. 1.206,574 quote del fondo “BNL Azioni Emergenti”, emesso e gestito dalla “BNP Paribas Investment Partners SGR”. La banca, ai fini del pagamento della ritenuta per l'imposta di bollo, ha provveduto, in data 14 febbraio 2013, a disinvestire n. 3,457 quote del citato fondo, per un controvalore di €34,20.

Premesso quanto sopra, il Collegio osserva, quindi, che competente a calcolare ed applicare l'imposta di bollo sul citato fondo – ed eventualmente ad eseguire una vendita d'ufficio - non è la banca chiamata in giudizio, bensì la “BNP Paribas Investment ”. Di conseguenza, il Collegio, essendo la predetta SGR società non aderente all'Ombudsman Giurì Bancario, dichiara inammissibile il capo del ricorso avente ad oggetto la richiesta di pagare la citata imposta secondo le modalità alternative richieste dal ricorrente.

Per quanto concerne, poi, il pagamento già avvenuto nel 2012, il Collegio riscontra che l'art. 19, comma 3 bis, del Decreto Legge n. 201 del 6 dicembre 2011, dispone che “per le comunicazioni relative a quote o azioni di organismi di investimento collettivo del risparmio, per le quali sussista uno stabile rapporto con l'intermediario in assenza di un formale contratto di custodia o amministrazione, in essere alla data del 31 dicembre 2011, in caso di mancata provvista da parte del cliente per il pagamento dell'imposta di bollo (...), l'intermediario può effettuare i necessari disinvestimenti”.

Pertanto, nota il Collegio, la banca, non intrattenendo con il ricorrente “uno stabile rapporto”, non era legittimata ad effettuare il disinvestimento in contestazione; nota, inoltre, che la banca non ha nemmeno provveduto ad avvertire previamente il ricorrente che avrebbe proceduto ad effettuare tale vendita d’ufficio.

Osserva altresì il Collegio che, anche se il pagamento d’imposta fosse stato di competenza della banca, questa avrebbe dovuto offrire al cliente modalità alternative di pagamento, avvertendolo che, se non fossero stati forniti in tempo i necessari mezzi di pagamento, la banca avrebbe potuto avvalersi della facoltà prevista dalla legge.

L’esercizio di tale facoltà, infatti, incidendo su attività finanziarie di pertinenza del cliente, deve essere considerata come procedura residuale rispetto alle ordinarie forme di pagamento; l’intermediario, disponendo, con autonoma decisione, di una parte, sia pur piccola, del possesso azionario del cliente, viola il diritto di questi di disporre del proprio patrimonio, nonché, più in generale, il principio di buona fede nell’esecuzione del contratto.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all’Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova – a riconoscere al ricorrente l’importo di €34,20, oltre agli interessi legali maturati su tale somma dalla data del 14 febbraio 2013 fino a quella dell’effettivo pagamento.

6.6. Dichiarazione di competenza

6.6.1. Errata indicazione del prezzo di carico relativo ad azioni – Vendita dei titoli – Prezzo di carico presupposto per la vendita – Elemento correlato alla decisione di disinvestimento – Competenza dell’Ombudsman

Sebbene fornire alla clientela informazioni contabili, anche di natura fiscale, riguardanti i titoli in deposito sia un obbligo della banca che deriva dall’accensione del contratto di custodia ed amministrazione titoli (appartenente alla categoria dei “contratti bancari”), tuttavia, poiché il cliente ha fatto affidamento sull’esattezza del prezzo di carico del titolo indicato nella piattaforma di internet banking e tale indicazione è stata decisiva ai fini della scelta di eseguire l’operazione di vendita delle azioni, la contestazione circa la correttezza dei dati forniti è strettamente correlata alla decisione di disinvestimento del ricorrente; di conseguenza, essendo l’Ombudsman Giurì Bancario competente in materia di operatività in prodotti finanziari, la questione va ricompresa nell’ambito della sua competenza (decisione del 24 aprile 2012, ricorso n. 919/2012).

Esponde il ricorrente (titolare di un contratto di custodia e amministrazione titoli nonché di internet banking stipulato con la banca):

5. di aver effettuato, in data 8 maggio 2012, due operazioni di disinvestimento azionario, di cui una consistente nella vendita di 4.545 azioni “Pirelli & C. Ord”;
6. che tali operazioni, “sulla base delle informazioni fornite sulla piattaforma on-line” (Sezione “Investimenti – Patrimonio”), avrebbero dovuto produrre una minusvalenza complessiva di circa €93,0512;
7. di avere, invece, rinvenuto sul proprio conto corrente, in data 27 giugno 2012, l’addebito di un importo pari ad €1.851,72, a titolo di prelievo fiscale per *capital gain*;
8. di avere in seguito scoperto che la differenza, rilevante ai fini fiscali, tra quanto da lui preventivamente stimato quale risultato delle operazioni e quanto poi effettivamente

realizzatosi, era determinata dall'aver fatto affidamento sull'esattezza del valore del prezzo di carico di €8,0135 del titolo "Pirelli & C. Ord" ("rimasto dato costante negli anni 2010, 2011, 2012" sulla piattaforma di *internet banking*) ove, invece, il valore di carico effettivo al momento della liquidazione delle azioni era in realtà di €5,94 per titolo.

Lamenta il ricorrente che se fosse stato a conoscenza del fatto che il prezzo di carico del titolo in questione era diverso rispetto a quello indicato nella piattaforma, avrebbe sicuramente optato per scelte di disinvestimento diverse da quelle effettuate ("ad esempio vendendo le azioni anni prima oppure cedendo in numero adeguato altre azioni con prezzo di carico molto superiore a quello di mercato per ottenere una minusvalenza pari alla plusvalenza"); ritenendo la banca responsabile delle inesatte informazioni ricevute, chiede la restituzione della somma versata a titolo di imposta per *capital gain*.

Replica la banca, eccependo, in via preliminare, "l'improcedibilità del corrente ricorso *ratione materiae*"; ritiene infatti, l'intermediario che "le presunte carenze informative addebitate alla banca costituirebbero tuttalpiù [...] una violazione degli obblighi di informativa in materia fiscale e non già degli obblighi previsti dalla normativa Consob in tema di rendicontazione"; "tale ambito di operatività è pertanto riconducibile agli obblighi rinvenienti dal contratto di deposito titoli e dalla normativa fiscale e non già dal contratto quadro di negoziazione, ricezione e trasmissione ordini e pertanto la materia del contendere risulta estranea alla competenza di codesto Organismo, dovendosi piuttosto ritenere che la controversia di cui è caso rientri nell'ambito sottoposto alla giurisdizione dell'Arbitro Bancario Finanziario".

Afferma, inoltre, l'intermediario:

- f. che, in data 3 maggio 2012, il ricorrente ha disposto la vendita di 4.545 azioni "Pirelli & C ord", realizzando, con tale operazione, una plusvalenza di € 16.198,065, "calcolata sulla base del prezzo fiscalmente rilevante, che per i titoli di cui è caso risultava pari a € 5,9476794 per azione". Tale plusvalenza è stata compensata con minusvalenze realizzatesi precedentemente, per un importo pari ad € 1.523,2012, e con una minusvalenza di € 5.416,281, rinveniente da altra operazione in titoli eseguita anch'essa in data 3 maggio 2012. "Si è così determinata per somma algebrica una base imponibile di €9.258,579, alla quale è stata applicata l'aliquota prevista ai sensi di legge, definendo un'imposta dovuta di € 1.851,72, addebitata al cliente in data contabile 25 giugno 2012";
- g. che nella sezione "Investimenti – Patrimonio" della piattaforma di *internet banking* è presente l'indicazione della valutazione di mercato dei titoli in portafoglio accompagnata da una stima dell'andamento degli stessi rispetto al valore di carico, ma che "tale parametro non è – né mai viene affermato essere in alcuna parte del sito – il prezzo di carico rilevato ai fini dell'applicazione della normativa in tema di redditi da capitale";
- h. che nella guida per la clientela, alla sezione "Patrimonio", pubblicata alla fine del 2009, era presente l'espressa indicazione per cui il campo "prezzo medio di carico" presente sul sito, erroneamente preso come riferimento dal ricorrente, "può risultare differente dal prezzo utilizzato ai fini del *capital gain*. Quest'ultimo è infatti calcolato giornalmente, secondo le regole stabilite in sede ABI, elaborando prima gli acquisti e poi le vendite della giornata, senza considerare l'effettiva cronologia con la quale gli ordini sono stato eseguiti";
- i. che, a partire dal 18 novembre 2011, era stata rilasciata una nuova applicazione della sezione "Investimenti – Patrimonio" che consente di visualizzare i dati fiscali di carico di ciascun titolo detenuto dal cliente in portafoglio, cliccando sul *link* "dettaglio" posto accanto a ciascun strumento finanziario;
- j. che il ricorrente "avrebbe pertanto ben potuto avere piena contezza della situazione fiscale dei suoi investimenti operando con la dovuta diligenza nella navigazione e consultazione dei dati pubblicati tramite il servizio di *internet banking*. Il mancato consapevole utilizzo delle

funzionalità messe a disposizione da parte dell'intermediario ha determinato il fraintendimento in cui è incorso l'investitore e non certo le presunte negligenze che [...] [il cliente] ha inteso contestare alla banca [...]”.

Il Collegio è chiamato, in via pregiudiziale, ad esprimersi sull'eccezione di incompetenza per materia sollevata dalla banca.

Il Collegio concorda con quanto affermato dalla banca, vale a dire che il contratto di custodia ed amministrazione titoli, fonte dell'obbligo della banca di fornire alla clientela informazioni contabili, anche di natura fiscale, riguardanti i titoli depositati presso di essa, appartenga alla categoria dei “contratti bancari” (le controversie riguardanti i quali sono, per materia, di competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario); nel caso in esame, tuttavia, l'affidamento sull'esattezza del prezzo di carico del titolo indicato nella piattaforma di *internet banking* è stato prospettato dal ricorrente come elemento presupposto, decisivo ai fini della sua scelta di eseguire l'operazione di disinvestimento delle azioni; con riferimento alla fattispecie in esame, quindi, la contestazione circa la correttezza dei dati forniti dalla banca è questione strettamente correlata alla decisione di disinvestimento del ricorrente; pertanto, essendo l'Ombudsman competente in materia di operatività in prodotti finanziari, il Collegio ritiene che la questione vada ricompresa nell'ambito della propria competenza a giudicare.

Venendo al merito della vertenza, il Collegio, esaminata la documentazione agli atti, osserva che:

- la banca ha messo a disposizione della clientela una guida *on-line* sull'utilizzo della piattaforma di *internet banking*, nella quale è riportato l'avvertimento che il “prezzo medio di carico” non necessariamente coincide con il prezzo utilizzato ai fini del computo del *capital gain*;
- la banca, nella sezione “Investimenti – Patrimonio” della piattaforma di *internet banking* ha predisposto uno specifico *link*, posto vicino ad ogni titolo contenuto nel portafoglio del cliente, che consente di visualizzare i dati fiscali di carico di ciascuno strumento.

Sembra quindi, *prima facie*, che siano state fornite dalla banca informazioni sufficienti alla comprensione della problematica in questione.

Considera peraltro il Collegio che le informazioni di cui sopra sono messe a disposizione del cliente esclusivamente via *web*; né, in particolare, risulta stabilito alcun obbligo in capo al cliente di accedere alla effettiva operatività solo dopo aver consultato informazioni accessibili tramite specifici *link* o rinvii ad altre finestre o pagine del portale; né è messo in atto alcun accorgimento atto ad impedire il prosieguo delle operazioni se l'operatore abbia ommesso di consultare le predette informazioni.

Nota inoltre il Collegio che, anche a voler considerare obbligatorio – o comunque rispondente all'ordinaria diligenza di un operatore dotato di normale esperienza e conoscenza – il consultare le informazioni accessorie, alle quali connettersi dopo l'accesso alla pagina “dispositiva”, il testo fornito dalla banca nella sezione “Patrimonio” della guida 2009 richiama l'attenzione dell'operatore su una possibile discordanza (tra “prezzo medio di carico” e “prezzo utilizzato ai fini del *capital gain*”) solo di tipo momentaneo, e solo qualora si stiano effettuando, nella giornata in corso, più operazioni, e di segno contrario, sul medesimo prodotto; si avverte infatti che - data la modalità di calcolo del valore a fini fiscali nel corso della giornata (modalità che prevede il raggruppamento di tutti gli acquisti e di tutte le vendite senza tener conto della effettiva successione cronologica delle singole operazioni, con la conseguenza che il nuovo valore fiscale può determinarsi solo a fine giornata) - si possano creare, durante la fase operativa, discordanze tra i due valori. Sulla base di tale avvertenza, avendo la banca anche precisato che il *capital gain* è “calcolato giornalmente”, è lecito dedurre che, terminata l'operatività del giorno, a fine giornata (o,

comunque, certamente all'inizio della giornata successiva) i valori indicati sul portale non possano che essere quelli aggiornati.

Da ciò consegue anche che non possa addebitarsi alcuna responsabilità al cliente che, consapevole non solo di non di non avere operato sul prodotto il giorno stesso, ma addirittura di non averlo movimentato da lungo tempo, abbia fatto legittimo affidamento sul fatto che il valore riportato sul portale quale prezzo di carico potesse essere preso a riferimento anche a fini fiscali, ed abbia, conseguentemente, progettato la propria operatività allo scopo di conseguire un beneficio fiscale.

Appare quindi fondata la domanda di risarcimento presentata dal ricorrente per il danno conseguito all'operazione di disinvestimento, conclusasi con risultati difformi da quelli divisati sulla base del "prezzo di carico" indicato sulla piattaforma operativa.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara la banca tenuta - entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione da parte della segreteria e con invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova - a riconoscere al ricorrente l'importo di € 1.851,72, maggiorato degli interessi legali dal 27 giugno 2012 alla data del pagamento.

6.6.2. Liquidazione ETF – Applicazione imposta sostitutiva – Carattere accessorio della questione fiscale – Competenza dell'Ombudsman

Qualora la contestazione della ritenuta fiscale applicata dalla banca in occasione di un'operazione di investimento si prospetti quale aspetto consequenziale ed accessorio rispetto all'errore di valutazione dell'operazione di investimento nel suo complesso - che il cliente imputa a responsabilità della banca - la questione, nel suo complesso, resta attratta nell'ambito di competenza per materia dell'Ombudsman Giurì Bancario, riguardando, in primo luogo, la lagnanza dell'investitore le modalità di contabilizzazione a fini fiscali dei controvalori dell'acquisto e della vendita di un compendio azionario (decisione del 24 aprile 2013, ricorso n. 1122/2012).

Esponde il ricorrente che la banca, con valuta 23 gennaio 2012, gli aveva addebitato la somma di € 262,12 a titolo di "imposta sostitutiva titoli in seguito alla vendita del titolo ETF Powershs QQQ US".

Precisa che il titolo era stato acquistato al prezzo di € 5.847,23 e venduto al prezzo di € 4.532,67; pertanto, evidenzia di non aver avuto alcun guadagno, ma una perdita di capitale; la banca, con "una spiegazione del tutto infondata" ha invece fatto riferimento a valori NAV di € 3.325,34 per l'acquisto ed € 4.635,98 per la vendita; chiede, pertanto, la restituzione della predetta somma, oltre agli interessi legali maturati dal momento dell'addebito.

Replica la banca che, con lettera del 7 novembre 2012, aveva fornito riscontro al ricorrente, rilevando come l'imposta addebitabile non fosse quella relativa al *capital gain* (ex D.Lgs. n. 461/97), ma quella legata al delta del Nav (ex L. 77/83), ovvero il differenziale tra il Nav rilevato alla vendita e quello rilevato all'acquisto. Precisa, inoltre, che l'investimento in ETF quotati generava un provento di natura finanziaria composto sia da un reddito di capitale che da un reddito diverso.

Va pregiudizialmente esaminato se la questione oggetto di ricorso rientri nella competenza per materia dell'Ombudsman.

Il Collegio ha infatti presente che il contratto di custodia ed amministrazione titoli, fonte dell'obbligo della banca - nella qualità di depositaria, ai sensi dell'articolo 1838 c.c. - di eseguire le

ritenute fiscali conseguenti all'operatività in titoli svolta dal cliente, appartiene alla categoria dei "contratti bancari" sui quali è competente a giudicare l'Arbitro Bancario Finanziario.

Nel caso in esame, peraltro, rileva il Collegio che la ritenuta fiscale, che il ricorrente assume essere stata illegittimamente operata dalla banca, sarebbe conseguenziale ad un errore che la banca avrebbe commesso nella valutazione degli importi, pagati ed incassati, a seguito di una operazione di investimento effettuata dal cliente; la lagnanza riguarda quindi, in primo luogo, le modalità di contabilizzazione a fini fiscali, da parte della banca, dei controvalori dell'acquisto e della vendita di un compendio azionario; la debenza, o non, della ritenuta fiscale si prospetta quindi quale elemento conseguenziale, ed accessorio, rispetto all'errore di valutazione dell'operazione di investimento nel suo complesso, che il ricorrente imputa a responsabilità della banca; tale prospettazione del *petitum* - ritiene in conclusione il Collegio - consente che la questione resti attratta, nel suo complesso, nell'ambito di competenza per materia dell'Ombudsman bancario.

Venendo al merito del ricorso, dalla documentazione agli atti il Collegio accerta che:

- in data 8 gennaio 2011 (valuta 11.01.11) il ricorrente ha acquistato n. 100 azioni PowerSh QQQ (codice Isin US73935A1043) per un controvalore complessivo di €5.847,23;
- in data 18 gennaio 2012 (valuta 19.01.12) ha venduto detti titoli per un controvalore complessivo di €4.532,67;
- con valuta 23 gennaio 2012 la banca addebitava in conto al ricorrente l'importo di €262,12 a titolo di imposta sostitutiva;
- l'importo rappresenta il 20% (aliquota della ritenuta sui "redditi di capitali", di cui all'articolo 44, comma 1, lettera g) del DPR 917/1986) sull'importo di €1.310,64, pari alla differenza (di segno positivo, rappresentante cioè un provento dell'investimento) tra i valori di €3.325,34 e 4.635,98 calcolati sulla base dei NAV (44,24 e 59,4843) rispettivamente registrati alle date di acquisto e di vendita.

Il Collegio verifica che il conteggio eseguito dalla banca è conforme a quanto previsto dalla normativa fiscale sui "redditi di capitale", che prevede - nel caso di investimenti in prodotti della specie, ai sensi dell'articolo 10-ter della legge n. 77/1983 - che la ritenuta si applica (oltre che sui proventi distribuiti in costanza di partecipazione) anche sui proventi "compresi nella differenza tra il valore di riscatto, di cessione o di liquidazione delle quote o azioni e il costo medio ponderato di sottoscrizione o di acquisto delle quote o azioni medesime"; tali valori, comunemente definiti NAV, rilevati dai prospetti periodicamente pubblicati dagli emittenti, sono determinati sulla base del valore di tutti i prodotti finanziari posseduti dal fondo (rappresentando, quindi, il valore "intrinseco" del fondo) e sono cosa diversa dai valori di mercato delle quote o azioni, che sono tempo per tempo determinati dalla domanda e dall'offerta confluenti sulla borsa di quotazione.

Risulta quindi infondata la pretesa del ricorrente che, per la determinazione dell'imponibile, siano presi a riferimento i valori di addebito e di accredito dei controvalori delle operazioni di investimento e disinvestimento. Infatti, la normativa fiscale prende in considerazione i differenziali (se positivi, tenuto conto anche del "delta" dei NAV di cui sopra) risultanti dal raffronto tra gli effettivi controvalori versati (all'acquisto) e incassati (alla vendita), ai fini del pagamento di altra specie di imposta, quella sui "redditi diversi".

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene non accoglibile il ricorso.

6.6.3. Operazioni di switch tra fondi – Informativa sulla ritenuta fiscale applicabile – Adempimento non meramente amministrativo – Obbligo di adeguata informativa – Carattere accessorio della questione fiscale rispetto all’investimento in fondi – Competenza dell’Ombudsman

L’applicazione della ritenuta fiscale in occasione di operazioni di switch tra fondi non riguarda una problematica concernente un mero adempimento di natura amministrativa, bensì la valutazione della condotta della banca nell’erogazione del servizio di investimento e, in particolare, del corretto adempimento dell’obbligo che impone all’intermediario di operare in modo che il cliente sia sempre “adeguatamente informato” circa tutti gli aspetti rilevanti (compresi quelli fiscali) per la determinazione di scelte d’investimento consapevoli (art. 21, comma 1, lett. b, del TUF); di conseguenza, rivestendo l’applicazione della ritenuta fiscale carattere accessorio rispetto all’investimento in fondi, la questione rientra nell’ambito di competenza dell’Ombudsman Giurì Bancario (ricorso n.1009/2012, decisione del 26 febbraio 2013).

Esponde la ricorrente, titolare di quote dei fondi “Blackrock Global Funds”, “Amundi Funds” e “Schroder International Selection Funds”:

5. di aver preso appuntamento, per il 19 dicembre 2011, con la promotrice finanziaria della banca per informarsi circa la possibilità di eseguire alcuni *switch* sui fondi in suo possesso, beneficiando della tassazione al 12,50% ancora applicata fino al 31 dicembre 2011;
6. che il predetto appuntamento era stato rimandato dalla promotrice finanziaria “di oltre una settimana”, per la necessità manifestata dalla stessa di “informarsi sulla variazione della ritenuta fiscale e l’affrancamento fiscale che sarebbe entrato in vigore nel 2012”;
7. che l’incontro era avvenuto in data 27 dicembre 2011, data in cui la promotrice aveva confermato la possibilità di eseguire gli *switch* beneficiando ancora del “vecchio” regime di tassazione;
8. che nella medesima data con la supervisione della promotrice aveva inserito gli ordini di *switch* tramite *homebanking*.

Lamenta la ricorrente che le informazioni fornite dalla promotrice “circa le tempistiche necessarie per effettuare gli *switch*” erano errate per cui il prelievo fiscale sulle operazione non è stato del 12,50% come atteso bensì del 20%, secondo il nuovo regime tributario in vigore dal 2012; chiede, pertanto, la somma di € 5.290,00, pari alla differenza tra la somma versata a titolo di ritenuta fiscale secondo il nuovo regime e quella che avrebbe versato secondo il vecchio regime, quale risarcimento del danno subito a causa della condotta negligente della banca.

Replica la banca, affermando che:

- e) in via preliminare, “considerato il contenuto delle contestazioni avversarie afferenti sia alla corretta applicazione dell’imposta sostitutiva del 20% in luogo del 12,50% sul *capital gain* generato da operazioni di *switch* disposte dalla ricorrente tramite *homebanking* nella giornata del 27 dicembre 2011, sia il corretto adempimento degli obblighi informativi posti a carico dell’intermediario con riferimento all’applicazione della normativa fiscale, non pare che l’organo adito, alla luce del Regolamento per la trattazione dei reclami e dei ricorsi in materia di servizi e attività di investimento entrato in vigore il 15 ottobre 2009, sia competente nella soluzione della controversia”;
- f) con riferimento alla contestazione relativa alla errata applicazione della normativa fiscale, “la banca ha intermediato i rapporti citati dalla ricorrente in qualità di mero collocatore, intercorrendo gli stessi direttamente con le società prodotto (Blackrock Global Funds, Amundi Funds e Schroder International Selection Funds) e con la banca corrispondente (State Street Bank), affinché potesse dar corso alle operazioni di conversione”;

- g) “ai fini della corretta applicazione della ritenuta fiscale, in osservanza alla normativa vigente al momento dell’esecuzione delle operazioni, occorre far riferimento alla data di regolamento dell’operazione e non alla data di disposizione e/o valorizzazione della stessa”; “poiché le citate operazioni di conversione riportano come data di regolamento quella del 3 gennaio 2012, l’aliquota fiscale applicata dalla State Street Bank è quella del 20% in conformità a quanto previsto dall’art. 2, comma 6, del D.L. n. 138/2011, convertito nella Legge n. 148/2011”;
- h) alcuna mancanza di informazione può essere addebitata alla banca o al promotrice finanziario, avendo la stessa operato “in conformità al quadro normativo di riferimento”.

In via preliminare, il Collegio – presa in esame l’eccezione di incompetenza per materia sollevata dalla banca – osserva che la contestazione effettuata dalla ricorrente non richiede la definizione di una problematica concernente un mero adempimento di natura amministrativa (quale, ad esempio, la tenuta dei conteggi relativi al “*capital gain*”, il rilascio di certificazioni fiscali, etc.), bensì la valutazione della condotta della banca nell’erogazione del servizio di investimento in questione, ed in particolare, del corretto adempimento degli obblighi di cui all’art. 21, comma 1, lett. b) del TUF, che impone all’intermediario di operare in modo che il cliente sia sempre “adeguatamente informato” circa tutti gli aspetti rilevanti (non esclusi quelli fiscali) per la determinazione delle scelte di investimento e di fornire allo stesso assistenza professionale qualificata e tempestiva, ove richiesta dal cliente stesso; rispetto all’operazione di investimento richiesta dalla ricorrente, l’applicazione della ritenuta fiscale presenta chiaro carattere accessorio e va quindi ricompresa nell’ambito di competenza dell’*Ombudsman*.

Premesso quanto sopra, il Collegio - esaminata la documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare la comunicazione del 4 giugno 2012 (allegata dalla ricorrente), inviata dalla promotrice finanziaria della ricorrente alla direzione commerciale della banca - rileva che la promotrice stessa afferma di aver erroneamente rassicurato la ricorrente che eseguendo le operazioni in data 27 dicembre 2011 la ritenuta fiscale sarebbe stata del 12,50% e non del 20%, sulla base della convinzione, dimostratasi errata, che la ritenuta fiscale sarebbe stata applicata in occasione della valorizzazione delle quote e non del regolamento delle operazioni.

Considerato che le informazioni fornite alla cliente si sono rivelate non corrette, inducendo la ricorrente in errore sulle conseguenze fiscali delle proprie scelte di investimento; considerato che l’intermediario è solidalmente responsabile dei danni arrecati dai propri promotori finanziari; il Collegio dichiara la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l’invio all’*Ombudsman* bancario di idonea documentazione a comprova – a versare alla ricorrente, a titolo di risarcimento del danno subito, l’importo di € 5.290,00, maggiorato degli interessi legali dal 3 gennaio 2012 alla data del pagamento.

6.7. Cessazione della materia del contendere

6.7.1. Versamento somme per effettuare investimenti - Richiesta chiarimenti del cliente – Comunicazione esplicativa della banca – Sufficienza in assenza di replica – Cessazione della materia del contendere

La richiesta dell’investitore di ottenere chiarimenti in merito all’impiego delle “somme versate a titolo di investimento” può ritenersi evasa qualora, dopo aver ricevuto idonee spiegazioni dalla banca, la Segreteria tecnica dell’Ombudsman abbia richiesto al cliente se esistevano ulteriori contestazioni in merito alla vicenda e non abbia ottenuto alcuna replica dopo oltre un mese

dall'invio della missiva; di conseguenza, può essere legittimamente dichiarata la cessazione della materia del contendere (decisione del 27 marzo 2013, ricorso n. 377/2012).

Chiede la ricorrente chiarimenti in merito all'impiego effettuato dalla banca delle somme da lei versate a titolo di investimento.

Esaminata la documentazione prodotta dalle parti, 1) considerato che la banca ha inviato alla ricorrente, sia in data 11 maggio che in data 30 novembre 2012, comunicazioni contenenti i chiarimenti richiesti; 2) vista la comunicazione inviata dalla Segreteria, in data 11 febbraio 2013, con la quale si comunicava alla ricorrente che - qualora non avesse formulato, entro 10 giorni dalla ricezione della missiva, ulteriori contestazioni in merito alla vicenda in questione - l'Ombudsman avrebbe dichiarato la cessazione della materia del contendere; il Collegio, essendo trascorso il termine di cui al punto 2), dichiara cessata la materia del contendere.

6.7.2. Richiesta liquidazione gestione patrimoniale – Richiesta danni per tardiva esecuzione – Adempimento della banca in corso di istruttoria – Cessazione della materia del contendere

Qualora la banca, in corso di istruttoria, provveda a corrispondere al cliente quanto da questi richiesto per la tardività con la quale è stata eseguita la liquidazione di una gestione patrimoniale, l'Ombudsman Giurì Bancario può dichiarare la cessazione della materia del contendere, avendo, tra l'altro, l'investitore comunicato di voler rinunciare al ricorso (decisione del 17 gennaio 2013, ricorso n. 1079/2012).

Esponde il ricorrente di aver sottoscritto con la (...) Vita S.p.A., in data 22 agosto 1994, la polizza vita "Tutor", scaduta il 22 agosto 2011; lamenta il ricorrente di aver ricevuto, in sede di liquidazione dell'investimento una somma di €9.095,63 inferiore rispetto all'ammontare totale dei premi versati; contestando la correttezza dell'operato della compagnia assicuratrice, chiede alla (...) Vita S.p.A. o alla Banca (...) di rimborsare la somma di €9.096,00, maggiorata degli interessi legali maturati fino alla data di conclusione della vertenza.

Per quanto riguarda la domanda di risarcimento formulata nei confronti della compagnia di assicurazione, il Collegio, dall'esame della documentazione inviata dal ricorrente, rileva che la polizza in questione è emessa e gestita dalla compagnia di assicurazioni (...) Vita S.p.A. Considerato che detta compagnia non è aderente all'Ombudsman Giurì Bancario, il Collegio dichiara inammissibile la domanda nei confronti di questa.

Per quanto riguarda la domanda di risarcimento formulata nei confronti della Banca (...), il Collegio osserva che la banca, con riferimento alla predetta polizza, ha assunto esclusivamente il ruolo di collocatrice del prodotto; considerato che l'oggetto della contestazione del ricorrente attiene ai profili gestionali del contratto, di cui è responsabile esclusivamente la compagnia assicuratrice emittente, il Collegio rileva il difetto di legittimazione passiva nei confronti dell'intermediario e, pertanto, dichiara inammissibile la domanda nei confronti di questo.

6.7.3. Ordini di vendita di azioni emesse dalla banca – Mancata esecuzione – Adempimento della banca in corso di istruttoria - Cessazione della materia del contendere

L'adempimento della banca, in corso di istruttoria, dell'ordine di vendere titoli azionari, rimasto precedentemente inevaso, comporta la declaratoria, da parte dell'Ombudsman Giurì

Bancario, di cessazione della materia del contendere (decisione del 25 gennaio 2013, ricorso n. 859/2012).

Esponde la ricorrente di aver impartito, in data 25 luglio 2012, l'ordine di vendita di 1.000 azioni della banca, di cui è sottoscrittrice, per un valore complessivo pari ad €9.400,00; considerato che la vendita non si è ancora perfezionata, chiede l'immediata esecuzione dell'operazione in questione.

Replica la banca affermando:

1. che la Banca (...) non è una società quotata su mercati regolamentati per cui le operazioni di compravendita delle proprie azioni avvengono tramite canali alternativi atti a favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta dei titoli;
2. che l'intermediario, ricevuto l'ordine da parte della cliente, si era immediatamente attivato per perfezionare l'operazione in questione.

Il Collegio – esaminata la documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare la comunicazione della banca del 31 dicembre 2012 – prende atto che la banca ha provveduto ad alienare le azioni del ricorrente in data 15 dicembre 2012, accreditando l'importo di €9.350,00 sul conto corrente della ricorrente.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara cessata la materia del contendere.

6.7.4. *Sottoscrizione certificati – Andamento negativo – Mancata adeguatezza – Accordo tra le parti - Cessazione della materia del contendere*

L'intervenuto accordo tra le parti che, al fine di comporre bonariamente la controversia, stabilisca che la banca, in considerazione della mancata adeguatezza dell'investimento, riconosce al cliente la differenza tra quanto pagato in sede di sottoscrizione di certificati bancari e quanto ricavato in sede di vendita, comporta la declaratoria, da parte dell'Ombudsman Giurì Bancario, della cessazione della materia del contendere (decisione del 13 febbraio 2013, ricorso n. 1121/2012).

Esponde la ricorrente di aver sottoscritto, su raccomandazione personalizzata della banca, i titoli *certificates* “Banca IMI CERT ES100 GN10” e “Banca IMI CERT EX 31MAR14”, rispettivamente acquistati in data 25 giugno 2010 e 4 marzo 2011, entrambi per il valore nominale di €20.000; ritenendo che i predetti investimenti non siano adeguati al proprio profilo di investitore, considerato l'andamento negativo che ha caratterizzato i predetti titoli, chiede alla banca di rimborsare la differenza tra la somma investita per la sottoscrizione dei *certificates* e la somma ricavata dalla vendita degli stessi.

Il Collegio – esaminata la comunicazione della banca del 22 gennaio 2013 - prende atto che le parti, in data 16 gennaio 2013, hanno raggiunto un accordo volto a comporre bonariamente la controversia, secondo il quale la banca “si impegna a corrispondere [...] una somma pari alla perdita eventualmente maturata in conto capitale, quantificata come differenza tra l'importo versato in sede di sottoscrizione dei titoli e la minor somma realizzata con le operazioni di vendita, fino alla concorrenza dell'importo massimo di €4.000,00” e la ricorrente “rinuncia a qualsivoglia pretesa e/o diritto derivanti, connessi o comunque dipendenti” dalla vertenza in questione.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara cessata la materia del contendere.

6.7.5. Mancata esecuzione ordini disposti dal cliente – Replica della banca – Affermazione di risoluzione della controversia – Richiesta di conferma al cliente – Mancata risposta – Cessazione della materia del contendere

Qualora la banca, in corso di istruttoria, invii una lettera con la quale comunichi che la questione relativa alla mancata esecuzione di ordini disposti dal cliente è stata risolta e la Segreteria Tecnica trasmetta tale comunicazione al cliente stesso per domandargli se la questione possa considerarsi effettivamente chiusa, l'Ombudsman Giurì Bancario, in caso di mancato riscontro nel termine fissato dalla Segreteria stessa, può procedere alla declaratoria di cessazione della materia del contendere (decisione del 13 giugno 2013, ricorso n. 233/2013).

Lamenta la ricorrente la mancata esecuzione da parte della banca, a seguito di ordini impartiti in data 11 febbraio 2012, delle seguenti operazioni: 1) disinvestimento delle quote dei fondi comuni di investimento “Prima Geo P. Emerg.”, “Prima Geo Eur A P”, “Prima Geo Amer A P”, “Prima Geo Glob A P”; 2) sospensione del piano di accumulo e riscatto totale anticipato della polizza “Accumulator Investimento 01 20”; 3) trasferimento presso altro istituto di credito degli strumenti finanziari depositati presso la banca; chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Il Collegio - esaminata la documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare la comunicazione della banca alla ricorrente del 27 marzo 2013, con la quale l'intermediario, scusandosi per il disguido occorso, informava la cliente che la “questione [...] era stata risolta” – ha dato ordine alla Segreteria di domandare, tramite lettera, alla ricorrente se ritenesse la vertenza ormai composta, o in caso contrario, di precisare gli ulteriori motivi di insoddisfazione, con l'avvertimento che, qualora entro 10 giorni dalla ricezione della suddetta comunicazione, la stessa non avesse risposto, il Collegio avrebbe dichiarato cessata la materia del contendere.

Considerato che la predetta lettera è stata inviata in data 17 aprile 2012 e nessun riscontro è pervenuto da parte della ricorrente, il Collegio dichiara cessata la materia del contendere.

6.7.6. Sottoscrizione obbligazioni – Irregolarità – Richiesta di rimborso totale - Adempimento spontaneo della banca - Cessazione della materia del contendere

Qualora la banca, in corso di istruttoria, abbia rimborsato all'investitore il valore nominale dell'investimento da lui ritenuto irregolarmente sottoscritto, l'Ombudsman Giurì Bancario, avendo anche ricevuto la comunicazione da parte del cliente che la vertenza può dichiararsi chiusa, procede a dichiarare la cessazione della materia del contendere (decisione dell'11 luglio 2013, ricorso n. 294/2013).

Contesta il ricorrente le irregolarità verificatesi in occasione dell'investimento in obbligazioni della banca, per un valore nominale complessivo pari ad €20.000,00, effettuato nel mese di gennaio 2011; chiede la restituzione del capitale impiegato “nonché gli interessi relativi all'anno 2012, pari al 3%, quantificati in €600,00”.

Replica la banca affermando di aver provveduto “al rimborso del valore nominale dell'investimento contestato, maggiorato di interessi legali dalla data di sottoscrizione dell'obbligazione, al netto delle cedole percepite sino ad oggi”.

Il Collegio - esaminata la documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare la comunicazione del ricorrente del 7 giugno 2013, inviata all'Ombudsman in risposta ad una lettera

della Segreteria Tecnica nella quale si chiedeva se, alla luce dell'accoglimento della sue richieste da parte della banca, la controversia potesse considerarsi definita - prende atto che il ricorrente ha dichiarato "chiusa" la vertenza di cui al ricorso; dichiara, pertanto, cessata la materia del contendere.

6.7.7. Vendita fondi non autorizzata – Ripristino della situazione quo ante – Rinuncia al ricorso - Cessazione della materia del contendere

La lettera inviata alla Segreteria tecnica dell'Ombudsman con la quale il ricorrente comunica che quanto effettuato dalla banca – ovvero, il ripristino della situazione precedente alla vendita non autorizzata di fondi comuni d'investimento – ha pienamente soddisfatto le richieste presentate nel ricorso, facendo cadere ogni altra pretesa del cliente, comporta la dichiarazione di cessazione della materia del contendere (decisione dell'11 luglio 2013, ricorso n. 355/2013).

Espone il ricorrente:

1. di aver ordinato alla banca, nell'anno 2007, di chiudere un conto corrente ed un deposito titoli, entrambi cointestati, e di trasferire le somme versate e i titoli custoditi su un altro conto corrente e altro deposito, aperti sempre presso lo stesso intermediario;
2. di aver scoperto, nel mese di luglio 2012, "che i fondi azionari, contrariamente a quanto disposto, erano rimasti ancora cointestati e giacenti sul dismesso deposito titoli";
3. di aver richiesto alla banca "i chiarimenti del caso e di sanare la posizione erroneamente ancora in essere";
4. che la banca, invece di effettuare il trasferimento, ha venduto ed immediatamente riacquistato i titoli.

Lamentando l'esecuzione non autorizzata della suddetta operazione, chiede il ricorrente: 1) la restituzione "degli oneri versati, perché avrebbero dovuto essere compensati con le minusvalenze precedentemente accumulate"; 2) la restituzione degli "oneri bancari trattenuti indebitamente, generati dall'incauta e non autorizzata compravendita titoli"; 3) la restituzione degli "eventuali futuri oneri fiscali e bancari che dovessero scaturire dalla vendita delle quote di fondi azionari ancora in [suo] possesso".

Replica la banca affermando che, "in considerazione dell'importanza che conferisce alla relazione instauratasi con il cliente, ha ritenuto di accogliere le suddette richieste e di procedere al rimborso delle commissioni applicate ed al ripristino dell'anzianità di possesso del numero delle quote dei menzionati fondi".

Il Collegio – esaminata la documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare la lettera inviata dal ricorrente all'Ombudsman-Giurì Bancario in data 19 giugno 2013 – prende atto che il ricorrente ha dichiarato di ritenersi pienamente soddisfatto in merito alle richieste presentate nel ricorso e di non avere null'altro a pretendere.

Tanto considerato, il Collegio dichiara cessata la materia del contendere.

6.7.8. Acquisto titoli obbligazionari – Disinvestimento – Contestazione del cliente – Accordo transattivo – Cessazione della materia del contendere

La sottoscrizione di un accordo transattivo tra le parti che prevede, tra l'altro, la rinuncia del cliente ad ogni ulteriore azione o pretesa verso la banca, in qualunque sede, comporta la

declaratoria, da parte dell'Ombudsman Giurì Bancario, della cessazione della materia del contendere (decisione dell'11 settembre 2013, ricorso n. 351/2013).

Esponde il ricorrente:

1. di aver acquistato, in data 8 febbraio 2013, obbligazioni “BRD 2,25% 2013 Inflation Linked”, per un controvalore complessivo pari ad €172.734,00;
2. che, in data 15 aprile 2013, i titoli sono stati rimborsati, con accredito dell'importo di € 169.947,3 (capitale investito più cedola).

Lamenta il ricorrente la condotta della banca in occasione dell'operazione di investimento in questione e chiede la somma di €2.786,95, corrispondente alla differenza tra quanto versato per acquistare i titoli e quanto ottenuto in sede di rimborso.

Il Collegio – esaminata la documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare la comunicazione della banca del 23 luglio 2013 - prende atto che le parti, in data 8 luglio 2013, hanno raggiunto un accordo transattivo che prevede l'accredito (eseguito nella medesima data) al ricorrente della somma di €2.798,42 e la rinuncia del medesimo “ad ogni ulteriore azione o pretesa verso [la banca], in qualunque sede”.

Considerato quanto sopra, il Collegio dichiara cessata la materia del contendere.

6.7.9. Proposta commerciale della banca – Assunzione dell'onere relativo all'imposta di bollo – Successivo addebito dell'imposta – Contestazione – Disponibilità da parte della banca al rimborso – Assenza di ulteriori motivi di insoddisfazione - Cessazione della materia del contendere

Deve dichiararsi la cessazione della materia del contendere nel caso in cui la banca – dopo aver lanciato un'iniziativa commerciale che prometteva alla clientela aderente l'assunzione dell'onere relativo all'imposta di bollo ed aver, poi, comunque addebitato al ricorrente il predetto onere - abbia dichiarato, in corso di istruttoria, la propria disponibilità a rimborsare l'importo addebitato al cliente a titolo di imposta di bollo e quest'ultimo, interpellato dalla Segreteria Tecnica con missiva ad hoc, non abbia sollevato ulteriori motivi di insoddisfazione entro il termine assegnatogli nella predetta comunicazione (decisione del 18 dicembre 2013, ricorso n. 682/2013).

Esponde il ricorrente che “nel 2012 la [banca] attraverso il suo promotore, [gli] prospettò una iniziativa commerciale nella quale si prometteva ai clienti che avessero aderito, l'assunzione da parte della banca stessa, dell'onere relativo all'imposta di bollo sui titoli dovuta per l'anno 2012 e 2013, a patto che venissero soddisfatti alcuni requisiti”; lamenta che, nonostante avesse aderito all'iniziativa in questione, la banca gli ha addebitato la somma di €719,80 a titolo di imposta di bollo per l'anno 2012.

Chiede il ricorrente il rimborso della suddetta somma.

Replica la banca, affermando che il lamentato addebito era stato effettuato a causa di un “disguido imprevisto” e che l'intermediario “aveva predisposto il rimborso a favore [del cliente] della somma di €719,80 [...]”.

In fase di istruttoria, la Segreteria Tecnica - esaminata la documentazione agli atti, ed in particolare la lettera della banca del 4 ottobre 2013 – ha domandato al ricorrente, con missiva datata 7 ottobre 2013, di comunicare all'Ombudsman-Giurì Bancario se, alla luce di quanto replicato dalla banca, la vertenza potesse essere considerata chiusa, con l'avvertimento che, qualora non avesse precisato, entro 10 giorni dalla ricezione della lettera, i motivi dell'insoddisfazione, il Collegio avrebbe provveduto a dichiarare cessata la materia del contendere.

Il Collegio, considerato che il predetto termine è trascorso senza che il ricorrente abbia effettuato alcuna ulteriore contestazione, dichiara cessata la materia del contendere.

6.7.10. Trasferimento titoli – Contestazione della condotta della banca – Richiesta di risarcimento – Adempimento spontaneo della banca - Cessazione della materia del contendere

Qualora la banca, in corso di istruttoria, comunichi di essere addivenuta alla definizione bonaria della controversia insorta con la cliente (riguardante una questione attinente la propria condotta in occasione di un'operazione di trasferimento titoli), l'Ombudsman Giurì Bancario, preso atto anche della dichiarazione scritta della ricorrente circa la risoluzione soddisfattiva del contenzioso, dichiara la cessazione della materia del contendere (decisione del 18 dicembre 2013, ricorso n. 771/2013).

Lamenta la ricorrente la condotta non corretta tenuta dalla banca a seguito dell'ordine di trasferimento di strumenti finanziari, da lei impartito all'intermediario in data 5 febbraio 2013; chiede la somma di €831,90 a titolo di risarcimento del danno subito.

Replica la banca, comunicando di essere addivenuti alla definizione bonaria della vertenza sorta con la ricorrente.

Il Collegio – esaminata la documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare la comunicazione della ricorrente inviata all'Ombudsman-Giurì Bancario in data 7 novembre 2013 - prende atto che la ricorrente ha dichiarato che “il contenzioso [...] si è risolto con soddisfazione e che non è più necessario proseguire con alcuna procedura da parte [dell'Ombudsman-Giurì Bancario] nei confronti della suddetta banca”; dichiara, pertanto, cessata la materia del contendere.

6.8. Archiviazione del ricorso

6.8.1. Lamentata tardiva liquidazione polizza assicurativa – Mancata esibizione del contratto di sottoscrizione – Mancata prova dei fatti dedotti nel ricorso – Archiviazione

Qualora i ricorrenti lamentino la tardiva liquidazione di una polizza assicurativa senza, tuttavia, fornire idonea documentazione a comprova di quanto sostenuto – nella fattispecie in esame, non è stato prodotto il contratto di sottoscrizione della polizza, né è stata fornita alcuna indicazione per poter individuare il prodotto assicurativo in contestazione – la domanda oggetto del ricorso può, a seguito del mancato riscontro ai ripetuti solleciti effettuati dalla Segreteria Tecnica di inviare la predetta documentazione, essere oggetto di disposizione di archiviazione (ricorso n. 708/2012, decisione del 17 gennaio 2013).

“...in riassunzione del ricorso n. 35/2012 che, nella riunione del 15 giugno 2012, era stato archiviato sia perché i ricorrenti non avevano provveduto all'invio della documentazione richiesta dalla Segreteria Tecnica, sia perché avevano dichiarato che era venuto meno il loro interesse ad agire nei confronti della banca, in quanto era in corso un tentativo di mediazione.

Il Collegio prende in esame la documentazione fornita dai ricorrenti contestualmente al ricorso e in data 7 agosto, 6 settembre e 30 novembre 2012, nonché quella inviata dalla banca in data 1° agosto 2012.

Lamentano i ricorrenti “l’estremo dannoso ritardo di negoziazione della polizza di € 80.0000,00”; chiedono, quindi, l’intervento dell’*Ombudsman* a tutela dei loro diritti.

Replica la banca che i ricorrenti avevano due polizze assicurative di circa € 100.000,00 ciascuna e che entrambe erano state costituite a garanzia pignoratizia a fronte di un credito concesso ai ricorrenti di € 650.000,00; precisa che, a seguito della cessazione del vincolo di pegno, le due predette polizze erano state liquidate.

Il Collegio, dall’esame della documentazione inviata in copia dalle parti, rileva che sia il ricorso n. 35/2012 sia quello in esame attengono, in parte, ad un’asserita “polizza assicurativa di € 80.000,00”; in merito, il Collegio rammenta che la Segreteria Tecnica, nel corso dell’istruttoria del ricorso n. 35/2012, aveva chiesto ai ricorrenti, con lettera del 10 aprile 2012, “l’invio di idonea documentazione da cui risulti quale sia la polizza per la quale si lamenta la mancata o ritardata vendita”. I ricorrenti non avevano mai risposto a tale lettera ed il ricorso era stato deciso nella riunione del 15 giugno 2012, prendendo, tra l’altro, atto di tale mancato invio di documentazione.

Anche nel corso dell’istruttoria del ricorso in esame, la Segreteria tecnica ha richiesto ai ricorrenti, con lettera del 30 luglio 2012, l’invio “di idonea documentazione da cui risulti la polizza per la quale si lamenta la mancata o tardiva liquidazione”; in assenza di riscontro, la Segreteria ha di nuovo richiesto, con lettera del 20 novembre 2012, l’invio del “contratto di sottoscrizione della polizza in contestazione”, nonché “l’esatta indicazione” di tale polizza. I ricorrenti, con lettera del 30 novembre 2012, hanno specificato quanto segue: “a causa di un’errata definizione dei titoli (...) definiti polizza per 80 mila euro, siete incorsi nell’errore di chiedere il contratto di sottoscrizione della polizza; si rettifica pertanto il predetto errore materiale, confermando che la somma di 80 mila euro è stata sottoscritta per titoli e non per polizza”.

Premesso quanto sopra, il Collegio rileva che i ricorrenti hanno dichiarato di aver allegato alla predetta lettera del 30 novembre 2012 il “contratto di sottoscrizione della polizza in contestazione per 80 mila euro (nдр al posto di polizza leggete titoli)”; rileva, invece, il Collegio che tale documento non risulta inviato.

Di conseguenza, il Collegio, riscontrato che i ricorrenti non hanno provveduto ad inviare quanto richiesto (contratto di sottoscrizione titoli), dispone l’archiviazione del ricorso.

6.8.2. Trading on line – Blocco operativo piattaforma informatica – Richiesta di documentazione al cliente – Impossibilità di reperimento – Rinuncia al ricorso – Archiviazione del ricorso

Nel caso in cui il cliente abbia lamentato il blocco operativo della piattaforma di trading on-line e, a seguito di specifica richiesta di idonea documentazione a comprova di quanto sostenuto, abbia dichiarato di non essere in grado di recuperare la documentazione e di considerare ormai superato l’accaduto, l’Ombudsman Giurì Bancario può legittimamente procedere all’archiviazione del ricorso (decisione del 27 marzo 2013, ricorso n. 1040/2012).

Lamenta il ricorrente il “blocco operativo” della piattaforma di *trading on-line* “GTPRO” della banca, verificatosi in data 7 novembre 2012, che gli ha procurato una perdita pari ad € 1.712,50 di cui chiede il risarcimento.

Replica la banca affermando di aver offerto al ricorrente, con lettera datata 27 novembre 2012, la somma di € 912,50 “a saldo e stralcio di ogni e qualsiasi diritto e/o pretesa che possa, comunque, trovare direttamente o indirettamente causa o ragione” nella questione da lui sollevata.

Risponde il ricorrente di non ritenersi soddisfatto della proposta transattiva avanzata dalla banca.

Il Collegio prende atto che - in risposta alla *e-mail* del 4 marzo 2013, con la quale la Segreteria dell'*Ombudsman* ha chiesto al ricorrente di fornire documentazione a comprova della domanda di risarcimento formulata nei confronti dell'intermediario – il ricorrente ha affermato, con *e-mail* inviata nella medesima data, di non essere “più in grado di recuperare la documentazione” e di considerare “ormai l'accaduto archiviato”.

Considerato quanto sopra, il Collegio dispone l'archiviazione del ricorso.

6.8.3. Polizza assicurativa – Richiesta di riscatto – Risposta della banca - Competenza della compagnia assicuratrice – Mancato riscontro da parte del cliente – Archiviazione del ricorso

L'Ombudsman Giurì Bancario dispone l'archiviazione del ricorso – presentato contemporaneamente alla sua attenzione e a quella dell'ufficio reclami della banca – nel caso in cui quest'ultima abbia comunicato al cliente che competente a ricevere la richiesta di riscatto di una polizza sia la compagnia assicuratrice (in qualità di emittente e di gestore della polizza stessa) ed il ricorrente non abbia inviato ulteriori comunicazioni alla Segreteria Tecnica nei 30 giorni successivi al predetto riscontro fornito dalla banca (decisione del 24 luglio 2013, ricorso n. 417/2013).

Esponde il ricorrente di aver sottoscritto una polizza assicurativa il 22 dicembre 2005, conferendo €10.000,00; precisa di non essere riuscito ancora a riscattare il premio versato. Chiede, quindi, il riscatto immediato della predetta polizza.

Replica la banca che competente a ricevere la richiesta di riscatto era soltanto la compagnia assicurativa; pertanto, poiché la banca stessa aveva svolto il mero ruolo di soggetto collocatore della polizza in questione, chiede che il ricorso venga dichiarato inammissibile nei suoi confronti.

Sottolinea la banca che aveva, infine, provveduto ad inoltrare la richiesta di riscatto alla compagnia assicurativa.

Il Collegio riscontra innanzi tutto che la Segreteria Tecnica dell'*Ombudsman* Bancario, con *e-mail* del 31 maggio 2013, 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 alla Segreteria copia dell'esito del ricorso comunicato alla parte ricorrente; “quest'ultima dovrà comunicare, nei successivi 30 giorni, se intende comunque ottenere la decisione dell'*Ombudsman*. In caso di mancata risposta da parte dell'intermediario, il predetto termine di 30 giorni decorrerà trascorsi 90 giorni dalla data odierna. In mancanza di tale comunicazione l'*Ombudsman* procederà all'archiviazione del ricorso”.

Premesso che la banca ha risposto al ricorrente con lettera del 4 giugno 2013, il Collegio, atteso che il ricorrente stesso non ha dato seguito a quanto richiesto con la predetta lettera della Segreteria Tecnica, ordina l'archiviazione del ricorso, essendo trascorso il citato termine di 30 giorni.

6.8.4. Contestazione del delisting di un titolo – Acquisto non effettuato presso la banca – Estraneità alla contestazione – Richiesta di chiarimenti al ricorrente – Mancata evasione – Archiviazione del ricorso

L'Ombudsman Giurì Bancario dichiara l'archiviazione del ricorso qualora il ricorrente, dopo aver contestato il delisting di un titolo, non abbia risposto alla comunicazione della Segreteria Tecnica – con la quale si richiedevano considerazioni in merito al fatto che la banca aveva dichiarato di essere rimasta estranea alla vicenda, non essendo stato acquistato il titolo attraverso la propria intermediazione – entro il termine assegnatogli nella missiva stessa (decisione del 26 novembre 2013, ricorso n. 611/2013).

Contesta il ricorrente il *delisting* dell'ETF "RBS Market Access Leveraged FTSE MIB Monthly", effettuato dall'emittente in data 15 maggio 2013, "anticipando, in modo arbitrario illecito ed ingiusto, la scadenza [del titolo]".

Replica la banca - con lettera datata 1° agosto 2013, indirizzata al ricorrente e, per conoscenza, all'Ombudsman-Giurì Bancario – affermando che il titolo oggetto di ricorso "non è stato acquistato presso la banca" e che quest'ultima risulta "estranea alle contestazioni avanzate [dal ricorrente]".

In fase di istruttoria, la Segreteria Tecnica - esaminata la documentazione agli atti, ed in particolare la predetta lettera del 1° agosto 2013 – ha domandato al ricorrente, con missiva datata 30 settembre 2013, di comunicare all'Ombudsman-Giurì Bancario le proprie osservazioni in merito alle considerazioni svolte dalla banca, avvertendolo che, qualora le suddette osservazioni non fossero pervenute entro 10 giorni dalla ricezione della lettera, il Collegio avrebbe provveduto ad archiviare il ricorso.

Il Collegio, considerato che il predetto termine è trascorso senza che il ricorrente abbia effettuato alcuna ulteriore contestazione, dispone l'archiviazione del ricorso.

6.9. Carenza di giurisdizione

6.9.1. Banca in liquidazione coatta amministrativa - Richiesta di risarcimento – Carenza di giurisdizione dell'Ombudsman

E' da ritenersi inammissibile la richiesta di risarcimento presentata verso la banca sottoposta a liquidazione coatta amministrativa, in quanto tale procedura impedisce la promozione e la prosecuzione, da parte dei creditori contro la banca in liquidazione, di qualsiasi azione legale, ad eccezione di quelle relative alla insinuazione al passivo e alle relative opposizioni; di conseguenza, stante la natura di procedura alternativa, rispetto a quella della giustizia ordinaria, che caratterizza il procedimento presso l'Ombudsman, quest'ultimo difetta, in radice, della competenza a decidere (ricorso n. 131/2013, decisione del 12 marzo 2013).

Chiedono i ricorrenti il rimborso della somma di €748,53, erroneamente addebitata dalla banca a titolo di ritenuta fiscale, a seguito della vendita di quote del fondo "J.P. Morgan America Large Cap A" in loro possesso.

Il Collegio, *in primis*, rileva che la Banca S.p.A. è stata posta in liquidazione coatta amministrativa con Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 16 luglio 2012.

Tanto considerato, il Collegio ha presente che contro la banca in liquidazione non può essere promossa né proseguita, da parte dei creditori, alcuna azione, ad eccezione di quelle relative alla insinuazione al passivo e alle relative opposizioni (articolo 83 del TUB).

Ciò ritenuto, e considerata, inoltre, la natura di procedura alternativa, rispetto a quella della giustizia ordinaria, che caratterizza il procedimento presso l'*Ombudsman* bancario, il Collegio ritiene che, nella richiamata situazione di divieto delle azioni giudiziarie ordinarie, venga meno in radice la propria competenza a decidere sul presente ricorso; conclude pertanto per la inammissibilità della domanda presentata dai ricorrenti nei confronti della banca.

6.9.2. Investimenti presso società estera – Contestazione perdite subite – Società con sede legale all'estero – Non aderente all'Ombudsman – Inammissibilità del ricorso

Deve dichiararsi inammissibile la controversia in materia di investimenti effettuati tramite una società con sede legale all'estero e non aderente all'accordo dell'Ombudsman Giurì Bancario, difettando quest'ultimo della competenza a decidere in merito a ricorsi nei confronti di intermediari non residenti (decisione del 13 febbraio 2013, ricorso n. 56/2013).

Espono il ricorrente che gli era stato consigliato di investire i suoi risparmi con la società “... UK Limited”, alla quale aveva fatto presente la sua scarsa conoscenza ed esperienza in materia di investimenti; attese le continue perdite che riportava sulle operazioni effettuate tramite il suo consulente, nel luglio 2012, aveva provveduto a chiudere “tutte le posizioni”.

Lamenta il ricorrente di non essere stato mai informato sufficientemente dalla società “...” sulla rischiosità degli investimenti eseguiti e sulle gravi perdite del suo patrimonio; precisa, in particolare, che non aveva mai ricevuto prospetti informativi. Presentato il reclamo alla “...”, gli era stato risposto, tra l'altro, che la questione ricadeva nella giurisdizione dell'Ombudsman inglese; tuttavia, il ricorrente precisa di non aver mai sottoscritto alcun modulo di deroga alla giurisdizione italiana.

Chiede, quindi, il ricorrente l'intervento dell'*Ombudsman* Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni, specificando di voler ottenere il risarcimento di tutti i danni *patiti e patienti*, quantificati in €100.000,00.

Rileva, innanzi tutto, il Collegio che la società “... UK Limited” (legittimata passiva del ricorso) non risulta aderente all'*Ombudsman* Giurì Bancario; riscontra, poi, che la predetta società risulta avere sede legale in Inghilterra. Di conseguenza, il Collegio – in considerazione della propria carenza di giurisdizione e ritenuto, invece, competente il “*Financial Ombudsman*” del Regno Unito – dichiara inammissibile il ricorso.

6.10. Rinvio ad Ombudsman estero

6.10.1. Condanna SGR – Mancata adesione all'Ombudsman – Rifiuto di adempiere – Impossibilità di comminare sanzioni reputazionali – Rinvio all'Ombudsman francese – Incarico alla Segreteria tecnica di fornire informazioni

Stante la condanna di una SGR che – solo dopo la condanna - esplicitamente richiami la sua posizione di intermediario non aderente all'Ombudsman e di società appartenente ad un gruppo straniero - precisando di essere soggetta all'attività di direzione e coordinamento di una

banca legalmente residente a Parigi - il Collegio, quale Organismo avente sede nel Paese di residenza del consumatore - considerata la propria adesione alla FIN-NET (Rete europea per la risoluzione delle controversie in materia finanziaria) e con riferimento a quanto previsto nel “Memorandum d’intesa sui reclami transfrontalieri” (Brussels, 30 marzo 1998) - incarica la Segreteria tecnica di fornire al ricorrente, in caso di accertata inadempienza da parte della società, ogni informazione utile circa l’Organismo francese deputato alla soluzione conciliativa delle vertenze in materia finanziaria (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 302/2013).

I. Nella riunione del 24 luglio 2013 il Collegio – in merito al ricorso n. 302/2013 presentato nei confronti della Banca (...) e della (...) I.P. SGR dal Sig. (...) – ha assunto la seguente decisione: “Stando così le cose, e considerato che alcuna responsabilità è emersa a carico della banca, il Collegio ritiene di poter quantificare il danno subito, con valutazione di tipo equitativo, in €500,00; dichiara, pertanto, 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 la somma di €500,00, come sopra determinata.”

La decisione è stata comunicata alle parti con lettera della Segreteria Tecnica del 30 luglio 2013.

In riscontro, è pervenuta in data 7 agosto 2013 lettera della SGR con la quale si fa presente che:

- a) la (...) I.P. è una SGR e non una banca “come da Voi riportato nella Vostra lettera del 30 luglio u.s.”;
- b) la SGR non fa parte degli intermediari aderenti all’Ombudsman Giurì Bancario;
- c) la SGR ha ritenuto di presentare memorie di replica unicamente per ragioni di trasparenza e nel rispetto del principio di buona fede; ciò non può considerarsi in alcun modo implicita adesione alla “competenza conciliativa” dell’Ombudsman;
- d) sono state disattese le previsioni del Regolamento circa la previa presentazione di un reclamo da parte del cliente all’intermediario in quanto il ricorrente non ha presentato al competente ufficio della SGR alcun reclamo e l’Ombudsman “pur in assenza di qualsiasi evidenza che dimostrasse la previa presentazione del reclamo alla SGR non ha svolto alcun approfondimento al riguardo né ha investito della questione la SGR stessa, addivenendo direttamente alla decisione ... (in contrasto con quanto previsto all’articolo 7 del Regolamento)”;
- e) in conclusione, la SGR chiede di “voler riconsiderare la statuizione” contenuta nella richiamata decisione.

II. Va innanzitutto precisato che i rilievi di cui alle lettere a) e d) non appaiono fondati:

- infatti nella decisione non vi è alcuna confusione di posizioni tra la banca (...) e la SGR;
- inoltre, dagli atti acquisiti in sede istruttoria risulta documentato che:

- 1) la Segreteria dell’Ombudsman ha inviato, in data 2 maggio 2013, sia alla (...) che alla SGR copia del ricorso trasmesso dal cliente; il ricorso, datato 17 aprile 2013, ha per oggetto: “mancata informazione da parte di (SGR)”;
- 2) il cliente aveva debitamente redatto il “previo reclamo”, con identico oggetto, in data 16 marzo 2013 inviandolo alla (banca); l’invio a (banca) deve considerarsi correttamente effettuato, sia perché non risulta (né dal sito internet della SGR né da altra documentazione della SGR agli atti) che siano state fornite informazioni circa un Ufficio Reclami proprio della SGR, sia perché è la stessa SGR ad affermare (v. lettera dell’8 maggio 2013 indirizzata all’Ombudsman e per conoscenza alla banca) che “sono quindi le agenzie banca ad occuparsi dell’attività di collocamento, della gestione della relazione e dell’assistenza alla clientela”, e che è “quest’ultimo (banca) il soggetto demandato allo svolgimento di tale attività”; è lecito dedurre, già da tali elementi, che la

(banca) abbia quindi debitamente e tempestivamente messo al corrente la SGR della lamentela del cliente;

3) ed infatti, dalla corrispondenza intercorsa tra (banca) e cliente, risulta evidente che le risposte della banca sono state fornite avendo interpellato sull'argomento la SGR.

III. Ciò chiarito, il Collegio osserva quanto segue.

a) A seguito del ricorso presentato dal Signor (...), l'Ombudsman ha previamente accertato, sulla base della documentazione acquisita in sede istruttoria, che gli intermediari chiamati in causa fossero a conoscenza dell'oggetto della vertenza.

b) La mancata eccezione, da parte della SGR, della carenza di legittimazione passiva, per mancanza del requisito dell'adesione all'accordo Ombudsman, ha indotto a ritenere che la società avesse accettato il contraddittorio e quindi scelto di sottomettersi alle decisioni dell'organo giudicante.

c) Stando così le cose, il Collegio ritiene che il dispositivo di condanna di cui alla richiamata decisione del 24 luglio 2013 sia stato correttamente adottato sulla base degli elementi acquisiti in corso di istruttoria e non rileva quindi motivi per annullare o emendare il dispositivo medesimo.

IV. Il Collegio non può peraltro esimersi dall'affrontare l'ulteriore questione del *quid agendum* nell'ipotesi di mancato adempimento della decisione da parte dell'intermediario, evento che, considerato il contenuto della citata lettera del 7 agosto 2013, anche se non esplicitamente preannunciato, si prospetta con margini di probabilità.

Sul punto, il Collegio osserva quanto segue.

Come è noto, il Collegio non ha poteri di *enforcement* delle proprie decisioni; è ad esso attribuita la sola facoltà, a norma dell'articolo 10, comma 9, del Regolamento, di comminare la cosiddetta "sanzione reputazionale", col rendere "nota l'inadempienza dandone pubblicità a mezzo stampa, a spese dell'intermediario inadempiente".

Il Collegio ritiene che, mentre si può agevolmente giungere alla conclusione, sopra enunciata, che sia conforme a criteri di giustizia che si pervenga all'accertamento di responsabilità anche nei confronti di intermediario non associato che non abbia però eccepito *in limine litis* la carenza di legittimazione passiva (vedasi articolo 817 c.p.c. in relazione alla convenzione d'arbitrato, alla quale può assimilarsi la regolamentazione dell'Ombudsman – Giurì bancario), i poteri dell'Organo giudicante, invece, non possano estendersi fino a pervenire alla comminatoria di sanzioni, sia pure solo reputazionali.

Ciò perché, mentre può ritenersi che chi accetta di partecipare al contraddittorio – sia pure implicitamente, col suo comportamento concludente - si sia predisposto ad accettare le decisioni sul merito della questione oggetto di causa, non può invece ritenersi che tale sua predisposizione possa essere considerata implicita accettazione anche di eventuali sanzioni previste da speciali norme regolamentari.

Va tenuto infatti in debito conto la particolare natura della sanzione, che non può essere comminata se non vi sia stata una previa esplicita accettazione della norma fonte della sanzione stessa da parte dell'intermediario, ciò che normalmente avviene attraverso l'adesione allo specifico accordo Ombudsman.

La sopravvenuta formale notificazione all'Organo giudicante della assenza del requisito della partecipazione all'accordo Ombudsman da parte dell'intermediario comporta, in sostanza, soluzione di continuità tra la fase di condanna e quella sanzionatoria, precludendo al giudice la facoltà di assumere gli ulteriori provvedimenti di cui all'articolo 10, comma 9, del Regolamento.

V. Considerato infine che la SGR esplicitamente richiama la sua posizione di società appartenente al gruppo (...), precisando di essere soggetta all'attività di direzione e coordinamento

di (...) S.A. Parigi, il Collegio, quale Organismo avente sede nel Paese di residenza del consumatore – considerata la propria adesione alla FIN-NET (Rete europea per la risoluzione delle controversie in materia finanziaria) e con riferimento a quanto previsto nel “Memorandum d’intesa sui reclami transfrontalieri” (Brussels, 30 marzo 1998) – dà incarico alla Segreteria Tecnica di fornire al ricorrente, in caso di accertata inadempienza da parte della società, ogni informazione utile circa l’Organismo francese deputato alla soluzione conciliativa delle vertenze in materia finanziaria.

6.11. Richiesta di revisione

6.11.1. *Condanna della SGR – Comunicazione della decisione – SGR non aderente all’Ombudsman – Eccezione di carenza di legittimazione passiva sollevata successivamente – Richiesta di revisione della decisione – Infondatezza*

Deve essere respinta la richiesta della SGR che, condannata a risarcire il cliente sulla base degli elementi acquisiti in corso di istruttoria, sia volta ad ottenere la revisione del dispositivo di condanna sul presupposto della sua mancata adesione all’accordo Ombudsman, atteso che la mancata eccezione, in limine litis, della carenza di legittimazione passiva ha indotto il Collegio a ritenere che la società avesse accettato il contraddittorio, scegliendo di sottomettersi alle decisioni dell’organo giudicante stesso (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 302/2013).

I. Nella riunione del 24 luglio 2013 il Collegio – in merito al ricorso n. 302/2013 presentato nei confronti della Banca (...) e della (...) I.P. SGR dal Sig. (...) – ha assunto la seguente decisione: “Stando così le cose, e considerato che alcuna responsabilità è emersa a carico della banca, il Collegio ritiene di poter quantificare il danno subito, con valutazione di tipo equitativo, in €500,00; dichiara, pertanto, 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 la somma di €500,00, come sopra determinata.”

La decisione è stata comunicata alle parti con lettera della Segreteria Tecnica del 30 luglio 2013.

In riscontro, è pervenuta in data 7 agosto 2013 lettera della SGR con la quale si fa presente che:

- a) la (...) I.P. è una SGR e non una banca “come da Voi riportato nella Vostra lettera del 30 luglio u.s.”;
- b) la SGR non fa parte degli intermediari aderenti all’Ombudsman Giurì Bancario;
- c) la SGR ha ritenuto di presentare memorie di replica unicamente per ragioni di trasparenza e nel rispetto del principio di buona fede; ciò non può considerarsi in alcun modo implicita adesione alla “competenza conciliativa” dell’Ombudsman;
- d) sono state disattese le previsioni del Regolamento circa la previa presentazione di un reclamo da parte del cliente all’intermediario in quanto il ricorrente non ha presentato al competente ufficio della SGR alcun reclamo e l’Ombudsman “pur in assenza di qualsiasi evidenza che dimostrasse la previa presentazione del reclamo alla SGR non ha svolto alcun approfondimento al riguardo né ha investito della questione la SGR stessa, addivenendo direttamente alla decisione ... (in contrasto con quanto previsto all’articolo 7 del Regolamento)”;
- e) in conclusione, la SGR chiede di “voler riconsiderare la statuizione” contenuta nella richiamata decisione.

II. Va innanzitutto precisato che i rilievi di cui alle lettere a) e d) non appaiono fondati:

- infatti nella decisione non vi è alcuna confusione di posizioni tra la banca e la SGR;
- inoltre, dagli atti acquisiti in sede istruttoria risulta documentato che:

1) la Segreteria dell'Ombudsman ha inviato, in data 2 maggio 2013, sia alla (banca) che alla SGR copia del ricorso trasmesso dal cliente; il ricorso, datato 17 aprile 2013, ha per oggetto: “mancata informazione da parte di (SGR)”;

2) il cliente aveva debitamente redatto il “previo reclamo”, con identico oggetto, in data 16 marzo 2013 inviandolo alla (banca); l'invio a (banca) deve considerarsi correttamente effettuato, sia perché non risulta (né dal sito internet della SGR né da altra documentazione della SGR agli atti) che siano state fornite informazioni circa un Ufficio Reclami proprio della SGR, sia perché è la stessa SGR ad affermare (v. lettera dell'8 maggio 2013 indirizzata all'Ombudsman e per conoscenza alla banca) che “sono quindi le agenzie della (banca) ad occuparsi dell'attività di collocamento, della gestione della relazione e dell'assistenza alla clientela”, e che è “quest'ultimo (banca) il soggetto demandato allo svolgimento di tale attività”; è lecito dedurre, già da tali elementi, che la (banca) abbia quindi debitamente e tempestivamente messo al corrente la SGR della lamentela del cliente;

3) ed infatti, dalla corrispondenza intercorsa tra la (banca) e cliente, risulta evidente che le risposte della banca sono state fornite avendo interpellato sull'argomento la SGR.

III. Ciò chiarito, il Collegio osserva quanto segue.

a) A seguito del ricorso presentato dal Signor (...), l'Ombudsman ha previamente accertato, sulla base della documentazione acquisita in sede istruttoria, che gli intermediari chiamati in causa fossero a conoscenza dell'oggetto della vertenza.

b) La mancata eccezione, da parte della SGR, della carenza di legittimazione passiva, per mancanza del requisito dell'adesione all'accordo Ombudsman, ha indotto a ritenere che la società avesse accettato il contraddittorio e quindi scelto di sottomettersi alle decisioni dell'organo giudicante.

c) Stando così le cose, il Collegio ritiene che il dispositivo di condanna di cui alla richiamata decisione del 24 luglio 2013 sia stato correttamente adottato sulla base degli elementi acquisiti in corso di istruttoria e non rileva quindi motivi per annullare o emendare il dispositivo medesimo.

IV. Il Collegio non può peraltro esimersi dall'affrontare l'ulteriore questione del *quid agendum* nell'ipotesi di mancato adempimento della decisione da parte dell'intermediario, evento che, considerato il contenuto della citata lettera del 7 agosto 2013, anche se non esplicitamente preannunciato, si prospetta con margini di probabilità.

Sul punto, il Collegio osserva quanto segue.

Come è noto, il Collegio non ha poteri di *enforcement* delle proprie decisioni; è ad esso attribuita la sola facoltà, a norma dell'articolo 10, comma 9, del Regolamento, di comminare la cosiddetta “sanzione reputazionale”, col rendere “*nota l'inadempienza dandone pubblicità a mezzo stampa, a spese dell'intermediario inadempiente*”.

Il Collegio ritiene che, mentre si può agevolmente giungere alla conclusione, sopra enunciata, che sia conforme a criteri di giustizia che si pervenga all'accertamento di responsabilità anche nei confronti di intermediario non associato che non abbia però eccepito *in limine litis* la carenza di legittimazione passiva (vedasi articolo 817 c.p.c. in relazione alla convenzione d'arbitrato, alla quale può assimilarsi la regolamentazione dell'Ombudsman – Giurì bancario), i poteri dell'Organo giudicante, invece, non possano estendersi fino a pervenire alla comminatoria di sanzioni, sia pure solo reputazionali.

Ciò perché, mentre può ritenersi che chi accetta di partecipare al contraddittorio – sia pure implicitamente, col suo comportamento concludente - si sia predisposto ad accettare le decisioni sul

merito della questione oggetto di causa, non può invece ritenersi che tale sua predisposizione possa essere considerata implicita accettazione anche di eventuali sanzioni previste da speciali norme regolamentari.

Va tenuto infatti in debito conto la particolare natura della sanzione, che non può essere comminata se non vi sia stata una previa esplicita accettazione della norma fonte della sanzione stessa da parte dell'intermediario, ciò che normalmente avviene attraverso l'adesione allo specifico accordo Ombudsman.

La sopravvenuta formale notificazione all'Organo giudicante della assenza del requisito della partecipazione all'accordo Ombudsman da parte dell'intermediario comporta, in sostanza, soluzione di continuità tra la fase di condanna e quella sanzionatoria, precludendo al giudice la facoltà di assumere gli ulteriori provvedimenti di cui all'articolo 10, comma 9, del Regolamento.

V. Considerato infine che la SGR esplicitamente richiama la sua posizione di società appartenente al gruppo (...), precisando di essere soggetta all'attività di direzione e coordinamento di (...) Parigi, il Collegio, quale Organismo avente sede nel Paese di residenza del consumatore – considerata la propria adesione alla FIN-NET (Rete europea per la risoluzione delle controversie in materia finanziaria) e con riferimento a quanto previsto nel “Memorandum d'intesa sui reclami transfrontalieri” (Brussels, 30 marzo 1998) – dà incarico alla Segreteria Tecnica di fornire al ricorrente, in caso di accertata inadempienza da parte della società, ogni informazione utile circa l'Organismo francese deputato alla soluzione conciliativa delle vertenze in materia finanziaria.

6.12. Revocazione

6.12.1. *Scadenza di opzioni - Chiusura d'ufficio – Contestazione dell'operato della banca – Condanna – Richiesta di revocazione – Nuovi accertamenti – Parziale correzione decisione precedente – Ulteriore risarcimento alla ricorrente*

Nel caso in cui la ricorrente abbia presentato un'istanza di revocazione di una precedente decisione – asserendo che le posizioni in opzioni chiuse d'ufficio dalla banca si erano concluse non in utile bensì in perdita - l'Ombudsman Giurì Bancario, verificato il fondamento di quanto assunto dalla ricorrente, può procedere alla revocazione della precedente pronuncia, essendo tale istituto di generale operatività nell'ordinamento ed espressamente previsto anche in relazione alle pronunce arbitrali (art. 827 c.p.c) alle quali può assimilarsi la decisione dell'Ombudsman nei riguardi almeno degli intermediari associati al Conciliatore bancario, vincolati all'osservanza della decisione stessa; di conseguenza, accertato che l'operatività svolta d'ufficio dalla banca ha avuto effetti in parte diversi da quanto assunto nel precedente giudizio, l'Ombudsman, a parziale correzione della pregressa decisione, può stabilire un ulteriore risarcimento in favore della cliente (decisione del 25 gennaio 2013, ricorso n. 499/2012).

Nella riunione del 3 giugno 2010, l'Ombudsman decise una controversia insorta tra la Signora (...) e (...) Bank (ex ... SIM).

La questione verteva sull'operatività, attuata d'ufficio dalla banca alla data di scadenza di alcune posizioni in opzioni detenute dalla ricorrente, risoltasi, a seguito di numerose operazioni di acquisto e vendita inserite direttamente dalla banca, in una posizione netta di n. 100 azioni Lottomatica.

Il Collegio ritenne il sistema adottato dalla banca non conforme alla natura degli strumenti in questione; preso atto, sulla base di conteggi forniti dalla banca, che le suddette posizioni in opzioni si erano chiuse con un guadagno per la ricorrente di € 519,92 sulle opzioni scadenti ad agosto 2009 e di €447,05 su quelle scadenti a settembre e che la banca aveva restituito le “penali ISOAlpha” relative alle scadenze di agosto, il Collegio dichiarò la banca tenuta a rimborsare alla ricorrente, con pari valuta, le penali addebitate in data 18 settembre, pari ad €100,00.

Ricevuta notizia della decisione, la ricorrente ha rappresentato all’*Ombudsman* che, in realtà, le due posizioni si erano chiuse non in utile, ma con una perdita di €574,58 (importo rettificato, con ultima comunicazione del 15 maggio 2012, in €2.615,33); in conclusione, la ricorrente ha chiesto che venga ripianata tale differenza e che venga riconosciuto l’utile che si sarebbe potuto ricavare dalle posizioni di agosto e settembre, in cambio della restituzione delle n. 100 azioni ancora in suo possesso.

Con la suddetta istanza, la ricorrente ha chiesto, in sostanza, la revocazione, sia pur parziale, della sopra richiamata decisione.

Rileva anzitutto il Collegio che la revocazione è istituto di generale operatività nell’ordinamento, espressamente prevista anche in relazione alle pronunce arbitrali (articolo 827 c.p.c.) alle quali può assimilarsi la decisione dell’*Ombudsman* nei riguardi almeno degli intermediari associati al Conciliatore bancario, vincolati all’osservanza della decisione stessa.

Posta nuovamente in istruttoria la vertenza in questione, il Collegio ha potuto definitivamente accertare quanto segue.

Dall’innesto dell’operatività svolta d’ufficio dalla banca (operatività, come sopra ricordato, già giudicata dal Collegio non conforme alla natura degli strumenti in questione) sulle posizioni di partenza detenute dalla ricorrente con scadenze agosto e settembre 2009, è residua la seguente situazione:

- a) acquisto netto di n. 100 azioni Lottomatica;
- b) perdita netta per la ricorrente di €1.244,50;
- c) importo a debito della ricorrente di €1.590,75 (controvalore dell’acquisto, in data 23 settembre, delle n. 100 azioni di cui sopra).

È quindi definitivamente accertato che la suddetta operatività ha avuto effetti in parte diversi da quanto assunto nella precedente decisione, con la conseguente necessità di parziale correzione della decisione a suo tempo adottata.

Ciò considerato, il Collegio – richiamata la motivazione di cui alla precedente decisione e verificato il risultato netto della operatività in opzioni effettuata d’ufficio dalla banca – ritiene che alla ricorrente vadano rimborsati gli importi di cui alle precedenti lettere b) e c) (che peraltro, in ragione del tempo di mancata disponibilità trascorso, ritiene di arrotondare, con valutazione equitativa, in complessivi €3.000,00) contro restituzione alla banca, da parte della ricorrente, delle n. 100 azioni Lottomatica rimaste in suo possesso.

Il Collegio dichiara pertanto la banca tenuta – entro trenta giorni dalla comunicazione della presente decisione e con invio all’*Ombudsman* di idonea documentazione a comprova – a versare alla ricorrente l’importo di € 3.000,00, contro restituzione delle sopra richiamate n. 100 azioni Lottomatica.

6.13. Sanzione reputazionale

6.13.1. *Intermediario non aderente – Accettazione implicita del contraddittorio - Comunicazione della decisione di condanna – Eccezione tardiva di carenza di legittimazione passiva - Sanzione reputazionale – Norme speciali - Mancata specifica accettazione – Sanzione non irrogabile*

In caso di intermediario non associato che, in limine litis, non abbia eccepito la carenza di legittimazione passiva, deve ritenersi che i poteri del Collegio - qualora tale carenza venga eccepita dopo la condanna - non possano estendersi fino a pervenire alla comminatoria di sanzioni reputazionali, atteso che chi accetta di partecipare al contraddittorio – sia pure implicitamente, col suo comportamento concludente – è predisposto ad accettare le decisioni sul merito della questione oggetto di causa, mentre non può ritenersi che esso sia propenso ad accettare anche eventuali sanzioni previste da speciali norme regolamentari; pertanto, poiché la formale successiva notificazione all’organo giudicante dell’assenza del requisito della partecipazione all’accordo Ombudsman da parte dell’intermediario comporta soluzione di continuità tra la fase di condanna e quella sanzionatoria, al Collegio è preclusa la facoltà di assumere i provvedimenti sanzionatori previsti dal Regolamento (decisione del 30 ottobre 2013, ricorso n. 302/2013).

I. Nella riunione del 24 luglio 2013 il Collegio – in merito al ricorso n. 302/2013 presentato nei confronti della Banca (...) e della (...) I.P. SGR dal Sig. (...) – ha assunto la seguente decisione: “Stando così le cose, e considerato che alcuna responsabilità è emersa a carico della banca, il Collegio ritiene di poter quantificare il danno subito, con valutazione di tipo equitativo, in €500,00; dichiara, pertanto, 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 la somma di €500,00, come sopra determinata.”

La decisione è stata comunicata alle parti con lettera della Segreteria Tecnica del 30 luglio 2013.

In riscontro, è pervenuta in data 7 agosto 2013 lettera della SGR con la quale si fa presente che:

- a) la (...) I.P. è una SGR e non una banca “come da Voi riportato nella Vostra lettera del 30 luglio u.s.”;
- b) la SGR non fa parte degli intermediari aderenti all’Ombudsman Giurì Bancario;
- c) la SGR ha ritenuto di presentare memorie di replica unicamente per ragioni di trasparenza e nel rispetto del principio di buona fede; ciò non può considerarsi in alcun modo implicita adesione alla “competenza conciliativa” dell’Ombudsman;
- d) sono state disattese le previsioni del Regolamento circa la previa presentazione di un reclamo da parte del cliente all’intermediario in quanto il ricorrente non ha presentato al competente ufficio della SGR alcun reclamo e l’Ombudsman “pur in assenza di qualsiasi evidenza che dimostrasse la previa presentazione del reclamo alla SGR non ha svolto alcun approfondimento al riguardo né ha investito della questione la SGR stessa, addivenendo direttamente alla decisione ... (in contrasto con quanto previsto all’articolo 7 del Regolamento)”.
- e) in conclusione, la SGR chiede di “voler riconsiderare la statuizione” contenuta nella richiamata decisione.

II. Va innanzitutto precisato che i rilievi di cui alle lettere a) e d) non appaiono fondati: - infatti nella decisione non vi è alcuna confusione di posizioni tra la banca (...) e la SGR;

- inoltre, dagli atti acquisiti in sede istruttoria risulta documentato che:

1) la Segreteria dell'Ombudsman ha inviato, in data 2 maggio 2013, sia alla (...) che alla SGR copia del ricorso trasmesso dal cliente; il ricorso, datato 17 aprile 2013, ha per oggetto: "mancata informazione da parte di (SGR)";

2) il cliente aveva debitamente redatto il "previo reclamo", con identico oggetto, in data 16 marzo 2013 inviandolo alla (banca); l'invio a (banca) deve considerarsi correttamente effettuato, sia perché non risulta (né dal sito internet della SGR né da altra documentazione della SGR agli atti) che siano state fornite informazioni circa un Ufficio Reclami proprio della SGR, sia perché è la stessa SGR ad affermare (v. lettera dell'8 maggio 2013 indirizzata all'Ombudsman e per conoscenza alla banca) che "sono quindi le agenzie banca ad occuparsi dell'attività di collocamento, della gestione della relazione e dell'assistenza alla clientela", e che è "quest'ultimo (banca) il soggetto demandato allo svolgimento di tale attività"; è lecito dedurre, già da tali elementi, che la (banca) abbia quindi debitamente e tempestivamente messo al corrente la SGR della lamentela del cliente;

3) ed infatti, dalla corrispondenza intercorsa tra (banca) e cliente, risulta evidente che le risposte della banca sono state fornite avendo interpellato sull'argomento la SGR.

III. Ciò chiarito, il Collegio osserva quanto segue.

a) A seguito del ricorso presentato dal Signor (...), l'Ombudsman ha previamente accertato, sulla base della documentazione acquisita in sede istruttoria, che gli intermediari chiamati in causa fossero a conoscenza dell'oggetto della vertenza.

b) La mancata eccezione, da parte della SGR, della carenza di legittimazione passiva, per mancanza del requisito dell'adesione all'accordo Ombudsman, ha indotto a ritenere che la società avesse accettato il contraddittorio e quindi scelto di sottomettersi alle decisioni dell'organo giudicante.

c) Stando così le cose, il Collegio ritiene che il dispositivo di condanna di cui alla richiamata decisione del 24 luglio 2013 sia stato correttamente adottato sulla base degli elementi acquisiti in corso di istruttoria e non rileva quindi motivi per annullare o emendare il dispositivo medesimo.

IV. Il Collegio non può peraltro esimersi dall'affrontare l'ulteriore questione del *quid agendum* nell'ipotesi di mancato adempimento della decisione da parte dell'intermediario, evento che, considerato il contenuto della citata lettera del 7 agosto 2013, anche se non esplicitamente preannunciato, si prospetta con margini di probabilità.

Sul punto, il Collegio osserva quanto segue.

Come è noto, il Collegio non ha poteri di *enforcement* delle proprie decisioni; è ad esso attribuita la sola facoltà, a norma dell'articolo 10, comma 9, del Regolamento, di comminare la cosiddetta "sanzione reputazionale", col rendere "*nota l'inadempienza dandone pubblicità a mezzo stampa, a spese dell'intermediario inadempiente*".

Il Collegio ritiene che, mentre si può agevolmente giungere alla conclusione, sopra enunciata, che sia conforme a criteri di giustizia che si pervenga all'accertamento di responsabilità anche nei confronti di intermediario non associato che non abbia però eccepito *in limine litis* la carenza di legittimazione passiva (vedesi articolo 817 c.p.c. in relazione alla convenzione d'arbitrato, alla quale può assimilarsi la regolamentazione dell'Ombudsman – Giurì bancario), i poteri dell'Organo giudicante, invece, non possano estendersi fino a pervenire alla comminatoria di sanzioni, sia pure solo reputazionali.

Ciò perché, mentre può ritenersi che chi accetta di partecipare al contraddittorio – sia pure implicitamente, col suo comportamento concludente - si sia predisposto ad accettare le decisioni sul merito della questione oggetto di causa, non può invece ritenersi che tale sua predisposizione possa

essere considerata implicita accettazione anche di eventuali sanzioni previste da speciali norme regolamentari.

Va tenuto infatti in debito conto la particolare natura della sanzione, che non può essere comminata se non vi sia stata una previa esplicita accettazione della norma fonte della sanzione stessa da parte dell'intermediario, ciò che normalmente avviene attraverso l'adesione allo specifico accordo Ombudsman.

La sopravvenuta formale notificazione all'Organo giudicante della assenza del requisito della partecipazione all'accordo Ombudsman da parte dell'intermediario comporta, in sostanza, soluzione di continuità tra la fase di condanna e quella sanzionatoria, precludendo al giudice la facoltà di assumere gli ulteriori provvedimenti di cui all'articolo 10, comma 9, del Regolamento.

V. Considerato infine che la SGR esplicitamente richiama la sua posizione di società appartenente al gruppo (...), precisando di essere soggetta all'attività di direzione e coordinamento di (...) S.A. Parigi, il Collegio, quale Organismo avente sede nel Paese di residenza del consumatore – considerata la propria adesione alla FIN-NET (Rete europea per la risoluzione delle controversie in materia finanziaria) e con riferimento a quanto previsto nel "Memorandum d'intesa sui reclami transfrontalieri" (Brussels, 30 marzo 1998) – dà incarico alla Segreteria Tecnica di fornire al ricorrente, in caso di accertata inadempienza da parte della società, ogni informazione utile circa l'Organismo francese deputato alla soluzione conciliativa delle vertenze in materia finanziaria.