



Arbitro per le Controversie Finanziarie

Decisione n. 7554 del 7 agosto 2024

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il Collegio

composto da

Dott. G.E. Barbuzzi - Presidente
Prof. M.D. Braga – Componente
Prof. Avv. Ugo Minneci – Componente supplente
Prof. Avv. F. De Santis – Componente
Avv. P. Esposito – Componente

Relatore: Prof. Avv. U. Minneci

Nella seduta dell'8 luglio 2024, in relazione al ricorso n. 10626, dopo aver esaminato la documentazione in atti, ha pronunciato la seguente decisione.

FATTO

I. Parte ricorrente rappresenta:

- di essersi recata, nel 2022, presso l'Intermediario qui convenuto e, non avendo esperienza in materia finanziaria, di avere chiesto consiglio in ordine a potenziali soluzioni di investimento relativamente a somme di denaro ricevute in eredità;
- di avere sottoscritto, dietro specifico suggerimento di consulenti dell'Intermediario, un prodotto finanziario-assicurativo, presentato come adeguato

alle proprie esigenze; più precisamente, di avere investito in una polizza multi-opzione la somma di 500.000,00 euro;

- trascorso un anno dalla stipula, di essersi avveduta di non avere percepito alcun interesse e che, anzi, il capitale investito aveva subito perdite;

- di avere conseguentemente presentato, il 31/07/2023, richiesta di riscatto della polizza;

- a fronte di tale richiesta, di avere subito l'applicazione di una penale del 3% del capitale;

- di aver ottenuto, il 4 settembre 2023, la liquidazione della polizza, per un controvalore pari a Euro 455.748,00.

2. Tanto premesso in fatto, Parte ricorrente rileva anzitutto come dai documenti sottoscritti in sede di stipula, segnatamente dalla “Disposizione relativa al prodotto di investimento assicurativo”, emerge che il suo patrimonio sarebbe stato investito in prodotti finanziari a rischio medio e medio-alto, come tali non coerenti con le intenzioni comunicate verbalmente al consulente. Aggiunge, altresì, di non essere mai stata sottoposta ad alcuna intervista da parte dell'Intermediario; tanto che alcune delle risposte risultanti dal questionario Mifid (ad esempio quelle concernenti le domande sul nucleo familiare) non corrisponderebbero al vero, così come non sarebbero veritiere le risposte relative alla conoscenza degli strumenti e prodotti finanziari. Il tutto senza contare che, nel giorno e nell'orario indicati sul questionario Mifid - 17/02/2022 ore 09:45-, ella si trovava altrove per esigenze lavorative.

3. Parte Ricorrente lamenta, inoltre, che non le sarebbe mai stata segnalata dall'Intermediario la possibilità di procedere ad una revisione temporanea delle linee di investimento all'interno della polizza e, tanto meno, rappresentato che il suo patrimonio potesse “risentire” dell'andamento dei mercati finanziari.

4. Sulla base degli addebiti contestati, il Cliente domanda a titolo risarcitorio la somma di Euro 44.292, pari alla differenza tra quanto investito e quanto ottenuto dall'Intermediario in sede di liquidazione.

5. Nel costituirsi nel presente procedimento, l'Intermediario convenuto riferisce che la polizza acquistata dal Cliente gli sarebbe stata suggerita sulla base di una

valutazione di adeguatezza positiva, fondata a sua volta sulle risposte fornite nel questionario Mifid: questionario, peraltro, regolarmente firmato, a definitiva riprova della infondatezza della contestazione secondo cui al Ricorrente non sarebbe stata sottoposta alcuna intervista. Il tutto senza trascurare che, in virtù del principio di autoresponsabilità, il cliente è tenuto ad assumersi la paternità delle affermazioni sottoscritte.

6. Più nel dettaglio, l'Intermediario convenuto sottolinea come le risposte fornite al questionario Mifid non indichino un profilo tale da ritenere inadeguate le operazioni effettuate dal Ricorrente, e che non vi fosse motivo di ritenere che le risposte fornite non fossero veritiere.

7. Quanto alle contestazioni secondo cui il Cliente non sarebbe stato debitamente informato circa la natura degli investimenti, l'Intermediario rileva come Parte ricorrente abbia sottoscritto regolarmente la dichiarazione di avvenuta consegna della documentazione informativa, incluso il KID.

8. Nel sottolineare ulteriormente che la scelta del Ricorrente quanto all'investimento era consapevole e ponderata, la Banca convenuta pone l'accento sul fatto che la polizza acquistata sarebbe un prodotto di Ramo III e che il premio è collegato a tredici fondi comuni di investimento sottostanti: sicché il Cliente avrebbe avuto la possibilità di scegliere tra una vasta gamma di diversi fondi. Da qui l'infondatezza anche dell'addebito secondo cui il Ricorrente non avrebbe avuto possibilità di scegliere tra diverse alternative di investimento. A ciò dovendosi aggiungere, da un lato, che l'esposizione al rischio di mercato sarebbe insito nella natura della polizza di Ramo III e dall'altro lato, che le perdite subite dal Cliente sarebbero state condizionate dalla decisione di riscattare la polizza, assunta autonomamente dallo stesso senza alcuna influenza dell'Intermediario.

9. In ragione di quanto riferito, l'Intermediario convenuto chiede il rigetto del ricorso.

10. In sede di repliche, entrambe le Parti finiscono con il ribadire le argomentazioni svolte nel corso della prima fase di contraddittorio.

DIRITTO

1. Come desumibile dalla narrativa, nel dolersi relativamente alla sottoscrizione – avvenuta nel 2022 in regime di consulenza – di una polizza *unit-linked* per un valore di Euro 500.000,00, che gli sarebbe stata suggerita dall'Intermediario senza avere previamente svolto una adeguata profilatura e in assenza di una compiuta informativa, Parte ricorrente chiede, in via risarcitoria, l'importo di Euro 44.292,00, pari alla differenza tra il capitale investito e quanto ottenuto in sede di riscatto del prodotto in questione.

2. Orbene, con riguardo all'addebito relativo alle contestate carenze informative, preme rammentare che, in merito alla distribuzione di un prodotto finanziario assicurativo, è orientamento consolidato dell'ACF quello di ritenere che la sottoscrizione da parte del cliente della dichiarazione di avvenuta consegna del KID sia sufficiente a far ritenere correttamente assolti gli obblighi informativi a carico dell'Intermediario distributore e costituisce prova piena del fatto ivi attestato (cfr. *ex multis* Decisione n. 6877 del 4 ottobre 2023). Ne consegue che, di fronte alla clausola di presa visione sottoscritta dal Cliente circa la consegna della documentazione informativa e in particolare dei KID, vi sono gli estremi per reputare che l'Intermediario abbia congruamente provato l'assolvimento dei propri obblighi nel rispetto della normativa di settore, conformemente anche alle prescrizioni per le polizze multi-opzione previste dall'articolo 133, co. 3 del Regolamento intermediari 20307 del 2018 e del Regolamento delegato 653 del 2017, articoli 10-15.

3. Passando alle contestazioni in tema di profilatura, va anzitutto sottolineato che i questionari censurati (divisi in questionario di adeguatezza e questionario di appropriatezza allegati alle deduzioni) appaiono sottoscritti con firma autografa; sicché, in virtù del principio di autoresponsabilità più volte affermato dal Collegio ACF, il Ricorrente deve considerarsi tenuto ad assumersi la paternità delle dichiarazioni contenute nel documento.

4. Cionondimeno, i predetti questionari risultano decisamente scarni e redatti non in conformità con la relativa disciplina di settore. In particolare, l'intervista in punto

di appropriatezza risulta del tutto priva di domande volte ad accertare la conoscenza dei prodotti finanziario-assicurativi, essendo formulati solo quesiti su concetti economici generali, da cui non è dato ricavare se il Cliente avesse reale conoscenza di un prodotto così peculiare come le polizze a carattere finanziario. Anche rispetto al profilo dell'esperienza emergono criticità, atteso che l'opzione (selezionata dal Cliente) volta ad affermare la precedente operatività in "azioni e prodotti finanziario-assicurativi", nell'impedire la scelta soltanto di una delle due categorie, risulta inidonea a far comprendere chiaramente e univocamente di quali tipi di strumenti e prodotti finanziari il Ricorrente abbia avuto effettiva esperienza. A ciò potendosi aggiungere che l'esperienza dichiarata risulterebbe maturata presso Intermediari terzi, così traducendosi in un dato non direttamente controllabile dall'Intermediario, il quale prima di proporre un investimento di una portata così importante come quella d'oggetto di euro 500.000 avrebbe dovuto assicurarsi dell'effettiva conoscenza ed esperienza del Cliente in tale tipologia di prodotti.

5. A ben vedere, il questionario appare inidoneo allo scopo anche con riguardo alla raccolta delle informazioni su orizzonte temporale e propensione al rischio, stante che, per entrambi i punti, è presente una sola domanda. In particolare, si deve stigmatizzare la mancata rilevazione della tolleranza al rischio che, tra l'altro, il Ricorrente ha dimostrato per fatti concludenti di non avere, laddove, a fronte delle perdite maturate, ha deciso di disinvestire il prodotto nonostante anche l'applicazione di importanti penali di uscita. E ciò tanto più tenendo presente che, con l'introduzione di Mifid II, il rilevamento della tolleranza al rischio come pure la capacità dell'investitore di sostenere perdite costituiscono elementi che devono essere necessariamente raccolti dall'Intermediario, al fine di delineare il profilo del cliente. Il vero è che una sola domanda sugli obiettivi di rischio non può considerarsi conforme alla normativa di settore, così come interpretata anche alla luce degli orientamenti dell'ESMA in materia di adeguatezza, che ribadiscono la necessità che le imprese di investimento adottino misure ragionevoli e strumenti idonei a garantire che le informazioni raccolte sui clienti siano affidabili e coerenti, prestando attenzione a possibili contraddizioni presenti tra le varie informazioni raccolte e contattando il/la cliente con l'intento di risolvere eventuali incoerenze ed

inesattezze. E' ancora da osservare che la possibilità di rilevare incoerenze non può che risultare frustrata alla radice, se si formula un solo quesito per ogni requisito. In definitiva, le carenze testé rilevate in ordine alla fase di raccolta delle informazioni afferenti al profilo dell'investitore finiscono con il revocare in dubbio l'esito della stessa valutazione di adeguatezza/appropriatezza, il che radica la responsabilità dell'Intermediario sotto il profilo risarcitorio.

6. Sussistono, dunque, i presupposti per accogliere la domanda risarcitoria proposta da Parte ricorrente. A tale riguardo, mette soltanto conto di precisare che se è vero il Ricorrente non ha fornito evidenza specifica dell'avvenuto riscatto e dell'ammontare dell'importo liquidato, è altrettanto vero che i suddetti elementi si prestano ad essere considerati pacifici, non avendo l'Intermediario convenuto contestato né il *quantum* della richiesta risarcitoria, né l'intervenuta liquidazione della polizza.

PQM

In accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'Intermediario tenuto a corrispondere alla Parte ricorrente, a titolo risarcitorio, la somma rivalutata di Euro 47.215,27, oltre interessi legali dalla data della presente decisione al soddisfo.

Fissa il termine per l'esecuzione in trenta giorni dalla ricezione della medesima decisione.

Entro lo stesso termine, l'Intermediario comunica all'ACF gli atti realizzati al fine di conformarsi alla decisione, ai sensi dell'art. 16, comma 1 del regolamento adottato dalla Consob con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016.

L'intermediario è tenuto a versare alla Consob la somma di Euro 400,00, ai sensi dell'art. 18, comma 3 del citato regolamento, adottato con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, secondo le modalità indicate nel sito istituzionale www.acf.consob.it, sezione "Intermediari".

Il Presidente
Firmato digitalmente da
Gianpaolo Eduardo Barbuzzi