



Arbitro per le Controversie Finanziarie

Decisione n. 7646 del 14 ottobre 2024

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il Collegio

composto da

Dott. G. E. Barbuzzi – Presidente
Prof. Dott. M. Braga – Componente
Prof. Avv. A. Scotti – Componente supplente
Prof. Avv. F. De Santis – Componente
Prof. P. Esposito - Componente

Relatrice: Prof. Avv. A. Scotti

nella seduta del 16 settembre 2024, in relazione al ricorso n. 10638, dopo aver esaminato la documentazione in atti, ha pronunciato la seguente decisione.

FATTO

I. La controversia sottoposta alla cognizione dell'Arbitro concerne il tema della contestata responsabilità dell'intermediario per il ritardo con il quale ha dato esecuzione all'ordine di riscatto di una polizza assicurativa. Questi, in sintesi, i fatti oggetto del procedimento e considerati come rilevanti dal Collegio ai fini della decisione.

2. Dopo aver presentato reclamo in data 28 settembre 2023, cui l'intermediario ha dato riscontro in data 8 novembre 2023 in modo ritenuto insoddisfacente, la ricorrente si è rivolta all'Arbitro per le Controversie Finanziarie rappresentando quanto segue.

La ricorrente espone che, nel corso del 2014, sottoscriveva tramite il proprio consulente finanziario - dipendente dell'intermediario qui convenuto - una polizza di tipo multi-ramo e *unit-linked*, emessa da una compagnia di assicurazione controllata dall'intermediario medesimo.

Successivamente, nel corso del 2021, a seguito di un aggiornamento apportato al sistema informatico della compagnia di assicurazione, ella constatava di non essere più in condizione di poter effettuare alcuna operazione relativa alla polizza sottoscritta. L'intermediario e la compagnia, nello stesso periodo, incaricavano l'evocato consulente di rassicurarla nel senso che le operazioni impartite sarebbero state eseguite con efficacia retroattiva, non appena possibile. Peraltro, dopo alcuni solleciti, per la risoluzione dei problemi riscontrati, inviati per suo conto dal consulente all'intermediario qui convenuto, la ricorrente si avvedeva, a fine novembre 2021, di non aver percepito l'importo di € 14.750,00 che normalmente le veniva erogato a titolo di decumulo finanziario, che, infatti, le veniva accreditata dalla compagnia solamente tre mesi dopo.

Inoltre, segnala che, a fine 2021, ella non riusciva neanche ad effettuare un versamento aggiuntivo sulla polizza predetta, a causa del perdurante "*blocco*", che impediva anche di effettuare uno "*switch difensivo*", in un momento in cui il valore della polizza era pari a € 1.119.953,00. Pertanto, nel gennaio 2022, decideva di riscattare la polizza, operando sia mediante procedura digitale che con richiesta in forma cartacea, ma anche questa operazione si rivelava di impossibile realizzazione. Il 19 gennaio 2022, su consiglio di un legale, inviava, allora, richiesta di riscatto formale mediante PEC, in un momento nel quale la polizza faceva registrare un controvalore di € 1.013.943,00. Ebbene, solo in data 28 marzo 2022 le veniva finalmente accreditato l'importo liquidato, che risultava pari a € 942.212,62, registrando così una perdita, imputabile alla condotta

dell'intermediario, unico suo interlocutore per la gestione della già menzionata polizza.

Pertanto, la ricorrente si è rivolta all'Arbitro per ottenere il risarcimento dei danni subiti, che vengono quantificati in € 162.990,38, pari alla differenza tra il valore della polizza al 2 gennaio 2021, data in cui aveva chiesto per la prima volta il riscatto e il valore poi liquidato, al netto della somma percepita a titolo di decumulo.

3. Si è costituito l'intermediario eccependo preliminarmente il proprio difetto di legittimazione passiva, in quanto gli addebiti contestati dalla cliente odierna ricorrente non sono, a suo avviso, riconducibili ad ambiti di responsabilità quale soggetto collocatore dello strumento.

Nel merito, in ogni caso, tiene a precisare di avere tempestivamente evaso la richiesta di disinvestimento della cliente, rispetto alla quale il riscatto totale è risultato essere stato impedito dalla presenza di comparti illiquidi; fa presente, infine, che la cliente è stata probabilmente tratta in errore sulle somme attese dalla liquidazione dai prospetti informativi, laddove indicavano un andamento della polizza non aggiornato per i malfunzionamenti del sistema informatico dell'emittente.

Pertanto, l'intermediario ha chiesto dichiararsi inammissibile il ricorso e, in ogni caso, di rigettarlo nel merito perché infondato.

4. La ricorrente si è avvalsa della facoltà di presentare deduzioni integrative di cui all'art. 11, comma 5, Regolamento, precisando in primo luogo che la fondatezza della propria pretesa risarcitoria ha trovato già riconoscimento nel comportamento dell'emittente, che le ha corrisposto la somma di € 665,38 proprio per i ritardi nell'esecuzione del contratto.

Contesta, inoltre, la fondatezza dell'eccezione di difetto di legittimazione passiva, osservando di avere sempre comunicato solo e esclusivamente con l'intermediario odierno resistente, presso il quale era avvenuta anche la stipula del contratto e la consegna della relativa documentazione, oltre al fatto che lo stesso intermediario è intervenuto nella gestione dei problemi da lei rappresentati, cosa che non avrebbe evidentemente fatto se privo di legittimazione nella vicenda.

5. L'intermediario ha depositato note di replica, insistendo sulle proprie difese per come già rappresentate nel corso della prima fase del contraddittorio.

DIRITTO

1. Preliminarmente, va esaminata l'eccezione di difetto di legittimazione passiva sollevata dall'intermediario, per il fatto che la ricorrente ha presentato una domanda avente ad oggetto la violazione di obblighi, a suo dire, riconducibili solo nell'ambito delle responsabilità proprie della compagnia emittente. Ebbene, una tale eccezione è non priva di fondamento ma solo con riferimento agli addebiti riconducibili nell'ambito della responsabilità proprie di quest'ultima quale soggetto emittente la polizza – *id est*, quelli collegati al malfunzionamento della piattaforma informatica gestita dalla stessa compagnia – mentre non può essere ritenuta fondata in relazione al contestato ritardo in sede di trasmissione della richiesta, nonché per quanto attiene alla comunicazione alla cliente dei valori della polizza, rivelatisi non corrispondenti alla realtà dei fatti.

2. Per quanto riguarda il primo profilo, deve essere osservato che agli atti è presente la sola comunicazione inviata a mezzo *pec* dalla odierna ricorrente direttamente alla compagnia emittente, in data 19 gennaio 2022, cui è seguita la liquidazione dell'investimento il successivo 28 marzo 2022. Quanto, invece, alle evocate precedenti richieste che la ricorrente avrebbe vanamente inoltrato, tramite l'intermediario resistente, alla compagnia assicurativa, dalle evidenze in atti non emerge alcun elemento probatorio, o anche solo circostanziatamente indiziario, che possa dare sostegno a tale profilo di doglianza.

3. Per altro verso, va osservato che non vi è contestazione tra le parti sul fatto che i *report* sull'andamento della polizza non fossero attendibili. La resistente giustifica il proprio operato evocando non meglio specificati malfunzionamenti della piattaforma informatica dell'emittente che, non solo avrebbero provocato disservizi nel rapporto con la cliente, ma altresì impedito di dare evidenza agli aggiornamenti di valore relativi alla polizza in esame.

Ora, il fatto che l'intermediario fosse, evidentemente, al corrente della non attendibilità dei *report* e ciò nonostante abbia continuato a metterli nella

disponibilità della cliente, è elemento idoneo a poter ingenerare nella cliente stessa un incolpevole affidamento circa la reale consistenza dell'investimento; il che sostanzia una condotta suscettibile di dar luogo a responsabilità.

A tale proposito può rilevarsi, sotto un profilo di carattere generale, che è orientamento di quest'Arbitro quello secondo cui l'intermediario distributore di un prodotto assicurativo può essere chiamato a rispondere delle informazioni non corrette fornite attraverso servizi di *home banking* o *report*, qualora idonei ad ingenerare nella clientela affidamenti che possano incidere sulle relative scelte di investimento/disinvestimento (v., tra le tante, decisione n. 6817 del 20 settembre 2023). E in tali casi non è neppure rilevante indagare se l'intermediario fosse o meno tenuto a fornire tale tipo di informazioni, perché la scelta di rendere in modo continuativo disponibile la valorizzazione e la composizione dei fondi sottostanti la polizza comporta, in ogni caso, l'obbligo di rendere un tale set informativo in modo imparziale, chiaro e non fuorviante, così come previsto dall'art. 133 del Regolamento Intermediari 20307 del 2018 relativamente alla distribuzione di prodotti d'investimento assicurativi.

4. Tuttavia, pur in presenza delle criticità sopra segnalate, non risulta possibile, ad avviso di questo Collegio, accogliere la domanda di risarcimento del danno avanzata dalla odierna ricorrente.

Osta in tal senso la circostanza che dalla complessiva documentazione in atti non emerge alcun elemento che possa consentire di determinare, in base a precisi e corretti criteri quantificatori, quale sarebbe stato il valore della polizza successivo alla richiesta di disinvestimento, qualora – ma anche tale profilo non emerge con sufficiente certezza dalla documentazione in fascicolo – una corretta informazione avesse indotto la ricorrente a conservare, invece, il titolo in portafoglio. Anzi, in senso contrario, depone l'univoca affermazione di quest'ultima di avere ripetutamente tentato di liquidare l'investimento, dopo avere riscontrato i numerosi malfunzionamenti del sistema informatico dell'emittente, sicché è ragionevole ritenere che, in ogni caso, anche qualora avesse ricevuto informazioni corrette sull'andamento dello strumento, ella avrebbe comunque chiesto la liquidazione

della polizza, così materializzando in ogni caso il *quantum* poi effettivamente liquidatole.

PQM

Il Collegio respinge il ricorso.

Il Presidente
Firmato digitalmente da
Gianpaolo Eduardo Barbuzzi