

Ombudsman – Giurì Bancario

Massimario e testo completo delle decisioni di maggiore interesse

A cura del Conciliatore BancarioFinanziario

2016

Secondo Quadrimestre

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. 4
2. Servizio di investimenti finanziari	pag. 5
2.1. Gestioni patrimoniali	pag. 5
2.2. Fondi comuni di investimento	pag. 6
2.3. Prodotti assicurativi	pag. 10
2.4. Sicav	pag. 11
2.5. Prestiti obbligazionari	pag. 13
2.6. Certificates	pag. 15
2.7. Prodotti finanziari illiquidi	pag. 16
2.8. Titoli di Stato	pag. 19
3. Servizio di negoziazione titoli	pag. 20
3.1. Prestazione dei servizi di investimento	pag. 20
3.2. Obblighi informativi	pag. 24
3.3. Valutazione di adeguatezza	pag. 29
3.4. Valutazione di appropriatezza	pag. 30
3.5. Esecuzione degli ordini	pag. 33
3.6. Trading on-line	pag. 34
3.6.1. Prestazione del servizio	pag. 34
3.6.2. Operatività in marginazione	pag. 37
3.7. Negoziazione azioni della banca	pag. 41
3.8. Informativa successiva all'investimento	pag. 43

4. Risarcimento del danno	pag. 45
4.1. Determinazione del danno	pag. 45
4.2. Valutazione equitativa del danno	pag. 46
4.3. Liquidazione del danno	pag. 49
5. Assunzione dei mezzi di prova	pag. 50
5.1. Onere a carico della parte ricorrente	pag. 50
5.2. Dichiarazioni delle parti	pag. 51
5.3. Prove testimoniali	pag. 53
5.4. Argomenti di prova	pag. 54
6. Questioni di procedura	pag. 57
6.1. Instaurazione del contraddittorio	pag. 57
6.2. Incompetenza per materia	pag. 59
6.2.1. Tassazione delle operazioni in titoli	pag. 59
6.2.2. Questioni societarie	pag. 60
6.2.3. Trasferimento titoli	pag. 64
6.2.4. Richiesta di documentazione	pag. 64
6.2.5. Attività di gestione ed amministrazione	pag. 65
6.2.6. Buoni Fruttiferi Postali	pag. 66
6.2.7. Certificati di deposito	pag. 66
6.2.8. Contratti bancari	pag. 67
6.2.9. Autonomia imprenditoriale della banca	pag. 70
6.3. Incompetenza per valore	pag. 71
6.4. Difetto di legittimazione passiva	pag. 72
6.5. Cessazione della materia del contendere	pag. 74
6.6. Archiviazione del ricorso	pag. 74
6.7. Revocazione - Richiesta di riesame	pag. 75

1. SERVIZIO DI CUSTODIA E AMMINISTRAZIONE TITOLI

1.1. Condizioni generali di servizio

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

In caso di un'offerta di scambio di azioni lanciata dall'emittente, l'intermediario depositario, pur non essendo tenuto a chiedere istruzioni ai depositanti interessati, ha l'obbligo di informare i clienti dell'avvio di tale operazione societaria, posto che l'art. 21 del TUF impone alle banche che prestano servizi di investimento "di comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti" nonché di "operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati", al fine di consentire alla clientela di poter valutare le possibili conseguenze e decidere, in piena consapevolezza, la strategia ritenuta più opportuna (decisione del 13 maggio 2016, ricorso n. 16/2016).

La ricorrente espone:

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

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

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

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

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

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

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

Quanto alla doglianza secondo cui — in mancanza della richiesta di istruzioni al cliente — l'operazione in questione non sarebbe legittima, la stessa non è fondata alla stregua delle "Norme

che regolano i depositi di titoli a custodia ed amministrazione”, richiamate anche da parte ricorrente.

Invero, l’art. 1 delle citate disposizioni contrattuali stabilisce che “*nel caso di esercizio del diritto di opzione, conversione dei titoli o versamento dei decimi, la Banca chiede istruzioni al Depositante e provvede all’esecuzione dell’operazione soltanto a seguito di ordine scritto e previo versamento dei fondi occorrenti*”.

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

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

Difatti, in base a quanto previsto dall’art. 21, TUF — che impone agli intermediari che prestano servizi di investimento “*di comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l’interesse dei clienti*” nonché di “*operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati*” — la banca convenuta aveva l’obbligo informare la ricorrente dell’offerta promossa dall’emittente, al fine di consentire alla cliente medesima di poter valutare le possibili conseguenze e decidere, in piena consapevolezza, la strategia ritenuta più opportuna.

Il Collegio ritiene, pertanto, la banca responsabile dei danni subiti dal ricorrente a causa della sua condotta, la cui quantificazione deve essere compiuta mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell’art. 1226 c.c., tenendo conto della misura della plusvalenza determinatasi (che ha determinato un esborso, per la cliente, di € 6.359,00), della perdita della possibilità di compensare tale plusvalenza con eventuali minusvalenze, nonché della mancanza di elementi probatori idonei a dimostrare con precisione la congruità della somma richiesta a titolo di risarcimento e, ancor prima, del grado di plausibilità, in siffatto contesto, dell’operazione prospettata (compensazione minus-plusvalenze) la quale operazione, peraltro, presenta sensibili profili di aleatorietà.

In conclusione, il Collegio dichiara la banca tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova — a corrispondere alla ricorrente l’importo di € 2.500,00, stimato secondo i parametri sopra indicati.

1.2. Esercizio dei diritti d’opzione

1.2.1. Aumento del capitale sociale – Esercizio dei diritti d’opzione – Asserto conferimento di ordine in filiale – Assenza di prove documentali – Rigetto del ricorso

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. SERVIZIO DI INVESTIMENTI FINANZIARI

2.1. Gestioni patrimoniali

2.1.1. *Sottoscrizione gestione patrimoniale – Richiesta di declaratoria di nullità – Importo superiore alla competenza dell'Ombudsman – Inammissibilità del ricorso*

Posto che il “ripristino” della situazione patrimoniale, chiesto dal ricorrente, implicherebbe l'integrale restituzione al cliente medesimo dell'intera somma investita in una gestione patrimoniale, deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di nullità di un investimento nel quale è stata conferita una somma superiore a € 100.000,00, essendo

superiore alla competenza dell'Ombudsman (art. 7, comma 1, lett. c, del Regolamento) (decisione del 5 luglio 2016, ricorso n. 4/2016).

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

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

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

Sicché, il "ripristino" della situazione patrimoniale, chiesto dal ricorrente, implicherebbe l'integrale restituzione al ricorrente medesimo dell'intera somma sopra indicata la quale è, tuttavia, superiore rispetto a quella prevista — ai fini della competenza dell'Ombudsman — dall'art. 7, comma 1, lett. c), del Regolamento, a mente del quale "se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro, la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera €100.000,00".

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

2.2. Fondi comuni di investimento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La spiegazione fornita dalla banca non è convincente.

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

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

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

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

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

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

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

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

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

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

La ricorrente espone:

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

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

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

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

La banca replica, deducendo:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

2.3. Prodotti assicurativi

2.3.1. Commissioni – Polizze assicurative – Evidenze documentali

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

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

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

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

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

Sicché, contrariamente a quanto si afferma nel ricorso, i clienti erano stati sin dall'origine debitamente informati in ordine alla sussistenza e all'ammontare della commissione applicata.

Alla luce di quanto sopra, non essendo riscontrabili irregolarità nella condotta tenuta dall'intermediario con riferimento alle domande avanzate dal ricorrente, il Collegio rigetta il ricorso.

2.4. Sicav

2.4.1. *Sottoscrizione comparti Sicav – Asserita non adeguatezza del prodotto finanziario – Esame della documentazione – Fondatezza del ricorso*

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

Il ricorso è articolato in tre distinti capi.

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

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

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

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

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

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

Alla luce di quanto sopra, la ricorrente chiede quindi che l'Ombudsman-Giurì Bancario valuti l'operato complessivo della banca "in termini del mancato rispetto di diverse normative vigenti ... relativamente all'intero rapporto contrattuale" da essa intrattenuto con la banca medesima; chiede, inoltre, che l'intermediario risarcisca la somma di €3.255,73, maggiorata degli

interessi legali *“pari alla perdita in conto capitale generata dall’andamento negativo del fondo JB Multibond – Emerging Markets Inflation Linked Bond Fund Eur EM”*.

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

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

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

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

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

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

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

Di qui l’infondatezza della censura in questione

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

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

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

Considerato quanto sopra, il Collegio ritiene che la banca — avendo consigliato alla ricorrente un prodotto non adeguato alle sue caratteristiche — non abbia agito correttamente nel

fornire il servizio di consulenza di cui trattasi e debba, pertanto, risarcire alla cliente il danno da questa patito a causa dell'investimento in questione.

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

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

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

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

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

2.5. Prestiti obbligazionari

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

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

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

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

Infine, in merito alla sottoscrizione del 16 luglio 2014, la banca precisa che non era stato prestato il servizio di consulenza e che l'investimento era stato sconsigliato ai ricorrenti, i quali —

preso atto di tale segnalazione — avevano comunque incaricato la banca di procedere con l'esecuzione dell'operazione.

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

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

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

I ricorrenti, infatti, hanno presentato reclamo presso l'ufficio reclami della banca il 20 maggio 2015, ossia successivamente allo scadere del termine di cui all'art. 7, comma 1, lettera a), del Regolamento, a mente del quale la clientela degli intermediari aderenti può rivolgersi all'Ombudsman-Giurì Bancario per questioni relative a servizi e attività di investimento, purché relativi a fatti posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo.

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

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

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

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

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

Infine, nei documenti stessi — contrariamente a quanto dedotto nel ricorso — sono dettagliatamente illustrate le caratteristiche delle azioni in oggetto, quali: 1) fattori di rischio; 2) regime di circolazione; 3) aspetti fiscali; 4) diritti connessi ai titoli; 5) pagamenti; 6) tasso di rendimento; 7) condizioni dell'offerta; 8) regime di negoziazione; 9) informazioni sull'emittente. Pertanto, il Collegio in parte dichiara inammissibile il ricorso e in parte, non ravvisando irregolarità nell'attività informativa della banca in sede di sottoscrizione dei titoli azionari bancari in questione, lo rigetta.

2.6. Certificates

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sicché il suddetto capo di ricorso è infondato.

Per quanto attiene, poi, all’asserita inadeguatezza del *certificate* “BI BKT GIU19” acquistato dalla Sig.ra (...) in data 20 maggio 2014, è da rilevare che il prodotto in questione non presenta caratteristiche incoerenti con il profilo della cliente; difatti, la Sig.ra (...) — avendo dichiarato, nel questionario MIFID del 15 maggio 2014, di conoscere “*le caratteristiche ed i rischi delle*

obbligazioni strutturate, o di altri prodotti finanziari strutturati comprese le polizze index linked e i certificates [...] — era al corrente della tipologia di prodotto sul quale si accingeva ad investire.

Aggiungasi, che il prodotto appare adeguato anche sotto il profilo della rischiosità: la Sig. (...) ha una propensione al rischio “moderata” e lo strumento finanziario in questione presenta un meccanismo di protezione che limita le perdite possibili (alla scadenza) al 5% massimo del capitale investito; ne deriva che l’investimento effettuato si attesta su un livello di rischiosità in linea con quanto dichiarato dalla cliente.

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

In conclusione, il Collegio respinge il ricorso.

2.7. Prodotti finanziari illiquidi

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

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

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

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

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

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

Il ricorso è infondato.

L’ordine di sottoscrizione dei titoli in contestazione reca, anzitutto, l’avvertenza che si tratta di un’operazione finanziaria rispetto alla quale la banca è in una situazione di conflitto di interessi; in calce al modulo, il ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto ed aver preso visione delle “*Schede prodotto*” e della documentazione informativa dei prodotti oggetto del servizio di consulenza “*che mi è stato erogato*” dall’intermediario. L’investimento è stato valutato adeguato al profilo

finanziario del cliente, posto che quest'ultimo – nel compilare il questionario Mifid il 13 maggio 2014 – aveva dichiarato di avere, come obiettivo di investimento, la *“crescita significativa del capitale nel tempo sopportando anche forti oscillazioni di valore e conseguenti perdite in conto capitale, anche in relazione a fattori di mercato, al rischio di credito dell'emittente e alla scarsa liquidabilità del prodotto finanziario (rischio elevato)”*.

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

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

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

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

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

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

Si osserva, infine, che nei suddetti documenti sono dettagliatamente illustrate le caratteristiche delle azioni in questione, quali: 1) fattori di rischio; 2) regime di circolazione; 3) aspetti fiscali; 4) diritti connessi ai titoli; 5) pagamenti; 6) tasso di rendimento; 7) condizioni dell'offerta; 8) regime di negoziazione; 9) informazioni sull'emittente.

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

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

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

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

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

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

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

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

La banca replica che alla ricorrente sarebbe stata fornita tutta l'informativa prevista dalla normativa vigente in materia di investimenti finanziari; inoltre, a partire dal 30 giugno 2012, in calce alle azioni dalla stessa emesse, sarebbe stata riportata la segnalazione di titolo "non liquido", nonché la classificazione del relativo rischio.

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

A) Quanto al primo capo di ricorso — mancata informativa circa i rischi, la natura, le caratteristiche e l'illiquidità delle operazioni di investimento al momento della sottoscrizione — si rileva che la ricorrente ha sottoscritto azioni della banca convenuta in due *tranches*.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

B) E' infondato anche il secondo capo del ricorso: il preteso mancato invio di una rendicontazione periodica con specificazione del presumibile valore di realizzo dei titoli, difatti, trova smentita negli estratti deposito titoli inviati alla stessa successivamente agli acquisti in argomento.

In tale documentazione, sono puntualmente riportate le seguenti informazioni rilevanti in relazione alle azioni della "Banca Popolare di (...)": **1)** l'indicazione che si tratta di un prodotto non liquido; **2)** il prezzo medio di carico; **3)** il valore nominale; **4)** il prezzo di smobilizzo (valorizzazione); **5)** controvalore del titolo in caso di liquidazione al prezzo di smobilizzo indicato; **6)** definizione di prodotto non liquido; **7)** classe di rischio dello strumento e rating dell'emittente.

Ne deriva che la banca ha fatto puntuale applicazione, in fase non solo di sottoscrizione, ma anche di rendicontazione periodica, di quanto prescritto dalla comunicazione Consob n. 9019104 del 2 marzo 2009, intitolata "*Il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi*".

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

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

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

2.8. Titoli di Stato

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

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

I ricorrenti — in seguito alla vendita tramite piattaforma *online*, di Buoni Ordinari del Tesoro — si dolgono precipuamente delle modalità di addebito del "*disaggio di emissione*" relativa alla vendita del "BTP Italia 22 AP17" Isin IT0004917958, per nominali Euro 124.000,00, in quanto

a loro avviso non dovuto (il ricorso evidenzia anche una ipotetica erroneità delle modalità di calcolo del controvalore di vendita del “BTP 1MZ30” Isin IT0005024234 per nominali Euro 150.000,00; ma rispetto a tale questione non è formulata alcuna specifica doglianza).

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

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

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

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

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

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

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

Pertanto, il Collegio rigetta il ricorso.

3. SERVIZIO DI NEGOZIAZIONE TITOLI

3.1. Prestazione dei servizi di investimento

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

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

ovvero prestando il servizio di collocamento e di esecuzione ordini per conto della clientela, attività, queste, che rientrano tutte fra i servizi di investimento di cui al TUF (decisione del 31 maggio 2016, ricorso n. 899/2015).

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

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

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

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

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

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

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

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

Ciò, per le ragioni che seguono.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Con riferimento, poi, alla richiesta di rimborso di € 799,60, addebitati dalla banca come prelievo d'imposta a titolo di *capital gain*, la doglianza attiene ad adempimenti (corretta indicazione del valore dei titoli e relativa applicazione delle ritenute fiscali) ai quali la depositaria è semmai tenuta ai sensi dell'art. 1838 cod. civ.

Pertanto — considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman bancario può pronunciarsi solo in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli aspetti gestionali e amministrativi dei “depositi titoli”, essendo i relativi contratti qualificabili come “contratti bancari” — tale capo del ricorso è inammissibile.

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

3.2. Obblighi informativi

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ciò, per le ragioni che seguono.

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

- che l’operazione era “non adeguata per obiettivo”;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

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

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

Il ricorrente chiede l'annullamento del contratto di acquisto di titoli emessi dalla “Banca Popolare di (...)” — con conseguente restituzione delle somme investite — in quanto, in violazione degli obblighi di trasparenza e correttezza, gli sarebbero state fornite informazioni fuorvianti e non veritiere in sede di sottoscrizione: non gli sarebbe, cioè, stato fornito alcun documento da cui risultasse che si trattava di un prodotto illiquido e che, a seguito dell'entrata in vigore del Regolamento UE n. 575/2013, non era più possibile “dare seguito alla richiesta di rimborso delle azioni”. Lamenta, inoltre, l'assenza di un'informativa post-contrattuale, come previsto dalla normativa in materia di prodotti finanziari illiquidi.

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

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

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

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

Tutti i capi del ricorso sono infondati.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

In tali rendiconti periodici, infatti, sono sempre puntualmente riportate le seguenti informazioni rilevanti in relazione alle azioni della "Banca Popolare di (...)": 1) l'indicazione che si tratta di un prodotto non liquido; 2) il prezzo medio di carico; 3) il valore nominale; 4) il prezzo di smobilizzo (valorizzazione); 5) controvalore del titolo in caso di liquidazione al prezzo di smobilizzo indicato; 6) definizione di prodotto non liquido; 7) classe di rischio dello strumento e rating dell'emittente.

Ne deriva che la banca ha fatto puntuale applicazione, in fase non solo di sottoscrizione, ma anche di rendicontazione periodica, di quanto prescritto dalla comunicazione Consob n. 9019104 del 2 marzo 2009, intitolata "*Il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi*".

Tale provvedimento stabilisce, infatti, che l'intermediario, oltre a dover informare il cliente, in sede di sottoscrizione del contratto d'acquisto, del rischio di liquidità connesso alla categoria degli strumenti finanziari illiquidi, è tenuto ad inviare al medesimo una rendicontazione periodica che contenga informazioni dettagliate sul prodotto detenuto; in particolare, esplicitando chiaramente

il *fair value* ovvero “il presumibile valore di realizzo determinato sulla base delle condizioni che sarebbero applicate effettivamente al cliente in caso di smobilizzo”.

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

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

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

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

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

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

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

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

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

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

I ricorrenti, infatti, hanno presentato reclamo presso l'ufficio reclami della banca il 20 maggio 2015, ossia successivamente allo scadere del termine di cui all'art. 7, comma 1, lettera a), del Regolamento, a mente del quale la clientela degli intermediari aderenti può rivolgersi all'Ombudsman-Giurì Bancario per questioni relative a servizi e attività di investimento, purché relativi a fatti posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo.

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

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

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

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

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

Infine, nei documenti stessi — contrariamente a quanto dedotto nel ricorso — sono dettagliatamente illustrate le caratteristiche delle azioni in oggetto, quali: 1) fattori di rischio; 2) regime di circolazione; 3) aspetti fiscali; 4) diritti connessi ai titoli; 5) pagamenti; 6) tasso di rendimento; 7) condizioni dell'offerta; 8) regime di negoziazione; 9) informazioni sull'emittente. Pertanto, il Collegio in parte dichiara inammissibile il ricorso e in parte, non ravvisando irregolarità nell'attività informativa della banca in sede di sottoscrizione dei titoli azionari bancari in questione, lo rigetta.

3.3. Valutazione di adeguatezza

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

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

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

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

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

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

Il ricorso è infondato.

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

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

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

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

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

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

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

Si osserva, infine, che nei suddetti documenti sono dettagliatamente illustrate le caratteristiche delle azioni in questione, quali: 1) fattori di rischio; 2) regime di circolazione; 3) aspetti fiscali; 4) diritti connessi ai titoli; 5) pagamenti; 6) tasso di rendimento; 7) condizioni dell'offerta; 8) regime di negoziazione; 9) informazioni sull'emittente.

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

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

3.4. Valutazione di appropriatezza

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

Posto che la banca – allegando documentazione a comprova – ha dimostrato che il cliente, in occasione di una transazione di acquisto titoli sulla piattaforma informatica, è stato avvertito (tramite un pop up) che non era possibile procedere alla valutazione di appropriatezza a causa

della mancata compilazione o mancato superamento del questionario Mifid, e considerato che il ricorrente ha comunque confermato la volontà di procedere con l'esecuzione dell'ordine, deve rigettarsi il ricorso nel quali si contesti il mancato avviso circa la non appropriatezza dell'investimento effettuato (decisione del 5 luglio 2016, ricorso n. 94/2016).

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

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

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

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

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

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

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

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

Difatti, al momento di immissione degli ordini di acquisto del 20 agosto 2015, sul terminale del cliente è apparso il seguente messaggio: *“La informiamo che lei non ha effettuato o superato il questionario mifid inerente gli strumenti finanziari sui quali sta investendo. Per tale motivo tali strumenti potrebbero non essere appropriati al sul livello di esperienza e conoscenza. Qualora lei*

non avesse effettuato questo questionario, la invitiamo a compilarlo nella sezione [...]. Se desidera comunque procedere con l'operazione clicchi su conferma”.

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

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

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

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

Anche tale capo del ricorso è infondato.

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

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

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

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

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

3.5. Esecuzione degli ordini

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

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

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

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

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

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

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

Il Collegio, nella riunione del 31 maggio 2016, rinviava per approfondimenti, alla luce dei quali osserva quanto segue.

La banca convenuta, in data 3 giugno 2015, ha ricevuto la richiesta da parte della ricorrente di disinvestire immediatamente tutte le quote degli OICR di cui era titolare; a tal fine la ricorrente aveva indicato nella suddetta comunicazione la denominazione degli emittenti degli strumenti finanziari di cui chiedevano la liquidazione.

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

La giustificazione fornita dalla banca non è convincente.

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

Ad ogni modo, in caso di dubbio, la banca avrebbe dovuto procedere alle verifiche del caso con maggiore tempestività (anche nello stesso giorno di ricezione dell'ordine), in modo da inviare

la richiesta di disinvestimento alle SGR competenti non oltre il giorno successivo alla data di ricezione della richiesta medesima, ossia non oltre la data del 4 giugno 2015, onde consentire loro di procedere alla valorizzazione dei titoli (e, quindi, alla successiva liquidazione).

La prassi in proposito adottata dalle SGR, nella specie confermata dalle norme regolamentari di taluni dei fondi in questione prevede, quale data di valorizzazione, o lo stesso giorno di ricezione dell'ordine da parte delle SGR o quello successivo, a seconda dell'orario in cui la richiesta di disinvestimento perviene alle SGR (ad esempio, assume in proposito rilievo, per i fondi Franklin, "l'orario ultimo di negoziazione"; per i Fondi Fidelity, "l'orario di chiusura delle negoziazioni applicabile in un giorno di valutazione"; per i Fondi Pimco, la ricezione dell'ordine "entro le 17.00, ora italiana"; etc.).

Alla luce di ciò — considerato che nella specie, sia nel giorno in cui le SGR avrebbero dovuto ricevere l'ordine (4 giugno), che nel giorno successivo (5 giugno), il controvalore complessivo dei titoli è stato superiore a quello effettivamente accreditato alla ricorrente e che, tuttavia, non è possibile *ex post* stabilire con certezza l'orario in cui la banca avrebbe inviato l'istanza alle SGR — il Collegio ritiene di procedere alla quantificazione in via equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c. del danno subito dalla ricorrente, assumendo come controvalore da liquidare alla ricorrente, quello tendenzialmente assunto dai titoli nella giornata del 5 giugno 2015.

In conclusione, il Collegio dichiara la banca tenuta — entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova — al risarcimento del danno subito dalla ricorrente nella misura di € 1.500,00, calcolato in base ai criteri sopra indicati.

3.6. Trading on-line

3.6.1. Prestazione del servizio

3.6.1.1. Stipulazione contratto di trading on-line – Onere di garantire il regolare funzionamento della piattaforma informatica – Obbligo di risarcire il danno per eventuali anomalie o malfunzionamenti

Considerato che il corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti con la stipulazione di un contratto per prestazione di servizi di investimento telematici comporta, a carico della banca, l'onere di garantire il regolare e stabile funzionamento della piattaforma di trading on-line sulla quale la clientela opera, l'eventuale malfunzionamento della piattaforma espone l'intermediario alle legittime pretese risarcitorie da parte della clientela per gli eventuali danni subiti (decisione del 13 giugno 2016, ricorso n. 821/2015)

Il ricorrente espone di aver tentato di inserire sulla piattaforma di trading on-line della banca — in data 23 luglio 2015, intorno alle ore 14,00 —, due ordini di vendita relativi a 40.000 covered warrant, "ad un prezzo che per la prima volta era intorno a € 0,155 e la seconda intorno a € 0,144". Il sistema, tuttavia, aveva rifiutato l'inserimento delle suddette disposizioni in quanto "il prezzo limite era superiore allo scostamento massimo dal prezzo di riferimento".

Ritenendo che le disposizioni di vendita in questione rientrassero, sotto il profilo del prezzo impostato, entro i limiti di scostamento dal prezzo di riferimento consentiti, e che, dunque, il portale

di *trading on-line* della banca convenuta abbia indebitamente rifiutato l’inserimento degli ordini, il ricorrente chiede la somma di €6.200,00 a titolo di risarcimento, corrispondente all’importo che avrebbe ricavato se la compravendita fosse stata effettuata al prezzo di €0,155.

La banca replica, deducendo:

- a. che *“il blocco operativo previsto [dalla banca], che impedisce l’inserimento di ordini di compravendita dei titoli il cui prezzo limite si discosti oltre una certa percentuale rispetto al prezzo di chiusura della giornata precedente, non era del 60%”* come dalla stessa asserito in un primo momento, *“bensì del 20%”*;
- b. che *“il prezzo di vendita di € 0,144, che il ricorrente dichiara di aver inserito, non si discostava di oltre il 20% dal prezzo di chiusura del titolo in contestazione (pari a € 0,12)”*;
- c. che dal *“log di accesso al servizio di internet banking da parte del ricorrente, non risulta alcuna evidenza dei prezzi limite impostati e, quindi, non è possibile verificare quanto sostenuto sul punto dal ricorrente”*.

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

Il ricorrente ha chiesto il risarcimento dei danni derivanti dalla mancata esecuzione di un ordine di vendita di 40.000 covered warrant, immesso in data 23 luglio 2015 nella piattaforma di *trading on-line* della banca dapprima al prezzo di €0,155 e, successivamente, a quello di €0,144.

Che il ricorrente abbia tentato di immettere per due volte l’ordine di vendita è inequivocabilmente confermato dai “log” informatici prodotti dalla banca convenuta la quale non ha nemmeno potuto contestare specificamente il valore del prezzo limite che il ricorrente ha dichiarato di avere rispettivamente impostato.

E’ inoltre pacifico che si sia verificato un disservizio: difatti l’ordine di vendita — perlomeno quello recante il prezzo di €0,144 — avrebbe dovuto essere accettato dal sistema e inviato al mercato, posto che, come ammesso dallo stesso intermediario, il prezzo impostato (€ 0,144) era contenuto negli ordinari parametri di scostamento (al massimo il 20%) rispetto al c.d. prezzo di riferimento (€0,12).

Sicché, l’intermediario deve essere ritenuto responsabile del danno subito dal ricorrente e consistente nella perdita della possibilità di vedere eseguito il proprio ordine.

Per quanto attiene al quantum del risarcimento, il Collegio ritiene di procedere alla liquidazione in via equitativa ai sensi dell’art. 1226, c.c., tenuto conto della quantità di titoli detenuti (40.000 covered warrant), dell’originario prezzo di acquisto (€ 0,129), del prezzo al quale il ricorrente era disposto a vendere (€ 0,144), della mancanza di precisi riferimenti in ordine alle quotazioni di mercato nel giorno della disposizione di vendita nonché dell’incertezza in ordine all’effettivo prezzo al quale l’ordine sarebbe stato eseguito, nonché della circostanza che, comunque, il titolo è rimasto nella titolarità del ricorrente che ha potuto ulteriormente disporre.

In conclusione, il Collegio dichiara, pertanto, la banca tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria — a corrispondere al ricorrente la somma di €2.500,00.

3.6.1.2. Immissione di un ordine di acquisto di azioni – Ritardato invio della notifica di “eseguito” – Duplicazione dell’operazione – Responsabilità dell’intermediario – Risarcimento del danno

Qualora il cliente, a causa di un disservizio, non sia stato tempestivamente informato dell’avvenuta esecuzione di un ordine di acquisto di titoli immesso sul portale di trading on-line e, disposta la revoca di quest’ultimo, abbia inserito un nuovo ordine uguale al precedente (anch’esso

eseguito), la banca deve essere considerata responsabile degli eventuali danni subiti dal ricorrente in ragione della duplicazione dell'operazione (decisione del 13 giugno 2016, ricorso n. 86/2016).

Il ricorrente – in data 26 novembre 2015, alle ore 15:49 – immetteva sul portale di trading on-line della banca un ordine di acquisto di 1.000 azioni “Bae Systems PLC”.

Trascorsi 20 minuti senza che gli venisse notificato l'eseguito dell'operazione, il ricorrente, dopo aver verificato che i titoli non fossero presenti nel suo dossier e sospettando un disguido nell'acquisizione dell'ordine da parte della banca, revocava la precedente disposizione.

Non avendo ricevuto neanche la conferma dell'esecuzione della revoca, il ricorrente chiamava il call center della banca, il quale confermava “l'esistenza di un problema di ritardi negli ordini” e l'assenza, nel suo dossier titoli, delle azioni in questione.

Il ricorrente, quindi, alle ore 16:12, inseriva un nuovo ordine di acquisto di 1.000 azioni, senza ricevere, nei venti minuti successivi, la conferma dell'avvenuta esecuzione.

Alle ore 19:00, il ricorrente si ricollegava al portale e rilevava che entrambi gli ordini di acquisto (sia quello delle ore 15:49 sia quello delle 16:12) risultavano essere stati eseguiti pochi secondi dopo l'immissione; la conferma dell'esecuzione gli era stata, invece, trasmessa, con riferimento ad ambedue le operazioni, solo alle ore 16:46.

Il ricorrente si duole del ritardo con cui la banca ha comunicato l'avvenuta esecuzione dell'ordine immesso alle ore 15:49, deducendo che se fosse stato tempestivamente avvertito non avrebbe inserito il secondo ordine (delle ore 16:12) e non si troverebbe in possesso di un numero di azioni doppio rispetto a quello desiderato; chiede, pertanto, che “l'annullamento del secondo «eseguito» delle ore 16:12:26 del 26 novembre 2015 e il relativo rimborso dell'operazione, pari a € 7.500,46”.

La banca replica, deducendo che il danno lamentato (duplicazione dell'acquisto) è stato provocato dal ricorrente stesso il quale ha immesso il secondo ordine di acquisto senza attendere di ricevere la conferma dell'eseguito del primo ordine ovvero del successivo ordine di revoca (della prima disposizione di acquisto).

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

La reiterazione dell'ordine di acquisto non può considerarsi dipesa, come sostenuto dalla banca, dalla “impazienza” del ricorrente — ritenuto responsabile di non aver atteso la notifica dell'eseguito del primo ordine o della revoca dello stesso — bensì dal ritardo con cui l'intermediario ha provveduto, alle ore 16:46:39 del 26 novembre 2015, a notificare al cliente l'esecuzione dell'ordine avvenuta alle ore 15:49:45, ossia più di un'ora prima dall'invio della notifica.

In detta circostanza la banca non ha quindi agito con la dovuta diligenza e, pertanto, deve considerarsi responsabile del danno subito dal ricorrente.

Ciò posto, il Collegio — facendo applicazione del principio già espresso in fattispecie analoghe, nelle quali, al momento della presentazione del ricorso, il ricorrente risultava ancora in possesso dei titoli in contestazione (cfr., ad esempio, la decisione del 16 marzo 2016, ric. n. 775/2015) — ritiene che, nella specie, il pregiudizio debba essere ristorato mediante risarcimento per equivalente pecuniario (art. 2058, c.c.), non ostando a ciò l'autoqualificazione della domanda in termini di domanda di “rimborso” (conseguente all'annullamento dell'operazione), posto che quest'ultima ben può essere intesa quale domanda risarcitoria (cfr. la decisione del 10 febbraio 2016, ric. 730/2015).

La quantificazione del suddetto pregiudizio deve, quindi, essere compiuta dal Collegio mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., tenendo conto dell'ammontare dei titoli (1.000 azioni) oggetto del secondo acquisto (eseguito alle ore 16:12:26), della somma a tal fine versata (€7.444,00), nonché del diminuito valore dei titoli medesimi, stimato

alla data di presentazione del ricorso (prezzo medio pari ad €6,32) e, infine, delle circostanze che, come accennato, il ricorrente è rimasto in possesso della disponibilità delle azioni.

Il Collegio, pertanto, dichiara la banca tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova — a corrispondere al ricorrente l'importo di €1.150,00.

3.6.2. Operatività in marginazione

3.6.2.1. Apertura posizioni short - Immediata chiusura per attivazione dello stop loss – Particolare congiuntura del mercato sul franco svizzero – Necessità di predisporre appositi strumenti tecnici – Mancata predisposizione – Responsabilità della banca – Risarcimento del danno

Qualora le posizioni short aperte dal ricorrente siano state chiuse istantaneamente, ossia in epoca pressoché contestuale alla loro apertura, per cause imputabili alle preesistenti condizioni di prezzo registrate sul book di negoziazione — le quali cause hanno, nella specie, determinato l'attivazione dell'associato ordine di stop loss, che prevede la chiusura della posizione, mediante acquisto, al momento in cui sia raggiunto o superato il predetto prezzo di stop loss — l'intermediario va dichiarato responsabile della perdita economica subita dal cliente, essendo inammissibile, alla stregua del principio di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto, che la banca consenta ai clienti di dare corso ad operazioni destinate ab origine a risolversi in una perdita economica per gli stessi; ciò, soprattutto là dove il danno possa essere evitato tramite appositi strumenti tecnici atti ad impedire, in modo automatico, l'immissione di ordini destinati ad un siffatto esito (ad esempio, con una segnalazione automatica al cliente e con la previsione, se del caso, della possibilità per quest'ultimo di aumentare i margini richiesti per le operazioni in questione, in modo da tutelarsi dal rischio di automatica e contestuale chiusura della posizione appena aperta). (decisione del 13 maggio 2016, ricorso n. 828/2015).

Il ricorrente espone:

1. di aver inserito — in data 15 gennaio 2015, alle ore 10:46:49 — un ordine di vendita (short) in marginazione sul cross CHF/DKK (per un quantitativo pari a 16.000), a cui era collegato un ordine di stop loss;
2. di aver notato “l'immediata scomparsa”, dalla relativa pagina del portale di *trading on line*, dell'ordine precedentemente immesso e di avere, pertanto, ritenuto che la disposizione fosse stata cancellata dal sistema;
3. di avere quindi immesso subito dopo — alle ore 10:47:11 — un nuovo ordine, con gli stessi parametri del precedente, anch'esso, tuttavia, immediatamente cancellato;
4. di avere, in seguito, appreso che “entrambe le posizioni erano state in realtà aperte, ed entrambe erano state chiuse in automatico contestualmente all'apertura per raggiunti stop loss”.

Il ricorrente si duole pertanto che la banca abbia “accettato ed eseguito due ordini che prevedevano uno stop loss automatico in caso di perdita superiore al 4%, in condizioni di mercato in cui lo spread bid/ask delle quotazioni al momento dell'immissione degli ordini risultava più ampio (circa il 5%) del suddetto stop loss”; e chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia

ordinare alla banca medesima di corrispondergli la somma di €1.569,26, a titolo di risarcimento del danno subito nella giornata del 15 gennaio 2015.

La banca replica, deducendo che *“nel caso in cui, a causa del temporaneo allargamento dello spread bid-ask, il prezzo ask risulti già superiore al valore di ricopertura automatico della posizione (come accaduto nel caso di specie), la condizione per l’attivazione dello stop loss risulta già verificata e, pertanto, la rispettiva posizione viene chiusa”*; precisa, tuttavia, *“come il ricorrente avesse, in sede di disposizione dell’ordine di apertura di entrambe le posizioni in esame, la possibilità di aumentare la percentuale di margine richiesta per l’apertura delle stesse, comportando l’applicazione di un livello di stop loss automatico meno restrittivo”*.

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

Le posizioni *short* (vendita) aperte dal ricorrente sono state chiuse istantaneamente — ossia in epoca pressoché contestuale alla loro apertura — per cause imputabili alle preesistenti condizioni di prezzo registrate sul book di negoziazione, che hanno determinato l’attivazione dell’associato ordine di *stop loss* (il quale ordine prevede la chiusura della posizione, mediante acquisto, al momento in cui sia raggiunto o superato il prezzo di *stop loss*).

Il che, nella specie, si è verificato immediatamente in quanto il prezzo previsto per l’attivazione dell’ordine di *stop loss* (di acquisto) a chiusura della posizione (aperta con la vendita) era stato già superato, a causa della particolare congiuntura del mercato, al momento dell’immissione dell’ordine *short* (di vendita).

Di qui, come detto, l’attivazione dello *stop loss* — con la conseguente perdita economica subita dal ricorrente — nel momento stesso dell’apertura della posizione.

Quanto nella specie verificatosi è contrario ai principi di buona fede e correttezza nell’esecuzione del contratto, essendo inammissibile che l’intermediario consenta ai clienti di dare corso ad operazioni destinate *ab origine* a risolversi in una perdita economica per gli stessi.

E ciò, soprattutto ove si consideri che sussistono gli strumenti tecnici per impedire, in modo automatico, l’immissione di ordini destinati ad un siffatto esito, ovvero per segnalare la situazione al cliente e consentirgli, se del caso, di aumentare i margini richiesti per le operazioni in questione, in modo da tutelarlo dal rischio di automatica e contestuale chiusura della posizione appena aperta.

In conclusione, il Collegio ritiene la banca responsabile dei danni subiti dal ricorrente nella giornata del 15 gennaio 2015, corrispondenti alla perdita a causa della chiusura delle posizioni *short* determinata dall’attivazione degli ordini di *stop loss*, e la dichiara tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all’Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova — a corrispondere al ricorrente l’importo, non contestato nella sua misura, di €1.569,26, maggiorato degli interessi legali maturati nel periodo compreso tra la data del 15 gennaio del 2015 e quella del soddisfo.

3.6.2.2. Operatività in marginazione – Apertura contratti di opzione “call” – presenza di un saldo negativo - Chiusura d’ufficio delle posizioni – Mancato preavviso al cliente - Illegittimità del comportamento – Responsabilità della banca per i danni conseguenti

E’ illegittimo il comportamento della banca che provveda a chiudere d’ufficio talune posizioni aperte in contratti derivati, facendo precedere la chiusura dall’invio al ricorrente di una comunicazione via e-mail nella quale si limiti ad informarlo dell’avvenuta liquidazione delle posizioni detenute, posto che — ancorché l’investitore sia tenuto, in base alla normativa contrattuale ed al principio dell’autoresponsabilità, a monitorare l’andamento delle posizioni in

prodotti derivati da lui poste in essere (anche in ragione della rischiosità di tali operazioni) e a mantenere i margini di garanzia richiesti — la banca (in base alla medesima normativa contrattuale e ai principi di buona fede nella esecuzione del contratto, del rispetto dell'equilibrio degli interessi contrattuali, oltre che della diligenza che il mandatario professionista deve esplicitare nei riguardi del cliente), prima di intervenire chiudendo di propria iniziativa le posizioni in essere, è tenuta ad avvisare l'interessato della necessità di reintegrare i predetti margini, consentendogli di provvedere direttamente ed eventualmente fissando termini (anche molto ristretti) in considerazione delle repentine oscillazioni che i prodotti in questione possono subire anche nel volgere di poco tempo (decisione del 13 maggio 2016, ricorsi n. 527, 581, 597, 639/2015).

In via preliminare, il Collegio stabilisce di procedere alla trattazione congiunta dei ricorsi connessi, prendendo in esame la documentazione prodotta dal ricorrente unitamente ai ricorsi e in data 3 agosto e 23 e 28 settembre 2015, nonché quella inviata dalla banca in data 24 agosto, 8 settembre, 7 ottobre 2015 e 22 gennaio 2016.

Il ricorrente espone:

1. che, in data 17 luglio 2012, la banca convenuta chiudeva n. 6 contratti di opzione “Call”;
2. che, in data 31 luglio 2012, la banca chiudeva 2 contratti di opzione “CALL OGBL SEP2 144C”;
3. che, in data 2 agosto 2012, la banca chiudeva 10 contratti di opzione “Put”;
4. che, in data 9 agosto 2012, la banca chiudeva 2 contratti di opzione “Put” e 9 contratti “FTMIB AUG2012 PUT 14.000”;
5. che, in data 6 settembre 2012, la banca chiudeva 18 contratti di opzione “FTMIB SEP2 15.500 PUT”, nonché un indefinito quantitativo di contratti di opzione “FTMIB SEP2 14.500 PUT” e “FTMIB SEP2 14.000 PUT” e 72 contratti “Call”;
6. che, in data 25 marzo 2013, la banca chiudeva 14 contratti di opzione “Put”.

Il ricorrente deduce che tutte le suddette operazioni sono state eseguite “*d’ufficio*” dalla banca e sono state precedute soltanto dall’invio di una e-mail con cui lo si informava che la banca, a causa dell’insufficienza dei margini, avrebbe provveduto a chiudere le posizioni.

Il ricorrente ritiene, quindi, che nelle citate occasioni la banca non abbia agito correttamente posto che “*prima di intervenire, avrebbe dovuto non solo avvisare circa quanto stava accadendo, ma consentirgli di provvedere direttamente, fissando tempi ristretti al ristabilimento dei margini di garanzia*” e indicando l’importo del margine da reintegrare; pertanto, chiede che l’Ombudsman-Giurì Bancario ordini all’intermediario di corrispondere, a titolo di risarcimento del danno subito a causa della chiusura delle posizioni eseguita dalla banca, le seguenti somme oltre interessi e rivalutazione:

- con riferimento alle operazioni di cui al punto 1), la somma di €3.050,96;
- con riferimento alle operazioni di cui al punto 2), la somma di €2.916,00
- con riferimento alle operazioni di cui al punto 3), la somma di €21.591,00;
- con riferimento alle operazioni di cui al punto 4), la somma di €4.380,99;
- con riferimento alle operazioni di cui al punto 5), la somma di €17.937,00;
- con riferimento alle operazioni di cui al punto 6), la somma di €57.302,11.

La banca replica, eccependo in via pregiudiziale — con riferimento al ricorso n. 527/2015 — l’incompetenza *ratione temporis* dell’Organismo adito relativamente alle operazioni di chiusura delle posizioni effettuate in data 2 agosto 2012.

Nel merito, con riferimento a tutti i ricorsi indicati in epigrafe, la banca deduce:

- a. che “*la costituzione e il mantenimento nel continuum di margini di garanzia di importo sufficiente a coprire la perdita massima probabile risponde, oltre che all’interesse generale di stabilità del sistema, anche all’interesse del cliente*”;

- b. che, nei casi oggetto di ricorso, l'evolvere dello scenario di mercato aveva reso insufficienti i margini di garanzia costituiti dal ricorrente presso la banca e che — in assenza di fondi sufficienti, sul conto corrente del cliente, per far fronte all'integrazione dei suddetti margini — l'intermediario non ha potuto far altro che provvedere di sua iniziativa a chiudere le posizioni in essere.

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

A) In via preliminare, ritiene fondata l'eccezione di inammissibilità *ratione temporis* sollevata dalla banca, considerato che il ricorrente ha presentato, in data 3 agosto 2014, reclamo all'intermediario con riferimento alle posizioni chiuse dalla banca in data 2 agosto 2012.

Pertanto, posto che — ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera *a*), del Regolamento — la clientela degli intermediari aderenti può rivolgersi all'Ombudsman-Giurì Bancario per questioni riguardanti servizi e attività di investimento, purché i relativi fatti siano stati posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo, il Collegio dichiara inammissibile il capo di ricorso (n. 527/2015) relativo alle suddette operazioni (cfr. il precedente punto n. 3).

B) Sempre in via preliminare, il Collegio rileva che il ricorso n. 639/2015 (relativo alle operazioni di chiusura poste in essere in data 6 settembre 2012) risulta essere stato inviato all'Ombudsman-Giurì Bancario in data 7 settembre 2015, mentre il relativo reclamo all'intermediario è stato inviato dal ricorrente via e-mail e ricevuto dalla banca convenuta in data 6 settembre 2014.

Pertanto, il Collegio dichiara inammissibile il suddetto ricorso n. 639/2015 (cfr. il precedente punto n. 5), ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. *e*), del Regolamento, secondo cui la domanda è inammissibile ove sia trascorso più di un anno dalla presentazione del relativo reclamo all'intermediario.

C) Quanto al merito dei residui capi (cfr. i punti nn. 1, 2, 4 e 6), la domanda appare fondata alla luce dei principi già espressi nella decisione del 25 luglio 2011, sul ricorso n. 1/2011, nella quale il Collegio si è già pronunciato su una analoga questione nella quale la banca provvedeva a chiudere d'ufficio talune posizioni aperte in contratti derivati, facendo precedere la chiusura — anche in quel caso — dall'invio al ricorrente di comunicazioni via e-mail del seguente tenore: *“La informiamo che il suo conto presenta un saldo negativo. A seguito di sfavorevoli movimenti di mercato verificatisi nella giornata odierna e in assenza di versamenti ad integrazione dei margini inizialmente costituiti, la sua posizione debitoria si è ulteriormente aggravata, tanto che la banca provvederà a liquidare parzialmente/totalmente la posizione detenuta”*.

Tale condotta è stata ritenuta illegittima dalla citata decisione, ove si è affermato il principio secondo cui, ancorché l'investitore sia tenuto, in base alla normativa contrattuale ed al principio dell'autoresponsabilità, a monitorare l'andamento delle posizioni in prodotti derivati da lui poste in essere (anche in ragione della rischiosità di tali operazioni) e a mantenere i margini di garanzia richiesti, la banca — in base alla medesima normativa contrattuale e ai principi di buona fede nella esecuzione del contratto, del rispetto dell'equilibrio degli interessi contrattuali, oltre che della diligenza che il mandatario professionista deve esplicitare nei riguardi del cliente — prima di intervenire chiudendo di propria iniziativa le posizioni in essere, è tenuta ad avvisare l'interessato della necessità di reintegrare i predetti margini, consentendogli di provvedere direttamente ed eventualmente fissando termini (anche molto ristretti) in considerazione delle repentine oscillazioni che i prodotti in questione possono subire anche nel volgere di poco tempo.

Alla luce di tale orientamento, il Collegio rileva pertanto che l'intermediario, prima di procedere d'ufficio alla chiusura delle posizioni, avrebbe dovuto non solo avvisare il cliente di quanto stava accadendo (erosione dei margini), ma anche consentirgli la possibilità di provvedere direttamente, eventualmente in tempi ristretti, al ristabilimento dei margini di garanzia, avvertendolo che altrimenti la banca stessa sarebbe intervenuta a chiudere le posizioni.

Con riferimento al quantum da risarcire al ricorrente in relazione ai capi di domanda accolti, il Collegio rileva che — non potendosi stabilire *ex post* quali sarebbero state le conseguenze nel caso in cui la banca avesse correttamente avvisato il ricorrente — occorre procedere alla liquidazione in via equitativa ai sensi dell'art. 1226, c.c., tenendo conto dei parametri indicati nel menzionato precedente e, in particolare, del valore degli investimenti e dell'andamento dei titoli nel periodo indicato dal ricorrente.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara la banca tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria — a corrispondere al ricorrente la somma di €14.000,00, in accoglimento dei capi di ricorso accolti (capi n. 1, 2, 4, 6), mentre dichiara inammissibili gli altri capi (capi n. 3 e 5).

3.7. Negoziazione azioni della banca

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

E' infondata la censura in merito all'asserita carenza informativa in sede precontrattuale, precipuamente sotto il profilo della liquidità del prodotto, là dove dalla scheda di adesione al prestito obbligazionario risulti che il ricorrente abbia dichiarato di aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota Informativa e della Nota di Sintesi — documenti che recano una dettagliata descrizione delle caratteristiche, della natura e delle condizioni del titolo (anche con particolare riferimento all'illiquidità dello stesso) —, e di essere quindi consapevole dei suddetti fattori di rischio dell'investimento nonché di conoscere e accettare, senza riserve, le condizioni e le modalità dell'offerta in oggetto (Documento di registrazione, Nota di Sintesi, Nota Informativa) (decisione del 31 maggio 2016, ricorso n. 899/2015).

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

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

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

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

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

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

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

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

Ciò, per le ragioni che seguono.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.8. Informativa successiva all'investimento

3.8.1. Sottoscrizione azioni bancarie – Prodotto illiquido – Contestazione mancato invio di rendicontazione periodica – Esame della documentazione in atti – Rigetto della domanda

Deve essere respinto il ricorso con il quale si lamenta il mancato invio della rendicontazione periodica contenente la specificazione del presumibile valore di realizzo dei titoli azionari illiquidi in portafoglio, qualora negli estratti deposito titoli indirizzati al ricorrente successivamente all'acquisto, risultino riportate puntualmente le informazioni rilevanti relative ai predetti titoli, così come richieste dalla normativa Consob in materia di strumenti finanziari illiquidi (indicazione che si tratta di un prodotto non liquido, indicazione del prezzo medio di carico, del valore nominale, del prezzo di smobilizzo, del controvalore del titolo in caso di liquidazione al prezzo di smobilizzo indicato, della classe di rischio dello strumento e rating dell'emittente) (decisione del 27 giugno 2016, ricorso n. 157/2016).

Il ricorrente chiede l'annullamento del contratto di acquisto di 100 azioni "Banca Popolare di (...)" — con conseguente restituzione delle somme investite — in quanto, al momento della sottoscrizione, non sarebbe stato informato che si trattava di un prodotto illiquido; anzi, l'acquisto gli sarebbe stato prospettato quale investimento privo di rischi.

Pertanto, considerata la violazione degli obblighi di trasparenza e correttezza da parte dell'intermediario, chiede l'intervento dell'Ombudsman a tutela delle sue ragioni, posto anche che non aveva nemmeno ricevuto ex post un'adeguata informazione tramite rendicontazione periodica.

La banca replica che il ricorrente, al momento della sottoscrizione, aveva ricevuto — sottoscrivendola regolarmente — tutta la documentazione informativa in merito all'investimento in contestazione, anche con particolare riguardo alla illiquidità del prodotto acquistato; precisa, poi, di aver comunicato al ricorrente l'andamento del titolo tramite apposita rendicontazione periodica.

Il Collegio, dall'esame della documentazione in atti, rileva che, in data 12 marzo 2014, il ricorrente ha sottoscritto 100 azioni di "Banca Popolare di (...)". Il ricorrente deduce la non corretta

informativa in sede precontrattuale, con particolare riferimento alla illiquidità del titolo, nonché la mancanza di un'informativa ex post tramite rendicontazioni periodiche.

Entrambi i capi del ricorso risultano infondati.

A) L'ordine di sottoscrizione dei titoli in contestazione reca, anzitutto, l'avvertenza che si tratta di un'operazione finanziaria rispetto alla quale la banca è in una situazione di conflitto di interessi; risulta, poi, indicato che la banca non ha prestato il servizio di consulenza e che l'operazione è risultata appropriata al profilo del cliente.

In calce al modulo, il ricorrente ha dichiarato di 1) aver ricevuto ed aver preso visione della "Scheda prodotto"; 2) aver preso atto delle indicazioni riportate e di dare espresso incarico alla banca ad eseguire l'operazione.

Nella citata "Scheda prodotto", sono illustrati i principali fattori di rischio, tra i quali risulta evidenziato il rischio liquidità: viene, infatti, indicato che "l'azionista assume un rischio di liquidità in quanto l'azione non è quotata su mercati regolamentati, MTF o internalizzatori sistematici; pertanto lo smobilizzo delle azioni potrebbe prevedere tempistiche non immediate"; vengono poi illustrati dettagliatamente i seguenti punti: 1) prezzi di acquisto; 2) modalità di smobilizzo; 3) prezzo di rimborso; 4) dividendi; 5) costi.

Il Collegio ritiene, quindi, infondato tale capo del ricorso.

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

In tali rendiconti periodici, infatti, sono sempre puntualmente riportate le seguenti informazioni rilevanti in relazione alle azioni della "Banca Popolare di (...)": 1) l'indicazione che si tratta di un prodotto non liquido; 2) il prezzo medio di carico; 3) il valore nominale; 4) il prezzo di smobilizzo (valorizzazione); 5) controvalore del titolo in caso di liquidazione al prezzo di smobilizzo indicato; 6) definizione di prodotto non liquido; 7) classe di rischio dello strumento e rating dell'emittente.

Ne deriva che la banca ha fatto puntuale applicazione, in fase non solo di sottoscrizione, ma anche di rendicontazione periodica, di quanto prescritto dalla comunicazione Consob n. 9019104 del 2 marzo 2009, intitolata "Il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi".

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

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

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

4. RISARCIMENTO DEL DANNO

4.1. Determinazione del danno

4.1.1. *Immissione di un ordine di acquisto di azioni – Ritardato invio della notifica di “eseguito” – Duplicazione dell’operazione – Annullamento di una operazione – Rimborso - Responsabilità dell’intermediario – Risarcimento del danno per equivalente pecuniario (art. 2058 c.c.)*

Qualora il ricorrente, al momento della presentazione del ricorso, sia ancora in possesso dei titoli oggetto di contestazione, il relativo danno, ove sussistente, deve essere ristorato mediante risarcimento per equivalente pecuniario (art. 2058, c.c.), non ostando a ciò l’autoqualificazione della domanda in termini di domanda di “rimborso” (conseguente all’annullamento dell’operazione), posto che quest’ultima ben può essere intesa quale domanda risarcitoria (decisione del 13 giugno 2016, ricorso n. 86/2016).

Il ricorrente – in data 26 novembre 2015, alle ore 15:49 – immetteva sul portale di trading on-line della banca un ordine di acquisto di 1.000 azioni “Bae Systems PLC”.

Trascorsi 20 minuti senza che gli venisse notificato l’eseguito dell’operazione, il ricorrente, dopo aver verificato che i titoli non fossero presenti nel suo dossier e sospettando un disguido nell’acquisizione dell’ordine da parte della banca, revocava la precedente disposizione.

Non avendo ricevuto neanche la conferma dell’esecuzione della revoca, il ricorrente chiamava il call center della banca, il quale confermava “l’esistenza di un problema di ritardi negli ordini” e l’assenza, nel suo dossier titoli, delle azioni in questione.

Il ricorrente, quindi, alle ore 16:12, inseriva un nuovo ordine di acquisto di 1.000 azioni, senza ricevere, nei venti minuti successivi, la conferma dell’avvenuta esecuzione.

Alle ore 19:00, il ricorrente si ricollegava al portale e rilevava che entrambi gli ordini di acquisto (sia quello delle ore 15:49 sia quello delle 16:12) risultavano essere stati eseguiti pochi secondi dopo l’immissione; la conferma dell’esecuzione gli era stata, invece, trasmessa, con riferimento ad ambedue le operazioni, solo alle ore 16:46.

Il ricorrente si duole del ritardo con cui la banca ha comunicato l’avvenuta esecuzione dell’ordine immesso alle ore 15:49, deducendo che se fosse stato tempestivamente avvertito non avrebbe inserito il secondo ordine (delle ore 16:12) e non si troverebbe in possesso di un numero di azioni doppio rispetto a quello desiderato; chiede, pertanto, che “l’annullamento del secondo «eseguito» delle ore 16:12:26 del 26 novembre 2015 e il relativo rimborso dell’operazione, pari a € 7.500,46”.

La banca replica, deducendo che il danno lamentato (duplicazione dell’acquisto) è stato provocato dal ricorrente stesso il quale ha immesso il secondo ordine di acquisto senza attendere di ricevere la conferma dell’eseguito del primo ordine ovvero del successivo ordine di revoca (della prima disposizione di acquisto).

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

La reiterazione dell’ordine di acquisto non può considerarsi dipesa, come sostenuto dalla banca, dalla “impazienza” del ricorrente — ritenuto responsabile di non aver atteso la notifica dell’eseguito del primo ordine o della revoca dello stesso — bensì dal ritardo con cui l’intermediario ha provveduto, alle ore 16:46:39 del 26 novembre 2015, a notificare al cliente

l'esecuzione dell'ordine avvenuta alle ore 15:49:45, ossia più di un'ora prima dall'invio della notifica.

In detta circostanza la banca non ha quindi agito con la dovuta diligenza e, pertanto, deve considerarsi responsabile del danno subito dal ricorrente.

Ciò posto, il Collegio — facendo applicazione del principio già espresso in fattispecie analoghe, nelle quali, al momento della presentazione del ricorso, il ricorrente risultava ancora in possesso dei titoli in contestazione (cfr., ad esempio, la decisione del 16 marzo 2016, ric. n. 775/2015) — ritiene che, nella specie, il pregiudizio debba essere ristorato mediante risarcimento per equivalente pecuniario (art. 2058, c.c.), non ostando a ciò l'autoqualificazione della domanda in termini di domanda di "rimborso" (conseguente all'annullamento dell'operazione), posto che quest'ultima ben può essere intesa quale domanda risarcitoria (cfr. la decisione del 10 febbraio 2016, ric. 730/2015).

La quantificazione del suddetto pregiudizio deve, quindi, essere compiuta dal Collegio mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., tenendo conto dell'ammontare dei titoli (1.000 azioni) oggetto del secondo acquisto (eseguito alle ore 16:12:26), della somma a tal fine versata (€7.444,00), nonché del diminuito valore dei titoli medesimi, stimato alla data di presentazione del ricorso (prezzo medio pari ad €6,32) e, infine, delle circostanze che, come accennato, il ricorrente è rimasto in possesso della disponibilità delle azioni.

Il Collegio, pertanto, dichiara la banca tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova — a corrispondere al ricorrente l'importo di €1.150,00.

4.2. Valutazione equitativa del danno

4.2.1. Offerta di scambio di azioni – Mancata informativa al cliente/azionista – Responsabilità per il danno conseguente – Valutazione equitativa del danno – Parametri di riferimento

Accertata la responsabilità della banca per i danni subiti dal cliente a causa della mancata informativa in merito al lancio di un'offerta di scambio di azioni (promossa dall'emittente), la quantificazione del relativo danno deve essere compiuta mediante il ricorso alla valutazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., tenendo conto della misura della plusvalenza determinatasi, della perdita della possibilità di compensare tale plusvalenza con eventuali minusvalenze, nonché della mancanza di elementi probatori idonei a dimostrare con precisione la congruità della somma richiesta a titolo di risarcimento e, ancor prima, del grado di plausibilità, in siffatto contesto, dell'operazione prospettata (compensazione minus-plusvalenze) la quale operazione, peraltro, presenta sensibili profili di aleatorietà (decisione del 13 maggio 2016, ricorso n. 16/2016).

La ricorrente espone:

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

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

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

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

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

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

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

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

Invero, l'art. 1 delle citate disposizioni contrattuali stabilisce che *“nel caso di esercizio del diritto di opzione, conversione dei titoli o versamento dei decimi, la Banca chiede istruzioni al Depositante e provvede all'esecuzione dell'operazione soltanto a seguito di ordine scritto e previo versamento dei fondi occorrenti”*.

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

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

Difatti, in base a quanto previsto dall'art. 21, TUF — che impone agli intermediari che prestano servizi di investimento *“di comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti”* nonché di *“operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati”* — la banca convenuta aveva l'obbligo informare la ricorrente dell'offerta promossa dall'emittente, al fine di consentire alla cliente medesima di poter valutare le possibili conseguenze e decidere, in piena consapevolezza, la strategia ritenuta più opportuna.

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

probatori idonei a dimostrare con precisione la congruità della somma richiesta a titolo di risarcimento e, ancor prima, del grado di plausibilità, in siffatto contesto, dell'operazione prospettata (compensazione minus-plusvalenze) la quale operazione, peraltro, presenta sensibili profili di aleatorietà.

In conclusione, il Collegio dichiara la banca tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione a comprova — a corrispondere alla ricorrente l'importo di € 2.500,00, stimato secondo i parametri sopra indicati.

4.2.2. Inserimento ordine di acquisto su ETC – Mancata esecuzione – Assenza di documentazione fornita dalla banca – Sussistenza delle condizioni di mercato per eseguire l'ordine – Responsabilità della banca – Risarcimento del danno

Accertata la responsabilità della banca per la mancata esecuzione di un ordine di acquisto su ETC inserito dal ricorrente sulla piattaforma informatica (non sono state, infatti, trasmesse prove documentali atte a giustificare la mancata esecuzione di tale ordine a fronte della comprovata sussistenza delle condizioni di mercato per eseguire l'acquisto), per la quantificazione del relativo danno — non potendosi stabilire ex post quali sarebbero state le conseguenze nel caso in cui l'operazione fosse stata debitamente eseguita — occorre procedere alla liquidazione in via equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., tenendo conto del quantitativo e del valore a cui il ricorrente ha impostato l'ordine, nonché dell'incremento di valore del titolo a fine giornata (decisione del 31 maggio 2016, ricorso n. 576/2015).

Il ricorrente espone di aver immesso in data 6 maggio 2015 un ordine di acquisto per un prodotto ETC con un prezzo di acquisto pari a Euro 90,25 valido per il giorno successivo, 7 maggio 2015; precisa che, nonostante il valore minimo dell'ETC abbia raggiunto un valore inferiore al prezzo impostato per l'esecuzione dell'ordine, la banca non ha comunque eseguito l'acquisto nella giornata del 7 maggio 2015; chiede di “rendere eseguito” il proprio ordine al prezzo inizialmente impostato (€90.25).

La banca replica che il valore minimo della giornata del 7 maggio 2015, pari a Euro 90,13, “è stato negoziato alle ore 9.00.03, fase iniziale del mercato dove tutti gli ordinativi vengono progressivamente passati al mercato e ordinati considerando l'ora di inserimento, i quantitativi ordinati e l'indicazione di un prezzo specifico e/o l'assenza di indicazione di prezzo”; conclude per il rigetto della domanda, non ravvisando irregolarità nel proprio operato.

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

La doglianza mossa dal ricorrente è fondata.

Dall'esame delle quotazioni del prodotto finanziario contestato “ETC BOOST WTI OIL” risulta che l'ordine di acquisto condizionato al prezzo di Euro 90,25 è stato immesso dal ricorrente in data 6 maggio 2015 alle ore 23:02:16, e che nella giornata successiva è stato raggiunto — sia pure nei primi istanti di apertura del mercato (9:00:03) — un valore minimo (€ 90,13) al quale l'ordine in questione sarebbe dovuto essere eseguito.

Pertanto, la Segreteria Tecnica ha richiesto alla banca di fornire prova dell'ora esatta in cui l'ordine del ricorrente (impartito in data 6 maggio 2015) è stato passato al mercato e cronologicamente ordinato.

A tale richiesta, la banca non ha fatto pervenire documentazione a supporto delle proprie argomentazioni, ma solo una nota di chiarimento contenente una mera spiegazione tecnica delle modalità di gestione dell'inoltro degli ordini nelle varie fasi di mercato.

Pertanto, con nota del 21 aprile 2016, la Segreteria Tecnica ha ribadito la richiesta, chiedendo, inoltre, che venisse fornito un elenco degli ordini con caratteristiche analoghe a quello impartito dal ricorrente in fase di preapertura.

Anche a tale ulteriore richiesta la banca non ha risposto in maniera esaustiva: la relativa comunicazione dell'intermediario (cfr. nota del 2 maggio 2016) è, infatti, una mera nota esplicativa (non dissimile a quanto già precedentemente trasmesso dalla stessa) in ordine alla gestione degli ordini a mercato da parte del soggetto delegato dall'intermediario convenuto.

Pertanto, le giustificazioni addotte dall'intermediario in merito alla mancata esecuzione dell'ordine impartito dal ricorrente — in quanto sfordite di riscontro probatorio — non si possono considerare idonee a sollevare la banca dalla responsabilità che deriva, a suo carico, dalla mancata esecuzione dell'ordine del cliente, rispetto al quale sussistevano, nel mercato, le condizioni necessarie almeno per una possibile esecuzione.

Con riferimento al quantum da risarcire al ricorrente, il Collegio rileva che — non potendosi stabilire ex post quali sarebbero state le conseguenze nel caso in cui l'ordine del ricorrente fosse stato eseguito — occorre procedere alla liquidazione in via equitativa ai sensi dell'art. 1226, c.c., tenendo conto del quantitativo (n. 100) e del valore (€ 90.25) a cui il ricorrente ha impostato l'ordine di acquisto, nonché dell'incremento di valore del titolo a fine giornata (+10,04%).

Alla luce di quanto sopra, il Collegio dichiara la banca tenuta — entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova — al risarcimento del danno subito dal ricorrente nella misura di €600, determinato alla stregua dei parametri sopra indicati.

4.3. Liquidazione del danno

4.3.1. Trading on-line – Azioni – Raggruppamento azionario – Impossibilità di operare – Risarcimento del danno – Valutazione equitativa del danno – Criteri di valutazione

Al fine di quantificare il danno subito dal ricorrente per la mancata disponibilità, imputabile alla banca convenuta, dei titoli di sua pertinenza (con conseguente impossibilità di operare liberamente sulla piattaforma di trading on-line), occorre fare applicazione — ove non risulti possibile pervenire alla determinazione di un ammontare certo del pregiudizio subito dal ricorrente — dei principi equitativi di cui all'art. 1226 c.c.; tra i criteri di cui tenere conto ai suddetti fini, possono essere considerati: la quantità di titoli detenuti dal ricorrente; il prezzo medio di carico dei titoli; le quotazioni di mercato nel giorno in cui si è verificato l'impedimento; il successivo andamento delle quotazioni; il prezzo a cui il ricorrente ha effettivamente venduto le azioni (decisione del 13 giugno 2016, ricorso n. 115/2016).

Il ricorrente si duole del fatto che, a causa di un disservizio occorso in data 24 novembre 2015, non ha potuto vendere le azioni “Aeterna Zentaris” in suo possesso e, ritenendo la banca responsabile, chiede che l'Ombudsman-Giurì Bancario voglia ordinare all'intermediario di corrispondere la somma di \$ 5.106,00, a titolo di risarcimento.

La banca replica, deducendo:

- a. che le azioni (44.400) detenute dal ricorrente sono state oggetto di un'operazione di raggruppamento (100 a 1);

- b. che, in data 24 novembre 2015, il ricorrente aveva chiamato il servizio clienti della banca, lamentando di non riuscire a vendere i titoli in questione;
- c. che l'operatore della banca aveva comunicato al cliente che, *“a causa di alcuni problemi di caricamento dei flussi automatici”*, le nuove azioni raggruppate non erano ancora state caricate sul suo dossier e, di conseguenza, fino a quando detta operazione non si fosse conclusa, non poteva vendere i titoli in questione;
- d. che le azioni sono state caricate in data 25 novembre 2015;
- e. che il ricorrente ha venduto le azioni in data 14 dicembre 2015.

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

La banca convenuta ha ammesso che le 444 azioni raggruppate dell'emittente *“Aeterna Zentaris”*, di cui il ricorrente era titolare, sono state caricate sul suo dossier in data 25 novembre 2015, *“a causa di alcuni problemi di caricamento dei flussi automatici”*; mentre avrebbero dovuto essere disponibili *“a partire dal 23 novembre”*.

Ciò posto, l'intermediario — non avendo operato, nella vicenda in esame, secondo gli standard professionali richiesti agli operatori del settore — è da considerarsi responsabile del danno patito dal ricorrente e consistente nella perdita della possibilità di disporre dei titoli nella giornata del 24 novembre 2015 (nella quale sono state registrate quotazioni favorevoli).

Per quanto attiene al quantum del risarcimento, il Collegio ritiene di procedere alla liquidazione in via equitativa ai sensi dell'art. 1226, c.c., tenuto conto della quantità di azioni detenute dal ricorrente (44.400, raggruppate in 444), del prezzo medio di carico del titolo (\$ 8,50) e del cambio EUR/USD, della mancanza di precisi riferimenti in ordine alle quotazioni di mercato nel giorno della disposizione di vendita (è noto il solo prezzo massimo fatto registrare dalle azioni in data 24 novembre 2015, pari a \$ 15,70), del successivo andamento negativo delle relative quotazioni, del prezzo a cui il ricorrente ha effettivamente venduto le azioni in data 14 dicembre 2015 (\$ 4,20).

In conclusione, il Collegio dichiara la banca tenuta — entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione da parte della Segreteria e con invio all'Ombudsman-Giurì Bancario di idonea documentazione probatoria — a corrispondere al ricorrente la somma di €3.000.

5. ASSUNZIONE DEI MEZZI DI PROVA

5.1. Onere a carico della parte ricorrente

5.1.1. *Acquisto titoli non quotati – Successiva quotazione sul mercato regolamentato – Asserito danno da deprezzamento – Assenza di prove documentali – Rigetto del ricorso*

Il presupposto di carattere soggettivo che ha indotto il ricorrente ad effettuare un determinato investimento (nella specie, l'averne acquisto le azioni solo perché trattavasi di titoli “non destinati al mercato borsistico, e quindi di valore stabile”) deve essere provato dal ricorrente medesimo con le modalità previste dal regolamento; sicché, in mancanza della relativa dimostrazione (da fornire per via documentale, ai sensi dell'art. 10 del regolamento), deve essere rigettato il ricorso con il quale si chieda il risarcimento del deprezzamento asseritamente subito dal

titolo a causa del venir meno del presupposto medesimo (nella specie, la quotazione delle azioni in un mercato regolamentato) (decisione del 27 giugno 2016, ricorso n. 171/2016).

Il ricorrente — titolare di azioni emesse dall'intermediario convenuto — deduce di essersi determinato all'investimento solo perché si trattava di titoli “*non destinati al mercato borsistico, e quindi di valore stabile*”.

Per tale ragione, non appena appreso che la banca si sarebbe quotata in borsa, ha ordinato alla banca — ma invano — di vendere i titoli che, nelle more, subivano un “crollo di valore”; chiede, quindi, il rimborso del decremento di valore dei suddetti titoli, pari ad €29.890,00.

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

Deve anzitutto osservarsi che la motivazione adottata dal ricorrente, che non avrebbe mai effettuato l'investimento de quo nel caso in cui i titoli fossero stati quotati su un mercato borsistico, costituisce mera affermazione del ricorrente medesimo e che, come tale, è priva di rilievo nel procedimento innanzi all'Ombudsman (cfr., di recente, la decisione del 29 febbraio 2015, ric. n. 726/2015) ove, nella fase istruttoria, si prevede soltanto l'acquisizione di prove documentali (art. 10, del Regolamento).

Né, sotto altro profilo, può essere sindacata in questa sede la scelta compiuta dalla banca, quale emittente delle azioni, di quotare il titolo su un mercato regolamentato, trattandosi di una determinazione afferente all'autonomia imprenditoriale della banca e, comunque, di per sé inidonea allo scioglimento del vincolo contrattuale.

Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, il Collegio rigetta il ricorso.

5.2. Dichiarazioni delle parti

5.2.1. Sottoscrizione titoli bancari - Asserita carenza informativa post contrattuale – verifica della documentazione – Smentita delle dichiarazioni del cliente – Infondatezza del ricorso

L'asserita assenza di un'informativa post contrattuale trova smentita negli estratti deposito titoli inviati al cliente successivamente all'acquisto di titoli bancari, posto che – in tale documentazione - risultano puntualmente tutte le informazioni rilevanti riguardanti le azioni in argomento (l'indicazione che si tratta di un prodotto non liquido, il prezzo medio di carico, il valore nominale, il prezzo di smobilizzo, il controvalore del titolo in caso di liquidazione al prezzo di smobilizzo indicato, la definizione di prodotto non liquido e la classe di rischio dello strumento e rating dell'emittente) (decisione del 19 luglio 2016, ricorso n. 248/2016).

Il ricorrente chiede l'annullamento del contratto di acquisto di titoli emessi dalla “Banca Popolare di (...)” — con conseguente restituzione delle somme investite — in quanto, in violazione degli obblighi di trasparenza e correttezza, gli sarebbero state fornite informazioni fuorvianti e non veritiere in sede di sottoscrizione: non gli sarebbe, cioè, stato fornito alcun documento da cui risultasse che si trattava di un prodotto illiquido e che, a seguito dell'entrata in vigore del Regolamento UE n. 575/2013, non era più possibile “dare seguito alla richiesta di rimborso delle azioni”. Lamenta, inoltre, l'assenza di un'informativa post-contrattuale, come previsto dalla normativa in materia di prodotti finanziari illiquidi.

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

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

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

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

Tutti i capi del ricorso sono infondati.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

In tali rendiconti periodici, infatti, sono sempre puntualmente riportate le seguenti informazioni rilevanti in relazione alle azioni della "Banca Popolare di (...)": 1) l'indicazione che si tratta di un prodotto non liquido; 2) il prezzo medio di carico; 3) il valore nominale; 4) il prezzo di smobilizzo (valorizzazione); 5) controvalore del titolo in caso di liquidazione al prezzo di smobilizzo indicato; 6) definizione di prodotto non liquido; 7) classe di rischio dello strumento e rating dell'emittente.

Ne deriva che la banca ha fatto puntuale applicazione, in fase non solo di sottoscrizione, ma anche di rendicontazione periodica, di quanto prescritto dalla comunicazione Consob n. 9019104 del 2 marzo 2009, intitolata "*Il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi*".

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

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

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

5.3. Prove testimoniali

5.3.1. Esercizio dei diritti di opzione – Asserito ordine impartito in filiale – Testimonianza di un terzo – Irrilevanza – Rigetto del ricorso

Il principio secondo il quale l'Ombudsman-Giuri Bancario giudica esclusivamente in base alle prove documentali agli atti, osta all'assunzione, quale mezzo di prova, della testimonianza di

un soggetto terzo rispetto al ricorrente; tanto più ove si tratti di testimonianza de relato (decisione del 13 maggio 2016, ricorso n. 704/2015).

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

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

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

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

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

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

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

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

5.4. Argomenti di prova

2.4.1. Sottoscrizione fondi comuni – Contestazione del questionario Mifid – Incompatibilità col questionario successivo – Argomentazione inconferente – Rigetto del ricorso

La circostanza che il precedente questionario MIFID presenti un profilo incompatibile con quello emerso dal questionario successivamente sottoscritto, non è di per sé sufficiente a dimostrare che la compilazione del documento anteriore sia stata effettuata dalla banca con lo scopo di rendere la profilatura del cliente compatibile con il prodotto da vendere (nella specie,

fondi comuni di investimento); infatti, una tale evenienza potrebbe dipendere da una pluralità di fattori e, quindi, non può valere a dimostrare che l'intermediario abbia posto in essere una condotta non corretta con riferimento al primo questionario, sulla cui base sono stati posti in essere gli investimenti in contestazione (decisione del 13 maggio 2016, ricorso n. 26/2016).

La ricorrente espone:

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

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

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

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

La banca replica, deducendo:

- a) che il Sig. (...) si era recato presso la filiale della banca già in data 12 gennaio 2015, in occasione dell’avvicinarsi della scadenza dei buoni di risparmio di cui era titolare;
- b) che, in quell’occasione, era stato illustrato al cliente che l’eventuale rinnovo dei buoni di risparmio sarebbe avvenuto ad un tasso molto inferiore rispetto a quelli scaduti (da 1,30% a 0,30%) e che anche le obbligazioni in collocamento in quel periodo garantivano rendimenti bassi (legati all’Euribor 3 mesi);
- c) che — “*non essendo tali opzioni gradite al cliente, alla ricerca di un rendimento almeno pari a quello dei titoli scaduti*” — gli era stato proposto, in alternativa, di investire i propri risparmi nei fondi “(...) Cedola Attiva Aprile 2020” e “(...) Gestione Attiva Classica Aprile 2020”, e gli erano stati consegnati i KIID relativi a detti OICR;
- d) che, in data 9 febbraio 2015, il Sig. (...), recatosi nuovamente in filiale, provvedeva a compilare e a sottoscrivere il questionario MIFID di profilatura e procedeva alla sottoscrizione dei fondi in questione, conferendo la somma di €30.000,00 nel fondo “(...) Cedola Attiva Aprile 2020” e la somma di €15.000,00 nel fondo “(...) Gestione Attiva Classica Aprile 2020”;
- e) che ambedue i suddetti fondi risultano adeguati al profilo di investitore emerso dal questionario MIFID; che Sig. (...) era stato correttamente informato di tutti i rischi derivanti dagli investimenti in questione nonché delle commissioni d’uscita previste in caso di

- liquidazione anticipata degli stessi; che era stata consegnata al Sig. (...) i KIID relativi ai fondi in esame, che il medesimo cliente ha dichiarato di aver ricevuto e di aver visionato;
- f) che il Sig. (...) era stato informato e aveva preso atto della situazione di conflitto di interessi in cui versava la banca convenuta, quale collocatrice di fondi gestiti da una SGR appartenente al medesimo gruppo;
- g) che il secondo questionario MIFID — datato 17 agosto 2015 e dal quale emerge un profilo incompatibile con gli investimenti in questione — è stato compilato e sottoscritto dal Sig. (...) alla presenza della Sig.ra (...), *“la quale ha intuibilmente esercitato pressione sul genitore affinché rispondesse alle domande secondo uno schema prefissato e finalizzato al risultato che intendeva ottenere, ossia dimostrare (ex post) l’inadeguatezza dell’investimento”*;
- h) che *“è dunque evidente che non vi sia spazio per una valutazione dell’investimento effettuata sulla base di una profilatura posteriore alla sottoscrizione dei fondi comuni, potendo ovviamente questa seconda classificazione orientare le sole scelte d’investimento successive ad essa”*.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

In conclusione, il Collegio rigetta il ricorso.

6. QUESTIONI DI PROCEDURA

6.1. Instaurazione del contraddittorio fra le parti e rispetto dei termini

6.1.1. *Sottoscrizione titoli Lehman Brothers – Contestazione sulla informativa contrattuale – Tardività del reclamo – Impossibilità di una sanatoria – Inammissibilità del ricorso*

Posto che ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. e) del Regolamento, "all'Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, purché: [...] non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario", deve essere dichiarato inammissibile il ricorso (avente ad oggetto la contestazione circa la mancata informativa in sede precontrattuale) proposto dopo oltre due anni dalla sottoscrizione dell'investimento in titoli Lehman Brothers.

Lo speciale procedimento di sanatoria del ricorso all'Ombudsman non preceduto dal reclamo all'intermediario — procedimento che prevede che la Segreteria tecnica trasmetta il ricorso all'Ufficio reclami dell'intermediario il quale si pronuncia su di esso come se si trattasse di un reclamo — può operare soltanto là dove non sussista nessuna delle altre cause di inammissibilità tipizzate dal medesimo Regolamento; sicché, tale procedimento non può trovare applicazione qualora tra i fatti ipoteticamente lesivi e il ricorso/reclamo siano trascorsi più di due anni (cfr. l'art. 7, comma 1, lett. a, del Regolamento) (decisione del 31 maggio 2016, ricorso n. 124/2016).

Il ricorrente deduce che la banca gli ha fornito un'informativa fuorviante in sede di sottoscrizione dei titoli obbligazionari della Lehman Brothers, da lui acquistati in due *tranches*; chiede di essere rimborsato di un importo complessivo pari a €25.000,00.

La domanda è inammissibile.

Il ricorrente — come lui stesso dichiarato — ha del tutto omesso la fase preventiva alla proposizione del ricorso: non risulta infatti esperito il reclamo di cui all'art. 7, comma 1, lett. d), del Regolamento, nei confronti della banca convenuta.

Peraltro, ove pure fosse proposto, il reclamo risulterebbe oggi tardivo, posto che i fatti contestati — due acquisti di obbligazioni Lehman (di 40.000 e 10.000 titoli) — risalgono al momento della sottoscrizione dell'investimento, avvenuta rispettivamente in data 12 febbraio 2008 e 9 maggio 2008. Mentre, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a), del Regolamento, la clientela degli intermediari aderenti può rivolgersi all'Ombudsman-Giurì Bancario per questioni relative a servizi e attività di investimento, purché riguardanti fatti posti in essere entro i due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo che, pertanto, sarebbe tardivo ove pure si considerasse coincidente con la data del ricorso (13 febbraio 2016).

Per le ragioni sopra esposte, è da ritenere che nemmeno possa trovare applicazione la procedura di cui al successivo comma 3, dell'art. 7, cit. (secondo cui, ove il cliente si sia rivolto direttamente all'Ombudsman, la Segreteria tecnica lo trasmette all'Ufficio reclami dell'intermediario), atteso che, in ragione dei generali principi di concentrazione ed economicità dei mezzi, tale procedura, volta a sanare l'omessa proposizione del reclamo, può essere praticata solo nell'ipotesi — che, come detto, nella specie non ricorre — in cui non sussista nessuna delle altre cause di inammissibilità tipizzate dal medesimo art. 7, comma 1, cit. (cfr. le decisioni del 27 gennaio 2016, sul ricorso 778/15, e del 26 maggio 2015, sul ricorso n. 179/15).

6.1.2. Sottoscrizione prodotti illiquidi – Asserita non adeguatezza – Tardività del reclamo – Inammissibilità del ricorso

Ove il ricorrente deduca di non avere ricevuto adeguata informativa in relazione all’acquisto di titoli illiquidi, asseritamente non adeguati al suo profilo di rischio, la domanda è inammissibile se il reclamo all’intermediario — che deve obbligatoriamente precedere il ricorso all’Ombudsman — sia stato presentato successivamente allo scadere del termine biennale decorrente dalla data dell’acquisto medesimo (art. 7, comma 1, lettera a, del Regolamento) (decisione del 19 luglio 2016, ricorso n. 285/2016).

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

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

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

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

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

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

I ricorrenti, infatti, hanno presentato reclamo presso l’ufficio reclami della banca il 20 maggio 2015, ossia successivamente allo scadere del termine di cui all’art. 7, comma 1, lettera a), del Regolamento, a mente del quale la clientela degli intermediari aderenti può rivolgersi all’Ombudsman-Giurì Bancario per questioni relative a servizi e attività di investimento, purché relativi a fatti posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo.

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

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

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

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

conoscenza dei “rischi tipici di un investimento in strumenti finanziari di capitale non quotati in mercati regolamentati”.

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

Infine, nei documenti stessi — contrariamente a quanto dedotto nel ricorso — sono dettagliatamente illustrate le caratteristiche delle azioni in oggetto, quali: 1) fattori di rischio; 2) regime di circolazione; 3) aspetti fiscali; 4) diritti connessi ai titoli; 5) pagamenti; 6) tasso di rendimento; 7) condizioni dell’offerta; 8) regime di negoziazione; 9) informazioni sull’emittente. Pertanto, il Collegio in parte dichiara inammissibile il ricorso e in parte, non ravvisando irregolarità nell’attività informativa della banca in sede di sottoscrizione dei titoli azionari bancari in questione, lo rigetta.

6.2. Incompetenza per materia

6.2.1. Tassazione delle operazioni in titoli

6.2.1.1. *Prezzo di carico di titoli azionari – Asserita scorretta indicazione – Contestazione ritenute fiscali – Inammissibilità del ricorso*

Considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di servizi e attività di investimento (art. 1, regolamento), il ricorso che ha per oggetto una questione (corretta applicazione delle ritenute fiscali per operazioni su azioni) afferente all’attività di amministrazione titoli, svolta dall’intermediario nella sua qualità di depositario (art. 1838, cod. civ.) deve essere dichiarato inammissibile razione materiae, posto che il contratto di deposito titoli è qualificabile come “contratto bancario” (decisione del 13 maggio 2016, ric. n. 104/2016).

Il ricorrente si duole dell’errata registrazione del prezzo di carico di alcuni titoli azionari, i quali hanno generato, in seguito a successione ereditaria, maggiorazioni delle ritenute fiscali asseritamente applicabili ai titoli medesimi; chiede il riaccredito delle somme addebitate a titolo di *capital gain*.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la questione posta dal ricorrente attiene ad adempimenti (corretta indicazione del valore dei titoli e relativa applicazione delle ritenute fiscali) ai quali la depositaria è semmai tenuta ai sensi dell’art. 1838 cod. civ.

Il Collegio — considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman bancario può pronunciarsi solo in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli aspetti gestionali e amministrativi dei “depositi

titoli”, essendo i relativi contratti qualificabili come “contratti bancari” — dichiara il ricorso inammissibile.

6.2.1.2. Azioni – Trattamento fiscale – Minusvalenze – Compensazione – Inammissibilità del ricorso

È inammissibile il ricorso avente ad oggetto l’ipotetico danno da mancata emersione di eventuali minusvalenze prodottesi a causa della perdita di valore delle azioni, trattandosi di questione attinente la materia tributaria, esclusa — come tale — dall’ambito di competenza l’Ombudsman Giurì Bancario che è limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento (art. 1 del Regolamento) (decisione del 5 luglio 2016, ric. n. 129/16).

Il ricorrente contesta la condotta tenuta dalla banca convenuta con riferimento alla possibilità di far emergere la minusvalenza prodottasi a causa della perdita di valore delle azioni della società “CDC Point”; chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Il Collegio — esaminata la documentazione in atti e considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di investimenti ed operazioni finanziarie — osserva che la questione in esame riguarda profili attinenti alla materia tributaria e, pertanto, esula dall’ambito di competenza *ratione materiae* dell’Organismo adito; di conseguenza, dichiara il ricorso inammissibile.

6.2.2. Questioni societarie

6.2.2.1. Ordine di vendita di azioni bancarie – Inserimento nel mercato interno della banca – Contestazione sulla gestione del mercato – Inammissibilità del ricorso

Posto che l’Ombudsman bancario ha competenza in materia di controversie tra banche e clienti solo se hanno ad oggetto servizi e attività di investimento, deve essere dichiarata inammissibile la doglianza avente ad oggetto l’esito degli ordini, successivamente al loro inserimento nel mercato interno delle azioni emesse dalla banca convenuta (M.I.A.B.) (decisione del 13 giugno 2016, ricorso n. 184/2016).

Il ricorrente chiede che la banca proceda alla liquidazione immediata delle azioni emesse dallo stesso intermediario (tramite vendita o riacquisto delle stesse), posto che — se fosse stato informato che si trattava di titoli non quotati al momento della sottoscrizione (22 novembre 2013) — non le avrebbe acquistate. Precisa, inoltre, di voler ricevere il controvalore di €953,00, senza attendere il suo ordine cronologico.

La banca deduce che la compravendita di titoli non quotati nei mercati regolamentati può essere realizzata sia come libera contrattazione tra privati, in cui la banca riveste un ruolo di mero intermediario, che mediante lo scambio nel mercato interno della banca (“MIAB”), istituito nel 2013 con apposita delibera del Consiglio di Amministrazione, all’interno del quale la banca svolge il servizio di “esecuzione di ordini per conto dei clienti”; precisa, poi, che l’ordine del ricorrente era stato inserito nella procedura informatica il 2 ottobre 2015 e che le azioni sarebbero state vendute

secondo le modalità previste dal detto “MIAB” al raggiungimento del numero cronologico assegnato all’ordine di cessione della cliente. Infatti, le richieste di vendita sono evase tempo per tempo, in ogni asta utile rispettando il numero cronologico assegnato a ciascuna richiesta di cessione.

Il Collegio, dall’esame della documentazione agli atti, osserva quanto segue.

A) In relazione alla censura del ricorrente in ordine alla errata informativa ricevuta dalla banca — che, al momento della sottoscrizione, gli avrebbe garantito che le azioni si sarebbero potute vendere “in qualsiasi momento entro 90 giorni dalla richiesta” — è da rilevare che, ai sensi dell’art. 7, comma 1, lettera a), del Regolamento, la clientela degli intermediari aderenti può rivolgersi all’Ombudsman-Giurì Bancario per questioni riguardanti servizi e attività di investimento, purché i relativi fatti siano stati posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo.

Di qui l’inammissibilità del capo del ricorso in esame — avente ad oggetto un acquisto del 22 novembre 2013 — preceduto dal tardivo reclamo all’intermediario in data 5 febbraio 2016.

B) La pretesa del ricorrente — volta ad ottenere la immediata vendita o il riacquisto dei titoli azionari, da parte della banca convenuta, per un controvalore di €953,00 — è infondata.

Difatti, le azioni emesse dall’istituto convenuto non sono quotate su mercati regolamentati, sicché il relativo trasferimento titoli può avvenire mediante due modalità: 1) la libera contrattazione tra privati, con individuazione di un acquirente diretto; 2) ovvero, come nel caso di specie, la compravendita sul mercato interno MIAB, appositamente creato dalla banca per le transazioni aventi ad oggetto titoli propri.

Nella specie, in data 2 ottobre 2015, il ricorrente ha conferito alla banca l’ordine di vendere i titoli in questione (100 azioni “Banca Popolare di (...)”, con prezzo limite di 9,53), proprio mediante quest’ultima modalità (mercato MIAB); al riguardo la banca ha dimostrato di avere immesso regolarmente l’ordine nel mercato interno in pari data (ordine cronologico: 201510020310000162) e di avere quindi correttamente operato.

Che poi l’ordine non abbia trovato esecuzione può essere dipeso dalle modalità di organizzazione e di funzionamento delle attività di compravendita all’interno del mercato e, in particolare, dal fatto che *“l’esecuzione delle negoziazioni ha luogo rispettando la priorità di esecuzione determinata dal giorno e dall’ora di immissione dell’ordine di compravendita nel sistema informatico”* (cfr. il Regolamento del mercato MIAB, pubblicato sul sito della banca convenuta). Priorità cui la banca ha dedotto di essersi attenuta: come da essa riferito, il numero cronologico dell’ordine del ricorrente è, infatti, posteriore rispetto a quello dell’ultimo ordine all’epoca eseguito (in data 12 febbraio 2016).

Trattasi di questione che non è stata oggetto di specifica doglianza da parte del ricorrente e che comunque — vertendosi in ambito di funzionamento del mercato MIAB — sarebbe estranea alla competenza dell’Ombudsman (cfr. la decisione del 30 maggio 2016, ric. n. 784/15), la quale è limitata ai servizi di investimento di cui all’art. art. 1, comma 5, del Testo Unico della finanza, tra i quali non figura il funzionamento e la gestione dei mercati (salvo che nell’ipotesi, che qui non ricorre, di gestione di sistemi multilaterali di negoziazione).

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

6.2.2.2. Richiesta di vendita di azioni della banca – Mancata esecuzione dell’ordine - Domanda presentata al Consiglio di Amministrazione – Previsione nello Statuto Sociale – Ricorso proposto in qualità di socio – Banca chiamata in causa in qualità di società emittente azioni - Inammissibilità del ricorso

Nel caso in cui la domanda di cessione di azioni emesse dalla banca sia stata presentata al Consiglio di Amministrazione dell’intermediario stesso — in linea con quanto stabilito dalla normativa dello Statuto sociale — il ricorso deve essere dichiarato inammissibile, in quanto proposto dall’interessato non in qualità di cliente, ma in quella di socio o azionista della banca, e diretto nei confronti dell’intermediario non quale erogatore di servizi di investimento, ma quale società emittente delle azioni in questione (decisione del 31 maggio 2016, ricorso n. 143/2016).

La ricorrente espone di aver sottoscritto, in data 2 luglio 2014, la domanda di cessione con la quale chiedeva la vendita di 205 azioni a lei intestate ed emesse dalla banca convenuta; si duole che tali disposizioni non sono state eseguite e che i titoli, nel frattempo, si sono svalutati.

La ricorrente chiede, quindi, l’intervento dell’Ombudsman al fine di poter ottenere la vendita delle predette azioni al prezzo registrato al momento della richiesta.

Il Collegio, dall’esame della documentazione in atti, rileva che la ricorrente, in data 2 luglio 2014, ha sottoscritto la domanda di “cessione” di n. 205 azioni emesse dalla “Banca Popolare di (...)”.

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

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

Il Collegio dichiara, quindi, il ricorso inammissibile.

6.2.2.3. Azioni bancarie – Domanda di riacquisto all’intermediario emittente – Inammissibilità del ricorso

E’ inammissibile ratione materiae il ricorso con cui si chiede che la banca, in accoglimento dell’istanza in tal senso avanzata al competente organo societario, riacquisti le azioni, dalla stessa emesse, a suo tempo vendute al ricorrente, in quanto detto ricorso — proposto dall’interessato non in qualità di cliente della banca, ma in quella di socio o azionista della medesima, e diretto nei confronti dell’intermediario non quale erogatore di servizi di investimento, ma quale società emittente delle azioni in questione — si riferisce ad operazioni societarie che, in quanto tali, non rientrano nella competenza dell’Ombudsman-Giurì Bancario (art. 1 del Regolamento) (decisione del 5 luglio 2016, ricorso n. 244/16).

Il ricorrente deduce di aver disposto, in data 7 maggio 2014, la liquidazione di 1.000 azioni emesse dalla banca convenuta e che tale operazione non era stata mai eseguita; precisa di non aver ricevuto alcuna comunicazione da parte dell’intermediario in merito a tale ordine (che aveva

riconfermato in data 8 maggio 2015) e chiede, quindi, di avere un’informativa su “come stia procedendo la questione della vendita delle sue azioni”.

La banca, con nota del 27 maggio 2016, replica che la disposizione di vendita in questione non ha trovato esecuzione, sottolineando che i titoli in oggetto non sono quotati sui mercati regolamentati e non formano oggetto di internalizzazione sistematica; pertanto, la banca opera in regime di esecuzione di ordini per conto dei clienti, limitandosi ad incrociare le richieste di vendita con quelle di acquisto dei citati titoli azionari.

Il Collegio, dall’esame della documentazione in atti (e, in particolare, dalla lettera della banca del 19 aprile 2016), rileva che il ricorrente, in data 7 maggio 2014, ha sottoscritto una domanda di “cessione” di 1.000 azioni emesse dalla banca convenuta; l’ordine è stato nuovamente confermato in data 8 maggio 2015.

Tale domanda è stata presentata dal ricorrente in qualità di “socio/azionista” della banca ed è stata indirizzata al Consiglio di amministrazione della stessa al quale, come già ritenuto dal Collegio con la decisione del 9 settembre 2015, sul ricorso n. 285/15, lo Statuto sociale riserva la facoltà di deliberare il riacquisto di azioni proprie entro i limiti delle risorse all’uopo disponibili (in particolare, quelle di cui al fondo acquisto azioni proprie).

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

Il Collegio dichiara, quindi, il ricorso inammissibile.

6.2.2.4. Certificati – Intermediario emittente – Quotazione – Inammissibilità del ricorso

È inammissibile il ricorso avente ad oggetto l’asserito errore della banca nell’ambito del processo di formazione della quotazione del titolo, trattandosi di questione attinente all’attività dell’intermediario quale emittente il titolo medesimo; attività non riconducibile alla materia dei servizi e delle attività di investimento cui è limitata la competenza l’Ombudsman Giurì Bancario (art. 1 del Regolamento) (decisione del 5 luglio 2016, ric. n. 126/16).

Il ricorrente contesta alla banca convenuta “l’errore nel processo di formazione della quotazione” verificatosi, in data 25 agosto 2015, con riferimento al titolo “UCH ITALEV NV18”, emesso dal medesimo intermediario; chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Il Collegio — esaminata la documentazione in atti e considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di servizi e attività di investimento — rileva che la questione in esame, essendo attinente all’attività dell’intermediario quale emittente il titolo oggetto di contestazione, non rientra nell’ambito di competenza *ratione materiae* dell’Organismo adito; di conseguenza, dichiara il ricorso inammissibile.

6.2.3. Trasferimento titoli

6.2.3.1. Adempimenti amministrativi – Gestione conto titoli – Corretta indicazione prezzo di carico – Inammissibilità per materia

Posto che l’Ombudsman Giurì Bancario è competente a pronunciarsi esclusivamente in materia di servizi e attività di investimento (art. 1 del Regolamento), è inammissibile il ricorso avente ad oggetto l’asserito errore nell’indicazione del prezzo di carico dei titoli trasferiti presso altro intermediario, trattandosi di adempimenti gestionali e amministrativi ai quali la depositaria è semmai tenuta in virtù del contratto di “depositi titoli” (art. 1838, cod. civ.), qualificabile come “contratto bancario”.

Il ricorrente si duole dell’errata contabilizzazione del prezzo di carico di alcuni strumenti finanziari in seguito a trasferimento ad altro intermediario del proprio *dossier* titoli, circostanza questa che ha determinato l’applicazione errata delle ritenute fiscali.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la questione dedotta dal ricorrente attiene ad adempimenti (trasferimento titoli e corretta applicazione delle ritenute fiscali) ai quali la depositaria è semmai tenuta ai sensi dell’art. 1838 cod. civ.

Il Collegio — considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman bancario può pronunciarsi solo in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli aspetti gestionali e amministrativi dei “depositi titoli”, essendo i relativi contratti qualificabili come “contratti bancari” — dichiara il ricorso inammissibile.

6.2.4. Richiesta di documentazione

6.2.4.1. Ordine di vendita di titoli bancari – Mancata esecuzione – Richiesta di documentazione da parte del ricorrente – Inammissibilità del ricorso

E’ inammissibile la richiesta di acquisizione di documenti avanzata con il ricorso all’Ombudsman, posto che la stessa attiene ad adempimenti (richiesta di documentazione e relativi chiarimenti sull’operatività dell’intermediario in merito ad un ordine di vendita su titoli azionari bancari) ai quali la depositaria è semmai tenuta ai sensi dell’art. 1838 cod. civ. e dell’art. 119, comma 4, del TUB (decisione del 5 luglio 2016, ricorso n. 311/2016).

La ricorrente — in qualità di erede del titolare — si duole di aver richiesto, senza esito, copia di documentazione afferente ai rapporti bancari intestati al *de cuius*.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la questione dedotta dalla ricorrente attiene ad adempimenti (richiesta di documentazione) ai quali la depositaria è semmai tenuta ai sensi dell’art. 1838 cod. civ e art. 119 TUB.

Il Collegio — considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman bancario può pronunciarsi solo in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli aspetti gestionali e amministrativi dei “depositi titoli”, essendo i relativi contratti qualificabili come “contratti bancari” — dichiara il ricorso inammissibile.

6.2.4.2. Decesso di un cliente bancario - Richiesta di documentazione afferente i suoi rapporti bancari – Inammissibilità del ricorso

Posto che l’Ombudsman Giurì Bancario è competente a pronunciarsi esclusivamente in materia di servizi e attività di investimento (art. 1 del Regolamento), è inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di documentazione, trattandosi di adempimenti ai quali la depositaria è semmai tenuta in virtù del contratto di “depositi titoli” (art. 1838, cod. civ. e 119, TUB), qualificabile come “contratto bancario” (decisione del 5 luglio 2016, ricorso n. 384/2016).

L’ente ricorrente si duole di aver richiesto, senza esito, copia di documentazione afferente ai rapporti bancari intestati ad un proprio cliente deceduto, il quale avrebbe devoluto, tramite testamento, tutti i suoi beni alla casa di riposo.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la questione dedotta dalla ricorrente attiene ad adempimenti (richiesta di documentazione) ai quali la depositaria è semmai tenuta ai sensi dell’art. 1838 cod. civ e art. 119 TUB.

Il Collegio — considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman bancario può pronunciarsi solo in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli aspetti gestionali e amministrativi dei “depositi titoli”, essendo i relativi contratti qualificabili come “contratti bancari” — dichiara il ricorso inammissibile.

6.2.5. Attività di gestione ed amministrazione

6.2.5.1. Trasferimento titoli – Applicazione spese e commissioni – Contestazione – Inammissibilità del ricorso

Posto che l’Ombudsman Giurì Bancario è competente a pronunciarsi esclusivamente in materia di servizi e attività di investimento (art. 1 del Regolamento), è inammissibile il ricorso avente ad oggetto l’applicazione di commissioni a seguito del trasferimento titoli, trattandosi di adempimenti gestionali e amministrativi ai quali la depositaria è semmai tenuta in virtù del contratto di “depositi titoli” (art. 1838, cod. civ.), qualificabile come “contratto bancario” (decisione del 19 luglio 2016, ric. n. 477/2016)

Il ricorrente si duole dell’erroneo addebito da parte della banca di €902,58 per “*spese e commissioni per riacquisto titoli e strumenti finanziari*”, applicate a seguito del trasferimento di alcuni strumenti finanziari su altro *dossier* titoli.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che la questione dedotta dal ricorrente attiene ad adempimenti (applicazione di commissioni in seguito a trasferimento titoli) ai quali la depositaria è semmai tenuta ai sensi dell’art. 1838 cod. civ.

Il Collegio — considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman bancario può pronunciarsi solo in materia di investimenti ed operazioni finanziarie e che esulano quindi dal suo ambito di competenza le questioni riguardanti gli aspetti gestionali e amministrativi dei “depositi titoli”, essendo i relativi contratti qualificabili come “contratti bancari” — dichiara il ricorso inammissibile.

6.2.6. Buoni Fruttiferi Postali

6.2.6.1. Liquidazione di Buoni Fruttiferi Postali – Contestazione sugli interessi – Inammissibilità del ricorso

Posto che l'articolo 1, comma 1, lettera u) del TUF stabilisce che “non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari”, e che le istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia giungono alla conclusione che “ai depositi ... ai buoni fruttiferi e ai certificati di deposito consistenti in titoli individuali non negoziati nel mercato monetario” si applica la disciplina relativa alla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari (“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” del 29 luglio 2009) e non quella di cui al Testo Unico della Finanza, deve essere dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto il rimborso dei buoni fruttiferi postali, esulando dalla competenza dell'Ombudsman ratione materiae (decisione del 29 gennaio 2015, ricorso n. 904/2014). (decisione del 13 maggio 2016, ricorso n. 97/2016).

La ricorrente — intestataria di due buoni fruttiferi postali — si duole di non aver ricevuto da Poste Italiane l'intera somma dovuta a titolo di interessi, secondo le condizioni originarie di emissione.

Il Collegio rileva che l'articolo 1, comma 1, lettera u), del TUF stabilisce che “non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari”; inoltre, le istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia stabiliscono che ai “libretti di risparmio postale e buoni fruttiferi assistiti dalla garanzia dello Stato”, non si applica la disciplina del Testo Unico della Finanza, ma quella relativa alla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari ovvero quella posta con D.M. del Ministro delle Finanze (cfr. il § 1 delle nuove istruzioni sulla “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” del 15 luglio 2015).

Pertanto, posto che la competenza dell'Ombudsman-Giurì Bancario è limitata alla materia dei servizi e delle attività di investimento, il Collegio ritiene che la vertenza in questione esuli dal proprio ambito di competenza.

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

6.2.7. Certificati di deposito

6.2.7.1. Sottoscrizione certificati di deposito – Asserita mancata informativa in sede d'acquisto – Inammissibilità del ricorso

Considerato il TUF stabilisce che “non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari” (cfr. anche le disposizioni di Banca d'Italia in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” del 29 luglio 2009, secondo cui “ai depositi ... ai buoni fruttiferi e ai certificati di deposito consistenti in titoli individuali non negoziati nel mercato monetario”, si applica la disciplina relativa alla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e non quella di cui al Testo Unico della Finanza), deve essere dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione circa la mancata

informativa, in sede precontrattuale, in merito all'elevata rischiosità dell'investimento in certificati di deposito (decisione del 13 maggio 2016, ricorso n. 77/2016).

Il ricorrente si duole dell'acquisto di un "Certificate Leva Italia" del valore di nominali Euro 160.000,00; precisa di non essere stato edotto dagli addetti della banca circa l'elevata rischiosità dell'investimento contestato.

Il ricorso è inammissibile per valore e per materia ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. c), del Regolamento — secondo cui la controversia rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera €100.000,00 —, nonché ai sensi dell'art. 1, comma 1, lettera u), del TUF, a mente del quale *"non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari"* (cfr. anche le disposizioni di Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" del 29 luglio 2009, secondo cui "ai depositi ... ai buoni fruttiferi e ai certificati di deposito consistenti in titoli individuali non negoziati nel mercato monetario", si applica la disciplina relativa alla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e non quella di cui al Testo Unico della Finanza).

Pertanto, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.2.8. Contratti bancari

6.2.8.1. Operazioni in marginazione – Errata contabilizzazione – asserita erronea indicazione della giacenza media – Questione amministrativa/gestionale – Rapporto di conto corrente – Inammissibilità del ricorso

Deve essere dichiarato inammissibile il ricorso avente ad oggetto la contestazione circa l'erronea indicazione della "giacenza media" (che ha poi comportato il rilascio di una errata certificazione ISEE), posto che la competenza dell'Ombudsman è limitata alla materia dei servizi e attività di investimento ed esulano, quindi, dalla stessa le questioni in punto di contabilizzazione delle operazioni relative al rapporto di conto corrente (riconducibile alla diversa categoria dei contratti bancari) (decisione del 31 maggio 2016, ricorso n. 611/2015).

Il ricorrente aveva presentato ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario senza avere previamente proposto reclamo all'intermediario convenuto, il quale evidenziava l'irregolarità e informava la Segreteria Tecnica dell'Organismo che avrebbe replicato alla doglianza del cliente entro la tempistica prevista per l'evasione dei reclami (90 giorni).

In ottemperanza a quanto previsto dall' art. 7, comma 3, del Regolamento, il ricorrente — ricevuta la risposta della banca in data 21 dicembre 2015 e non ritenendosi soddisfatto delle argomentazioni dell'intermediario — insisteva nel chiedere l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario affinché si pronunciasse in merito alla vertenza.

Il ricorrente deduce, infatti, che la banca convenuta non aveva correttamente contabilizzato gli importi relativi al "saldo contabile", "dal giorno in cui ha introdotto l'operatività di marginazione giornaliera al circa metà gennaio 2015", determinando così una "giacenza media errata" sul suo conto corrente.

Sostiene che i suddetti errori hanno determinato il rilascio di un certificato ISEE, relativo all'anno 2014, non corrispondente alla sua reale situazione finanziaria e che, a causa delle errate

annotazioni contenute in detto certificato, egli ha subito un danno, quantificato in circa €8.000,00, di cui chiede il risarcimento, insieme *“alla redazione di una nuova «sintesi per ISEE» relativamente all’anno 2014”*.

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

La complessa doglianza del ricorrente — oltre ad essere sfornita di riscontro probatorio (con particolare riferimento alla quantificazione del danno) e ad apparire, sotto taluni profili, smentita dalla documentazione allegata (ad esempio: dai movimenti contabili del 29 febbraio 2014, risulta che la misura dell’importo che risulta restituito dal ricorrente non tale da giustificare l’asserita discrasia tra il saldo contabile di €107493,64 e l’asserito saldo disponibile di *“circa 6200 euro”* — è inammissibile.

Tale doglianza, invero, ha ad oggetto aspetti che, in definitiva, riguardano la gestione e la contabilità del suo conto corrente bancario.

Prova ne sia la circostanza che la censura riguarda l’asserita erronea indicazione, da parte della banca, della *“giacenza media”* che, ovviamente, può riguardare soltanto la posizione del menzionato conto corrente.

Per i titoli, infatti, il valore da prendere in esame ai fini della redazione dell’ISEE consiste nel *“valore nominale”* (per i titoli di Stato) o nel *“valore risultante dall’ultimo prospetto”* (per le quote di OICR) o nel *“valore rilevato”* (per le azioni quotate), etc., che le consistenze posseggono *“alla data del 31 dicembre dell’anno precedente a quello di presentazione”* della dichiarazione da parte dell’intermediario (cfr. DPR n. 159/2013, art. 5, comma 4, lett. b, e seguenti).

Ma nel ricorso nulla si dice in merito all’ipotetica erroneità dei suddetti valori.

Pertanto, considerato che la competenza dell’Ombudsman è limitata alla materia dei servizi e attività di investimento (art. 7, comma 1, del Regolamento), esulano dalla stessa le questioni in punto di contabilizzazione delle operazioni relative al rapporto di conto corrente (riconducibile alla diversa categoria dei contratti bancari); tanto più ove si consideri che le questioni amministrative e gestionali non rientrano nella competenza dell’Ombudsman nemmeno quando ineriscono a servizi e attività di investimento (cfr. la decisione del 13 aprile 2015, ric. 175/2015).

Pertanto, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

6.2.8.2. Acquisto azioni bancarie – Stipula di un contratto di finanziamento – Contestazione sulla regolarità – Contratto bancario – Inammissibilità del ricorso

Considerato che, a norma di Regolamento, l’Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di servizi e di attività di investimento e che esulano quindi dal suo ambito di competenza ratione materiae le questioni riguardanti in materia di contratti bancari, deve essere dichiarata l’inammissibile la doglianza inerente la regolarità di un contratto di finanziamento che, pur se finalizzato all’acquisto di titoli emessi dalla banca, resta qualificabile come contratto bancario (decisione del 31 maggio 2016, ricorso n. 879/2015).

Il ricorrente espone di aver aderito ad un’operazione di aumento di capitale della banca convenuta, utilizzando come provvista l’importo rinveniente da un contratto di finanziamento — a suo giudizio nullo — acceso con la medesima banca; precisa che, in sede precontrattuale, non era stato informato del rischio liquidità connesso a tale investimento; deduce, inoltre, l’inadeguatezza dell’operazione finanziaria rispetto al suo profilo di rischio. Chiede, pertanto, che sia dichiarata *“non validamente perfezionatasi l’operazione in oggetto e quindi dichiarare la Banca tenuta a rimborsare la somma ad oggi versata dal Sig. Zanella pari a Euro 2.321,44”*.

La banca replica di aver provveduto ad effettuare le dovute verifiche e di avere riscontrato la piena regolarità della documentazione consegnata al ricorrente in fase di sottoscrizione; precisa, poi, che anche il contratto era risultato regolarmente sottoscritto e compilato in ogni sua parte, con conseguente piena efficacia dello stesso.

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

A) Anzitutto, deve rilevarsi l'inammissibilità *ratione materiae* della doglianza inerente il contratto di finanziamento finalizzato all'acquisto dei titoli emessi dalla banca; il ricorrente ne contesta la regolarità, essendo quest'ultimo non meritevole di tutela *ex art.* 1322 c.c. in quanto contratto atipico.

Tale contestazione riguarda, infatti, un contratto di finanziamento, seppur stipulato nell'ambito di un'operazione di acquisto di strumenti finanziari.

Pertanto — considerato che, a norma di Regolamento, l'Ombudsman-Giurì Bancario può pronunciarsi esclusivamente in materia di servizi e di attività di investimento e che esulano quindi dal suo ambito di competenza *ratione materiae* le questioni riguardanti la stipula di un contratto di finanziamento (essendo questo un contratto bancario) — il Collegio dichiara inammissibile tale capo del ricorso.

B) Con riferimento alla pretesa carenza di informativa, con particolare riferimento alla illiquidità del prodotto, e all'asserita inadeguatezza dell'operazione, la domanda del ricorrente è infondata.

Risulta anzitutto che in data 6 novembre 2014 — al momento dell'adesione all'aumento di capitale societario della banca convenuta (operazione denominata (...)I AC14 N.SOCI FIN), mediante conferimento di €6.250,00 — il ricorrente ha sottoscritto la “Scheda di adesione” alla citata operazione, dichiarando di: **1)** aver preso visione del Documento di Registrazione, della Nota Informativa e della Nota di Sintesi; **2)** essere consapevole dei fattori di rischio relativi all'investimento; **3)** conoscere ed accettare senza riserve, le condizioni e le modalità dell'offerta in oggetto.

In particolare:

- la Nota di Sintesi descrive il rischio di liquidità connesso all'attività dell'emittente e del gruppo bancario, nonché il rischio di liquidità connesso alle azioni (cfr. la Sezione D - “Rischi”);
- la Nota Informativa, ribadisce che sussiste un “*Rischio di liquidità connesso alle Azioni e vincolo di di Lock-up per le Azioni sottoscritte con le somme rivenienti dal Finanziamento*” (cfr. la sezione denominata “Fattori di Rischio”);
- inoltre, il Documento di Registrazione, intitolato “*Rischio di Liquidità*”, illustra dettagliatamente le implicazioni e le conseguenze insite nel possesso di prodotti illiquidi, nonché la policy della banca in relazione alla gestione del suddetto rischio di liquidità (cfr. il paragrafo 4.1.8).

In pari data, ha compilato il questionario Mifid dichiarando di avere il seguente obiettivo di investimento: “*Crescita del capitale nel tempo accettandone il rischio di possibile perdita a seguito di variazioni avverse dei fattori di mercato, del rischio di credito dell'emittente e della liquidabilità del prodotto finanziario (rischio consistente)*”.

Infine, sull'ordine di acquisto delle azioni in argomento, il ricorrente ha dichiarato di aver preso atto che il prodotto finanziario era in “*conflitto di interessi per collocamento semplice di strumenti finanziari di propria emissione*” e che si trattava di “*titolo non quotato*”.

I fattori di rischio indicati nei predetti documenti consegnati al ricorrente risultano in linea con quelli dallo stesso dichiarati nella sezione “obiettivo di investimento” del questionario di profilatura Mifid.

Inoltre, sull'ordine di acquisto sottoscritto dal ricorrente, è indicato che: 1) non è stato prestato il servizio di consulenza; 2) l'investimento è stato effettuato ad iniziativa del cliente; 3) il titolo non è quotato; 4) l'operazione presenta un conflitto di interesse; 5) la banca esegue la verifica di appropriatezza. Infine, il ricorrente, nello stesso documento, ha dichiarato di prendere atto delle predette indicazioni e di dare espresso incarico alla banca ad eseguire l'operazione in questione.

Sono pertanto da ritenere infondate sia la doglianza circa l'inadeguatezza dell'operazione, che quella in merito alla carenza di informativa al momento della sottoscrizione dell'investimento in questione, con particolare riferimento all'informativa riguardante l'illiquidità del titolo acquistato.

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

6.2.9. Autonomia imprenditoriale della banca

6.2.9.1. *Azioni proprie - Quotazione su un mercato regolamentato – Scelta dell'emittente – Libertà d'impresa della banca – Infondatezza del ricorso*

E' infondata la doglianza del ricorrente in ordine alla scelta della banca di quotare i propri titoli su un mercato regolamentato, trattandosi di una determinazione afferente all'autonomia imprenditoriale della banca medesima nell'ambito della propria libertà d'impresa (decisione del 27 giugno 2016, ricorso n. 171/2016).

Il ricorrente — titolare di azioni emesse dall'intermediario convenuto — deduce di essersi determinato all'investimento solo perché si trattava di titoli “*non destinati al mercato borsistico, e quindi di valore stabile*”.

Per tale ragione, non appena appreso che la banca si sarebbe quotata in borsa, ha ordinato alla banca — ma invano — di vendere i titoli che, nelle more, subivano un “crollo di valore”; chiede, quindi, il rimborso del decremento di valore dei suddetti titoli, pari ad €29.890,00.

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

Deve anzitutto osservarsi che la motivazione adottata dal ricorrente, che non avrebbe mai effettuato l'investimento de quo nel caso in cui i titoli fossero stati quotati su un mercato borsistico, costituisce mera affermazione del ricorrente medesimo e che, come tale, è priva di rilievo nel procedimento innanzi all'Ombudsman (cfr., di recente, la decisione del 29 febbraio 2015, ric. n. 726/2015) ove, nella fase istruttoria, si prevede soltanto l'acquisizione di prove documentali (art. 10, del Regolamento).

Né, sotto altro profilo, può essere sindacata in questa sede la scelta compiuta dalla banca, quale emittente delle azioni, di quotare il titolo su un mercato regolamentato, trattandosi di una determinazione afferente all'autonomia imprenditoriale della banca e, comunque, di per sé inidonea allo scioglimento del vincolo contrattuale.

Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, il Collegio rigetta il ricorso.

6.3. Incompetenza per valore

6.3.1. Richiesta di restituzione di somma oltre 100.000 euro – Superamento della competenza per valore dell’Ombudsman – Inammissibilità della domanda

Considerato che, ai sensi dell’art. 1, comma 7, lett. c) del Regolamento, la doglianza “rientra nella competenza dell’Ombudsman se l’importo richiesto non supera € 100.000,00”, deve dichiararsi inammissibile il ricorso avente ad oggetto la richiesta di ripristino della situazione patrimoniale antecedente all’investimento, che implica l’integrale restituzione dell’intera somma conferita nella gestione patrimoniale in contestazione, ove tale somma ecceda (nella specie pari ad € 300.000,00) sia superiore al suddetto limite di competenza (decisione del 13 maggio 2016, ricorso n. 4/2016).

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

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

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

Sicché, il “ripristino” della situazione patrimoniale, chiesto dal ricorrente, implicherebbe l’integrale restituzione al ricorrente medesimo dell’intera somma sopra indicata la quale è, tuttavia, superiore rispetto a quella prevista — ai fini della competenza dell’Ombudsman — dall’art. 7, comma 1, lett. c), del Regolamento, a mente del quale “*se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro, la questione rientra nella competenza dell’Ombudsman se l’importo richiesto non supera € 100.000,00*”.

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

6.3.2. Gestione portafoglio titoli – Sottoscrizione di fondi - Asserita assenza del prospetto informativo – Richiesta di restituzione della somma investita – Importo superiore alla competenza per valore dell’Ombudsman – Inammissibilità del ricorso

E’ inammissibile il ricorso avente ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro, se l’importo richiesto supera il limite di valore di cui all’art. 7, comma 1, del Regolamento, allo stato pari ad € 100.000 (decisione del 5 luglio 2016, ricorso n. 85/2016).

Il ricorrente deduce di aver investito €162.000,00, in n. 8 fondi di un prodotto finanziario offerto dalla banca in regime di gestione di portafogli; precisa di non aver mai ricevuto il prospetto informativo, né la scheda; chiede la restituzione dell’intero importo investito per un complessivo valore di €162.000,00, deducendo che il prodotto finanziario “*non è mai esistito*”.

La banca eccepisce, anzitutto, l’inammissibilità del ricorso in quanto l’importo richiesto dal ricorrente supera i limiti di competenza per valore dell’Ombudsman-Giurì Bancario e, nel merito, chiedendo il rigetto dello stesso in virtù del fatto che la banca non aveva mai offerto al ricorrente il servizio di gestione di portafogli (anche perché non autorizzata ad espletare tale servizio d’investimento).

Il Collegio prende in esame la documentazione prodotta dal ricorrente unitamente al ricorso, integrata in data 22 febbraio 2016, 13 aprile 2016 e 13 giugno 2016 nonché quella inviata dalla banca in data 22 febbraio 2016 e 10 marzo 2016.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva che la somma, di cui il ricorrente chiede il riconoscimento, ammonta a complessivi €162.000,00.

Pertanto — considerato che, ai sensi dell'art. 1, comma 7, lett. c), del Regolamento, “[...] la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00” — rileva che la controversia in esame esula dal proprio ambito di competenza per valore.

Dichiara, quindi, il ricorso inammissibile.

6.3.3. Gestione di portafoglio – Fondi comuni di investimento – Informativa precontrattuale – Restituzione del conferimento – Inammissibilità del ricorso

È inammissibile il ricorso avente ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro, se l'importo richiesto supera il limite di valore di cui all'art. 7, comma 1, del Regolamento, allo stato pari ad € 100.000 (decisione del 5 luglio 2016, ric. n. 85/16).

Il ricorrente deduce di aver investito €162.000,00, in n. 8 fondi di un prodotto finanziario offerto dalla banca in regime di gestione di portafogli; precisa di non aver mai ricevuto il prospetto informativo, né la scheda; chiede la restituzione dell'intero importo investito per un complessivo valore di €162.000,00, deducendo che il prodotto finanziario “non è mai esistito”.

La banca eccepisce, anzitutto, l'inammissibilità del ricorso in quanto l'importo richiesto dal ricorrente supera i limiti di competenza per valore dell'Ombudsman-Giurì Bancario e, nel merito, chiedendo il rigetto dello stesso in virtù del fatto che la banca non aveva mai offerto al ricorrente il servizio di gestione di portafogli (anche perché non autorizzata ad espletare tale servizio d'investimento).

Il Collegio prende in esame la documentazione prodotta dal ricorrente unitamente al ricorso, integrata in data 22 febbraio 2016, 13 aprile 2016 e 13 giugno 2016 nonché quella inviata dalla banca in data 22 febbraio 2016 e 10 marzo 2016.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, osserva che la somma, di cui il ricorrente chiede il riconoscimento, ammonta a complessivi €162.000,00.

Pertanto — considerato che, ai sensi dell'art. 1, comma 7, lett. c), del Regolamento, “[...] la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00” — rileva che la controversia in esame esula dal proprio ambito di competenza per valore.

Dichiara, quindi, il ricorso inammissibile.

6.4. Difetto di legittimazione passiva

6.4.1. Stipulazione di polizza assicurativa – Rimborso parziale – Carenza di legittimazione passiva – Inammissibilità del ricorso

Nel caso in cui ricorrente contesti la congruità della somma liquidata alla scadenza di una polizza assicurativa, deve essere dichiarato inammissibile il ricorso presentato nei confronti della banca collocatrice, convenuta innanzi all'Ombudsman, posto che la legittimazione passiva rispetto alla pretesa avanzata dal ricorrente è configurabile non in capo alla banca medesima bensì alla predetta compagnia assicurativa (decisione del 19 luglio 2016, ricorso n. 278/2016).

La ricorrente — titolare della polizza “Bel Domani Scudo 1”, emessa dalla Novara Vita S.p.A. e offertale, nell’anno 2008, in sostituzione di una precedente polizza collocata dalla banca convenuta — si duole di non aver ricevuto, alla scadenza del prodotto (avvenuta in data 31 dicembre 2015), l’importo pattuito, pari all’intero capitale versato (€ 10.000,00), bensì di aver ottenuto solo la somma di €8.933,19; chiede l’intervento dell’Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

La banca replica, eccependo, in via preliminare, l’inammissibilità del ricorso e deducendo, nel merito, l’infondatezza della domanda posto che la somma accreditata alla ricorrente risulta esatta nell’ammontare, se si considera il trattamento fiscale applicato in occasione della liquidazione del prodotto.

Il Collegio — fermo restando, peraltro, che la questione involge profili attinenti alla materia tributaria la quale, ai sensi del Regolamento, non rientra nell’ambito di competenza dell’Organismo adito — ritiene assorbente rilevare la carenza di legittimazione passiva della banca convenuta, posto che l’accredito in contestazione non è stato effettuato da detto intermediario bensì dalla Novara Vita S.p.A., emittente del prodotto in contestazione (peraltro, non aderente all’Ombudsman-Giurì Bancario).

Dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

6.4.2. Operazioni sul mercato Forex – Intermediario non aderente – Inammissibilità del ricorso

Va dichiarato inammissibile (ex art. 7, comma 1, del Regolamento), il ricorso diretto nei confronti di un intermediario non aderente all’Ombudsman-Giurì Bancario (decisione del 19 luglio 2016, ricorso n. 462/2016)

Il ricorrente deduce di aver investito, con la società convenuta, talune somme di denaro sul mercato Forex e chiede che gli sia rimborsato il capitale investito.

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti, rileva che — alla stregua della prospettazione del ricorrente — legittimata passiva del ricorso risulta essere la [...], la quale non aderisce all’Ombudsman-Giurì Bancario.

Dichiara, pertanto, il ricorso inammissibile.

6.5. Cessazione della materia del contendere

6.5.1. Azioni – Aumento di capitale – Accordo transattivo – Cessazione della materia del contendere

Qualora, successivamente alla proposizione del ricorso, le parti abbiano concluso un accordo transattivo della vertenza, l'Ombudsman — ricevuta comunicazione dell'accordo medesimo — ne prende atto e dichiara cessata la materia del contendere (decisione del 5 luglio 2016, ric. n. 423/16).

Il ricorrente contesta la condotta tenuta dalla banca in occasione dell'operazione di aumento di capitale promosso dalla "Saipem S.p.A."; chiede l'intervento dell'Ombudsman-Giurì Bancario a tutela delle proprie ragioni.

Il Collegio – esaminata la documentazione in atti e, in particolare, la comunicazione del ricorrente del 3 giugno 2016 e quella della banca del 9 giugno 2016 – prende atto che le parti hanno, in data 3 giugno 2016, hanno concluso un accordo transattivo della vertenza; pertanto, dichiara cessata la materia del contendere.

6.6. Archiviazione del ricorso

6.6.1. Richiesta liquidazione investimenti del de cuius – Risposta della banca - Mancata replica del cliente – Archiviazione del ricorso

Qualora il ricorrente abbia presentato il reclamo direttamente all'Ombudsman Giurì Bancario, e quest'ultimo abbia trasmesso al cliente una comunicazione invitandolo a riscontrare (entro 30 giorni dalla risposta della banca) la risposta che la banca è tenuta a fornirgli (entro 90 giorni dalla ricezione del ricorso da parte dell'Ombudsman), il ricorso deve essere archiviato là dove il ricorrente non abbia tempestivamente riscontrato la risposta inviataagli dall'intermediario (decisione del 13 maggio 2016, ricorso n. 901/2015).

I ricorrenti, in qualità di eredi della madre, si dolgono di aver richiesto all'intermediario, senza esito, la liquidazione dell'investimento effettuato dal *de cuius* avente ad oggetto azioni emesse dalla banca convenuta; ne chiedono la vendita e la risoluzione dei rapporti in essere con la banca medesima.

La banca replica che i ricorrenti hanno richiesto, dopo la consegna presso la filiale della documentazione di successione ereditaria, la vendita di n. 3084 azioni di pertinenza della *de cuius*; precisa che tali azioni sono negoziate su un mercato interno e che la vendita delle stesse sarà effettuata secondo un numero cronologico assegnato a ciascun ordine.

Il Collegio rileva che i ricorrenti hanno proposto ricorso senza aver prima presentato rituale reclamo presso l'intermediario.

Sicché, la Segreteria tecnica dell'Ombudsman Bancario, con lettera del 13 gennaio 2016, ha comunicato, sia ai ricorrenti che all'Ufficio Reclami della banca quanto segue: *“la banca in indirizzo dovrà decidere in merito a quanto contestato entro il termine di cui all'art. 2, comma 4, del regolamento, inviando per conoscenza a questa Segreteria copia dell'esito del ricorso*

comunicato alla parte ricorrente”; quest’ultima “*dovrà comunicare, nei successivi 30 giorni, se intende comunque ottenere la decisione dell’Ombudsman. In caso di mancata risposta da parte dell’intermediario, il predetto termine di 30 giorni decorrerà trascorsi 90 giorni dalla data odierna. In mancanza di tale comunicazione l’Ombudsman procederà all’archiviazione del ricorso”.*

Pertanto — posto che, a seguito della nota della Segreteria tecnica, la banca ha risposto ai ricorrenti in data 20 gennaio 2016 e che gli stessi ricorrenti non hanno, invece, dato alcun ulteriore riscontro — il Collegio dispone l’archiviazione del ricorso, essendo trascorso il termine di 30 giorni.

6.7. Revocazione – Richiesta di riesame

6.7.1. Trading on-line – CFD Forex – Mancata esecuzione di un ordine – Rigetto del ricorso – Richiesta di riesame – Inammissibilità della revocazione

Ove, in sede di richiesta di riesame di una decisione dell’Ombudsman, l’istante abbia prospettato l’erroneità della pronuncia del Collegio sulla base di un documento che sarebbe stato possibile produrre già in occasione dell’originario ricorso, la predetta istanza di riesame deve essere dichiarata inammissibile, per insussistenza dei presupposti di cui all’art. 395 c.p.c. (decisione del 5 luglio 2016, ricorso n. 443/2016)

Con la menzionata istanza è stato chiesto di riesaminare la decisione assunta dal Collegio nella riunione del 16 marzo 2016, sul ricorso n. 808/15 avente ad oggetto la asserita mancata esecuzione di un ordine di vendita di strumenti finanziari.

Con il suddetto ricorso n. 808/2015, presentato in data 13 novembre 2015, il ricorrente esponeva di avere impartito, il 24 agosto 2015, alla banca convenuta, un ordine di vendita a valere sul CFD Forex per un quantitativo di 100.000 EUR/USD, al prezzo limite di pari o superiore a 1,1700. Deduceva in proposito che “*il giorno 24 agosto 2015 [...] il tasso di cambio EUR/USD ha registrato (come dimostrato da apposita interrogazione ricavata da un noto sito di informazione economico-finanziaria) un prezzo massimo di 1,1713 al quale è pertanto corrisposta in virtù dello spread di circa 0,0003 offerto [dalla banca] almeno una proposta di acquisto (minore tra i due prezzi di mercato riportati dal pushlet) superiore al prezzo di 1,17 [inserito]*”. Nondimeno, la banca non aveva eseguito l’ordine; di qui la domanda risarcitoria avanzata a suo tempo dal ricorrente.

Alla predetta domanda, la banca replicava deducendo che il ricorrente aveva inserito l’ordine in questione alle ore 15:43:44 del 24 agosto 2015 e lo aveva revocato alle ore 16:08:35 del medesimo giorno, e che in tale lasso di tempo la condizione di prezzo non aveva mai raggiunto il valore impostato dal ricorrente; motivo per il quale legittimamente l’ordine non avrebbe trovato esecuzione.

Il Collegio, nella riunione del 16 marzo 2016, respingeva il ricorso, avendo rilevato che il contrasto tra la documentazione fornita dal ricorrente e quella fornita dalla banca era meramente apparente.

Difatti, secondo la documentazione (peraltro non ufficiale) prodotta dal ricorrente, il raggiungimento della condizione di prezzo si sarebbe verificato nella giornata in questione, ma in orario imprecisato; mentre la documentazione della banca dimostrava che, comunque, detto prezzo

non era stato raggiunto nell'arco di tempo — il quale soltanto assume rilievo ai fini della soluzione del caso di specie — che va dall'inserimento alla revoca dell'ordine.

A seguito della comunicazione della decisione di cui trattasi, il ricorrente ha presentato istanza di riesame della decisione medesima, insistendo per l'accoglimento della propria domanda, sulla base di un nuovo documento all'uopo allegato, consistente in un grafico (di non certa provenienza) che avrebbe lo scopo di confermare come il prezzo del titolo, in data 24 agosto 2015, avrebbe superato il valore di 1,17, raggiungendo quello di 1,1711.

A tale riguardo, è da rilevare che il Regolamento dell'Ombudsman - Giurì bancario non contempla alcuna forma di impugnazione o di revisione delle decisioni del Collegio che sia finalizzata ad ottenere un rinnovato giudizio di merito.

Nondimeno, in talune specifiche fattispecie, la giurisprudenza dell'Ombudsman ha ritenuto esperibile — sussistendone i relativi presupposti — il rimedio della revocazione di cui all'art. 395, c.p.c. (si vedano, tra le più recenti, le decisioni del 29 febbraio 2016, ric. n. 419/15 e 420/15), ammissibile, pertanto, soltanto nelle ipotesi espressamente previste (ad es.: errore di fatto, prove false; etc.).

Una tale evenienza non si verifica nel caso in esame, posto che la parte istante — senza dedurre elementi inquadabili nell'ambito delle fattispecie di cui alla citata disposizione codicistica e, in particolare, di quelle che maggiormente si prestano alla deduzione nell'ambito del procedimento innanzi all'Ombudsman (come il successivo rinvenimento di documentazione rilevante o l'erronea percezione di fatti storici) — ha genericamente chiesto il riesame del ricorso in questione sulla base di un documento che sarebbe stato possibile produrre già in occasione del primo ricorso.

Il che non è consentito, posto che, come già deciso in altre occasioni dal Collegio, i documenti non prodotti originariamente non possono essere presi in esame in sede di domanda di riesame, salva causa di forza maggiore, nella specie nemmeno dedotta (cfr. decisione del 29 febbraio 2016, su ric. n. 420/2015, cit.).

Per completezza, è da precisare che la documentazione allegata all'istanza di riesame non potrebbe comunque valere a dare fondamento alla domanda di cui al ricorso.

Dalla documentazione in questione, infatti, non è dato ricavare — e, anche in questa sede di riesame, il relativo dato non è nemmeno allegato dall'istante (che, del resto, non lo aveva dedotto neanche nel ricorso originario) — che il prezzo di vendita del titolo impostato dal ricorrente (1,1711) sia stato effettivamente raggiunto durante il periodo di permanenza dell'ordine nel mercato (dall'immissione alla revoca).

In conclusione, considerato che la doglianza in questione non rientra nelle ipotesi per le quali è consentita la proposizione della domanda di revocazione, il Collegio dichiara l'istanza inammissibile.

6.7.2. Fondi comuni – Ordine di disinvestimento – Ritardata esecuzione della disposizione – Non corretto adempimento della banca – Insussistenza del danno lamentato – Rigetto del ricorso -Richiesta di riesame – Revocazione della precedente decisione

E' ammissibile l'istanza di riesame di una decisione dell'Ombudsman ove risulti documentalmente — anche sulla scorta di ulteriore documentazione a comprova — che il Collegio, ancorché indotto a tale conclusione dall'erronea indicazione fornita dagli stessi ricorrenti, abbia assunto a base della propria decisione un elemento rilevante non corrispondente alla realtà (decisione del 27 giugno 2016, ricorso n. 463/2016).

Con la menzionata istanza, i ricorrenti chiedono di riesaminare la decisione assunta dal Collegio nella riunione del 13 maggio 2016, in merito al ricorso *inter partes* n. 839/2015, con cui essi si dolevano del ritardo con cui la banca convenuta aveva dato seguito all'ordine di disinvestire quote di OICR in loro possesso — inviato all'intermediario nei primi giorni del mese di giugno 2015 — e chiedevano, a titolo di risarcimento, la somma di € 1.896,77, corrispondente alla differenza tra il controvalore dei titoli alla data del 4 giugno 2015 (data in cui, se la banca avesse agito tempestivamente, gli strumenti in questione sarebbero dovuti essere valorizzati) e il controvalore dei medesimi titoli alle date dell'11/12 giugno 2015 (date nelle quali, a causa del ritardo con cui la banca convenuta aveva inviato la richiesta di disinvestimento alle SGR gestenti gli OICR in questione, i titoli erano stati effettivamente valorizzati).

Il Collegio, nella riunione del 13 maggio 2016 — pur avendo riconosciuto che la banca, nella vicenda in questione, aveva, in effetti, indebitamente ritardato l'invio della richiesta di disinvestimento alle SGR competenti — aveva escluso che i ricorrenti avessero subito un danno meritevole di essere risarcito.

Difatti, assunta come data di ricezione dell'ordine dei ricorrenti da parte della banca, quella del 4 giugno 2015, il Collegio rilevava che la presumibile valorizzazione dei titoli da parte delle SGR — cui la banca doveva a tal fine trasmettere l'ordine il giorno successivo — sarebbe potuta verosimilmente avvenire nel giorno lavorativo ancora successivo (ossia in data 8 giugno, posto che il 4 giugno cadeva di giovedì); giorno in cui le quotazioni dei titoli erano meno favorevoli rispetto a quelle fatte registrare nella giornata di effettiva valorizzazione (11 giugno 2015): di qui, la riscontrata insussistenza del danno posto che, se la banca avesse agito correttamente, i ricorrenti avrebbe ottenuto una liquidazione inferiore.

A seguito della comunicazione della decisione di cui trattasi, i ricorrenti hanno presentato istanza di riesame, sostenendo che la banca aveva ricevuto la raccomandata con la richiesta di liquidazione degli OICR in data 3 giugno 2015 e non in data 4 giugno 2015 (come indicato nella decisione impugnata): alla luce di tale circostanza, ribadiscono che la banca avrebbe dovuto trasmettere alle SGR la loro richiesta non oltre la giornata del 4 giugno 2015 e che, se ciò fosse avvenuto, la valorizzazione dei titoli sarebbe stata effettuata nella medesima data del 4 giugno 2015; di conseguenza, reiterano la richiesta di risarcimento formulata nel ricorso 839/2015.

A tal riguardo, è da rilevare che il Regolamento dell'Ombudsman - Giurì bancario non contempla alcuna forma di impugnazione o di revisione delle decisioni del Collegio che sia finalizzata ad ottenere un rinnovato giudizio di merito.

Nondimeno, in talune specifiche fattispecie, la giurisprudenza dell'Ombudsman ha ritenuto esperibile — sussistendone i relativi presupposti — il rimedio della revocazione di cui all'art. 395, c.p.c. (si vedano, tra le più recenti, le decisioni del 9 giugno 2015, ric. n. 165/15, e n. 278/15), ammissibile, pertanto, soltanto nelle ipotesi espressamente previste (ad es.: errore di fatto, prove false; etc.).

Tale evenienza si verifica nel caso di specie posto che nell'istanza di revisione si deduce — anche sulla scorta di ulteriore documentazione a comprova (la cartolina postale di ricezione) — che la domanda di liquidazione era pervenuta alla banca in data 3 giugno 2015, come dedotto dai ricorrenti sin dall'originario reclamo, e non in data 4 giugno come ritenuto dal Collegio, ancorché indotto a tale conclusione dall'erronea indicazione fornita dagli stessi ricorrenti a pagina 1, quarto capoverso, del ricorso n. 839/2015 (ove espressamente i ricorrenti affermavano che l'ordine è stato “ricevuto dalla banca tramite raccomandata in data 4 giugno 2015”).

Ne deriva che la banca convenuta avrebbe dovuto inviare la richiesta di disinvestimento alle SGR competenti non oltre il giorno successivo alla data di ricezione della richiesta medesima, ossia

non oltre la data del 4 giugno 2015, onde consentire loro di procedere alla valorizzazione dei titoli (e, quindi, alla successiva liquidazione).

La prassi in proposito adottata dalle SGR, nella specie confermata dalle norme regolamentari di taluni dei fondi in questione prevede, quale data di valorizzazione, o lo stesso giorno di ricezione dell'ordine da parte delle SGR o quello successivo, a seconda dell'orario in cui la richiesta di disinvestimento perviene alle SGR (ad esempio, assume in proposito rilievo, per i fondi Franklin, *“l'orario ultimo di negoziazione”*; per i Fondi Fidelity, *“l'orario di chiusura delle negoziazioni applicabile in un giorno di valutazione”*; per i Fondi Pimco, la ricezione dell'ordine *“entro le 17.00, ora italiana”*; etc.).

Alla luce di ciò — considerato che nella specie, sia nel giorno in cui le SGR avrebbero dovuto ricevere l'ordine (4 giugno), che nel giorno successivo (5 giugno), il controvalore complessivo dei titoli è stato superiore a quello effettivamente accreditato ai ricorrenti e che, tuttavia, non è possibile stabilire con certezza l'orario in cui la banca avrebbe inviato l'istanza alle SGR — il Collegio ritiene di procedere alla quantificazione in via equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c. del danno subito dai ricorrenti, assumendo come controvalore da liquidare ai ricorrenti quello tendenzialmente assunto dai titoli nella giornata del 5 giugno 2015.

In conclusione, il Collegio dichiara la banca tenuta — entro trenta giorni dalla comunicazione della decisione da parte della segreteria tecnica e con l'invio all'Ombudsman bancario di idonea documentazione a comprova — al risarcimento del danno subito dai ricorrenti nella misura di €1.100,00, calcolato in base ai criteri sopra indicati.