



Arbitro per le Controversie Finanziarie

Decisione n. 5771 del 22 agosto 2022

## **ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE**

Il Collegio

composto dai signori

Dott. G. E. Barbuzzi – Presidente

Cons. Avv. D. Morgante – Membro

Prof. Avv. A. Albanese – Membro supplente

Prof. Avv. G. Guizzi – Membro

Prof. Avv. G. Afferni – Membro

Relatore: Prof. Avv. G. Guizzi

nella seduta del 7 luglio 2022, in relazione al ricorso n. 7484, dopo aver esaminato la documentazione in atti, ha pronunciato la seguente decisione.

### **FATTO**

*1.* La controversia sottoposta alla cognizione dell'Arbitro concerne il tema della responsabilità dell'intermediario nella prestazione dei servizi di investimento, in particolare in relazione all'inadempimento degli obblighi di informazione in merito alle caratteristiche di un prodotto finanziario-assicurativo. Questi, in sintesi, i fatti oggetto del procedimento e considerati come rilevanti dal Collegio ai fini della decisione.

*2.* Dopo aver presentato reclamo in data 28 ottobre 2020, cui l'intermediario ha dato riscontro con nota del giorno 27 novembre dello stesso anno in maniera giudicata

insoddisfacente, il ricorrente si è rivolto all'Arbitro per le Controversie Finanziarie rappresentando quanto segue.

Il ricorrente – settantaduenne all'epoca dei fatti, che dichiara di essere investitore privo di particolare esperienza finanziaria e dal profilo prudente – espone di aver riscattato, nel 2020, su consiglio della propria consulente operante per conto dell'intermediario, e nella convinzione che la stessa fosse giunta oramai a scadenza, una precedente polizza assicurativa, che gli «*garantiva ogni anno un risultato positivo*», e di aver sottoscritto in suo luogo la polizza multi-ramo [omissis] versando un premio unico di € 190.000,00. Il ricorrente prosegue esponendo di avere scoperto solo successivamente alla sottoscrizione che la precedente polizza non aveva scadenza, trattandosi di un'assicurazione “*a vita intera*”, mentre la nuova era a scadenza di quindici anni, ed oltretutto senza la garanzia del rimborso del capitale che assisteva il prodotto precedentemente acquistato.

Il ricorrente lamenta, in primo luogo, che al momento della sottoscrizione della nuova polizza non gli sono state illustrate le caratteristiche dell'investimento, ed in particolare di non aver ricevuto né la copia del documento informativo né la relazione di consulenza, e di non essere stato neppure informato dell'esistenza di «*esorbitanti*» penali di uscita per i primi cinque anni del contratto, oltre che della previsione di commissioni di sottoscrizione. Il ricorrente si duole, altresì, dell'inadeguatezza del prodotto suggeritogli, tenuto conto del suo profilo di investitore prudente oltre che della sua età avanzata.

Sulla base di quanto esposto, il ricorrente conclude chiedendo al Collegio di dichiarare l'intermediario tenuto a ripristinare l'originario investimento assicurativo, e comunque a procurare il riscatto della polizza senza penali di uscita, «*così da poter investire in un investimento più adatto alle [proprie] esigenze*».

**3.** L'intermediario si è regolarmente costituito, eccependo l'inammissibilità del ricorso, e in subordine chiedendone il rigetto nel merito.

Il resistente eccepisce, in via preliminare, l'incompetenza dell'ACF a conoscere delle controversie aventi ad oggetto polizze assicurative multi-ramo, e poi in particolare di controversie aventi ad oggetto la misura delle penali di estinzione

anticipata. Il resistente deduce, sempre in via preliminare, l'incompetenza dell'Arbitro ad adottare misure di natura costitutiva.

Nel merito, il resistente sostiene di aver correttamente assolto gli obblighi di natura informativa. In particolare, l'intermediario sottolinea che la documentazione contrattuale risulta completa e regolarmente sottoscritta dal ricorrente, compresa la scheda di confronto tra la vecchia e la nuova polizza; quanto al disinvestimento del precedente prodotto assicurativo, il resistente segnala che le condizioni contrattuali erano effettivamente ormai scadute, ed in particolare era scaduta *«la misura annua minima di rivalutazione pari al 2,50% che veniva garantita dalla Società per i primi 10 anni»*.

L'intermediario sottolinea, infine, di aver acquisito anche tutte le informazioni sulle esigenze finanziarie dell'investitore e di aver ritenuto il prodotto adeguato al suo profilo e alla sua propensione al rischio come risultante dall'intervista MIFID, nonché in linea con gli altri investimenti sottoscritti, in quanto caratterizzato da una soglia di rischiosità addirittura inferiore a quella associata al suo portafoglio (Kilovar 12 su 27).

4. Il ricorrente non si è avvalso della facoltà di presentare deduzioni integrative di cui all'art. 11, comma 5, Regolamento ACF.

## **DIRITTO**

*I.* L'eccezione di incompetenza non è fondata.

Sebbene il prodotto oggetto del contendere sia effettivamente una polizza multi-ramo (ramo I e ramo III), si deve rilevare che la sua sottoscrizione è intervenuta nel 2020, quando dunque era oramai già vigente il nuovo testo dell'art. 25-ter TUF che affida alla CONSOB la vigilanza sulla distribuzione non più solo dei prodotti finanziari assicurativi di ramo III e V ma, più in generale, *«di prodotti di investimento assicurativi»*, indipendentemente dal ramo cui essi si ascrivono, per tali dovendosi intendere, ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. w-bis 3), TUF (che sul punto rinvia all'articolo 4, numero 2), del Regolamento (UE) n. 1286/2014), ogni *«prodotto assicurativo che presenta una scadenza o un valore di riscatto e in cui*

*tale scadenza o valore di riscatto è esposto in tutto o in parte, in modo diretto o indiretto, alle fluttuazioni del mercato».*

Ne consegue, pertanto, che essendo l'intermediario tenuto ad osservare nel collocamento di tale tipologia di prodotti, in cui rientra certamente anche la polizza oggetto del contendere, le regole e i precetti in tema di prestazione dei servizi di investimento, le controversie che, come quella in esame, attengono alla loro violazione rientrano senz'altro nel perimetro di cognizione dell'ACF.

**2.** Nel merito il ricorso è complessivamente fondato.

Sebbene il resistente abbia depositato documentazione contrattuale apparentemente completa e sottoscritta dal ricorrente, è avviso del Collegio che l'intermediario non abbia dato piena prova di aver assolto gli obblighi di informazione sulle caratteristiche del prodotto suggerito al cliente e di quello da questi precedentemente sottoscritto, così da permettere al ricorrente di assumere una scelta di investimento pienamente consapevole.

**3.** In particolare, il Collegio non può esimersi dal rilevare, in primo luogo, che essendo quello oggetto del contendere un prodotto di investimento assicurativo multi-opzione, ossia un prodotto che offre all'investitore al dettaglio diverse opzioni di investimento, per assolvere correttamente gli obblighi informativi l'intermediario deve, ai sensi agli articoli 10-15 del Regolamento delegato UE n. 653 del 2017, o *(i)* consegnare al cliente tanti KID quante sono le opzioni di investimento sottostanti, oppure *(ii)* consegnare un unico KID generico, contenente una descrizione generale del prodotto, ma recante uno specifico rinvio a documentazione contrattuale aggiuntiva, e soprattutto a una serie di allegati tecnici contenenti le informazioni specifiche relative a rischi, *performance* e costi relativi ai sottostanti.

Nulla di tutto questo l'intermediario ha tuttavia documentato essere avvenuto. Il resistente, infatti, non ha versato in atti alcun tipo di KID, sicché non è dato comprendere in che modo egli abbia inteso assolvere gli obblighi informativi specifici posti a suo carico dalla disciplina richiamata.

**4.** Quanto precede denota un primo rilevante inadempimento dell'intermediario agli obblighi di informazione. Nel caso in esame vi è però di più.

Gli è, infatti, che anche la scheda di confronto tra la polizza che il ricorrente andava a riscattare e la nuova polizza che andava a sottoscrivere presenta un contenuto insufficiente per permettere l'assunzione di una scelta di investimento consapevole da parte del cliente. In particolare, la scheda non esplicita il tasso di rendimento applicato alla prima polizza, una volta scaduti i dieci anni dal versamento iniziale, limitandosi a rimandare alle condizioni contrattuali, che non sono però ad essa allegata, sicché in assenza di tale indicazione al ricorrente è stato di fatto preclusa la possibilità di instaurare il confronto immediato tra le due polizze e valutare così se il nuovo prodotto fosse di maggiore o minore convenienza, anche tenuto conto del fatto, anch'esso non adeguatamente esplicitato, che l'operazione prospettata comportava il passaggio da un prodotto a capitale garantito ad un prodotto che investiva, invece, la metà del premio in fondi anche a contenuto azionario.

5. In ogni caso, il prodotto oggetto del contendere non era neppure adeguato al ricorrente, in particolare sotto il profilo dell'orizzonte temporale dell'investimento, tenuto conto, per un verso, dell'età già avanzata (settantadue anni) al momento della sottoscrizione, e, per altro verso, del fatto che il contratto prevedeva rilevanti penali di uscita per i primi cinque anni, e che nelle caratteristiche del contratto si indicava un orizzonte temporale consigliato di ben quindici anni, a fronte di un orizzonte temporale di investimento, indicato dal ricorrente nelle risposte ai questionari MIFID, di soli cinque anni.

6. Accertati gli inadempimenti dell'intermediario - i quali hanno avuto una sicura rilevanza causale nell'assunzione della scelta di investimento da parte del ricorrente, potendo affermarsi, in ossequio al principio del "*più probabile che non*" che in uno scenario alternativo in cui l'intermediario assolve correttamente gli obblighi informativi e segnala l'inadeguatezza della nuova polizza, il ricorrente non avrebbe riscatto il precedente prodotto e sottoscritto il nuovo - si tratta di verificare se la circostanza che il ricorrente non quantificò in maniera puntuale il danno, ed il fatto che egli continui a detenere il prodotto, possano essere preclusivi dell'accoglimento della domanda di ristoro per come formulata.

È avviso del Collegio, come del resto già puntualizzato in precedenti occasioni, che tali circostanze non siano ostative all'accoglimento della domanda, dovendosi

ritenere che l'obiettivo sostanzialmente perseguito dal ricorrente sia quello di ottenere la neutralizzazione delle penali previste per l'ipotesi di riscatto anticipato – e che rappresentano sicuramente una voce di danno ove egli si resolvesse a disinvestire anticipatamente un prodotto che nello scenario alternativo di corretto adempimento da parte dell'intermediario non avrebbe mai sottoscritto – oltre che il ristoro della perdita sul capitale investito che avrebbe subito se avesse riscattato la polizza alla data del reclamo (ovvero, se inferiore, alla perdita subita in caso di effettivo riscatto successivo). Pertanto, anche nel caso di specie è possibile, dichiarare l'intermediario, come già avvenuto in casi analoghi, tenuto al risarcimento del danno *«in misura pari alla differenza tra il capitale investito e il valore che il cliente avrebbe ottenuto, al netto dei costi di riscatto anticipato eventualmente applicati dalla compagnia, ove egli avesse riscattato la polizza alla data del reclamo, ovvero - qualora nelle more del procedimento la polizza sia stata riscattata per un valore netto superiore a quello conseguibile alla data del reclamo - (ii) in misura pari alla differenza tra il capitale investito e tale diverso valore, di modo che in nessun caso il risultato della somma tra il capitale realizzato dal ricorrente tramite il disinvestimento e il ristoro corrisposto dall'intermediario possa mai eccedere l'ammontare del capitale»* (cfr. in questo senso già la decisione del 14 febbraio 2022, n. 5104). Alla somma così risultante andrà aggiunta la rivalutazione monetaria dalla data della sottoscrizione del prodotto oggetto del contendere.

### **PQM**

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto a corrispondere al ricorrente, per i titoli di cui in narrativa, la somma determinata secondo i criteri indicati in motivazione, oltre interessi dalla data della decisione sino al soddisfo, e fissa il termine per l'esecuzione in trenta giorni dalla ricezione della medesima.

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

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

Il Presidente  
Firmato digitalmente da:  
Gianpaolo Eduardo Barbuzzi