



Arbitro per le Controversie Finanziarie

Decisione n. 7311 del 23 aprile 2024

## **ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE**

### **Il Collegio**

composto dai Signori

Dott. G.E. Barbuzzi – Presidente

Prof.ssa M.D. Braga – Membro

Prof. Avv. M. de Mari – Membro

Prof. Avv. F. De Santis – Membro

Prof. Dott. P. Esposito – Membro

Relatore: Prof. Avv. M. de Mari

nella seduta del 12 aprile 2024, in relazione al ricorso n. 10623, dopo aver esaminato la documentazione in atti, ha pronunciato la seguente decisione.

### **FATTO**

*I.* La presente controversia concerne il tema della responsabilità dell'Intermediario per carenze informative e per mancata osservanza delle regole in materia di valutazione di adeguatezza in relazione ad un investimento in una polizza *unit linked*.

Dopo aver presentato reclamo nei confronti dell'Intermediario Collocatore, a cui il Resistente ha dato riscontro in maniera giudicata insoddisfacente, Parte Ricorrente si è rivolta all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), rappresentando quanto segue. Questi, in sintesi, i fatti individuati come rilevanti ai fini della decisione.

2. Il Ricorrente dichiara di aver sottoscritto, in data 28 ottobre 2021, la Polizza Unit Linked qui in esame per un controvalore di euro 100.000,00, su proposta della consulente della filiale di riferimento, dopo aver ricevuto rassicurazioni sulla natura di *“investimento sicuro, privo di rischi, e che permetteva di disporre della somma investita senza alcuna penale e né deprezzamento”* in qualsiasi momento. Peraltro, il Ricorrente avrebbe manifestato alla consulente la volontà di depositare l’importo su *“un libretto personale”* per proteggere il capitale da eventuali truffe, in attesa di investirlo nell’acquisto di un immobile. Tuttavia, *“a distanza di qualche tempo”*, avrebbe richiesto in filiale la disponibilità del capitale e, in tale occasione, avrebbe acquisito contezza che, *“se li avesse prelevati, avrebbe perso 15.000 euro di penali e deprezzamenti dei titoli acquistati”*.

Sulla base di tali elementi fattuali, il Ricorrente contesta a controparte di non essere stato correttamente informato, al tempo, sulle caratteristiche del prodotto sottoscritto, che non corrisponderebbero a quanto prospettato gli dalla consulente e a quanto da lui richiesto, tant’è che, al momento della presentazione del ricorso, il valore di riscatto della Polizza era pari a euro 86.127,29, con una perdita di capitale pari ad euro 13.872,00. In aggiunta, il Ricorrente contesta la non corretta profilatura, essendo soggetto di età avanzata (82 anni), privo di adeguate conoscenze in materia di strumenti finanziari e relative *“dinamiche”*. In conclusione, il Ricorrente chiede la restituzione del capitale investito, pari ad euro 100.000,00, per *“scioglimento”* del contratto della Polizza, senza oneri e costi a suo carico, oltre interessi legali maturati dalla data di sottoscrizione fino alla data di restituzione.

3. L’Intermediario Collocatore si è costituito nei termini prescritti dal Regolamento ACF, chiedendo il rigetto del ricorso.

In via pregiudiziale, il Resistente eccepisce l’inammissibilità del ricorso in quanto non verterebbe sui medesimi fatti esposti nel reclamo precedentemente presentato. In particolare, a suo dire, nel reclamo le istanze del Ricorrente *“si concretizzano in una richiesta di chiarimenti e non di risarcimento”*; mentre nel ricorso viene chiesta la restituzione del capitale investito per lo ‘scioglimento’ del contratto.

Ciò premesso, l'Intermediario ricostruisce i fatti oggetto di controversia come segue:

- in data 23 aprile 2021, il Ricorrente ha sottoscritto il contratto di custodia e amministrazione e per la prestazione dei servizi di investimento. Contestualmente, è stato sottoposto alle interviste di adeguatezza ed appropriatezza, nel corso delle quali ha dichiarato “*una solida posizione finanziaria, una propensione al rischio caratterizzata da una preferenza per la ‘Media oscillazione del valore del capitale investito: rendimento atteso e rischio di perdita significativi (profilo bilanciato)’ e un orizzonte temporale ‘Prevalentemente o totalmente di lungo periodo (oltre 60 mesi)’*”, nonché: “*di essere in possesso della licenza media inferiore, una professione attinente ad attività in ambito economico/finanziario giuridico, con focus su finanza/mercati, un aggiornamento settimanale sull’andamento dei mercati finanziari, una conoscenza delle dinamiche dell’abbinata rendimento/rischio (...) e anche della nozione di diversificazione degli investimenti (...)*”. Ad esito delle interviste, il Ricorrente è stato classificato come cliente al dettaglio e gli è stato consegnato il Documento Informativo sui rischi e caratteristiche degli strumenti finanziari. Inoltre, il Ricorrente ha aderito al servizio denominato ‘*digital mail box*’ che gli consentiva di: (i) disporre *inter alia* del servizio di firma elettronica nelle modalità disciplinate dal contratto, anche per la sottoscrizione dei documenti informatici messi a disposizione; (ii) di ricevere elettronicamente le comunicazioni della Banca incluse le comunicazioni periodiche ed obbligatorie relative a rapporti contrattuali in essere, anche riferite al deposito titoli;
- in data 20 ottobre 2021, il Ricorrente ha sottoscritto il contratto per il collocamento e distribuzione di prodotti di investimento assicurativi e, nella medesima data, con decorrenza 28 ottobre 2021, ha sottoscritto la Polizza Unit Linked, “a vita intera”, con versamento di un premio unico di euro 99.500,00, a seguito di disinvestimento di n. 3.789,59 quote di un fondo;

- il Ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto, prima della sottoscrizione della proposta, *inter alia* il KID, il Set Informativo che contiene il Documento informativo precontrattuale aggiuntivo relativo ai prodotti d’investimento assicurativi (DIP aggiuntivo IBIP), le Condizioni di Assicurazione, comprensive dei Regolamenti dei Fondi Interni e dell’informativa sul trattamento dei dati personali e sulle tecniche di comunicazione a distanza, il Glossario e la Proposta. Infatti, il contratto “*prevede la sottoscrizione della dichiarazione di presa visione e di approvazione delle Condizioni di Assicurazione e che l’apposizione delle firme sul citato modulo di proposta valgono a titolo di accettazione della polizza stessa*”. Il Ricorrente ha altresì dichiarato di aver ricevuto l’informativa sul distributore e sulla distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi;
- sono state, altresì, raccolte le informazioni sulle specifiche ‘esigenze assicurative Ramo Vita’, al fine di verificare la coerenza del prodotto con tali esigenze. In particolare, il Ricorrente ha dichiarato di avere esigenze di pianificazione successoria e di perseguire un beneficio fiscale, tanto che “*riferiva di preferire una sottoscrizione a premio unico e un prodotto assicurativo che permettesse di scegliere tra uno o più Fondi Interni ideati e gestiti dalla Compagnia*”;
- il Ricorrente ha, altresì, sottoscritto la Disposizione relativa ai prodotti assicurativi ed il verbale di consulenza, con evidenza *inter alia*: (i) della composizione percentuale delle linee prescelte; (ii) del livello di rischiosità del prodotto misurato con l’indicatore statistico denominato Kilovar5 debitamente spiegato. È altresì presente la presa d’atto del Ricorrente sui conflitti di interesse, sugli incentivi e sulle informazioni relative ai prodotti di investimento assicurativi oggetto dell’operazione e la dichiarazione del Ricorrente di voler effettuare l’operazione autorizzando la Banca a trasmettere la disposizione in questione all’impresa di assicurazione;
- la Polizza è stata sottoscritta previa valutazione di appropriatezza e adeguatezza con esito positivo, come risulta dal verbale di consulenza, sulla base delle informazioni fornite dal Ricorrente nell’intervista del 23 aprile

2021 e delle specifiche esigenze assicurative dallo stesso evidenziate. Nel dettaglio: (i) il rischio di mercato associato al portafoglio complessivo era in linea con la sua propensione al rischio; (ii) il rischio liquidità era complessivamente in linea con l'orizzonte temporale dichiarato; (iii) non vi era un rischio di concentrazione su strumenti emessi dallo stesso emittente o su strumenti ad elevata complessità; (iv) le polizze di ramo III rientravano tra i prodotti valutati appropriati al profilo del Ricorrente. A tal proposito, viene richiamato il principio dell'auto-responsabilità in forza del quale l'investitore è responsabile delle dichiarazioni sottoscritte in fase di compilazione del questionario Mifid. Inoltre, l'esperienza del Ricorrente sulla tipologia di prodotto in questione sarebbe dimostrata anche dal fatto che il capitale investito nella Polizza era riveniente dalla vendita di *“fondi precedentemente investiti in obbligazioni”*. Non sarebbe mai stata manifestata la volontà di utilizzare il capitale investito per l'acquisto di un immobile. Infine, nei richiamati KID delle opzioni prescelte erano indicate le caratteristiche dell'investitore ai quali erano indirizzati i singoli prodotti, che *“rispecchiano”* il profilo del Ricorrente sulla base delle interviste di adeguatezza, appropriatezza e esigenze assicurative, ovverosia: conoscenza appropriata (sulla base di una scala di tre livelli: base, appropriata e avanzata), finalità di diversificazione e accumulo di capitale, orizzonte temporale di lungo periodo e disponibilità finanziaria immediata di almeno euro 10.000;

- in data 5 novembre 2021, in occasione della richiesta di cambio del beneficiario, il Ricorrente non ha sollevato alcuna contestazione sull'operato della Banca. In data 11 gennaio 2022 ha ricevuto la liquidazione di un 'evento programmato' per un importo di euro 77,39. In data 27 giugno 2022, il Ricorrente ha disposto uno *switch* all'interno delle linee previste dal prodotto assicurativo, che è stato oggetto di consulenza e di informativa seguendo il medesimo *iter* descritto per la sottoscrizione della Polizza, *“a conferma della consapevolezza della natura del prodotto sottoscritto”*. Ad esito dello *switch* l'indicatore sintetico della rischiosità del

portafoglio è aumentato da 9 a 13, rimanendo comunque sotto la soglia massima di 27 associata al profilo ‘bilanciato’ del Ricorrente. Infine, successivamente alla stipula del contratto, il Ricorrente avrebbe potuto esercitare sia il diritto di revoca della proposta, sia il diritto di recesso in conformità del contratto. Tuttavia, in ogni occasione di confronto con la Banca fino alla presentazione del reclamo, non ha esternato alcuna lamentela sull’operatività in questione. A tal riguardo, viene altresì precisato che: (i) in corso di investimento, l’impresa di assicurazione ha inviato le rendicontazioni periodiche nelle quali è indicata in modo univoco la tipologia del prodotto assicurativo finanziario sottoscritto, oltre che il controvalore alla data di rilevazione, (ii) il Ricorrente ha altresì ricevuto periodicamente i rendiconti di adeguatezza dai quali risulta che l’indicatore sintetico di rischiosità è stato sempre inferiore al valore massimo associato al suo profilo di rischio;

- *“A margine e per una più completa lettura evidenziamo che, a fronte dell’investimento oggetto di ricorso, la Banca ha erogato in data 20/10/2021 a favore del ricorrente un bonus pari a euro 450”.*

In conclusione, il Resistente chiede di rigettare le richieste del Ricorrente. A tal riguardo, nel precisare che il controvalore netto della Polizza alla data del 9 gennaio 2024 era di euro 91.514,95, evidenzia che la polizza è ancora in essere, *“motivo per il quale non si potrebbe quantificare con certezza l’eventuale perdita. Tuttavia, nella denegata, non creduta e remota ipotesi in cui venisse accertata la responsabilità risarcitoria della Scrivente, sin da ora si chiede allo Spettabile Arbitro che venga subordinato il diritto risarcitorio della ricorrente all’esercizio del riscatto della polizza da effettuarsi entro un termine congruo (quindici giorni di calendario decorrenti dal pervenimento della decisione arbitrale, a pena di decadenza) che permetta alla Banca di procedere alla restituzione dell’eventuale differenza negativa rispetto al controvalore lordo investito entro il termine previsto per l’adempimento della decisione stessa (trenta giorni)”.*

4. Il Ricorrente e il Resistente hanno presentato, rispettivamente, deduzioni integrative e repliche finali, con le quali hanno nella sostanza ribadito le argomentazioni già svolte nel corso della prima fase di contraddittorio.

## **DIRITTO**

1. Il ricorso non risulta meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

2. Al Collegio preme, anzitutto, evidenziare – quanto all’eccezione di irricevibilità del ricorso sollevata dall’Intermediario Resistente – che non risulta fondata la censura concernente la mancata identità tra i fatti contestati nel reclamo, dove non vi sarebbe alcuna richiesta risarcitoria, e quanto contenuto nel ricorso, dove viene invece avanzata una pretesa risarcitoria e non solo richieste di chiarimento.

L’eccezione è, appunto, infondata in quanto: (i) i fatti lamentati nel ricorso sono i medesimi rappresentati nel reclamo; (ii) in molteplici decisioni questo Arbitro ha da tempo chiarito che il requisito di ricevibilità del previo reclamo all’Intermediario sui medesimi fatti oggetto del ricorso, richiesto dall’art. 10, comma 2, lett. b), del Regolamento ACF, va inteso in senso sostanziale, in quanto la *ratio* risiede nel consentire alle parti di poter definire stragiudizialmente la lite ancor prima della sua eventuale devoluzione all’Arbitro, dovendosi tale condizione ritenersi sussistente quando la comunicazione che precede il ricorso risulta idonea a creare i presupposti affinché l’intermediario sia messo in grado di poter valutare in concreto l’opportunità di risolvere *ex ante* la controversia (*ex multis* Decisioni ACF nn. 494, 1603, 3247, 4118). In tale prospettiva, l’Arbitro ha stabilito che il reclamo in cui non viene esplicitato il *quantum* del risarcimento richiesto può ritenersi comunque idoneo ad integrare un valido reclamo ai sensi dell’art. 10, comma 2, lett. b), del Regolamento ACF, allorquando le condotte contestate all’intermediario risultano quantomeno ivi già delineate, mettendo così quest’ultimo in grado di colmare le lacune allegative del ricorrente attraverso le informazioni inerenti al rapporto con l’investitore che comunque l’Intermediario ha a sua disposizione (*ex multis* Decisioni ACF nn. 1600, 4912).

3. Ciò premesso, con riferimento al profilo informativo nella fase genetica dell'investimento, le contestazioni mosse dal Ricorrente appaiono infondate. Non può, infatti, sfuggire che: (i) il Resistente ha depositato in atti sia il modulo di sottoscrizione che il modulo di disposizione trasmesso all'impresa di assicurazione. Nel modulo di sottoscrizione, il Ricorrente ha dichiarato e sottoscritto *“di aver ricevuto, prima della sottoscrizione della presente proposta, il Set Informativo che comprende, oltre ai documenti contenenti le informazioni chiave (KID) relativi alle opzioni di investimento prescelte del prodotto (...), il documento informativo precontrattuale aggiuntivo per i prodotti d'investimento assicurativi (DIP aggiuntivo IPIB), le Condizioni di Assicurazione (comprenditive dei Regolamenti dei Fondi Interni e dell'Informativa sul trattamento dei dati personali e sulle tecniche di comunicazione a distanza), (...) e di aver avuto un tempo sufficiente per prenderne visione e comprenderne i contenuti prima della sottoscrizione”*. È sin troppo noto che, secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro, la dichiarazione di avvenuta consegna del KID è ritenuta idonea attestazione dell'adempimento dell'obbligo di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 1286/2014 sui prodotti preassemblati PRIIPs. In modo analogo, la dichiarazione di avvenuta consegna del DIP aggiuntivo IPIB è ritenuta sufficiente a dimostrare l'adempimento dell'obbligo informativo di cui all'art.133, comma 3 del Regolamento Intermediari n.20307 *pro tempore* vigente (*inter alia* cfr decisione n. 7068 del 19 dicembre 2023). Inoltre, giova rammentare che, in alcune precedenti Decisioni, quest'Arbitro ha raccomandato che, per i prodotti multi-opzione, come quello in esame, vi deve essere una prova più rigorosa circa la consegna dello specifico KID dell'opzione prescelta (*cf.r* Decisioni ACF nn. 5648, 5759, 5771). Ebbene, per quanto nel modulo di sottoscrizione si faccia riferimento ai KID *“relativi alle opzioni di investimento prescelte del prodotto”*, peraltro precedentemente elencate con le relative percentuali di incidenza sulla composizione del prodotto, nel verbale della consulenza, anch'esso sottoscritto dal Ricorrente, sono elencate le versioni dei KID di tutte le opzioni prescelte e che *“le abbiamo*

*consegnato*”. Il Resistente ha depositato in atti copia elettronica di tali documenti, che risultano aggiornati alla versione indicata nel *report* di consulenza.

Deve, dunque, ritenersi che, nel caso di specie, l’Intermediario Collocatore abbia compiutamente assolto gli obblighi informativi a suo carico tramite, per l’appunto, la consegna del KID, come dimostrato dalla dichiarazione resa in tal senso dal Ricorrente nel modulo di sottoscrizione.

4. Quanto, poi, alle modalità con cui l’Intermediario Collocatore ha svolto l’attività di consulenza e, più nello specifico, la valutazione di adeguatezza dell’operazione, risulta che la sottoscrizione della Polizza è rientrata in una proposta più ampia di *switch* che includeva la vendita delle quote di un fondo obbligazionario; fatto attestato anche dall’estratto conto del deposito titoli al 31 dicembre 2021, dal quale risulta che, a fronte del rimborso delle quote del fondo vendute per un importo di euro 98.992,07 in data 22 ottobre 2021, il 28 ottobre 2021 è stato investito nella Polizza l’importo di euro 99.550,00. Non vi sono elementi probatori, dunque, che confermino la ricostruzione del Ricorrente, il quale ha affermato di aver investito nella Polizza principalmente la liquidità riveniente da un altro conto, per un importo di euro 80.000,00.

Inoltre, l’operazione complessiva (vendita delle quote del fondo obbligazionario e sottoscrizione della Polizza) è stata valutata adeguata sulla base delle informazioni fornite dal cliente nell’ambito delle interviste in data 23 aprile 2021, contestualmente all’apertura dei rapporti contrattuali. In atti è stato versato anche il *report* di consulenza, dal quale risulta l’analisi costi/benefici che l’Intermediario in questi casi era tenuto a svolgere. Il Ricorrente ha affermato di svolgere un’attività con *focus* su finanza/mercati, di essere disposto a subire anche perdite significative di capitale e di aver un obiettivo di investimento di lungo periodo (almeno 60 mesi). Come eccepito dal Resistente, sulla base di tali caratteristiche, l’odierno Ricorrente rientrava nel *target market* indicato nei KID delle linee prescelte e, ad esito dell’operazione, il livello di rischio associato al portafoglio complessivo era pari a 9, come misurato dall’indicatore sintetico di rischio Kilovar5, a fronte

di una soglia di tolleranza massima associato al suo profilo 'bilanciato' pari a 27.

Tutto quanto sopra rilevato in base alla documentazione versata in atti dalle parti, induce conclusivamente questo Collegio a ritenere non sussistenti i presupposti per l'accoglimento della domanda di parte attorea.

### **PQM**

Il Collegio respinge il ricorso.

Il Presidente  
Firmato digitalmente da:  
Gianpaolo Eduardo Barbuzzi