

Danni derivanti da una cattiva consulenza sugli investimenti

Oggetto: **Consulenza in investimenti** Numero del caso: **2020/24**

Una cliente anziana aveva un patrimonio di circa 400'000 franchi, di cui circa 250'000 franchi (provenienti dalla vendita di un immobile) erano depositati su un conto di risparmio presso la banca. A causa della sua pensione relativamente piccola di circa 2'000 franchi al mese, ha dovuto attingere a questo capitale per mantenersi. Secondo la cliente, il suo consulente l'ha incoraggiata a investire. Dopo aver completato un profilo del cliente, che mostrava che il suo obiettivo di investimento era "equilibrato", la banca ha fatto una proposta di investimento. Tra i sette investimenti suggeriti dalla banca, la cliente ha scelto due obbligazioni in valuta estera e un prodotto strutturato, nei quali ha investito un totale di 114'000 CHF. Dopo aver subito perdite considerevoli, ha chiesto che la banca fosse ritenuta responsabile dei suoi cattivi consigli d'investimento e che la risarcisse. Quando la banca ha rifiutato, la cliente ha chiesto all'Ombudsman di avviare una procedura di mediazione. La banca ha infine offerto di pagare un risarcimento di 10'000 franchi, ovvero il 50% della perdita subita, che la cliente ha accettato.

La cliente si è lamentata presso la banca di aver subito una perdita totale su un prodotto strutturato che si basava su tassi d'interesse stabili o crescenti in CHF, dopo che la tendenza reale dei tassi d'interesse si è rivelata negativa. La cliente ha sostenuto che il suo deposito, che ammontava a 114'000 franchi nel 2014, era diminuito a soli 75'000 franchi alla fine del 2019. Ha affermato che la banca l'aveva consigliata male e non aveva spiegato correttamente i rischi dell'investimento.

Dopo aver esaminato l'incarto presentato dalla cliente, l'Ombudsman si è chiesto se la sua capacità di rischio e la sua propensione al rischio fossero state definite correttamente nel profilo del cliente redatto dalla banca. La banca ha concluso che il profilo di investimento della cliente era "equilibrato". Tuttavia, un tale profilo si applica solo alle persone che sono disposte e in grado di sopportare una certa fluttuazione dei corsi. I profili di investimento meno rischiosi includevano "Reddito" e "Sicurezza". Nelle sue risposte al questionario del profilo, la cliente ha ammesso di avere una conoscenza scarsa degli investimenti finanziari. Ha anche detto non dipendere del denaro che intendeva investire per i prossimi cinque anni e che poteva sopportare una perdita fino a un terzo del suo patrimonio depositato presso la banca senza dover ridurre il suo tenore di vita. Tuttavia, l'Ombudsman dubitava che queste risposte riflettessero la reale situazione finanziaria della cliente e che la loro analisi avesse portato al profilo di rischio appropriato. Il suo dubbio era motivato dal fatto che la modesta pensione della cliente non copriva nemmeno l'affitto e che quindi doveva necessariamente intaccare il suo capitale per poterlo pagare. Perciò la sua capacità di rischio gli sembrava inferiore a quella indicata nel suo profilo d'investimento. C'erano anche dubbi sul fatto che gli investimenti fatti corrispondessero effettivamente al profilo della cliente. Infine, l'Ombudsman si è anche chiesto se non ci fosse un rischio di concentrazione con i tre investimenti in questione. Dopo aver esposto le sue preoccupazioni alla banca, l'Ombudsman le ha chiesto di prendere posizione in merito.

La banca ha ritenuto non aver commesso alcuna colpa nel consigliare la cliente sugli investimenti e ha rifiutato di risarcire anche solo una parte della perdita. Secondo la banca, il profilo della cliente è stato preparato in conformità con i requisiti normativi in vigore all'epoca. Secondo i calcoli della cliente, che includevano il contributo finanziario del suo partner alle loro spese di sostentamento

comuni, il suo patrimonio sarebbe stato sufficiente per pagare l'affitto per il resto della sua vita (in base all'aspettativa di vita statistica) anche se avesse perso un terzo del suo patrimonio presso la banca. Durante il colloquio di consulenza sugli investimenti, la cliente è stata accompagnata da una persona competente le cui conoscenze potevano giovarle. Lei stessa ha deciso di investire solo una parte dei suoi fondi, cioè 114'000 franchi, e tra i sette investimenti proposti ha finalmente scelto quei tre che riteneva interessanti. Secondo la banca, la cliente è stata informata dei rischi associati al prodotto strutturato per mezzo di una scheda prodotto. Anche i rischi associati alle obbligazioni in valuta estera le sono stati spiegati in modo appropriato. La banca non aveva modo di sapere che la cliente non li aveva capiti. Considerando l'intero patrimonio della cliente presso la banca come pure la liquidità rimanente e non solo l'importo infine investito su sua richiesta, la cliente non ha corso alcun rischio di concentrazione con i tre titoli scelti. Tuttavia, la proposta di investimento copriva tutto il suo patrimonio presso la banca, che ammontava a 250'000 franchi.

La risposta della banca non è stata sufficiente a dissipare i dubbi dell'Ombudsman. Era ancora dell'opinione che la cliente non avrebbe dovuto sopportare grandi fluttuazioni di prezzo a causa della sua situazione, e che gli investimenti stessi erano troppo rischiosi per soddisfare l'obiettivo di investimento "equilibrato" definito dalla banca. Considerata la sua pensione mensile di 2'000 franchi, la cliente aveva bisogno di mantenere il suo patrimonio per vivere, anche se il suo partner pagava una parte dell'affitto. In un tale contesto, all'Ombudsman non sembrava sensato investire una gran parte del patrimonio della cliente in un prodotto strutturato con un rischio di perdita totale del capitale investito e in investimenti con rischi valutari. Mentre l'Ombudsman può capire che la banca possa attribuire alla cliente le conoscenze del suo assistente, i documenti forniti non hanno permesso di determinare quali esse siano effettivamente state. Infine, la banca aveva senza dubbio fornito una consulenza dettagliata sugli investimenti. Secondo l'Ombudsman, tuttavia, non poteva scaricare alcuni obblighi essenziali sulla persona che accompagnava la cliente.

Secondo l'Ombudsman, nel fornire consulenza sugli investimenti, la banca è obbligata a fare raccomandazioni che siano appropriate alla capacità di rischio e alla propensione al rischio del cliente. Se la banca fa una raccomandazione che non è chiaramente ragionevole o adatta al cliente interessato e non riesce a fornire una spiegazione appropriata delle perdite potenziali, viene meno al suo dovere di cura. La banca deve quindi assicurarsi che il cliente comprenda gli investimenti proposti e i loro rischi.

Naturalmente, un cliente ha il diritto di fare investimenti più rischiosi di quelli che sarebbero appropriati per il suo profilo. Tuttavia, secondo l'Ombudsman, se un cliente seleziona solo alcuni titoli quando la proposta d'investimento riguardava l'intero deposito, è dovere del consulente d'investimento commentare la nuova composizione del portafoglio e segnalare gli squilibri che ne possono derivare. Il dovere di diligenza della banca nel fornire consulenza sugli investimenti non finisce con la presentazione di una proposta di investimento, e l'interesse di un cliente in un certo prodotto non solleva la banca da questi obblighi. Se i desideri di un cliente durante una discussione sugli investimenti non corrispondono al suo profilo d'investimento, il consulente dovrebbe emettere un avvertimento chiaro e documentato, secondo l'Ombudsman.

Nel caso in esame, l'Ombudsman aveva dei dubbi sul fatto che nel complesso la banca avesse rispettato i doveri di diligenza che le spettavano in quanto consulente sugli investimenti. Dopo diversi scambi di lettere e una discussione verbale, la banca ha finalmente accettato di pagare la metà del danno causato alla cliente. Secondo i calcoli della banca, tuttavia, l'importo della perdita era inferiore a quello dichiarato dalla cliente, poiché quest'ultima non aveva tenuto conto del rendimento periodico degli investimenti. Anche se l'Ombudsman avrebbe preferito un compenso più generoso, non gli sembrava realistico che si potesse raggiungere un accordo migliore continuando la procedura di mediazione. Ha quindi trasmesso l'offerta della banca alla cliente, che l'ha accettata.

