

Esecuzione tardiva di un ordine di vendita di titoli

Oggetto: **Borsa e deposito** Numero del caso: **2020/25**

Alla fine di febbraio 2020, la cliente ha inviato alla banca una lettera raccomandata con l'ordine di vendere tutto il suo portafoglio titoli e di trasferire il ricavato a una banca lussemburghese. Tuttavia, la banca ha eseguito quest'ordine solo circa due settimane dopo aver ricevuto la raccomandata. Poi sono passati altri dieci giorni prima che i proventi fossero accreditati sul conto destinatario. Rappresentata da un avvocato, la cliente ha chiesto alla banca un risarcimento di 350'000 euro, importo che ha giustificato con le perdite di corso che aveva subito a causa del ritardo nell'esecuzione del suo ordine. Dopo aver inizialmente contestato questa richiesta, la banca si è offerta di pagare il 50% della perdita rivendicata. La cliente ha considerato questa offerta insufficiente e si è rivolta all'Ombudsman. L'Ombudsman a sua volta ha contattato la banca, che alla fine ha accettato di risarcire la cliente per intero.

Nella sua presa di posizione all'avvocato della cliente, la banca ha sostenuto che era insolito inviare un ordine urgente di borsa per posta raccomandata. L'ordine avrebbe potuto essere eseguito in tempo solo se la cliente avesse notificato separatamente alla banca la sua urgenza. Il dipartimento responsabile all'interno della banca avrebbe in quel caso potuto assicurare che l'ordine fosse eseguito non più tardi di due giorni dopo il ricevimento. Secondo la banca, la cliente ha violato l'obbligo impostole dalle condizioni generali di informare la banca senza ritardo della mancata esecuzione dell'ordine. Se la cliente avesse adempiuto al suo obbligo, l'ordine avrebbe potuto ancora essere eseguito in un momento in cui la cliente non avrebbe subito alcun danno in relazione allo sviluppo dei mercati azionari. La banca ha poi offerto alla cliente un incontro per discutere le possibili soluzioni. Dopo aver inizialmente negato la legittimità del compenso chiesto dalla cliente, la banca si è finalmente offerta di rimborsarle il 50% della perdita rivendicata.

La cliente e il suo avvocato hanno reagito seccamente alla comunicazione della banca, non riuscendo a capire i suoi argomenti. Dopo aver minacciato di rendere pubblica la questione, si sono invece rivolti all'Ombudsman.

L'Ombudsman poteva capire la rabbia della cliente. Poiché, secondo la sua esperienza, il trattamento del caso da parte della banca e le sue argomentazioni non erano in linea con le pratiche correnti della piazza finanziaria svizzera, e poiché le argomentazioni legali della banca gli sembravano insostenibili, l'Ombudsman ha contattato la banca per chiederle di spiegare, innanzitutto, il motivo del ritardo lamentato dalla cliente. La banca non ha risposto a questa domanda, e senza ulteriore spiegazione ha offerto alla cliente di rimborsare integralmente il danno subito.

Pertanto, l'Ombudsman non ha dovuto entrare nel merito delle argomentazioni delle parti. Tuttavia, l'Ombudsman è del parere che tutti gli ordini di borsa sono per loro natura urgenti, e che le banche dovrebbero quindi organizzarsi in modo tale da poter eseguire tali ordini senza ritardo. Anche se circostanze speciali possono talvolta impedire l'esecuzione immediata di un ordine specifico, circostanze di questo tipo non erano presenti nel caso specifico. Per questo motivo, l'Ombudsman non ha potuto capire gli argomenti della banca. Tanto più che gli ordini di borsa erano espressamente esclusi dall'obbligo, previsto dalle disposizioni delle condizioni generali ai cui faceva riferimento la banca e che impongono ai clienti di attirare la sua attenzione sull'urgenza di un ordine nel caso in cui

la banca dovrebbe rispondere al di là della semplice perdita di interessi in caso di esecuzione ritardata.