

Investimenti nell'ambito di una relazione «execution only»

Oggetto: **Borsa e deposito** Numero del caso: **2017/12**

Il cliente aveva impartito alla banca l'ordine di acquistare i titoli di una società su una borsa estera. Dopo aver verificato, il suo consulente gli aveva detto che presso la borsa indicata, tali titoli non erano disponibili per gli investitori stranieri. Dopo averne discusso con il consulente, che gli aveva menzionato un titolo con un nome molto simile quotato presso un'altra borsa, il cliente gli aveva dato l'ordine di effettuare l'investimento. A distanza di tre anni, a seguito del trasferimento del suo deposito presso un'altra banca, il cliente si è reso conto che il suo investimento era stato effettuato in una società diversa da quella da lui indicata. Ha fatto le sue rimostranze alla banca, che però ha declinato ogni responsabilità. Nell'ambito della procedura di mediazione, la banca si è dimostrata pronta a un accordo.

Il cliente aveva incaricato la banca di acquistare le azioni di una società quotata alla borsa di Shanghai, sulla quale aveva letto una recensione positiva in un articolo di giornale. Effettuate le relative verifiche, il suo consulente gli aveva comunicato che questi titoli non erano disponibili per l'acquisto da parte di investitori stranieri. Stando al cliente, il consulente gli avrebbe quindi proposto di acquistare i titoli della medesima società alla borsa di Hong Kong, identificati, in ragione della quotazione separata, con un numero di valore (ISIN) diverso da quello indicato nell'articolo di giornale. Il cliente ha dunque acquistato azioni per un controvalore di 88'000 EUR. Sempre a suo dire, egli avrebbe scoperto solo a distanza di tre anni, a seguito del trasferimento del suo deposito presso un'altra banca, di aver investito in una società diversa da quella da lui auspicata. Nell'ambito di un fitto scambio di corrispondenza con la banca, protrattosi per quasi quattro anni, il cliente ha chiesto alla banca un risarcimento danni di circa 100'000 EUR, corrispondente alla differenza fra il valore di mercato dell'investimento effettivamente eseguito e quello dell'investimento da lui originariamente inteso. La banca ha contestato la versione del cliente. A suo dire, il suo back office aveva semplicemente indicato al consulente che una società dal nome quasi identico era quotata alla borsa di Hong Kong e il consulente, a sua volta, aveva dato questa informazione al cliente che aveva deciso personalmente l'investimento, conformemente alla sua relazione «execution only» con la banca. Poiché la banca si era rifiutata di entrare nel merito della sua pretesa, il cliente si è rivolto all'Ombudsman. Nella sua richiesta di mediazione, il cliente ha insistito sul fatto che la sua decisione di investire nei titoli quotati alla borsa di Hong Kong era stata dettata unicamente dalle informazioni errate ottenute dal suo consulente bancario. Il cliente aveva inoltre sottolineato che di per sé il numero di valore (ISIN) o la lieve differenza nella ragione sociale non consentivano di riconoscere l'errore. Egli ha inoltre osservato di non aver disposto dell'accesso alle informazioni che gli avrebbero consentito di verificare le informazioni del consulente o di constatare l'errore. Inoltre, secondo il cliente, la banca avrebbe potuto riconoscere facilmente l'errore del consulente, ritenuto che l'investimento effettuato presentava un profilo di rischio incompatibile con gli investimenti conservativi che era solito effettuare da molti anni.

In sostanza, la banca ha riconfermato all'Ombudsman la posizione assunta in precedenza nei confronti del cliente. Secondo la banca, ritenuto che erano già trascorsi oltre sette anni dai fatti, un'esatta ricostruzione della fattispecie non era più possibile. La banca, tuttavia, ha ribadito che gli investimenti erano stati effettuati nell'ambito di una pura operazione di esecuzione senza consulenza («execution only») e che il cliente aveva pertanto deciso di propria iniziativa di investire nella società

quotata alla borsa di Hong Kong. Di conseguenza, riteneva di non aver avuto nessun obbligo di consulenza nei confronti del cliente. Il cliente, del resto, non aveva mai contestato gli estratti di deposito a lui regolarmente recapitati in modalità «fermo banca». Ciononostante, la banca ha offerto al cliente un indennizzo di 20'000 EUR, importo equivalente alla metà della differenza tra il corso d'acquisto delle azioni e il loro valore di mercato al momento della prima contestazione del cliente concernente l'investimento effettuato.

L'Ombudsman ha ritenuto questa proposta adeguata ed ha consigliato al cliente di accettarla. A suo avviso era infatti assodato che il cliente era venuto meno ai suoi obblighi di verifica e contestazione. Poiché la designazione dell'investimento effettuato non corrispondeva con quello inizialmente inteso, secondo l'Ombudsman il cliente avrebbe dovuto seguire attentamente l'andamento dei titoli su entrambe le borse e, considerata la netta divergenza dei corsi, avrebbe dovuto chiedere alla banca spiegazioni in merito. In questo modo, pur non disponendo di informazioni finanziarie specifiche, avrebbe potuto constatare che l'investimento effettivo non corrispondeva con quello inteso.

L'Ombudsman ha inoltre osservato che, in virtù del principio generale per cui si deve cercare di contenere gli effetti di un danno, nel caso in esame il danno non andava calcolato tenendo conto del valore del mercato fino al momento in cui la domanda di mediazione era stata inoltrata. Spettava infatti al cliente distanziarsi dall'investimento contestato non appena avuta conoscenza dell'errore. In fin dei conti, il cliente ha accettato l'offerta della banca.