

# Perdite nell'ambito di un mandato di gestione patrimoniale

Oggetto: **Gestione patrimoniale**    Numero del caso: **2019/08**

La cliente, rappresentata da un avvocato, ha avuto per molti anni un mandato di gestione patrimoniale presso la filiale svizzera di una grande banca internazionale. La banca ha rinunciato a parte della sua attività e ha suggerito alla cliente interessata di passare a un'altra banca di sua scelta. La cliente ha accettato questa proposta. Quasi un anno e mezzo dopo, la cliente ha revocato il mandato di gestione patrimoniale e si è lamentata con la nuova banca delle perdite e delle commissioni eccessive. Ha chiesto un risarcimento per la differenza tra il valore del suo portafoglio quando è stato rilevato dalla sua banca precedente e il valore dello stesso quando è stato concluso il rapporto d'affari con la nuova banca. Quest'ultima si è rifiutato di concederlo, sostenendo che le perdite sono state causate da sviluppi negativi del mercato nel 2018. Secondo la banca, nell'ambito di un mandato di gestione patrimoniale, il rischio d'investimento deve essere sostenuto dalla cliente e non può essere preteso il raggiungimento di un obiettivo di rendimento specifico. Sempre secondo la banca, le commissioni da essa addebitate erano state validamente concordate e il mandato era stato attuato correttamente. L'avvocato della cliente si è quindi rivolto all'Ombudsman. Nella procedura di mediazione, la banca ha offerto un piccolo indennizzo quale soluzione transattiva, cosa che la cliente ha accettato.

Il valore del portafoglio della cliente era inferiore a CHF 200'000. Ha chiesto alla banca un risarcimento di circa CHF 10'000. Il suo avvocato ha ritenuto che le commissioni annuali addebitate dalla banca, l'1,5% del valore degli investimenti, erano esorbitanti. Inoltre, la quota azionaria, corrispondente a 40% del portafoglio, era troppo elevata per una strategia d'investimento conservativa. La banca ha inoltre assunto rischi di cambio, che ha coperto con swap relativamente costosi. L'avvocato considerava che, con una strategia d'investimento conservativa, non sarebbe stato necessario assumere alcun rischio di cambio. Egli ha inoltre, criticato l'elevato di transazioni e non ha accettato la spiegazione della banca a riguardo, secondo cui esse erano dovute a prelievi di denaro della cliente, in quanto considerava che il suo mandante non ne aveva fatti. Secondo l'avvocato, dato il valore del portafoglio, sarebbe stato più appropriato un investimento in pochi fondi d'investimento ampiamente diversificati.

La richiesta che l'avvocato ha indirizzato all'Ombudsman era relativamente superficiale. L'Ombudsman gli ha pertanto chiesto di esaminare le argomentazioni della banca e di commentare l'affermazione secondo cui le perdite sarebbero dovute a sviluppi negativi del mercato che hanno colpito l'intera comunità degli investitori. Inoltre, egli gli ha chiesto di spiegare quali perdite specifiche la cliente aveva subito a causa del comportamento contestato. Gli ha pure chiesto di spiegare in che misura le commissioni applicate dalla banca fossero esorbitanti. L'avvocato non ha dato seguito alla richiesta dell'Ombudsman e non gli ha trasmesso ulteriori osservazioni nell'ambito della procedura di mediazione.

Tuttavia, poiché le risposte che la banca ha dato in precedenza all'avvocato della cliente sollevavano delle domande, l'Ombudsman ha comunque contattato l'istituto e gli ha chiesto di prendere posizione in merito. Poiché la risposta della banca conteneva affermazioni contrarie ai fatti emersi dall'esame

del fascicolo, è stato necessario ricordare più volte alla banca di trattare con attenzione le contestazioni dei clienti. A seguito di ciò, la banca ha dichiarato che, dopo aver rilevato la precedente banca della cliente, essa ha modificato il portafoglio perché conteneva molti prodotti che erano estranei al suo universo d'investimento e che non seguiva attivamente, in particolare dei prodotti sviluppati dalla prima banca. Contrariamente a quanto affermato in precedenza, la cliente non aveva ritirato attivi e provocato così la necessità di adeguare il suo portafoglio. La strategia d'investimento "equilibrata" perseguita dalla precedente banca con un orizzonte d'investimento da 4 a 7 anni corrispondeva per lo più alla strategia d'investimento "conservatrice" nella classificazione della nuova banca. Questa strategia d'investimento comprende circa il 45% di fondi obbligazionari, 25% di fondi azionari, 15% di prodotti alternativi e 15% di liquidità con uno scostamento di circa il 5%. Poiché le obbligazioni in CHF non produrrebbero quasi nessun rendimento, la banca ha investito in fondi obbligazionari in USD e ha coperto il rischio di cambio con swap. Ha pure dimostrato con cifre comparative che l'andamento degli investimenti del mandato è stato deludente, ma non eccezionalmente negativo. Le perdite non sono state causate da errori. Andava inoltre tenuto conto del fatto che il mandato, concepito per un obiettivo di investimento di 5-7 anni, è stato disdetto dopo poco tempo, al termine di una fase con uno sviluppo del mercato generalmente molto deludente nel 2018. Le commissioni addebitate dalla banca, di cui la cliente aveva chiesto il rimborso come parte del compenso per la perdita subita, erano inferiori a quelle applicate dall'istituto precedente ed erano state accettate dalla cliente. La banca ha inoltre fatto riferimento ad una dichiarazione scritta di scarico da parte della cliente con cui, alcuni mesi prima della revoca del mandato, ha espressamente accettato l'esecuzione del mandato e le operazioni ad esso collegate e l'ha esonerata da ogni responsabilità. Per poter risolvere il caso con una transazione, la banca si è impegnata a rimborsare alla cliente le commissioni per gli swap di valuta per un totale di circa CHF 700.-.

L'Ombudsman avrebbe potuto continuare i suoi sforzi di mediazione solo se l'avvocato della cliente fosse stato in grado di dimostrare che le spese di gestione non erano state validamente concordate e che vi era un nesso di causalità adeguata tra le perdite e gli errori commessi dalla banca nell'attuazione del mandato di gestione patrimoniale. Poiché tali argomentazioni non sono state presentate all'Ombudsman, nonostante gli fosse stato chiesto di farlo, egli ha raccomandato l'accordo proposto per 'accettazione. L'avvocato della cliente ha seguito questa raccomandazione.