

Perdite nell'ambito di un mandato di gestione patrimoniale

Oggetto: **Gestione patrimoniale** Numero del caso: **2019/07**

I clienti hanno concluso un mandato di gestione patrimoniale con la banca nel gennaio 2018. Dopo aver subito perdite contabili pari a circa il 7% degli attivi investiti nel mandato, lo hanno revocato nel dicembre 2018 e hanno venduto gli investimenti realizzando una perdita. I clienti hanno chiesto alla banca di indennizzarli integralmente per il fatto che il mandato di gestione patrimoniale non corrispondeva al loro profilo di cliente. La banca si è rifiutata di pagare un risarcimento. Nel corso della procedura di mediazione è emerso che la versione delle parti sul modo in cui ha preso inizio il mandato di gestione patrimoniale erano molto diverse e che, di conseguenza, le questioni chiave non potevano essere chiarite. Non è stato quindi possibile raggiungere un accordo.

Secondo i clienti, alcuni anni fa, essi avevano trasferito parte dei loro risparmi a una banca in Svizzera a causa di una grave crisi economica e politica nel loro Paese di domicilio. Volevano solo metterli in deposito e non erano disposti ad assumersi rischi di investimento. Dopo un cambiamento nella consulenza ai clienti, sono stati letteralmente costretti a sottoscrivere un mandato di gestione patrimoniale. Il nuovo consulente ha fatto capire loro che non sarebbero più stati accolti come clienti se non avessero investito il loro patrimonio bancario, di cui circa l'80% era costituito da averi in conto. Avevano previamente firmato i documenti relativi al profilo del cliente, che erano stati redatti prima della conclusione del mandato di gestione patrimoniale. Questi sono stati successivamente completati dal consulente stesso. La capacità di rischio e la tolleranza al rischio che ne risultavano erano quindi errate. In considerazione di queste circostanze, i clienti sono giunti alla conclusione che la banca doveva risarcirli integralmente per le perdite subite.

Nella presa di posizione indirizzata all'Ombudsman, la banca ha dichiarato di aver regolarmente discusso le idee di investimento con i clienti, i quali si erano mostrati aperti. In un contesto di tassi d'interesse bassi, è stato consigliato loro di investire oltre il 20% del loro patrimonio bancario. Non era stata esercitata alcuna pressione indebita su di loro. In considerazione della loro comoda situazione finanziaria, era perfettamente giustificabile assumere determinati rischi d'investimento. Il mandato proposto era pienamente in linea con la capacità di rischio e la propensione al rischio dei clienti. Se è vero che i documenti per il profilo del cliente erano stati pre-firmati dai clienti, il consulente della clientela li ha tuttavia completati insieme a loro durante una conversazione telefonica, nel corso della quale ha pure spiegato in dettaglio il mandato di gestione patrimoniale scelto sulla base di questi documenti. I documenti compilati sono stati successivamente inviati a loro. Il mandato di gestione patrimoniale è poi stato revocato dopo un periodo di investimento molto breve, contro il parere della banca. Se i clienti avessero mantenuto il mandato, le perdite contabili sarebbero scomparse di nuovo dopo un periodo di tempo relativamente breve. La banca non era disposta a risarcire i clienti e ha assunto una posizione ferma al riguardo.

Di norma, le perdite d'investimento devono essere sostenute dai clienti, a meno che la banca abbia agito in modo scorretto, ad esempio un'errata chiarificazione della capacità di rischio e della tolleranza al rischio dei clienti o un'errata attuazione del mandato di gestione patrimoniale scelto.

I documenti relativi a questo caso hanno mostrato chiaramente che i clienti sono stati molto sfortunati

sia per quanto riguarda il momento al quale hanno conferito il mandato di gestione patrimoniale che quello in cui è stato revocato. In retrospettiva, entrambi queste date sono state scelte in modo tale che, particolarmente nel 2018, anno noto per le scarse opportunità d'investimento, esse hanno avuto un impatto molto negativo. I clienti hanno anche reagito con grande nervosismo alle perdite contabili e persino gravemente insultato il loro consulente.

Non c'era dubbio che i clienti fossero in grado di sopportare dei rischi. Tuttavia, si è posta la questione se la loro tolleranza al rischio era stata correttamente valutata. Sulla base dei documenti a sua disposizione, l'Ombudsman non ha avuto dubbi al riguardo. Essi descrivevano i rischi del mandato in modo trasparente e con esempi chiari che, secondo lui, avrebbero dovuto essere compresi da clienti con una formazione accademica. Sulla base di questi esempi, essi avrebbero potuto comprendere che ai loro investimenti erano associati dei rischi. Se, come hanno sottolineato, davvero non volevano assumere tali rischi, avrebbero dovuto rinunciare del tutto alla conclusione del mandato. Non esistono investimenti senza rischi, cosa che si può supporre sia di dominio pubblico. Secondo i documenti, i clienti avevano già assunto rischi di investimento in passato con una parte del loro patrimonio bancario. L'entità delle perdite contabili realizzate nell'ambito del mandato è stata, tra l'altro, limitata, in confronto con gli scarsi rendimenti generalmente ottenuti nel 2018.

Tuttavia, il resoconto delle parti sul modo in cui i documenti erano stati preparati differiva notevolmente. In qualità di mediatore neutrale, l'Ombudsman deve rispettare la credibilità delle parti. Pertanto, l'amministrazione delle prove, come l'esame dei testimoni, non può far parte della procedura di mediazione. Le diverse presentazioni dei fatti non hanno quindi potuto essere chiarite nell'ambito della procedura condotta dall'Ombudsman. Anche se egli poteva capire che i clienti erano delusi dalle perdite di investimento subite, ha spiegato loro le argomentazioni delle parti nella sua presa di posizione finale. I clienti sono stati informati che avrebbero potuto rivolgersi ai tribunali ordinari se avessero voluto far valere le loro pretese. L'Ombudsman ha consigliato loro di consultare in anticipo un avvocato competente in merito alle opportunità e ai rischi di un tale passo e ha richiamato la loro attenzione sul fatto che, in sostanza, l'onere della prova per la presentazione dei fatti, che differisce dai documenti scritti, è a loro carico.