

# Perdite su un investimento in un prodotto strutturato

Oggetto: **Consulenza in investimenti**    Numero del caso: **2019/09**

Dopo una consulenza con il suo consulente, la cliente ha investito in un prodotto strutturato basato su transazioni in forex. Affermava di non comprendere le caratteristiche essenziali del prodotto e i suoi rischi. A causa della mancanza di una sufficiente conoscenza della lingua inglese, non è stata in grado di comprendere la scheda informativa del prodotto. Esso non corrispondeva inoltre al suo profilo di rischio. La cliente ha quindi chiesto alla banca il risarcimento dei danni da lei subiti, che ha stimato in 140.000 sterline. La banca si è rifiutata di pagare il risarcimento. La cliente ha quindi presentato il caso all'Ombudsman. Nella procedura di mediazione, la banca era è stata finalmente pronta a fare una proposta transattiva e a risarcire la cliente con 50.000 sterline. Quest'ultima ha accettato l'offerta della banca.

Con il prodotto strutturato, la cliente si impegnava a vendere periodicamente determinati importi in GBP per un certo periodo di tempo e ad acquistare la propria valuta nazionale ad un certo prezzo. Se il prezzo di questa valuta aumentava rispetto alla sterlina inglese durante la durata del prodotto, la cliente realizzava un profitto. Nel caso opposto, subiva una perdita. La cliente, domiciliata in un mercato emergente, è stata sfortunata perché la sua moneta nazionale ha subito un forte calo durante il periodo di validità del prodotto, soprattutto a causa delle turbolenze politiche. Essa affermava aver fatto grande affidamento sulle spiegazioni del consulente alla clientela, date nella sua lingua madre al momento dell'acquisto del prodotto, e di non essere stata in grado di comprendere la documentazione del prodotto in inglese per motivi linguistici, tra gli altri. Aveva quindi ipotizzato che il prodotto avesse una durata di vita molto più breve e un importo massimo di investimento molto più basso. L'Ombudsman ha potuto constatare dai documenti che il prodotto strutturato si rivolgeva esplicitamente agli investitori professionali. A suo parere, la documentazione del prodotto non era facile da capire.

L'Ombudsman ha contattato la banca e le ha chiesto come aveva stabilito il profilo cliente, come era stato condotto il processo di consulenza e perché riteneva che il prodotto raccomandato fosse compatibile con il profilo della cliente. La banca ha dichiarato che all'inizio della relazione d'affari aveva chiarito con la cliente i suoi obiettivi d'investimento e aveva determinato il suo profilo. La cliente aveva richiesto proposte di investimento per obbligazioni in GBP. Aveva scelto il dollaro americano (USD) come valuta di riferimento, anche se aveva investito principalmente in GBP. Dal profilo cliente elaborato risultava una media tolleranza al rischio, ma un'elevata capacità di perdita. La cliente ha quindi firmato vari documenti, tra cui un documento di informazione sui rischi dei prodotti strutturati simile a quelli in questione nel presente caso. Ha poi investito in investimenti fiduciari in GBP e USD con banche nel suo Paese di domicilio, ma non è stata soddisfatta dei rendimenti. Si è quindi informata sui prodotti forex che le hanno permesso di cambiare GBP e USD nella sua valuta nazionale a tassi favorevoli e successivamente di cambiarli di nuovo. Aveva già effettuato tali transazioni con le banche del suo paese in diverse occasioni.

A parere della banca, le principali caratteristiche e i rischi del prodotto strutturato sono stati spiegati in modo comprensibile nella documentazione fornita alla cliente. Anche il suo consulente le aveva spiegato questi aspetti in una e-mail e in una conversazione telefonica nella sua lingua madre. Su questa base, la cliente ha quindi deciso di investire. La banca ha sottolineato di averle proposto un

mandato di gestione patrimoniale discrezionale. La cliente aveva però voluto prendere in proprio le decisioni di investimento e aveva richiesto solo una consulenza in materia di investimenti per la quale non era però stato stilato un contratto scritto. Infine, ha notato che la cliente aveva utilizzato il prodotto per acquistare valuta dal suo paese d'origine, che poteva utilizzare per il suo sostentamento. Era quindi discutibile se si potesse effettivamente parlare di un danno visto che la perdita era stata subita solo in relazione alla valuta originale GBP, poiché le rispettive operazioni di cambio erano state effettuate a prezzi più elevati di quelli che si avrebbe potuto ottenere con una transazione spot. La banca considerava che giuridicamente essa non aveva nessun obbligo a indennizzare la cliente. Tuttavia, essa si è dichiarata disposta a risolvere il caso con un'offerta transattiva. Senza riconoscere alcun obbligo legale ha proposto il pagamento di 20.000 GBP.

L'Ombudsman ha poi contattato la banca una seconda volta. Trovava difficile capire perché essa avesse raccomandato alla cliente questo particolare prodotto, visto che si rivolgeva esplicitamente agli investitori professionali. Le ha perciò chiesto di spiegare più dettagliatamente perché lo riteneva adatto e appropriato per la cliente in considerazione del profilo che aveva elaborato. Egli riteneva che la documentazione del prodotto non fosse adatta a investitori inesperti e capiva che la cliente si basava sulle dichiarazioni del suo consulente, che per lei erano più comprensibili. Queste non contenevano garanzie specifiche sul prodotto, ma erano caratterizzate da un atteggiamento molto ottimistico a suo riguardo. Sulla base delle informazioni a sua disposizione, l'Ombudsman ha perciò ritenuto insufficiente una proposta di transazione di 20.000 GBP.

In considerazione di questi argomenti, la banca ha adeguato la sua offerta e proposto un compenso di 50'000 GBP alla cliente. L'Ombudsman ha raccomandato a quest'ultima di accettare l'offerta transattiva, poiché la banca ha nuovamente dichiarato che il prodotto era adatto e appropriato per essa e ha escluso ulteriori concessioni nella procedura di mediazione. Secondo l'Ombudsman, rivolgersi ai tribunali ordinari con l'obiettivo di ottenere un risarcimento più elevato avrebbe comportato rischi considerevoli per la cliente, anche se la documentazione del prodotto non era scritta in modo facilmente comprensibile. La cliente aveva infatti firmato un documento di d'informazione sui rischi e, secondo le sue stesse dichiarazioni, era disposta ad assumere determinati rischi di cambio. Il suo punto di vista, secondo cui si era aspettata una durata più breve e un importo di investimento inferiore era scarsamente documentato. La cliente ha seguito il consiglio dell'Ombudsman e ha accettato la transazione.