

Revoca di un piano di risparmio in fondi

Oggetto: **Consulenza in investimenti** Numero del caso: **2018/13**

Una giovane cliente, dopo averne discusso con un consulente patrimoniale che agiva per la banca in veste di partner di distribuzione, aveva sottoscritto una richiesta per un piano di risparmio in fondi gestito attivamente, con cui si impegnava a versare, oltre a un primo apporto, degli importi mensili di risparmio regolari per 10 anni. Poco dopo la sottoscrizione, ha chiesto la revoca del contratto, ma la banca si è opposta, dichiarando che accetterebbe unicamente una disdetta ordinaria. Essa ha quindi rimborsato alla cliente ca. 2/3 del suo primo investimento, sostenendo che il restante 1/3 sarebbe stato utilizzato per coprire le commissioni dovute per l'allestimento del piano di risparmio in fondi. La cliente ha insistito per il rimborso integrale del primo investimento. Grazie all'intervento dell'Ombudsman, la banca ha aderito alla richiesta della cliente, rimborsandole l'importo integrale.

La cliente era una giovane apprendista che aveva svolto un apprendistato in un settore estraneo a quello dei servizi finanziari. Una sua collega, che aveva ultimato l'apprendistato con lei e che intendeva proseguire il suo iter professionale presso un consulente patrimoniale, l'aveva convinta a partecipare a un colloquio con il suo nuovo superiore. In occasione di un colloquio di consulenza presso l'abitazione della cliente, quest'ultima aveva stipulato un piano di previdenza e un'assicurazione. Durante un secondo colloquio a casa sua, la cliente aveva sottoscritto una richiesta d'apertura di un piano di risparmio in fondi gestito attivamente della banca. Esso prevedeva il conferimento da parte della cliente di un primo apporto di 10'000 CHF e, in seguito, di apporti mensili di 600 CHF per 120 mesi. A tal fine essa aveva sottoscritto una vasta documentazione di cui, a suo dire, non le era stata rilasciata alcuna copia.

Avendo in seguito nutrito dei dubbi sulle due operazioni, la cliente ne ha prima parlato col padre e poi ha chiesto una copia dei documenti. Essa ha infine revocato entrambe le operazioni. Mentre la revoca indirizzata all'assicurazione è stata accettata senza problemi, la banca ha insistito sull'adempimento del contratto. La cliente si è quindi rivolta ad un avvocato, nei cui confronti il servizio compliance della banca ha osservato che l'unica possibilità di dipartirsi dal contratto era chiedere una disdetta ordinaria. La banca ha infine messo fine al contratto accreditando alla cliente, a titolo di liquidazione, l'importo di 6'703.14 CHF. Quest'ultima, che insisteva per ottenere il rimborso integrale del primo apporto, pari a 10'000 CHF, si è quindi rivolta all'Ombudsman chiedendone la mediazione.

In base alla documentazione messa a sua disposizione, l'Ombudsman ha individuato quattro problematiche, in merito alle quali ha sottoposto un esteso catalogo di domande alla banca:

In primo luogo, egli ha voluto sapere a partire da quando era iniziato a decorrere il termine per la revoca della domanda d'apertura del piano di risparmio in fondi da parte della cliente. Questo punto era importante in quanto la data di ricezione della documentazione da parte della cliente era contestata. Inoltre, secondo l'Ombudsman, non era evidente individuare nella copiosa documentazione il diritto di revoca, che era stato indicato a 7 giorni. Tuttavia, oltre due anni prima della sottoscrizione della richiesta d'apertura del piano di risparmio, il termine legale per la revoca era stato aumentato, passando da 7 a 14 giorni, aspetto che era evidentemente sfuggito alla banca. Non

si poteva infine evincere se e quando la banca aveva accettato la richiesta per l'apertura del piano e, dunque, se un contratto era stato effettivamente concluso.

D'altro canto, l'Ombudsman nutriva ingenti dubbi riguardo al fatto che il prodotto fosse adatto per un'apprendista con un reddito annuo di circa 40'000 CHF. In considerazione dei dati principali del prodotto, ossia un apporto unico di 10'000 CHF, un obbligo decennale di apporti mensili di 600 CHF e una commissione d'allestimento minima di 3'280 CHF, si poneva anche la questione della diligenza nell'adempimento degli obblighi di chiarimento e di informazione precontrattuali della banca. Ciò non da ultimo in considerazione di quanto illustrato dalla cliente che, a suo dire, aveva informato il consulente patrimoniale sul fatto di voler intraprendere una seconda formazione.

L'Ombudsman ha quindi chiesto informazioni più precise sul rapporto del consulente patrimoniale e della banca in relazione alla distribuzione del piano di risparmio in fondi da essa gestito.

Infine, egli ha sollevato la questione della legittimità della commissione di 3'280 CHF, designata quale «commissione d'allestimento». Infatti, la banca la fatturava per un mandato di gestione patrimoniale standard relativo a un fondo, allorquando i costi amministrativi che doveva assumersi nell'ambito di questo mandato erano già coperti da ingenti commissioni di gestione dell'1.8% per anno. A suo avviso, c'era da chiedersi se la commissione non faceva ostacolo in modo eccessivo al diritto delle parti di esigere in qualsiasi momento la revoca del mandato di gestione. Per l'Ombudsman non era inoltre chiaro quale fosse il dispendio che avrebbe dovuto essere coperto dalla commissione in esame.

L'Ombudsman ha chiesto alla banca di prendere posizione. Senza voler anticipare la sua valutazione, egli si è permesso di raccomandare alla banca, sulla base delle informazioni già a sua disposizione, di valutare la possibilità di accogliere pienamente le richieste della cliente e di rimborsarle l'importo integrale. La banca ha infine rinunciato a prendere posizione ed ha rimborsato alla cliente la differenza di 3280 CHF ch'essa aveva prelevato dal suo apporto iniziale di 10'000 CHF.