

# Richiesta di risarcimento danni per mancata esecuzione di un ordine di vendita e per cattiva consulenza sugli investimenti

Oggetto: **Consulenza in investimenti** Numero del caso: **2020/23**

All'inizio del 2019, il cliente, che era già relativamente anziano, ha investito presso la banca i soldi provenienti dalla vendita di una casa. All'inizio di marzo 2020, ha notato perdite contabili dovute alle conseguenze della crisi del coronavirus sui mercati finanziari. Il cliente voleva vendere i suoi investimenti e ha consultato la banca, che però gli ha sconsigliato di farlo. Di conseguenza, nessuna vendita ha avuto luogo. Circa tre settimane dopo, il cliente è di nuovo andato in banca e questa volta ha venduto i suoi investimenti nonostante l'espresso consiglio del suo consulente. Purtroppo, in seguito si è scoperto che il momento della vendita non era affatto favorevole, cosicché il cliente ha subito una perdita considerevole. Il cliente ha poi preteso che la banca gli rimborsasse la perdita aggiuntiva subita a causa della mancata vendita dei suoi investimenti dopo la sua prima visita all'inizio di marzo 2020. Quando non è riuscito a raggiungere un accordo con la banca, il cliente si è rivolto all'Ombudsman. L'Ombudsman ha ritenuto irrealistico aspettarsi che la banca venisse incontro al cliente e ha chiuso il caso comunicandogli il suo parere.

In un incontro personale con il cliente, l'Ombudsman ha cercato di chiarire due punti. In primo luogo, gli sembrava importante stabilire se il cliente, in occasione della sua prima visita, aveva dato alla banca un ordine di vendita che la banca non aveva eseguito nonostante le sue istruzioni. In secondo luogo, voleva determinare se il consiglio della banca di non vendere gli investimenti era coerente con il profilo del cliente che aveva stilato, che definiva la sua capacità e la sua propensione al rischio, e di conseguenza il suo orizzonte di investimento.

Il cliente è andato in banca all'inizio di marzo 2020 con la ferma intenzione di vendere i suoi investimenti, ma il suo consulente lo ha dissuaso dal farlo sulla base del parere del capo economista della banca. Nella sua presa di posizione al cliente, la banca ha argomentato che, sebbene il cliente si era astenuto dal piazzare un ordine di vendita quel giorno, egli era perfettamente libero di non seguire il consiglio della banca e di vendere i suoi investimenti. Il cliente ha spiegato a più riprese all'Ombudsman come si era svolta la sua discussione con il consulente. Anche se ognuna delle sue versioni, differiva leggermente l'una dall'altra, il cliente ha sempre sostenuto di non aver dato alcun ordine di vendita.

Durante il suo colloquio con l'Ombudsman, il cliente si è rivelato un investitore esperto che aveva investito in un'ampia varietà di prodotti d'investimento per oltre vent'anni ed era già stato confrontato ad almeno due crisi finanziarie. Come lettore abituale della stampa, era ben informato sugli sviluppi legati alla crisi del coronavirus ed era consapevole dei consigli spesso molto contraddittori che gli esperti davano agli investitori in considerazione dell'aumento dei rischi. L'Ombudsman ha concluso che il cliente non aveva piazzato alcun ordine di vendita all'inizio di marzo, quando ha parlato per la prima volta con il suo consulente, e che il consiglio della banca di non vendere in quel momento era ragionevole.

Il cliente ha poi sostenuto che il suo consulente non aveva motivato sufficientemente il consiglio di

non vendere gli investimenti che gli aveva ribadito in occasione della sua seconda visita. Se avesse saputo esattamente quali misure il mondo politico e le banche centrali avevano preso per sostenere i prezzi delle azioni, avrebbe potuto decidere di non vendere e avrebbe potuto beneficiare dell'aumento dei prezzi che si era verificato nel frattempo, il che gli avrebbe permesso di compensare ampiamente le sue perdite contabili. Tuttavia, una settimana dopo il loro incontro personale, il cliente ha telefonato all'Ombudsman e ha dichiarato di essersi ricordato, dopo un'attenta riflessione, che in realtà aveva già piazzato un ordine di vendita presso la banca dopo la sua discussione iniziale con il suo consulente. Tuttavia, ha detto che la banca non lo aveva preso sul serio e aveva completamente ignorato il suo ordine.

Nella sua presa di posizione finale, l'Ombudsman ha informato il cliente che, a suo parere, nessuno degli argomenti sollevati era sufficientemente convincente per giustificare ch'egli contattasse la banca allo scopo di ottenere un gesto a suo favore. Come mediatore neutrale, l'Ombudsman non è autorizzato a mettere in dubbio la credibilità delle parti e quindi non può avviare una procedura di amministrazione delle prove per stabilire definitivamente i fatti contestati. La questione se il cliente ha dato un ordine di vendita durante la sua prima visita doveva essere lasciata aperta nella procedura di mediazione, dato che non poteva essere chiarita per mezzo di prove. L'Ombudsman ha informato il cliente che, nel caso di una procedura giudiziaria, gli sarebbe stato richiesto di provare l'affermazione secondo la quale egli aveva dato un ordine di vendita. Il cliente non ha contattato la banca neanche una sola volta tra le sue due visite di marzo e non si è mai lamentato della mancata esecuzione del suo ordine. Nella sua risposta al cliente, l'Ombudsman ha lasciato intendere che non poteva fare a meno di pensare che il cliente avesse a più riprese leggermente adattato le sue affermazioni in funzione del risultato che intendeva raggiungere.

Secondo l'Ombudsman, il cliente era l'unico responsabile della vendita che è stata infine effettuata dopo la sua seconda visita, contro il consiglio espresso della banca. Il fatto che il consiglio non fosse stato sufficientemente motivato gli sembrava poco plausibile alla luce della regolare lettura che il cliente faceva dei giornali, ai quali aveva tra l'altro anche fatto attivamente riferimento durante il suo colloquio personale con l'Ombudsman.

Infine, l'esame dell'incarto da parte dell'Ombudsman ha rivelato che il cliente teneva i suoi investimenti in due depositi diversi. Uno di questi era gestito dalla banca con un mandato di gestione patrimoniale, mentre per l'altro il cliente aveva concluso un contratto di consulenza d'investimento. In quest'ultimo, vi erano rischi importanti a causa dell'eccessiva concentrazione degli investimenti. Inoltre, secondo l'Ombudsman, questi investimenti erano troppo rischiosi rispetto al profilo del cliente. Poiché il cliente, che ha confermato essere a conoscenza di questi due punti, non ha voluto approfondirli ulteriormente, l'Ombudsman ha chiuso definitivamente il caso. Poco dopo, il cliente si è fatto avanti di nuovo per presentare una nuova versione dei fatti all'Ombudsman, che purtroppo non ha potuto essere presa in considerazione date le circostanze.