

Strategia d'investimento adeguata al cliente

Oggetto: **Consulenza in investimenti** Numero del caso: **2017/07**

La cliente aveva chiesto alla banca di sottoporle delle proposte d'investimento per il suo capitale di risparmio. Dopo aver chiarito il suo profilo di rischio, la banca aveva fatto delle proposte d'investimento, accettate dalla cliente. In breve tempo, gli investimenti effettuati avevano subito una perdita di valore pari a circa il 30%. La cliente aveva quindi fatto valere nei confronti della banca una pretesa di risarcimento dei danni per la metà della perdita subita. A seguito dell'intervento dell'Ombudsman, la banca si è dichiarata disposta a dar seguito integralmente a tale richiesta.

La cliente, che aveva risparmiato 100'000 CHF, si era rivolta alla banca per avere delle proposte d'investimento, menzionando l'intenzione di investire il suo patrimonio in modo redditizio. La banca, insieme alla cliente, aveva compilato un questionario (profilo d'investitore) mediante il quale erano state appurate la sua propensione e la sua capacità di rischio. Sulla base delle informazioni fornite dalla cliente, la banca aveva ritenuto che la sua capacità di rischio era «da moderata a media». Essa aveva in seguito fornito alla cliente raccomandazioni concrete per l'investimento del suo portafoglio che, secondo il sistema interno della banca, corrispondevano all'obiettivo di investimento «equilibrato». La cliente aveva quindi incaricato la banca di investire il suo patrimonio in conformità con tali raccomandazioni.

Già dopo qualche mese, la cliente aveva constatato che gli investimenti avevano perso circa il 20% del loro valore. Un anno più tardi, quando il valore del portafoglio era risultato essere di soli 70'000 CHF, la cliente ha chiesto alla banca un risarcimento pari alla metà del danno subito. Ha inoltre aggiunto che gli investimenti proposti dalla banca erano decisamente troppo rischiosi e di essersene resa conto solo dopo aver consultato un conoscente che aveva familiarità con le operazioni bancarie. In occasione dei colloqui di consulenza, essa avrebbe a suo dire fatto affidamento sul fatto che la banca le aveva consigliato unicamente degli investimenti consoni al suo profilo di rischio.

La banca ha risposto alla cliente respingendone la pretesa. Ad avviso della banca, gli investimenti erano conformi con la strategia d'investimento concordata, che era stata definita in considerazione del profilo di rischio. Inoltre, era stata la cliente medesima ad aver espresso il desiderio di investire il suo patrimonio in modo redditizio. Secondo la banca, i motivi di tale evoluzione negativa risiedevano, fra l'altro, nella caduta dei corsi delle materie prime. Per quanto concerneva le valute estere, la decisione adottata dalla Banca nazionale svizzera di abolire il corso di cambio minimo con l'Euro, aveva comportato massicce perdite di corso. Infine, la cliente aveva indicato un orizzonte d'investimento di dieci anni e non era escluso che, a più lungo termine, gli investimenti potessero ancora registrare un'evoluzione positiva.

Secondo l'Ombudsman era discutibile il fatto che gli investimenti raccomandati dalla banca fossero adeguati per la cliente. Su consiglio della banca, la cliente aveva infatti investito il 16% del suo patrimonio in valute estere, in parte esotiche, che, secondo l'Ombudsman, comportano rischi elevati. Oltre il 50% del portafoglio era inoltre stato collocato in «investimenti dinamici», fra l'altro anche in prodotti strutturati. Secondo la documentazione della banca, gli «investimenti dinamici» consistono in «obbligazioni, azioni e investimenti alternativi più rischiosi». Inoltre, alcuni titoli il cui valore era diminuito rappresentavano all'incirca il 20% del portafoglio, aspetto che l'Ombudsman ha ritenuto problematico nell'ottica della diversificazione. Infine, nel questionario, la cliente ha indicato che avrebbe dovuto adeguare il suo stile di vita nell'eventualità di una perdita di un terzo

dell'investimento e aveva altresì precisato che avrebbe avuto bisogno di quel denaro nel caso in cui, nel periodo di durata dell'investimento, si fosse trovata a dover assumere una spesa imprevista di una certa importanza. L'Ombudsman si è dunque chiesto se, con questi presupposti, un orizzonte d'investimento di dieci anni fosse adeguato. Inoltre era evidente che la cliente non era un'investitrice navigata (nel questionario aveva indicato, spuntando la casella corrispondente, di avere «poche conoscenze» dei mercati finanziari e delle borse) e, secondo l'Ombudsman, doveva poter fare affidamento sulle raccomandazioni della banca. Secondo l'Ombudsman, il fatto che la cliente avesse espresso il desiderio di investire il patrimonio in modo redditizio era irrilevante. Per contro, egli ha ritenuto determinanti le indicazioni fornite nel profilo di rischio, segnalando inoltre alla banca che, quando una cliente priva d'esperienza in materia di investimenti finanziari si rivolge ad essa per una consulenza, è tenuta a discutere delle aspettative e dei desideri della cliente e, all'occorrenza, a metterla in guardia (per es. se le aspettative di resa sono irrealistiche, tenuto conto del profilo d'investimento).

Nella sua prima presa di posizione indirizzata all'Ombudsman, la banca, richiamando il profilo d'investitore e la strategia d'investimento da esso derivata, ha avuto un atteggiamento di chiusura. Essa ha spiegato che nel sistema della banca le risposte che erano state spuntate dalla cliente avevano ottenuto un certo numero di punti, corrispondenti all'obiettivo d'investimento «bilanciato». Per questo obiettivo d'investimento la banca aveva poi definito le possibili categorie d'investimento e la quota massima rispettiva. Il patrimonio della cliente era infine stato investito osservando queste prescrizioni interne.

L'Ombudsman non ha ritenuto convincenti queste informazioni. In una nuova richiesta alla banca, ha messo il dubbio l'idoneità del sistema sviluppato dalla banca nel determinare la strategia d'investimento adeguata per il caso in esame. A seguito di questo secondo intervento dell'Ombudsman, la banca si è dichiarata disposta a soddisfare integralmente le pretese della cliente.