
Banca condannata a rimborsare il totale delle perdite:

Mer 12/02/2025 - 10:17

Il CTCU difende i diritti di un pensionato davanti all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)

Nel febbraio 2023 un pensionato si è rivolto al Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) per ottenere chiarimenti sulle elevate perdite subite dai suoi investimenti. Nello specifico si trattava di quattro polizze vita assicurative unit-linked e di un certificato, acquistati nel periodo 2020 - 2022. L'importo totale investito ammontava a circa 260.000 €, di cui circa 200.000 € investiti nelle polizze assicurative sopraccitate.

Particolarmente preoccupante è il fatto che l'investitore in questione avesse già 89 anni al momento della stipula della prima polizza assicurativa. Inoltre, per effettuare gli altri nuovi investimenti sono stati liquidati altri titoli. Per l'intermediazione dei nuovi titoli, la banca ha ricevuto una commissione, più una commissione sui costi amministrativi degli investimenti.

Al fine di un lungo iter di reclamo, il CTCU è riuscito a ottenere la documentazione necessaria per evidenziare che la banca non aveva rispettato il proprio obbligo di informazione, e che i prodotti finanziari sottoscritti non erano compatibili con le necessità dell'anziano investitore.

Poiché il reclamo non ha avuto esito positivo, il CTCU ha presentato ricorso presso l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), l'organo di risoluzione delle controversie finanziarie della CONSOB.

Decisione dell'ACF

L'ACF ha ritenuto che la banca non sia stata in grado di dimostrare di aver debitamente fornito i documenti informativi fondamentali. La semplice disponibilità della documentazione in formato elettronico è stata giudicata insufficiente, considerando le specifiche esigenze di un cliente anziano.

L'ACF ha inoltre criticato il questionario MiFID utilizzato, in quanto troppo superficiale. Non era adatto a cogliere in modo realistico le vere esigenze del cliente e la sua propensione al rischio. Secondo l'ACF non è stato effettuato un esame approfondito delle conoscenze del signore in materia di prodotti finanziari complessi, come le assicurazioni unit-linked o i certificati. Sebbene il cliente sia stato informato dell'inadeguatezza degli investimenti come primo passo, la transazione poi non è stata elaborata correttamente. Avrebbe dovuto esserci una richiesta esplicita da parte del cliente di acquistare i citati prodotti di investimento.

L'ACF ha condiviso le argomentazioni del CTCU nei punti chiave, e la banca è stata così condannata a rimborsare le perdite di circa 41.000 € più una rivalutazione di circa 7.000 €. La banca ha rispettato la decisione e ha versato l'intero importo al cliente, il tutto a distanza di un anno e mezzo dalla presentazione del reclamo. Anche se una decisione dell'ACF non è giuridicamente vincolante per una banca o per un intermediario, l'esperienza dimostra che in tutti i casi in cui il CTCU ha ottenuto davanti all'ACF una decisione favorevole per il cliente - anche se non accettata dalla controparte - è stato possibile trovare comunque una soluzione bonaria. Ciò sottolinea ancora una volta come la procedura dell'ACF, il sistema di risoluzione delle controversie finanziarie della CONSOB, offra un contributo prezioso alla tutela dei piccoli investitori. Ciò è tanto più vero se si considera che la procedura è gratuita e non richiede assistenza legale.

Glossario:

Assicurazione unit-linked: l'assicurazione unit-linked è un'assicurazione sulla vita (di dotazione) collegata a fondi di investimento. I versamenti vengono investiti in fondi, la cui performance determina l'importo del versamento successivo, il che comporta un certo rischio di investimento. La scelta dei fondi e la struttura dei costi dell'assicurazione sono determinanti, poiché questi prodotti sono spesso associati a costi amministrativi elevati.

Certificati: un certificato è un prodotto finanziario strutturato che replica la performance di un'attività sottostante come azioni, indici o materie prime. Viene solitamente emesso dalle banche e offre agli investitori l'opportunità di partecipare ai movimenti del mercato. I certificati possono assumere varie forme, ad esempio certificati con garanzia, bonus o leva finanziaria. Agli investitori è consigliato di verificarne attentamente la struttura e i costi prima di investire.