

TOSCANA TODAY

ITALIA WEB MAGAZINE

 Italian

ATTUALITÀ

IN TOSCANA

GIURIDICA



LUOGHI E SAPORI

TERZA PAGINA



Risparmio tradito: quando la banca non ti conosce davvero e tu perdi tutto

13/10/2026 20:13 · Alberto Foggia

[Preferenze privacy](#)

di ALBERTO FOGGIA — Il questionario MiFID non è burocrazia: è lo scudo legale del risparmiatore. Ma solo se racconta la verità.

Una profilatura compilata in fretta, costruita su autovalutazioni generiche e mai verificata dall'intermediario può travolgere l'intera catena di tutele. Ecco cosa dice la legge, dove la banca è davvero vulnerabile e come muoversi con lucidità.

Il caso che fa capire tutto

Immaginate una signora di quasi settant'anni, ex impiegata amministrativa, oggi in pensione, con un diploma di scuola superiore e i risparmi di una vita depositati in banca. Fino a quel momento ha investito poco e con prudenza: qualche fondo, operazioni contenute per numero e importo, nessuna avventura.

Un giorno il consulente le propone dei *certificates*, strumenti derivati complessi, con rendimenti aleatori e prezzi volatili. Prima dell'acquisto le viene sottoposto un questionario: lei risponde "sì" a quasi tutto. Dichiara di conoscere ETF, warrant, derivati, di avere esperienza con ogni tipo di strumento, di tollerare perdite elevate. Il sistema informatico le attribuisce un profilo "avanzato", lo confronta con l'indicatore di rischio del prodotto e conclude che l'investimento è adeguato.

Pochi anni dopo, una parte consistente del capitale è andata in fumo.

La domanda decisiva non è "ha firmato?". Ha firmato, eccome. La domanda decisiva è un'altra: quel profilo corrispondeva alla realtà? E la banca aveva il dovere di accorgersi che non era così?

È la storia di molti risparmiatori italiani finiti davanti ai giudici o agli organismi di risoluzione delle controversie. A volte ottengono ragione, a volte no. E la differenza, quasi sempre, sta nei dettagli.

Il questionario MiFID: non è carta straccia

Avete mai firmato un questionario in banca prima di investire? Quel modulo si chiama questionario MiFID (dalla direttiva europea sui mercati finanziari, oggi MiFID II) e serve a tracciare il vostro profilo: esperienza e conoscenze, situazione finanziaria, capacità di sopportare perdite, obiettivi di investimento.

La logica è semplice. Un medico che prescrive una cura senza visitarvi sbaglia. Ma sbaglia anche il medico che vi visita chiedendovi soltanto “si sente in forma?” e si accontenta della risposta. Allo stesso modo, una banca che vi vende un prodotto senza conoscervi davvero viola la legge. E non vi conosce davvero se si limita a registrare ciò che dichiarate, senza verificarlo.

Prima di raccomandare qualsiasi investimento, l'intermediario deve raccogliere informazioni sufficienti per stabilire se l'operazione corrisponde ai vostri obiettivi, se avete le conoscenze e l'esperienza per comprenderne i rischi e se siete finanziariamente in grado di sopportarli. È la cosiddetta valutazione di adeguatezza, che si applica ogni volta che la banca vi consiglia qualcosa o gestisce il vostro portafoglio.

Non basta compilarlo: deve essere attendibile

Qui sta il punto che molti trascurano. Un questionario formalmente compilato e firmato non è, per ciò solo, un questionario attendibile.

Le autorità europee di vigilanza sono esplicite: le imprese di investimento devono adottare misure ragionevoli per garantire che le informazioni raccolte siano affidabili e coerenti, senza basarsi indebitamente sull'autovalutazione del cliente. In altre parole, chiedere “lei conosce i derivati?” e annotare un “sì” non basta. L'autovalutazione va controbilanciata con criteri oggettivi: con quali prodotti avete effettivamente operato, da quanto tempo, con quale frequenza, con quali importi.

Ne discende una conseguenza rilevante: se la profilatura è inattendibile, anche la valutazione di adeguatezza che ne deriva è compromessa. Il sistema automatico che confronta “profilo 6” con “prodotto di rischio 6” produce un risultato formalmente perfetto e sostanzialmente sbagliato, perché parte da un dato non rispondente a realtà.

Quando un questionario è sospetto

Alcuni segnali dovrebbero mettere in allarme il risparmiatore, e prima ancora la banca:

- risposte affermative “a tappeto” su tutti gli strumenti, compresi quelli più complessi (derivati, warrant, certificates);

- domande generiche e autovalutative, del tipo “ritiene di avere esperienza in...”, prive di approfondimenti concreti;
- profilo “alto” o “avanzato” incoerente con i dati oggettivi: titolo di studio, professione svolta, età, condizione di pensionato;
- storico degli investimenti incompatibile con il profilo attribuito: poche operazioni, importi contenuti, prodotti prevalentemente conservativi;
- profilo modificato in prossimità dell’investimento o aggiornato troppo spesso, quasi a “rendere idoneo” il cliente a un prodotto che altrimenti non lo sarebbe;
- assenza di qualsiasi verifica successiva da parte del consulente, nonostante le incongruenze evidenti.

Quando questi elementi ricorrono, la banca avrebbe dovuto approfondire prima di esprimersi sull’adeguatezza. Se non lo ha fatto, il suo giudizio vacilla.

Adeguito o Appropriato? La differenza che conta

Una distinzione tecnica che può fare la differenza tra avere buone chance o meno di vincere una causa.

Adeguatezza: si applica quando la banca vi consiglia un investimento o gestisce il vostro portafoglio. Deve valutare la vostra esperienza, la vostra situazione economica e i vostri obiettivi. È il livello di protezione più alto: se l’operazione risulta non adeguata, l’intermediario deve astenersi dal raccomandarla.

Appropriatezza: si applica quando siete voi a chiedere di acquistare un prodotto, senza consulenza. La banca deve verificare soltanto che abbiate le conoscenze e l’esperienza per comprenderne i rischi. Se non le avete, vi avverte; ma poi, in linea di principio, può eseguire l’ordine.

In pratica: se entrate in banca dicendo “voglio comprare questi titoli”, la protezione è minore. Se è il consulente a proporveli, la protezione è massima. Per questo è fondamentale ricostruire in quale regime è avvenuta l’operazione: spesso i documenti lo indicano espressamente.

La banca non può dire “non sapevo”

Un principio fondamentale: la banca non può lavarsi le mani.

Se non raccoglie le informazioni necessarie, non può fare la valutazione di adeguatezza e quindi non può consigliarvi nulla. Se lo fa lo stesso, è inadempiente. E non può neppure “incoraggiarvi” a non rispondere o a compilare il questionario in fretta. Se rifiutate di fornire informazioni, l’intermediario non può presumere che siate investitori esperti: deve semmai presumere una propensione al rischio minima e obiettivi orientati alla conservazione del capitale.

Allo stesso modo, la banca non può trincerarsi dietro le vostre dichiarazioni quando queste sono smentite da ciò che essa stessa sa di voi. L'intermediario conosce il vostro conto, il vostro dossier titoli, la vostra storia: quei dati fanno parte del suo dovere di conoscenza. Qualsiasi clausola che miri a scaricare sul cliente la responsabilità della valutazione di adeguatezza non è conforme alla disciplina europea.

“Ti ho avvertito che era rischioso” non è sufficiente

Una delle difese più frequenti: “Abbiamo segnalato che l'investimento non era adeguato, e il cliente ha firmato lo stesso”.

I giudici non si accontentano. La segnalazione di una generica “non congruità” dell'operazione rispetto al profilo, senza dar conto delle specifiche caratteristiche dello strumento e della sua intrinseca rischiosità, non esclude l'inadempimento. La banca deve comunque fornire informazioni concrete e personalizzate: come funziona il prodotto, cosa può andare storto, chi è l'emittente, qual è il suo rating, quanto è liquido il titolo.

Dire “questo investimento non fa per te” non basta, se non si spiega perché.

Quand'anche siete dei “risparmiatori audaci”

Altra difesa tipica: “Il cliente aveva un profilo di rischio alto, avrebbe comprato comunque”.

Anche qui la giurisprudenza è chiara: chi ha un'alta propensione al rischio ha comunque diritto a essere informato, perché deve poter scegliere tra diverse opzioni rischiose sulla base di informazioni complete. Anche l'investitore speculativamente orientato deve poter valutare la sua scelta nell'ambito di tutte le opzioni dello stesso genere offerte dal mercato, alla luce dei fattori di rischio che gli sono stati segnalati. Né basta richiamare genericamente investimenti rischiosi fatti in passato: dimostrano, al più, una disponibilità astratta al rischio, non che il cliente avrebbe accettato quel rischio specifico.

La pregressa operatività: un'arma a doppio taglio

La storia degli investimenti del cliente è spesso il terreno decisivo, e può pesare in entrambe le direzioni.

- Se l'operatività è ampia, frequente e coerentemente speculativa, può confermare la correttezza di un profilo elevato.
- Se è modesta, sporadica e prevalentemente conservativa, può smentire un profilo “avanzato” costruito su sole dichiarazioni.

Attenzione anche alla natura dei prodotti: aver sottoscritto quote di fondi comuni o aver conferito una gestione patrimoniale non equivale ad avere esperienza diretta con derivati complessi. Allo stesso modo, investimenti successivi in azioni o obbligazioni non dimostrano necessariamente dimestichezza con strumenti strutturati. Conta la coerenza tra ciò che il cliente ha davvero fatto e ciò che gli è stato proposto.

Chi deve dimostrare cosa: il vantaggio del risparmiatore

Di regola, chi chiede un risarcimento deve provare di aver subito un danno. In questo settore le regole sono parzialmente diverse. L'art. 23 del Testo Unico della Finanza stabilisce che, nei giudizi di risarcimento, spetta all'intermediario provare di aver agito con la specifica diligenza richiesta.

Il riparto, in concreto, funziona così:

- il risparmiatore deve allegare in modo specifico l'inadempimento, indicando, anche sinteticamente ma con precisione, quali informazioni o verifiche sono mancate, e provare il danno;
- la banca deve dimostrare di aver adempiuto correttamente ai propri obblighi.

Se la banca non ci riesce, opera una presunzione: un investitore correttamente informato e correttamente profilato non avrebbe, con ogni probabilità, compiuto quell'operazione. Una presunzione che la banca può superare, ma non semplicemente invocando la generica propensione al rischio del cliente. E quando l'operazione era inadeguata, il nesso tra inadempimento e perdita è ancora più evidente: se la valutazione fosse stata eseguita correttamente, l'intermediario avrebbe dovuto astenersi.

Non tutte le contestazioni funzionano

Un'avvertenza necessaria, per evitare illusioni. Non ogni doglianza del risparmiatore è destinata ad avere successo, e spesso nella stessa vicenda alcune censure vengono accolte e altre respinte.

- “Non ho mai firmato l'ordine”: se la banca produce schede di adesione sottoscritte, anche con firma digitale o modalità a distanza, la contestazione cade.
- “Non mi hanno dato nessuna informazione”: per molti prodotti preassemblati (come i certificates) la legge impone la consegna del KID, il documento con le informazioni chiave. Se il cliente ha sottoscritto la dichiarazione di averlo ricevuto e compreso, insieme alla documentazione d'offerta, dimostrare il contrario diventa molto difficile.

- “Non mi hanno aggiornato sull’andamento”: se esiste una rendicontazione periodica regolarmente inviata, anche questa censura rischia di non reggere.

Il consiglio è dunque di concentrare l’attenzione sui punti realmente vulnerabili: molto spesso il vero tallone d’Achille dell’intermediario non è la carta firmata, ma la qualità sostanziale della profilatura e la conseguente valutazione di adeguatezza.

Attenzione ai titoli illiquidi e ai prodotti complessi

Una nota particolare per i prodotti illiquidi (azioni di banche non quotate, obbligazioni di emittenti minori, alcuni fondi) e per quelli complessi (certificates, derivati, prodotti strutturati). Per questi strumenti le autorità di vigilanza richiedono una profilatura ancora più accurata: va verificato con particolare attenzione anche il periodo per il quale il cliente è disposto a vincolare il capitale, e la valutazione non può ridursi al semplice raffronto tra un indice sintetico di rischio del prodotto e un profilo altrettanto sintetico del cliente.

Se avete già perso: cosa fare

Se avete investito in prodotti che non comprendevate, se il questionario non rispecchia la vostra reale esperienza o se vi è stato proposto qualcosa di incompatibile con il vostro profilo, non è detto che sia troppo tardi.

a. Richiedete tutta la documentazione. Contratto quadro, questionari MiFID (tutte le versioni e gli aggiornamenti), schede di adesione e ordini, esiti delle valutazioni di adeguatezza o appropriatezza, KID e documenti d’offerta, rendiconti periodici, estratti del dossier titoli degli anni precedenti.

b. Confrontate il questionario con la realtà. Le risposte corrispondono al vostro titolo di studio, alla vostra professione, alla vostra età, al vostro patrimonio effettivo? Avete davvero operato con gli strumenti indicati? Il profilo assegnato è coerente con lo storico dei vostri investimenti?

c. Verificate in quale regime è avvenuta l’operazione. Consulenza o semplice esecuzione di ordini? Cambia il livello di tutela.

d. Calcolate correttamente il danno. Non coincide automaticamente con la somma investita. In linea generale si parte dal capitale originariamente investito e si sottraggono:

- quanto recuperato con la vendita, il rimborso o la liquidazione dei titoli;
- i proventi incassati nel frattempo (cedole, premi, dividendi).

Sulla differenza così ottenuta possono essere riconosciuti rivalutazione monetaria e interessi, secondo i criteri applicati nel caso concreto. Un calcolo onesto e documentato rende la pretesa più credibile ed evita contestazioni pretestuose.

e. Valutate gli strumenti di tutela. Oltre al giudizio ordinario, esiste l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), presso la Consob: gratuito per il risparmiatore, rapido e competente proprio sulle controversie relative ai servizi di investimento. Vi si accede dopo aver presentato un reclamo alla banca senza ricevere una risposta soddisfacente.

Il concorso di colpa

Anche il risparmiatore può avere responsabilità. Se avete un'esperienza finanziaria reale e consolidata, se avete operato a lungo sui mercati, se avete ricevuto informazioni complete e avete insistito per investire comunque, il risarcimento può essere ridotto o escluso. Le banche, inoltre, eccepiscono spesso che il cliente non si è attivato per contenere la perdita, ad esempio vendendo tempestivamente: è un argomento da mettere in conto.

Tuttavia, per il cliente che non è un investitore professionale, la giurisprudenza tende a escludere che gli si possa rimproverare di non essersi informato da solo attraverso la stampa specializzata. Il legittimo affidamento riposto in un consulente professionale non può essere sostituito da un obbligo di fare le proprie ricerche.

La conclusione: il questionario è il vostro contratto con la banca

Quella serie di domande che vi pongono allo sportello prima di investire non è burocrazia vuota. È il documento che definisce cosa la banca può proporvi e crea obblighi precisi. Ma vale solo se è vero: un profilo gonfiato, costruito su autovalutazioni non verificate e smentito dalla vostra storia reale, non vi protegge. Al contrario, rischia di essere usato contro di voi.

Se la profilatura è inattendibile e da essa discende una valutazione di adeguatezza viziata, se vi sono stati consigliati prodotti inadeguati o non vi sono stati spiegati i rischi concreti, l'intermediario può essere chiamato a rispondere dei danni. Non sempre e non per qualunque doglianza, ma con regole probatorie che, in questo settore, riconoscono al risparmiatore un vantaggio significativo.

Conoscere i propri diritti è il primo passo. Saperli far valere sui punti giusti è il secondo.

Alberto Foggia



Alberto Foggia è avvocato esperto di diritto bancario e di composizione delle crisi da sovraindebitamento.

PRIVACY POLICY

[Cookie Policy](#)

[Termini e](#)

[Condizioni](#)

TOSCANA TODAY

Edito da Toscana Today News & Media con sede a Zurigo (Svizzera), Dolderstrasse 62
(8031) VAT/P.IVA= CHE 219.143.708 - Impresa editoriale iscritta al Registro delle
Imprese di Zurigo Designed by [WPZOOM](#)

[Termini e](#)

[Privacy Policy](#) [Cookie Policy](#) [Condizioni](#)