



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 settembre 2017;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTE la Parte II, Titolo III, e la Parte III, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTO il proprio provvedimento del 25 gennaio 2017, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi, i locali e gli uffici della Intermarket Diamond Business – IDB S.p.A. e di IDB Intermediazioni S.r.l. e delle società controllate;

VISTO il proprio provvedimento del 12 aprile 2017, con il quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento, in ragione della necessità di estendere soggettivamente il procedimento e assicurare un adeguato contraddittorio alle Parti;

VISTO il proprio provvedimento del 28 giugno 2017, con il quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga di trenta giorni del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Intermarket Diamond Business – IDB S.p.A. (in seguito, anche solo “IDB”) in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo. La società svolge attività di commercio di diamanti. Dall’ultimo bilancio approvato disponibile emerge che IDB ha realizzato, al 31 dicembre 2016, un fatturato di circa 130 milioni di euro. La società è in attivo.

2. IDB Intermediazioni S.r.l. (in seguito, anche solo “IDB Intermediazioni”), in qualità di professionista, ai sensi, del Codice del Consumo. La società è interamente partecipata e controllata da IDB S.p.A., e svolge attività di intermediazione nel commercio di diamanti. Dall’ultimo bilancio approvato disponibile emerge che IDB Intermediazioni S.r.l. ha realizzato, al 31 dicembre del 2016, un fatturato di circa 2 milioni di euro.

3. UniCredit S.p.A. (in seguito, anche solo “Unicredit”), in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo. La società, a capo di uno dei principali gruppi finanziari europei, esercita l’attività di banca commerciale nell’offerta di servizi bancari, finanziari e assicurativi e ha realizzato nel 2016 un fatturato pari a circa: (a) 39,4 miliardi di euro, applicando in via analogica i criteri utilizzati in materia di comunicazione delle concentrazioni nel settore bancario di cui all’articolo 16, comma 2, della legge n. 287/90; (b) [10-20]* miliardi di euro, seguendo quanto previsto per la determinazione del fatturato degli enti creditizi e degli altri istituti finanziari dall’articolo 5, par. 3, del Regolamento n. 139/2004/CE sulle concentrazioni.

4. Banco BBPM S.p.A. (in seguito, anche “BBPM” o “Banco BPM”) – dal 1° gennaio 2017 è società a capo dell’omonimo Gruppo, costituito a decorrere dal 1° gennaio 2017 quale successore universale di Banco Popolare Società cooperativa per Azioni¹ a seguito della fusione con Banca

* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

¹ Il Banco Popolare, a sua volta, è frutto della incorporazione avvenuta il 27 dicembre del 2011, delle “banche del territorio” (Banca popolare di Verona, di Novara, Popolare di Lodi, cassa di Risparmio di Lucca Pisa e Livorno, Banca Popolare di Cremona e Banca Popolare di Crema) nonché della incorporazione, avvenuta il 26 maggio 2014, del Credito Bergamasco

Popolare di Milano S.p.A. –, in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo.

La società esercita l'attività di banca commerciale e ha realizzato nel 2016 un fatturato² pari a circa: (a) 11,7 miliardi di euro, applicando in via analogica i criteri utilizzati in materia di comunicazione delle concentrazioni nel settore bancario di cui all'articolo 16, comma 2, della legge n. 287/90; (b) [4-5] miliardi di euro, seguendo quanto previsto per la determinazione del fatturato degli enti creditizi e degli altri istituti finanziari dall'articolo 5, par. 3, del Regolamento n. 139/2004/CE sulle concentrazioni.

5. AltroConsumo – Associazione di consumatori in qualità di segnalante.

6. Movimento Difesa del Cittadino e Codacons in qualità di associazioni di consumatori intervenienti nel procedimento.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

7. Il procedimento concerne i comportamenti messi in atto da IDB e IDB Intermediazioni, UniCredit e Banco BPM nell'offerta di diamanti da investimento, di seguito descritti.

A) Modalità omissive ed ingannevoli di offerta dei diamanti da investimento

8. IDB e IDB Intermediazioni, sia direttamente sia attraverso UniCredit e Banco BPM – principali canali di cui si sono serviti i professionisti per l'attività di vendita - hanno offerto l'acquisto di diamanti da investimento diffondendo informazioni omissive ed ingannevoli in merito alle caratteristiche dell'investimento proposto, al prezzo dei diamanti e alla convenienza economica di tale acquisto.

In particolare, nel materiale promozionale e illustrativo di IDB e in quello utilizzato dal personale delle banche alle quali si rivolgeva il consumatore interessato all'acquisto, si rappresentavano in modo ingannevole ed omissivo: a) il prezzo di vendita dei diamanti, - autonomamente fissato dal professionista e comprendente costi e margini di importo complessivamente superiore al valore della pietra - presentato come quotazione di mercato e

² Fatturato riferito al solo Banco Popolare S.c.p.A..

pubblicato a pagamento su giornali economici; b) l'aspettativa di apprezzamento del valore futuro dei diamanti, attraverso grafici costruiti sull'andamento dei propri prezzi di vendita presentati come "quotazioni", messe a confronto con indici ufficiali e quotazioni di titoli stabilite in mercati regolamentati; c) la facile liquidabilità e rivendibilità del diamante, quando invece l'unico canale di rivendita attraverso il quale avrebbero potuto essere realizzati i guadagni prospettati è rappresentato dagli stessi professionisti; d) la qualifica di leader di mercato, impiegata senza ulteriori precisazioni, al fine di conferire un maggiore affidamento alla propria offerta.

B) Violazione dei diritti dei consumatori in merito al recesso e al foro competente per le controversie

9. Le condizioni di compravendita predisposte da IDB e IDB Intermediazioni hanno violato i diritti dei consumatori relativi (i) al diritto di ripensamento, riportato genericamente, senza mettere a disposizione il relativo modulo né specificarne i termini per l'esercizio e limitando le modalità di esercizio al solo invio di una raccomandata, da anticipare eventualmente via mail al professionista, e (ii) alle modalità con le quali si dà conto del foro in cui incardinare eventuali controversie attraverso la dicitura "*qualora il proponente non sia soggetto consumatore ai sensi dell'art. 1469 bis c.c. per ogni controversia che potesse sorgere tra questi e IDB in dipendenza dei rapporti (...) fra gli stessi in essere, il foro competente è esclusivamente quello in cui ha la sede legale IDB. È lasciata tuttavia alla sola IDB la facoltà di adire l'autorità giudiziaria del luogo ove trovasi la residenza o il domicilio del cliente*".

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1 L'iter del procedimento

10. In data 25 gennaio 2017 è stato avviato il procedimento istruttorio PS10677 nei confronti di IDB e IDB Intermediazioni, volto ad accertare la possibile violazione degli artt. 20 e 21 comma 1, lettere *b)*, *c)*, *d)* e *f)*, 22, e 23, comma 1, lettera *t)*, del Codice del Consumo, avuto riguardo alla pratica commerciale consistente nelle complessive modalità fuorvianti e incomplete con le quali erano presentate le qualifiche del professionista, le condizioni di

mercato, le caratteristiche, i prezzi e la convenienza dell'acquisto dei diamanti da investimento anche in termini di agevole liquidabilità in caso di ricollocamento e proiezione dei futuri vantaggi economici. Sono state altresì contestate ai professionisti le possibili violazioni degli artt. 49, 50, 52 e 54 del Codice del Consumo con riferimento al mancato rispetto dei diritti dei consumatori nelle vendite al di fuori dei locali commerciali relativi alle informazioni precontrattuali e al diritto di ripensamento, nonché la violazione degli artt. 20, 21, 22, 66-*bis* del medesimo Codice riguardo all'individuazione del foro competente per le controversie tra i professionisti e i consumatori.

Contestualmente all'avvio del procedimento è stata formulata una richiesta di informazioni concernente l'attività svolta, le qualifiche dei professionisti, il prezzo dei diamanti e il rapporto di collaborazione in essere con gli istituti di credito.

11. In data 26 gennaio 2017 è stato svolto l'accertamento ispettivo deliberato dall'Autorità il 25 gennaio 2017 presso le sedi di IDB e di IDB Intermediazioni.

12. In data 24 febbraio 2017, IDB e IDB Intermediazioni hanno depositato la propria memoria difensiva fornendo le informazioni richieste.

In data 14 febbraio 2017 è pervenuta una segnalazione Consob relativa al prezzo dei diamanti praticato dai principali operatori sul mercato.

13. In data 7 marzo 2017 si è svolta l'audizione dei rappresentanti di IDB e IDB Intermediazioni.

14. In data 14 marzo 2017, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, IDB e IDB Intermediazioni hanno presentato impegni, integrati con successiva memoria del 27 marzo 2017³.

15. In data 26 aprile 2017 il procedimento è stato esteso soggettivamente a UniCredit e Banco BPM con contestuale richiesta di informazioni. In pari data si è comunicato alle parti la proroga del termine di conclusione del procedimento di 60 giorni deliberata dall'Autorità.

16. In data 1° giugno 2017, UniCredit e Banco BPM hanno presentato una memoria difensiva, completa delle informazioni richieste.

17. In data 5 giugno 2017 è stata accolta l'istanza di partecipazione al procedimento delle associazioni Movimento Difesa del Cittadino e

³ Con gli impegni presentati, IDB ha dichiarato l'intenzione di: i) rivedere il proprio modello di business eliminando ogni espressione fonte di equivoci nella clientela (tra cui i grafici comparativi); ii) promuovere un tavolo negoziale con le associazioni dei consumatori per l'elaborazione di un Codice di autodisciplina; iii) introdurre una procedura telematica o telefonica di gestione dei reclami nonché un meccanismo alternativo di definizione delle controversie.

Codacons, dandone comunicazione alle parti in data 6 giugno 2017.

18. Nella sua adunanza del 28 giugno 2017, l’Autorità ha deliberato il rigetto degli impegni presentati da IDB e IDB Intermediazioni sussistendo l’interesse a procedere all’accertamento.

19. In data 3 luglio 2017 si è svolta l’audizione dei rappresentanti di UniCredit e in data 6 luglio 2017 l’audizione dei rappresentanti di Banco BPM.

20. In data 27 luglio 2017 sono pervenute le osservazioni delle Associazioni Codacons e Movimento Difesa del Cittadino.

21. In data 25 luglio 2017 è stata inviata alle parti, ai sensi dell’art. 16, comma 1, del Regolamento, la Comunicazione del termine di chiusura della fase istruttoria, fissato per il 16 agosto 2017.

22. In data 28 luglio 2017 si è svolta l’audizione dei rappresentanti di IDB e IDB Intermediazioni, nel corso della quale i professionisti hanno presentato istanza di riapertura dei termini, *ex art.* 27, comma 7, per la presentazione degli impegni. Tale istanza è stata rigettata dall’Autorità in data 9 agosto 2017 e comunicata alle parti il 10 agosto 2017.

23. In data 11 agosto 2017 UniCredit, IDB e IDB Intermediazioni hanno presentato le proprie memorie conclusive. In data 14 agosto 2017 Banco BPM ha presentato le proprie memorie conclusive e, in pari data, IDB ha integrato la propria memoria conclusiva.

24. In data 17 agosto 2017 è stato richiesto il parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Il parere è pervenuto il 15 settembre 2017.

III.2 Le evidenze acquisite

III.2.1 Il mercato dei diamanti da investimento

I diamanti da investimento: caratteristiche

25. Oggetto del presente procedimento sono le modalità di promozione e vendita dei c.d. diamanti da investimento.

I diamanti standard si classificano in base ad una serie di parametri – le c.d. 4C – ossia, il peso (in *Carati*), la purezza (*Clarity*), il taglio (*Cut*) ed il colore (*Color*).

Oltre alle 4C, qualsiasi diamante ha ulteriori caratteristiche che impattano sulla sua valutazione: la fluorescenza⁴, la certificazione gemmologica⁵, la

⁴ La fluorescenza è inversamente correlata alla qualità del diamante.

certificazione della “eticità”⁶, la simmetria⁷.

26. I diamanti “da investimento” appartengono alla fascia qualitativa più elevata nella scala di classificazione internazionale dei diamanti e presentano le seguenti caratteristiche:

- caratura compresa tra 0,50 a 2,00 carati (CT);
- purezza di livello FL, IF VV⁸;
- taglio a brillante⁹;
- colore¹⁰ dal River D al Top Crystal I;
- sono diamanti etici ed identificati da un certificato gemmologico rilasciato da laboratori internazionali di certificazioni.

27. Tali diamanti rappresentano un limitato sottoinsieme delle pietre vendute sul mercato, pari a circa il 2% dei diamanti da gioielleria¹¹.

Proprio per le loro specifiche caratteristiche, normalmente non vengono utilizzati in gioielleria, ma vengono conservati come pietre singole, in appositi contenitori sigillati e accompagnati dalle rispettive certificazioni.

Segue: I diamanti da investimento: commercio e quotazioni

28. Nel mercato mondiale dei diamanti non vi sono quotazioni (*fixing*) ufficiali, diversamente da quanto avviene per altre materie prime quali oro, platino e argento o anche importanti merci. Nondimeno, vi sono diversi valori di riferimento universalmente riconosciuti.

29. Uno storico punto di riferimento è il c.d. listino *Rapaport* (Rapaport Price List), un *benchmark* internazionale pubblicato settimanalmente dal

⁵ I diamanti certificati riportano al proprio interno, mediante un’incisione laser, il numero di certificato.

⁶ Il Consiglio di Sicurezza delle Nazioni Unite, al fine di evitare che le esportazioni illegali di diamanti grezzi da taluni Paesi africani (Sierra Leone, Angola e Liberia) vengano finalizzate per finanziare i locali conflitti, ha emanato una apposita risoluzione, nota con il nome di “Processo di Kimberly”, recepita dalla Comunità europea nella propria legislazione con il Regolamento (CE) n.2368/2002 del Consiglio del 20 dicembre 2002, che detta i criteri per l’attuazione di un sistema che certifichi i traffici commerciali dei diamanti.

⁷ Con il termine simmetria ci si riferisce al rispetto delle proporzioni del diamante e alla simmetria delle faccette e degli angoli di un diamante tagliato. Si individuano 4 livelli: Poor, Good, Very good e Excellent.

⁸ Il diamante viene considerato perfetto (FL-Flawless) se non vi è alcuna inclusione visibile tramite lente d’ingrandimento 10x né altri difetti superficiali; è considerato puro (IF - Internally Flawless) se non vi sono le suddette inclusioni, ma è presente qualche minuscolo difetto superficiale. E’ classificato di purezza VVS – Very, very small inclusions, se presenta inclusioni identificabili con grande difficoltà da un esperto con una lente d’ingrandimento 10x.

⁹ E’ un tipo di taglio del diamante che mette in risalto l’indice di rifrazione della pietra.

¹⁰ Le pietre di maggior valore sono quelle prive di una tonalità di giallo, misurata da una scala alfabetica (dalla “D” per il diamante incolore alla “Z” per i diamanti con un’evidente tinta gialla). I colori, in ordine decrescente di valore, sono: River (bianco azzurro); Top Wesselton (bianco ottimo); Wesselton (bianco); Top Crystal (bianco leggermente tinto); Crystal (bianco tinto) e altri 4 in cui le tinte gialle diventano via via più visibili.

¹¹ Docc. nn. 438 e 453 del fascicolo ispettivo.

Rapaport Group¹² e utilizzato dai grossisti per definire i prezzi nei maggiori mercati dei diamanti. I valori (in dollari statunitensi) riportati in tale listino, composto di un insieme di tabelle in cui vengono mostrati i valori dei diamanti classificati in base alle 4C, non sono prezzi realizzati in transazioni effettive, ma piuttosto una valutazione basata sui prezzi più elevati offerti per l'acquisto di diamanti con specifiche caratteristiche sui mercati mondiali.

30. Altro qualificato punto di riferimento è IDEX (*International Diamond Exchange*), una piattaforma *online* per il commercio all'ingrosso di diamanti da parte di professionisti del settore, localizzati nei principali centri di scambio dei diamanti¹³. I valori riportati da IDEX sono basati sui prezzi pagati nelle transazioni realizzate attraverso la piattaforma stessa. IDEX mette a disposizione degli operatori un Indice dei prezzi e le quotazioni in tempo reale di varie tipologie di diamanti.

31. Inoltre, per il mercato al dettaglio, l'IDEX pubblica mensilmente il c.d. *Diamond Retail Benchmark* o DRB, che fornisce un valore di riferimento per il prezzo al dettaglio di un diamante con determinate caratteristiche di caratura, colore, taglio e purezza della pietra. Il DRB è ottenuto calcolando il prezzo più elevato offerto per l'acquisto di diamanti delle caratteristiche specificate e aggiungendovi una stima del mark-up praticato dai negozi al dettaglio di fascia elevata (che forniscono il massimo livello di servizio e trattano le pietre migliori), al fine di ottenere una sorta di "ceiling" che permetta ai dettaglianti di praticare sconti diversificati sulla base delle caratteristiche della pietra (assenza di certificazioni, elevata fluorescenza, bassa simmetria, ecc.) e del livello di servizio offerto¹⁴.

32. I prezzi all'ingrosso di *Rapaport* e quelli al dettaglio dell'*IDEX* sono espressi in dollari statunitensi e presentano una correlazione positiva, trattandosi di mercati influenzati da fattori comuni quali, ad esempio, le dinamiche globali della produzione/offerta e della domanda dei diamanti.

¹² Il Rapaport Group è un gruppo di società che forniscono servizi a valore aggiunto nel settore del commercio di diamanti, fondato nel 1976 da Martin Rapaport.

¹³ IDEX è la piattaforma leader di trading-online per i rivenditori di diamanti. L'indice è stato pubblicato per la prima volta nel 2004 ed è stato il primo a fornire ai traders, in tempo reale, i prezzi di domanda online.

¹⁴ Cfr. la descrizione della metodologia di calcolo del DRB sul sito di IDEX, http://www.idexonline.com/diamond_prices_drb_meth.

III.2.2 I diamanti da investimento in Italia

Canali di offerta

33. I diamanti da investimento sono offerti da operatori specializzati in tale specifica attività e da alcune importanti gioiellerie.

34. Dalle informazioni raccolte in corso di istruttoria¹⁵, risulta che in questo mercato operano in Italia diverse società. IDB e un altro operatore (Diamond Private Investment S.p.A.) sono di gran lunga gli operatori principali, cui si affiancano vari operatori minori. Essi operano principalmente attraverso il canale bancario.

Il c.d. canale privato (c.d. vendite dirette) è residuale.

Il quadro normativo della vendita di diamanti nel canale bancario: Consob e Banca d'Italia

35. La qualificazione della vendita di diamanti nel canale bancario come attività di “investimento”, soggetta alla regolamentazione delle Autorità finanziarie, è stata oggetto di discussione tra gli operatori e tali organismi di controllo.

Infatti, l'acquisto di diamanti rappresenta l'acquisto di un bene materiale che può essere goduto in diversi modi, che vanno oltre il possibile apprezzamento del suo valore¹⁶.

36. Secondo la Consob, la disciplina di trasparenza e correttezza sui servizi di investimento non è di per sé applicabile alla vendita di diamanti o di altri beni materiali, anche qualora avvenga tramite il canale bancario, a meno che tale vendita non si configuri esplicitamente come offerta di un prodotto finanziario, grazie alla esplicita previsione, anche tramite contratti collegati, di elementi come, ad esempio, promesse di rendimento, obblighi di riacquisto, realizzazione di profitti ovvero vincoli al godimento del bene.

Più nello specifico la Consob, interpellata da una società del settore¹⁷ in ordine all'applicabilità, ad operazioni di vendita di diamanti, della disciplina

¹⁵ Studio Consob, doc. n. 8 del fascicolo.

¹⁶ Con la Comunicazione n. 97006082 del 10 luglio 1997 la Consob ha affermato che non rientrano nella nozione di prodotto finanziario "le operazioni di investimento in attività reali o di consumo, cioè le operazioni di acquisto di beni e di prestazioni di servizi che, anche se concluse con l'intento di investire il proprio patrimonio, sono essenzialmente dirette a procurare all'investitore il godimento del bene, a trasformare le proprie disponibilità in beni reali idonei a soddisfare in via diretta i bisogni non finanziari del risparmiatore stesso".

¹⁷ La società era Diamond Private Investment - DPL S.p.A..

in materia di offerta al pubblico dettata dal d. lgs. n. 58/1998, ha escluso che i diamanti rientrino nella categoria dei prodotti finanziari, nella misura in cui non vi siano limitazioni alle possibilità di godimento del diamante stesso (che può quindi essere, p.es., montato su un anello), non siano emessi certificati che attestino la titolarità del bene e che siano commercializzabili su un mercato secondario, né vi siano patti di riacquisto del bene da parte del venditore. Tali condizioni appaiono rispettate nei contratti con i quali vengono venduti i diamanti da investimento nel canale bancario¹⁸.

In questo senso quindi, l'acquisto di diamanti è una forma di impiego del risparmio che non configura un investimento finanziario, in senso tecnico-giuridico.

37. La Consob, con un comunicato pubblicato sul proprio sito web il 6 febbraio 2017, ha richiamato l'attenzione degli operatori bancari che offrono l'acquisto di diamanti ai propri clienti sulla necessità che essi, tenuto conto dell'oggettiva affidabilità offerta dalla loro specifica posizione professionale, rendano sempre compiutamente edotti i potenziali acquirenti sulla disciplina applicabile, sulle condizioni contrattuali e sui costi, anche commissionali, presenti nelle operazioni di vendita proposte allo sportello¹⁹.

38. La Banca d'Italia in risposta ai quesiti sollevati nel 2010 da una società attiva nella commercio e compravendita dei diamanti²⁰ in relazione alla possibilità che le banche vendessero diamanti per proprio conto ha ritenuto che le attività svolte dalle banche in relazione alla vendita dei diamanti (e consistenti nel divulgare alla clientela il materiale informativo, profilare e valutare la propensione al rischio della clientela interessata, raccogliere gli eventuali ordini e ricevere i pagamenti) fossero "connesse a quella bancaria" ai sensi del d. lgs. 385/1993. Banca d'Italia ha precisato tuttavia che rimane nella discrezionalità della banca scegliere se svolgere o meno tale attività, previa attenta ponderazione di alcuni aspetti quali: i possibili rischi reputazionali legati allo svolgimento delle attività richieste dalla società con

¹⁸ Cfr. Comunicazione n. DTC/13038246 del 6-5-2013, nella quale Consob in particolare escludeva la natura di investimento finanziario dell'acquisto dei diamanti in quanto "(i) con la sottoscrizione dei contratti di acquisto dei diamanti, si determina il trasferimento di un pieno diritto di proprietà della res materiale in capo all'acquirente, atteso che quest'ultimo è immediatamente immesso nel pieno ed esclusivo diritto di disporre e godere del bene, e non sussistono vincoli o limitazioni al godimento dello stesso; (ii) non si ravvisa la sussistenza di certificati rappresentativi dei diritti dei titolari, destinati eventualmente a circolare nell'ambito di un "mercato secondario" appositamente organizzato; (iii) non è previsto un patto di riacquisto da parte delle società di cui trattasi. [...] In particolare [...] non è prospettata, a favore dell'acquirente che decida di dismettere i diamanti, una specifica forma di rendimento diversa, collegata e/o ulteriore rispetto al valore del bene acquistato. In buona sostanza se l'acquirente del diamante ha il pieno diritto di godere e disporre del bene e, dunque, la facoltà di alienarlo o utilizzarlo altrimenti.

¹⁹ www.consob.it/newsletter, Notiziario settimanale - anno XXIII - N° 4 - 6 febbraio 2017, Comunicazione Consob a tutela dei risparmiatori sulla compravendita di diamanti.

²⁰ Il parere riguardava nello specifico Diamond Private Investment S.p.A..

riferimento a quelli derivanti da eventuali comportamenti irregolari o percepiti come tali dalla clientela; il rispetto della normativa di riferimento per lo svolgimento dell'attività bancaria; la selezione dello *standing* delle società con cui stipulare accordi la cui definizione avrebbe dovuto consentire l'interruzione del rapporto stesso in caso di insoddisfacente svolgimento del medesimo.

III.2.3 L'attività di IDB

39. IDB opera sul mercato italiano dalla fine degli anni '70, seppure solo dal 1987 sono stati incrementati i rapporti con le Banche. IDB realizza le sue vendite principalmente attraverso il canale bancario²¹. Le vendite, cresciute con regolarità fino al 2009, sono raddoppiate nel 2009-2010 e nel 2010-2011, in coincidenza con l'espansione di IDB nel canale bancario. Il picco delle vendite è stato raggiunto nel 2015-16.

40. La società ha attualmente accordi in essere con diversi Istituti di credito per la segnalazione dei clienti interessati all'acquisto di diamanti di investimento, ma gli Istituti bancari che generano il maggior numero di vendite per il professionista – il 90% del suo fatturato – sono UniCredit e Banco Popolare S.c.p.a. (oggi Banco BPM).

Attraverso il canale bancario, i diamanti da investimento sono offerti principalmente alla clientela c.d. *affluent*²² e *private*, come diversificazione dell'investimento dei propri risparmi attraverso l'acquisto di "beni rifugio". L'importo minimo dell'investimento è di almeno 5.000 euro per un massimo del 5-10% del patrimonio.

41. IDB svolge, per i clienti che lo richiedano, sia un servizio di intermediazione nell'acquisto di diamanti "nuovi" – cioè provenienti da acquisti all'ingrosso e venduti per la prima volta al dettaglio - sia un servizio di "ricollocaimento", consistente nella ricerca di "nuovi acquirenti" disposti ad acquistare i diamanti, per conto dell'originario cliente che intende disinvestire il capitale investito in diamanti da investimento.

Il servizio di ricollocaimento viene svolto da IDB Intermediazioni attraverso l'assunzione di un mandato irrevocabile a vendere ai prezzi applicati da IDB alla data di conferimento dell'incarico, di durata predefinita. Tale attività viene remunerata con una commissione che incide sul prezzo in misura

²¹ IDB vende [1-5%] dei propri diamanti al di fuori del canale bancario (cfr. doc. 11, allegati memoria IDB).

²² Nella segmentazione della clientela bancaria e finanziaria il cliente *affluent* è colui che dispone di un patrimonio di media dimensione di solito compreso tra i 100.000 ed i 500.000 euro.

percentualmente decrescente a seconda del tempo che trascorre fra l'acquisto e la richiesta di rivendita²³.

42. L'attività di ricollocamento si è mantenuta normalmente intorno al 10% delle vendite, equamente ripartita nell'anno, fino al 2015²⁴.

Nell'ultimo anno, successivamente alla messa in onda della trasmissione *Report* nell'ottobre 2016²⁵, IDB ha registrato un incremento delle richieste, da parte della clientela, di vendita dei diamanti in portafoglio ed una diminuzione della domanda di acquisto che ha condotto all'inversione del rapporto tra richieste di ricollocamento e di acquisto dei diamanti²⁶.

III.2.4 L'offerta di diamanti da investimento nel materiale illustrativo e promozionale di IDB

43. IDB promuoveva l'investimento in diamanti attraverso una pluralità di mezzi - il proprio sito internet *www.idb.it*, il materiale illustrativo scaricabile dal sito stesso²⁷, *brochure e leaflet* a disposizione degli Istituti di Credito²⁸ -

²³ Se l'operazione avviene entro il 2° anno dall'acquisto, la commissione è del 16%; se avviene dopo il 2° sino al 3° anno è del 14%; dopo il 3° sino al 5° anno è del 12%; dopo il 5° sino al 7° anno è del 10%; se l'operazione avviene dopo il 7° anno dall'acquisto la commissione è pari al 7% (Cfr. allegato 2 al doc. n. 19 del fascicolo).

²⁴ Cfr. allegato al verbale di audizione del 28 luglio 2017 (doc. n. 81 del fascicolo).

²⁵ Il servizio di *Report* andato in onda il 17 ottobre 2016 ha riguardato il mercato dei diamanti e la vendita dei diamanti da investimento attraverso il canale bancario mettendone in luce alcune criticità tra cui: il prezzo al quale sono venduti i diamanti (comunque riconosciuti di ottima qualità) commercializzati da IDB (e Diamond Private Investment S.p.A.) in quanto molto superiore al prezzo a cui gli stessi sono quotati sui principali portali mondiali di confronto dei prezzi (quali appunto, IDEX e Rapaport). In trasmissione si rappresentava, a titolo di esempio, come un diamante di mezzo carato acquistato da un consumatore a circa 7.000 euro abbia un valore di mercato, secondo i listini ufficiali, di circa 2.200 (in gioielleria è stato quotato ancora meno); la circostanza che le c.d. quotazioni dei diamanti pubblicate su *Il Sole 24 Ore* e prese a riferimento dai professionisti sono a tutti gli effetti delle inserzioni pubblicitarie predisposte dai professionisti che ne commissionano la pubblicazione; il fatto che i grafici recanti l'andamento dei prezzi dei diamanti, presentati dalle Banche per convincere della redditività dell'investimento, non si sostanzino in elaborazioni fondate su parametri oggettivi ma promanino dalle società sulla base delle loro, del tutto opinabili, quotazioni. Nel corso della trasmissione i rappresentanti di IDB intervistati giustificano tale scollamento sottolineando come non si tratta di una mera vendita di diamanti, ma dell'offerta di un pacchetto di servizi.

²⁶ Cfr. allegato al verbale di audizione del 28 luglio 2017 doc. n. 81 del fascicolo.

²⁷ Materiale allegato alla segnalazione Consob doc. n. 8 del fascicolo istruttorio.

²⁸ *Leaflet* intitolato "Dai valore al tuo futuro (doc. 20 del fascicolo ispettivo), allegato anche alla memoria IDB (doc. 11 del fascicolo istruttorio)- e ad una memoria di Unicredit (doc. 49 del fascicolo istruttorio). Il *leaflet*, in particolare, ribadisce, alla luce dell'esperienza quarantennale, l'affidabilità di IDB nel commercio delle pietre; rimarca l'andamento incrementale del valore del bene descrive le gemme vendute ed i servizi offerti (tra i quali il ricollocamento e la pubblicazione delle quotazioni sul *Sole 24 Ore*.

Identiche informazioni sono ribadite nella scheda "Le nostre pietre" (doc. n. 21 fascicolo ispettivo ed allegato n. 11 alla memoria Unicredit). Nella scheda sono elencati i servizi offerti da IDB che comprendono: "Certificazioni internazionali, Quotazioni dei diamanti, Polizza assicurativa, Deposito presso i nostri caveaux, Consulenti qualificati, Supporto nelle fasi post - vendita, Ricollocamento dei diamanti e si descrivono le caratteristiche (colore, purezza e taglio delle pietre commerciate da IDB), sulla base di una Scala di classificazione internazionale dei diamanti".

provvedendo, altresì, a pubblicare le quotazioni/prezzi dei diamanti trattati su alcuni dei maggiori quotidiani economici italiani.

III.2.4.1 – Le caratteristiche dell’investimento in diamanti

44. L’offerta dell’investimento in diamanti avveniva sulla base di diverse argomentazioni volte a sottolineare l’affidabilità dell’azienda, illustrare le caratteristiche qualitative dei diamanti e dell’offerta, nonché la convenienza dell’investimento.

45. In sintesi, il sito e il materiale illustrativo complessivamente diffuso dal professionista si soffermavano sui seguenti aspetti:

- il diamante è *“bene rifugio per eccellenza”* la cui quotazione è destinata ad aumentare a causa del progressivo calo della produzione²⁹, e che diversamente dall’oro diventato pericolosamente speculativo, non è sottoposto ad influenze politico-valutarie;
- il diamante è *liquidabile in tutto il mondo*³⁰ e non è soggetto alla tassazione sull’incremento di valore; il diamante rappresenta un investimento utile in un’ottica di diversificazione nel medio-lungo periodo³¹, in quanto il capitale è costantemente rivalutato e tutela l’investitore dall’inflazione;
- *i diamanti di IDB* - dei quali venivano descritte nel dettaglio le caratteristiche di eccellenza - appartengono alla fascia qualitativa più elevata della classificazione internazionale³² e sono quotati internazionalmente³³ in

Alle Banche era inoltre diffusa una brochure dal titolo “Una scelta che si riflette positivamente sugli investimenti” (all. 1 alla segnalazione di Altroconsumo, doc. n. 1 fascicolo istruttorio), dove si legge, in particolare, che: “Con riferimento all’investimento di cui al presente materiale divulgativo, le Banche svolgono un’attività di mero orientamento della clientela interessata (...) la Banca non assume alcuna responsabilità in proposito con particolare riferimento alle caratteristiche della pietra”. Presso UniCredit erano diffusi volantini dal titolo leggermente diverso (“Una splendente opportunità” o “Uno splendido investimento”) ma dal contenuto analogo (cfr. all. 1 alla segnalazione prot. 29924 del 27/03/2017 -), nei quali erano chiariti “I punti di riferimento per valutare un diamante” e fornite informazioni sulla composizione chimica della gemma. Ulteriori informazioni, simili a quelle descritte in altre brochure, erano raggruppate sotto i seguenti titoli: “I diamanti: un investimento alternativo”; “Un rendimento sicuro nel tempo”, “Garanzia doppia identità inconfondibile”, “Facilità di disinvestimento”, “Tanti servizi preziosi in più” ed infine “Intermarket Diamond Business: una guida sicura e competente”.

²⁹ Cfr. brochure diffusa alle Banche dal titolo “Una scelta che si riflette positivamente sugli investimenti” già citata. Sul sito si dichiara analogamente che il diamante ha il più alto valore per unità di volume; che la sua quotazione è destinata ad aumentare a causa del progressivo esaurimento delle riserve e che è un bene raro e di libera circolazione e non è sottoposto ad influenze politico – valutarie.

³⁰ Cfr. ad es. brochure diffusa alle Banche dal titolo “Una scelta che si riflette positivamente sugli investimenti” cit.

³¹ Cfr ad es. la brochure “Dai valore al tuo futuro” cit., ed in particolare la sezione “Il diamante come investimento”.

³² Cfr. brochure Dai valore al tuo futuro cit.. Il leaflet, dopo aver fornito alcune informazioni sulla collocazione di giacimenti diamantiferi nel mondo e sulla composizione chimica delle pietre, spiega le classificazioni legate ai caratteri principali delle gemme (colore, purezza, taglio e peso). Nella brochure

quanto certificati da importanti istituti gemmologici a garanzia della *circolabilità e rivendibilità in tutto il mondo*³⁴;

- IDB offre una serie di servizi legati all'acquisto del diamante: certificazioni, laboratori, quotazioni, assicurazione, deposito, consulenze postvendita³⁵; in particolare, i diamanti sono dotati di certificazione di origine che ne attesta l'eticità; sono forniti sigillati in un blister e tatuati (con il numero di certificato impresso sulla pietra con il laser) e vengono consegnati all'acquirente *con una polizza assicurativa gratuita per 1 anno*³⁶, in alternativa è possibile chiedere che gli stessi siano conservati presso i caveaux di IDB senza alcun costo;

- la pubblicazione trimestrale delle quotazioni dei diamanti sulle maggiori testate economiche³⁷ da parte di IDB *in modo trasparente e continuativo delle quotazioni che valgono sia per l'acquisto che per la rivendita* è presentata quale servizio, volto a rendere trasparente per il cliente sempre *con certezza quale sarà il suo prezzo d'acquisto, già comprensivo di IVA*³⁸ e nel caso di rivendita *"i valori pubblicati in quel momento [che] fisseranno il prezzo [del diamante]"*³⁹; essa è inoltre indicata quale elemento idoneo ad accrescere la sicurezza dell'investimento del cliente, stante l'asserita mancanza di un *fixing* mondiale⁴⁰, e ulteriore elemento di pregio

diffusa alle Banche dal titolo Una scelta che si riflette positivamente sugli investimenti cit., vi è una sezione dedicata a "La stabilità delle quotazioni: tutto sotto controllo" in cui si illustrano i motivi – dovuti al ruolo di De Beers che controlla il 60% della produzione mondiale - per cui anche in periodi di forte depressione le quotazioni delle pietre possono rimanere invariate senza subire flessioni.

³³ Cfr ad es. brochure dal titolo "Il diamante: una scelta che si riflette positivamente sugli investimenti", come detto allegato alla segnalazione Altroconsumo.

³⁴ Cfr ad es. brochure diffusa alle Banche dal titolo "Una scelta che si riflette positivamente sugli investimenti" cit.

³⁵ Cfr. Brochure Dai valore al tuo futuro cit., nella quale sono elencati gli altri servizi legati all'acquisto delle pietre. In una lettera aperta presente sul sito di IDB alla data di gennaio 2017, il professionista precisa di non vendere una semplice pietra, ma un pacchetto di servizi elencati che sono in sintesi: la facoltà di custodia gratuita, il servizio di assicurazione; la consulenza prima e dopo la vendita; la certificazione gemmologica, le quotazioni pubbliche curate da IDB e il ricollocamento in tempi reali sul mercato. Quest'ultimo è definito il servizio più importante offerto alla clientela.

³⁶ La polizza copre in caso di furto con scasso il valore del diamante indicato nel certificato assicurativo, al netto di una franchigia, a condizione che il diamante sia conservato in cassaforte o in armadi blindati presso l'abitazione o gli uffici dell'assicurato o all'interno di cassette di sicurezza della Banca o nei caveaux di IDB.

³⁷ Le quotazioni sono pubblicate anche sul sito.

³⁸ Cfr: brochure titolata "Dai valore al tuo futuro" cit.

³⁹ Cfr ad es. sito internet www.idb.it gennaio 2017. Nella brochure dal titolo "Una scelta che si riflette positivamente sugli investimenti" si afferma che è "unica azienda del settore a pubblicare regolarmente sulle principali testate economiche le quotazioni dei diamanti da investimento.

⁴⁰ Cfr. la risposta alla domanda "Quali sono i fattori di criticità nel mercato dei diamanti e quali quelli di forza" nella sezione FAQ del sito internet www.idb.it. Ciò è ribadito in una lettera aperta presente sul sito di IDB alla data di gennaio 2017, dove si afferma inoltre che nel mondo del diamante non esiste un fixing come per l'oro e che il diamante è un bene rifugio che si è apprezzato con costanza nel tempo, permettendo ai clienti IDB di proteggere una porzione del proprio capitale anche nelle situazioni più difficili e che la

dell'investimento⁴¹;

- IDB offre ai propri clienti il servizio di ricollocamento⁴² attraverso la controllata IDB Intermediazioni, che assume l'incarico di rivendere i diamanti in precedenza acquistati dalla stessa, al prezzo come pubblicato su Il Sole 24 Ore decurtato delle commissioni di rivendita⁴³;

- IDB opera *“in collaborazione con il sistema bancario offrendo in tal modo ai clienti una retta capillare di oltre 8000 sportelli su tutto il territorio nazionale”*⁴⁴;

- IDB è leader in Europa⁴⁵ nei diamanti da investimento, offrendo servizi seri, affidabili e corretti⁴⁶.

46. Tra il materiale informativo destinato unicamente alle banche e finalizzato a dare alle stesse informazioni da reimpiegare nel corso dell'illustrazione dell'investimento in diamanti alla clientela, viene in rilievo l'opuscolo *“15 domande (e 15 risposte) sui diamanti da investimento”*⁴⁷ destinato ad UniCredit.

L'opuscolo, strutturato in modo dialogico, oltre a riproporre le affermazioni già viste in precedenza, contiene una domanda specifica⁴⁸ sulla differenza rispetto al prezzo del diamante acquistato in gioielleria – giustificata sulla base dei servizi offerti da IDB – ed una sul *“servizio di rivendita”* (*rectius*, ricollocamento), nella quale si afferma che i tempi di *“rivendita”* sarebbero

larghissima maggioranza infatti degli acquirenti non ha solo conservato, ma addirittura accresciuto il proprio patrimonio in un orizzonte di medio-lungo periodo.

⁴¹ Nella brochure diffusa alle Banche dal titolo *“Una scelta che si riflette positivamente sugli investimenti”* cit., si afferma anche *“il gioiello avrà l'unicità di essere, di fatto, un investimento quotato su Il Sole 24 ore”*.

⁴² Brochure *Dai valore al tuo futuro* cit.. L'opuscolo composto di più pagine dichiara che *“IDB assume mandati per il ricollocamento dei diamanti, acquistati dai propri clienti, al prezzo in corso di validità al momento del rilascio del mandato, come pubblicato su Il Sole 24 Ore”*. L'opuscolo chiarisce le modalità di ricollocamento delle pietre in questo modo: *“IDB, nel rispetto della sua politica di trasparenza, pubblica trimestralmente su Il Sole 24 Ore le quotazioni dei propri diamanti. In questo modo, il cliente conosce sempre il prezzo d'acquisto già comprensivo di IVA e di qualsiasi altra spesa. Inoltre, quando deciderà di ricollocare le proprie pietre, le quotazioni in vigore in quel momento ne fisseranno il prezzo”*.

⁴³ Cfr ad es. sito internet www.idb.it.

⁴⁴ Cfr ad es. sito internet www.idb.it e doc. n. 453 del fascicolo ispettivo.

⁴⁵ Cfr ad es. la brochure diffusa alle Banche dal titolo *“Una scelta che si riflette positivamente sugli investimenti”* cit.. In una sezione del sito dedicata ai servizi IDB, la stessa si qualifica anche *“Leader nei servizi offerti nel mondo del diamante”*.

⁴⁶ Cfr. brochure *Dai valore al tuo futuro* cit..

⁴⁷ Doc. n. 1191 del fascicolo ispettivo.

⁴⁸ Domanda n. 8: *“Perché in gioielleria posso pagare meno un diamante con le stesse caratteristiche fisico-chimiche di una pietra IDB?”* cui è data la seguente risposta *“...L'investimento in diamanti attraverso IDB comprende una serie di servizi e di opportunità che il gioielliere potrebbe non offrirle. Parliamo di: (...) – quotazioni pubblicate su Il Sole 24 Ore; - rivendere sul mercato alle quotazioni pubblicate su Il Sole 24 Ore. Il servizio principale offerto alla clientela è la possibilità di accedere alla rivendita dei diamanti (attraverso un mandato teso alla rivendita delle pietre sul mercato) precedentemente acquistati alle quotazioni pubblicate su Il Sole 24 Ore”* (sottolineature aggiunte).

di circa 45 giorni⁴⁹.

L'opuscolo si chiude con la domanda *“Concludendo con questa sezione, che cosa si può dire di IDB?”* alla quale è associata una lunga risposta con cui sono evidenziate, tra l'altro, la *leadership* di IDB nel mercato dell'intermediazione dei diamanti e la quarantennale presenza dell'impresa nello stesso.

47. A seguito della messa in onda del programma televisivo *Report*, IDB aggiornava il materiale informativo destinato alle Banche, al quale erano apportate *“modifiche "personalizzate" in base alle richieste della singola banca”*, emerse dal confronto con gli istituti bancari convenzionati⁵⁰. Venivano dunque predisposti due file: (i) il file *“"IDB UniCredit FAQ", già presente sulla scrivania commerciale UniCredit, è dedicato esclusivamente agli operatori Unicredit: consta di sole 15 risposte a 15 domande e [...] è molto centrato su questa banca”* e (ii) il *“file "IDB FAQ ultima versione" [che] è la riedizione (aggiornata e approfondita) delle 30 domande e risposte che già vi avevamo mandato in precedenza: è utilizzabile per operatori dei Gruppi Banco Popolare [...] e tutti i minori. I primi elencati lo avranno anche caricato a portale”*.

48. Nelle FAQ destinate, tra gli altri, al Banco Popolare, si chiarisce che non esistono investimenti sicuri e che qualunque investimento potrebbe rivelarsi svantaggioso al momento della liquidazione⁵¹. È posta, dunque, enfasi sui c.d. beni rifugio quali beni che *“con buona probabilità”* conservano, ove non accrescono, il valore dell'investimento effettuato⁵².

La seconda sezione, intitolata *“Diamante, bene rifugio”*, contiene, in particolare, la domanda n. 7 relativa all'assistenza fornita da IDB in sede di rivendita alla quale è risposto mediante un riferimento al mandato a vendere conferito dal cliente in fase di disinvestimento, che obbligherebbe IDB a ricollocare le pietre. Il testo prosegue sottolineando il fatto che IDB in quarant'anni sia sempre riuscita a ricollocare le gemme dei propri clienti ad un prezzo pari alle quotazioni dalla stessa pubblicate trimestralmente (detratto il valore delle commissioni).

La sezione successiva, intitolata *“Quotazioni, concorrenti e obiezioni”* si apre con la domanda n. 10 mediante la quale è spiegata, facendo ricorso ai servizi aggiuntivi offerti da IDB, la divergenza esistente tra il prezzo delle

⁴⁹ “Qual è la storia del servizio di rivendita operato da IDB?” nella cui risposta è dato leggere: “IDB da quarant'anni opera nell'intermediazione di diamanti (...) attualmente i tempi per concludere l'operazione di rivendita sono di circa 45 giorni”.

⁵⁰ Mail interna ad IDB, Doc. n. 422 del fascicolo ispettivo.

⁵¹ Cfr. risposta alla domanda n. 1.

⁵² Cfr. risposta alla domanda n. 3.

pietre acquistate da quest'ultima e quello delle gemme comprate in gioielleria.

Infine, in merito ai tempi necessari alla liquidazione in caso di rivendita delle pietre la società indica un periodo di 45 giorni⁵³.

III.2.4.2 Le quotazioni pubblicate

49. Le più volte citate *quotazioni* che IDB si impegna a pubblicare trimestralmente sui giornali economici a garanzia della certezza e monitorabilità dell'investimento e a sostegno della politica di trasparenza adottata da IDB costituiscono, come affermato in tutto il materiale diffuso da IDB, nei contratti di acquisto⁵⁴ e finanche nella presentazione al cliente dell'investimento operata dai funzionari di banca, il riferimento sia in caso di acquisto che di rivendita per determinare le quotazioni/prezzo di acquisto dei diamanti e il prezzo al quale la pietra può essere ricollocata sul mercato in caso di disinvestimento al lordo delle commissioni di rivendita.

50. La pubblicazione delle *quotazioni* a cura e spese della società sul quotidiano *Il Sole 24 Ore*⁵⁵ avveniva mediante una tabella come quella riportata di seguito, in cui si legge: "*quotazioni*⁵⁶ *indicative per singole pietre espresse in euro onnicomprensive*". *IDB opera in collaborazione con il sistema bancario offrendo in tal modo ai propri clienti una rete capillare di 8.000 sportelli su tutto il territorio nazionale.*

⁵³ Cfr. risposta alla domanda n. 12: "Quali sono gli elementi fondanti del servizio di rivendita operato da IDB?".

⁵⁴ Nelle condizioni di compravendita allegate al modulo d'ordine, si dichiara relativamente al prezzo che lo stesso sarà determinato sulla base dell'ultima quotazione disponibile pubblicata a cura di IDB su "Il Sole 24 Ore".

⁵⁵ Dal dicembre 2016 la pubblicazione viene effettuata su Milano Finanza.

⁵⁶ A partire da dicembre 2016 la pubblicazione curata da IDB viene fatta su Milano Finanza e l'indicazione "quotazioni" è stata sostituita con l'indicazione "Diamanti: prezzi di vendita".

Fig. 1: quotazione pubblicata sul Sole 24Ore

Diamanti - Quotazioni 1 Marzo 2016

A cura di: **INTERMARKET DIAMOND BUSINESS S.p.A.**

La sicurezza che cercavi

IDB opera in collaborazione con il canale bancario ed è possibile richiedere i nostri diamanti presso oltre 8.500 sportelli su tutto il territorio nazionale.

COLORE	PUREZZA	Ct.0,50	Ct.0,75	Ct.1,00	Ct.1,50
River D	IF	11.347	20.197	47.549	85.149
River E	IF	9.391	16.157	35.404	59.260
Top Wesselton F	IF	8.729	15.270	28.757	53.861
Top Wesselton G	IF	8.254	14.665	27.260	45.261
Wesselton H	IF	7.090	12.381	21.553	37.415
Top Crystal I	IF	5.799	10.775	19.315	33.570

- Quotazioni indicative per singole pietre espresse in Euro, omnicomprehensive.
- Taglio, simmetria e proporzioni: eccellenti, very good oppure good.
- Tutti i diamanti della I.D.B. sono certificati da primari istituti riconosciuti internazionalmente (HRD, GIA, IGI, GECI) e sono accompagnati da una polizza di assicurazione "All Risks", per il furto, rapina ed incendio, che ne attesta altresì caratteristiche e valore.
- Sono "Diamanti Etici" cioè vengono importate esclusivamente pietre nel rispetto delle 4 risoluzioni ONU che ne garantiscono, in primis, la provenienza totalmente legittima.
- Rispettano il "Best Diamond Trade Practice" contro lo sfruttamento del lavoro minorile.

INTERMARKET DIAMOND BUSINESS S.p.A

Piazza della Repubblica, 32

20124 Milano – Tel. (02) 6774161 r.a. – Fax (02) 29000621 - 6592932

<http://www.idb.it> e-mail: idb@idb.it



III.2.4.3 Andamento delle quotazioni dei diamanti

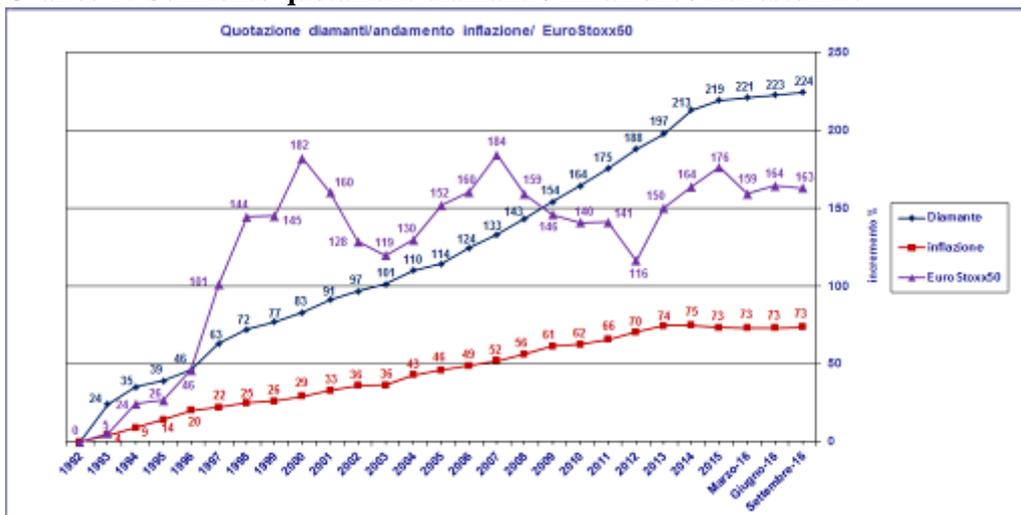
51. La convenienza dell'investimento era promossa – sia sul sito⁵⁷, sia nelle presentazioni alle banche⁵⁸ - facendo leva sul trend positivo delle quotazioni dei diamanti, che veniva argomentata attraverso un grafico che raffrontava l'andamento in costante crescita dal 1992 delle quotazioni dei diamanti con l'andamento dell'inflazione (che risultava sempre inferiore) e con l'andamento assai più vario dell'EuroStoxx50⁵⁹.

⁵⁷ Il grafico è presente nel sito anche nella versione modificata a gennaio 2017 (cfr. infra).

⁵⁸ Cfr. docc. nn. 453 e 454 del fascicolo ispettivo.

⁵⁹ L'indice EuroStoxx50 rappresenta una media ponderata delle quotazioni ufficiali di Borsa delle azioni delle 50 società dell'Eurozona con maggiore valore del capitale flottante.

Grafico 1: Confronto quotazione diamanti / inflazione / Eurostox50



52. Sul sito il grafico risulta accompagnato da un commento che collega la costante ascesa delle quotazioni alla sicurezza dell'investimento, concludendo *“investire in diamanti non è comunque mai una scelta speculativa e rischiosa, bensì una ponderata tutela dei propri capitali”*. In una presentazione dedicata al personale UniCredit, inoltre, il suddetto grafico costituisce il contenuto della slide intitolata *“Perché investire in diamanti”*⁶⁰.

53. In una presentazione dell'attività di IDB, il legame tra quotazioni crescenti e convenienza dell'investimento in diamanti veniva sintetizzato con la slide riportata nella figura successiva⁶¹.

Fig. 2: Andamento quotazioni e convenienza investimento



⁶⁰ Doc n. 443 del fascicolo ispettivo.

⁶¹ Doc. n. 449 del fascicolo ispettivo.

III.2.4.4 Il servizio di ricollocamento

54. Il servizio di ricollocamento rappresenta un elemento centrale dell’offerta. IDB infatti sottolinea quale elemento di affidamento ulteriore nell’investimento che la società non si limita a vender diamanti ma – a differenza di quanto avvenga in gioielleria⁶² – assiste i propri clienti nella rivendita dei diamanti acquistati da lei senza limiti di tempo, alla *quotazione in vigore pubblicata su Il Sole 24 Ore*⁶³.

Secondo quanto asserito nel sito internet “*Il servizio di rivendita consente di monetizzare i diamanti al prezzo pubblicato [...]*”.

55. Nel materiale informativo e contrattuale IDB la società dichiarava di non riacquistare le pietre, ma di offrire, attraverso la controllata IDB Intermediazioni, un servizio di “ricollocamento”, consistente nell’acceptare il mandato a vendere alle quotazioni pubblicate su Il Sole 24 Ore (e successivamente su Milano Finanza) e nell’impegnarsi al loro ricollocamento in tempi certi di mercato essendo “*il processo di disinvestimento trasparente e con modalità e tempistiche certe*” che in alcuni periodi non supera i 45 giorni⁶⁴, percependo una commissione decrescente dal 16% al 7% a seconda del tempo trascorso rispetto al momento di acquisto della pietra.⁶⁵

III.2.4.5 i rendimenti storici

56. IDB presentava sul sito un istogramma, recante i rendimenti ottenuti al momento del disinvestimento, in funzione della durata dell’investimento stesso.

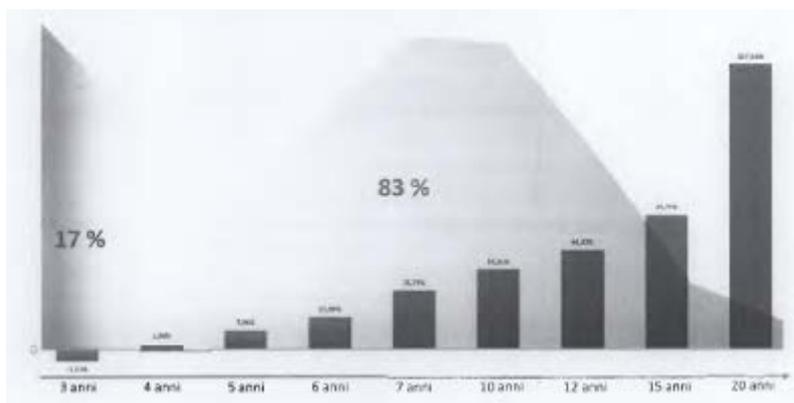
⁶² Cfr sito internet nella sezione dedicata ai servizi offerti.

⁶³ Nei doc. nn. 453 e 454 del fascicolo ispettivo si afferma infatti che “Quando il cliente deciderà di disinvestire, le quotazioni in vigore in quel momento ne fisseranno il prezzo di vendita”.

⁶⁴ Cfr. la risposta alla domanda n. 12 del doc. n. 1191 del fascicolo ispettivo dal titolo “30 domande (e 30 risposte) sui diamanti da investimento”.

⁶⁵ Per il disinvestimento, il mandante riconosce a IDB un compenso, determinato nelle seguenti percentuali: 16% entro il 2° anno dall’acquisto; 14% dopo il 2° e sino al 3° anno; 12% dopo il 3° sino al 5° anno; 10% dopo il 5° sino al 7° anno; 7% dopo il 7° anno (cfr. doc. n. 363 del fascicolo ispettivo).

Fig. 3: Istogramma dei rendimenti al ricollocamento in funzione della durata dell'investimento



57. Nel commento a tale istogramma, IDB sosteneva che il 100% dei propri clienti che aveva rivenduto i propri diamanti, tenendoli almeno 5 anni, “*ne ha tratto un guadagno*” e che “*l’83% dei clienti che ha disinvestito, indipendentemente dal tempo trascorso dall’acquisto, ha chiuso in positivo tale operazione*”. Il mancato guadagno era dovuto soltanto alla necessità di disinvestire in breve tempo. I guadagni netti nel medio periodo (5-10 anni) sarebbero stati pari fino al 35-40%, mentre la promessa per chi avesse tenuto il bene per 20 anni era di raddoppiare il capitale.

III.2.5 Le risultanze istruttorie sul livello e sull’andamento dei prezzi dei diamanti e sul ricollocamento

III.2.5.1 La natura delle “quotazioni” e le componenti del prezzo di vendita

58. Nel materiale promozionale IDB fa costante riferimento alla “quotazione” dei diamanti trattati. Talvolta, si riferisce ai valori pubblicati come “prezzi dei diamanti da noi trattati”.

In ogni caso, come ammesso anche da IDB⁶⁶, la “quotazione” del diamante IDB pubblicata periodicamente sul Sole24Ore non è un parametro tratto da rilevazioni di mercato e poi pubblicato a cura di IDB: è soltanto il prezzo - solo in parte riferibile al valore della pietra - fissato autonomamente da IDB secondo le proprie convenienze commerciali, aumentato progressivamente nel tempo sulla base di parametri definiti discrezionalmente dalla società.

59. La fonte delle “quotazioni” dei diamanti è dunque la stessa IDB e la pubblicazione delle c.d. quotazioni a cura di IDB - indicata tra i servizi che la società si fregia di offrire ai consumatori - equivale alla pubblicazione a

⁶⁶ Cfr. la memoria conclusiva presentata da IDB in data 11/08/2017 (doc. n. 84 del fascicolo).

pagamento del proprio listino prezzi.

60. Proprio in questo senso il quotidiano *Il Sole 24 Ore*, sul quale IDB pubblicava trimestralmente le quotazioni/prezzi dei propri diamanti, dopo la trasmissione *Report* ha inviato una lettera a IDB, nella quale sottolinea come le pubblicazioni aventi ad oggetto la vendita o la promozione dell'acquisto di diamanti debbano avere un *layout* differente da quello delle tabelle contenenti dati finanziari, così da evitare di generare confusione con le quotazioni pubblicate dal quotidiano che utilizza la fonte Rapaport, e di conseguenza invita il professionista a modificare immediatamente la propria comunicazione commerciale, indicando chiaramente la fonte dei propri dati. Nell'ipotesi in cui i dati siano generati da IDB stessa, il quotidiano prescrive che in testa all'annuncio compaia la scritta "INFORMAZIONE PUBBLICITARIA"⁶⁷.

61. Il prezzo di vendita stabilito da IDB - ciò che viene presentato come quotazione - è riferibile solo in parte minoritaria al valore della pietra essendo composto da numerose altre voci di costo (assicurazione, certificazione, trasporto e costi doganali) e non da ultimo dai rilevanti margini della società stessa, nonché dalle commissioni dovute alle banche per l'attività di intermediazione svolta.

62. Più nel dettaglio, al costo della pietra all'origine si aggiungono infatti le seguenti voci, di cui si riporta il peso percentuale medio sul prezzo pagato dal consumatore⁶⁸:

- costo di acquisto della pietra ("costo del venduto"): [20-40%];
- costi doganali / Trasporto Assicurato / Oneri generali: [1-5%];
- copertura assicurativa / custodia: [0-1%];
- costi rete commerciale: [1-5%];
- commissione banca: [10-20%];
- margine IDB: [20-40%];
- IVA (22%): [10-20%].

63. Nel materiale promozionale diffuso non è presente alcuna indicazione che rappresenti, seppure a grandi linee, che il costo di acquisto della pietra ha una incidenza minoritaria sul prezzo totale di acquisto.

64. I servizi aggiuntivi offerti da IDB, che rendono l'offerta non paragonabile all'acquisto dei diamanti in gioielleria e sono elencati tra i vantaggi dell'acquisto nel materiale promozionale diffuso, rappresentano una parte marginale del prezzo (inferiore al 10%), considerato che il

⁶⁷ Cfr. doc. ispettivi "Requisiti per le pubblicazioni aventi per oggetto la vendita e/o la commercializzazione di DIAMANTI" (doc. n. 3 del fascicolo ispettivo) e "lettera raccomandata intermarket" (doc. n. 382).

⁶⁸ Cfr. allegato alla memoria del 14/03/2017, doc. n. 19 del fascicolo istruttorio.

ricolloccamento è un servizio remunerato a parte da specifiche commissioni.

65. Di tale scomposizione e della differenza esistente tra la quotazione/prezzo IDB e il costo della pietra non vi è traccia nella documentazione consegnata ai clienti. Tale informazione non era neppure nota ai funzionari bancari che avevano segnalato ai risparmiatori questa opportunità di investimento, come emerge da alcune mail in cui i funzionari bancari chiedono delucidazioni a IDB sulla notevole differenza nelle quotazioni(cfr. *infra*)⁶⁹.

Dalle informazioni di cui si dispone emerge infatti che fino alla trasmissione Report le Banche non avessero alcuna contezza della scomposizione del prezzo di vendita e del valore reale del diamante.

66. I reclami formulati dai consumatori clienti di IDB dopo la trasmissione Report ed indirizzati in gran parte ai propri Istituti di Credito e solo in misura inferiore direttamente alla IDB⁷⁰, mostrano il disappunto dei consumatori sulle evidenze emerse nel corso della trasmissione circa il valore reale del diamante esprimendo altresì il loro rammarico per il fatto che gli Istituti di Credito -- pur mostrandosi garanti della serietà dell'operazione proponendo e intermediando di fatto l'investimento - non avessero effettuato i dovuti controlli sull'azienda e sull'oggetto della proposta.

III.2.5.2 La differenza tra il prezzo dei diamanti venduti da IDB e i benchmark di prezzo internazionali

67. IDB determina il prezzo di vendita pubblicato aggiornando le "quotazioni" del trimestre precedente di una certa percentuale in aumento, determinata volta per volta⁷¹.

68. La documentazione agli atti mostra che il livello dei prezzi dei diamanti da investimento praticato da IDB era ben superiore a quello del benchmark dei prezzi al dettaglio IDEX-DRB (nonché ai valori di riferimento all'ingrosso Rapaport), anche aggiungendo al valore di tale benchmark varie voci (commissioni alle banche e agli agenti e l'IVA) comprese nel prezzo IDB ma non incluse nel benchmark stesso.

69. Tale fatto emerge chiaramente da uno studio interno di IDB del 2016, nel quale è "*affrontato il tema della comparazione dei prezzi IDB con IDEX (prezzi retail) e RAPAPORT (prezzi all'ingrosso), per gli ultimi 5 anni*"⁷².

⁶⁹ Cfr. docc. n. 389-408 del fascicolo ispettivo.

⁷⁰ Cfr. allegati al doc. n. 50 del fascicolo.

⁷¹ Doc. n. 1376 del fascicolo ispettivo.

⁷² Doc. n. 19 del fascicolo ispettivo.

70. Tale studio riporta innanzitutto l'andamento dei prezzi medi trimestrali IDB e quelli dei valori di riferimento all'ingrosso Rapaport e del benchmark dei prezzi al dettaglio IDEX-DRB per le tipologie di diamanti trattate da IDB, nel periodo marzo 2012 – dicembre 2016.

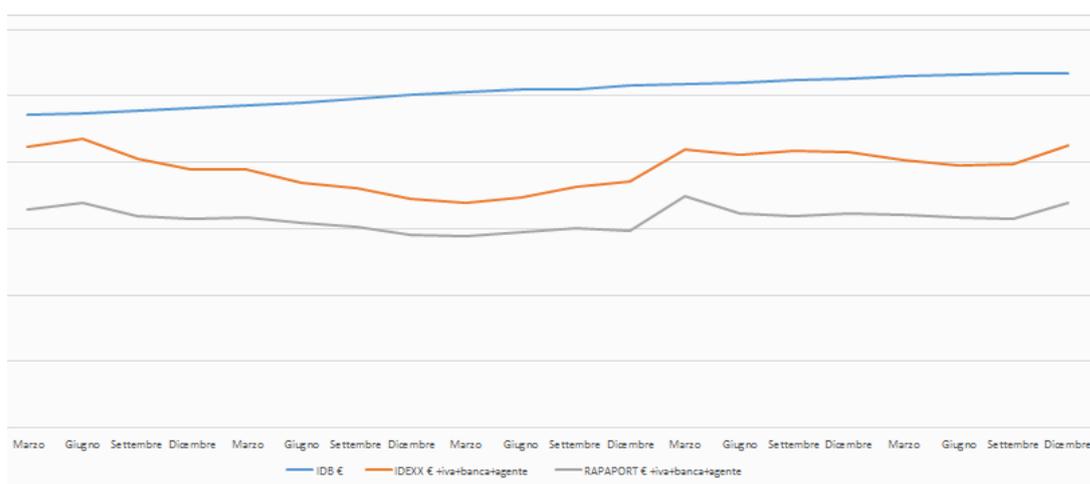
Da tale raffronto risulta che i prezzi IDB sono in media più elevati del 137% dei valori di riferimento Rapaport e del 92% dei valori IDEX-DRB.

71. I valori di riferimento all'ingrosso e al dettaglio non tengono tuttavia conto né dell'IVA né delle commissioni pagate ad agenti e banche, e quindi il raffronto diretto di tali valori di riferimento con i prezzi IDB non sarebbe, secondo lo studio, corretto.

I calcoli e i grafici contenuti in tale studio mostrano come, aggiungendo ai valori IDEX-DRB e Rapaport (valori di riferimento all'ingrosso) l'IVA, la differenza con i prezzi IDB si riduca rispettivamente al 57% e al 95%.

Aggiungendo anche le commissioni pagate alla banca e agli agenti, la differenza tra il valore di riferimento al dettaglio corretto (IDEX-DRB + commissioni + IVA) e il prezzo IDB, pur riducendosi ulteriormente, resta significativa, attestandosi in media al 30%. Essa è peraltro aumentata nel tempo, passando dal 15% del 2012 al 31% del 2016, come emerge dal grafico successivo riprodotto dallo studio in questione (dove le linee rappresentano, dall'alto: prezzo IDB, IDEX-DRB, Rapaport).

Grafico 3: Confronto tra prezzi medi IDB e valori di riferimento Rapaport e IDEX-DRB



III.2.5.3 Lo studio Consob

72. Consob ha fatto pervenire nel febbraio 2017 uno studio⁷³ dei prezzi applicati da IDB (e dal concorrente Diamond Private Investment – DPI S.p.A.).

Consob innanzitutto confronta gli andamenti dei principali benchmark di riferimento, il listino Rapaport per le quotazioni all'ingrosso e l'IDEX-DRB per il mercato al dettaglio – da intendersi come un “cap”, cioè come la “*valutazione del massimo prezzo fair applicabile alla pietra compravenduta sul mercato retail*” -, rilevando come:

- (a) gli andamenti siano correlati e quindi siano influenzati da fattori comuni;
- (b) gli andamenti (in dollari) siano oscillanti nel tempo, caratterizzati da un alternarsi di fasi crescenti e calanti, indicando che “*i prezzi di mercato dei diamanti non sono affatto privi di volatilità*”;
- (c) i valori IDEX-DRB siano stati tra il novembre 2009 e l'ottobre 2016 pari in media a 1,5 volte i valori del listino Rapaport, a conferma del fatto che i valori al dettaglio inglobano i mark-up che si cumulano lungo la catena distributiva.

73. Consob passa poi ad esaminare i prezzi dei diamanti praticati da IDB, rilevando che il confronto effettuato nel grafico 1 con l'andamento dell'inflazione “*è funzionale ad enfatizzare la maggiore redditività dell'investimento in diamanti rispetto all'inflazione mentre quello con l'indice azionario [Eurostoxx50] sottolinea la minore volatilità dei diamanti rispetto alle azioni*”, coerentemente con quanto affermato nelle FAQ del sito di IDB⁷⁴.

74. Consob confronta quindi i prezzi praticati da IDB tra il novembre 2009 e il settembre 2016 per le pietre da un carato, purezza IF, taglio round e colore D e H con i valori (in euro) del benchmark IDEX-DRB per le pietre dello stesso tipo e colore e peso 0,9-0,99 e 1-1,24.

Secondo Consob, i prezzi praticati da IDB “*non presentano invece alcuna*

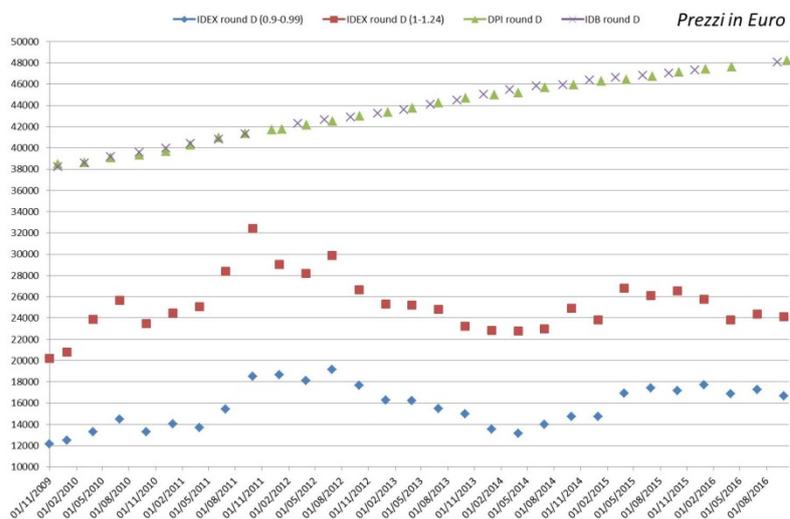
⁷³ “Considerazioni sui prezzi applicati dalle società specializzate (DPI e IDB) rispetto al mercato mondiale dei diamanti”, doc. n. 8 del fascicolo. Tale studio descrive la formazione dei prezzi di vendita dei diamanti e raffronta i prezzi proposti dalle principali società presenti sul mercato italiano rispetto ai prezzi indicati sui listini universalmente riconosciuti quali Rapaport – per i diamanti all'ingrosso – e IDEX per i diamanti al dettaglio. Lo studio sottolinea come i prezzi della IDB e della DPI siano tra loro sovrapponibili ma entrambi si discostino da quelli praticati sul mercato internazionale.

⁷⁴ «Investire in azioni significa avere una propensione al rischio molto alta, a differenza dell'investimento diretto in beni-rifugio. Le azioni sono in balia del mercato i cui alti e bassi sono noti a tutti. Coloro che hanno una mentalità speculativa dovrebbero tuttavia crearsi un effetto-cuscinetto accantonando parte dei propri capitali nel migliore degli investimenti in beni-rifugio: il diamante, che garantisce sempre il mantenimento del capitale e la protezione dall'inflazione nel medio-lungo periodo», p.5 Studio Consob.

correlazione significativa con quelli del mercato retail cui si riferisce il DRB benchmark dell'IDEX. Questa asincronia è spiegata dal fatto che [...] i prezzi applicati [...] seguono un proprio trend di crescita costante che prosegue ormai da decenni senza soluzione di continuità e in modo sostanzialmente indifferente da quello che accade nel mercato dei diamanti al dettaglio a livello globale”.

Inoltre, essi “sono sistematicamente sopra il prezzo DRB per diamanti con uguale taglio, purezza, colore e con caratura non solo leggermente inferiore (da 0.9 a 0.99) ma anche superiore (da 1 a 1.24)”. Consob indica una forbice di prezzo di almeno [il 24%] per il diamante di colore D (più pregiato) e di almeno [omissis] per il diamante di colore H (meno pregiato), come risulta dal grafico successivo, che riproduce la figura 4 dello studio.

Grafico 4: confronto prezzi diamanti IDB e valori di riferimento IDEX-DRB (studio Consob)



75. Secondo Consob, si tratta “di *mark-up* molto elevati e che, tra l’altro, si aggiungono al margine di profitto che – come si è visto – anche le quotazioni retail del DRB già incorporano rispetto al mercato all’ingrosso. In prima approssimazione l’Ufficio ha stimato che, al momento, i *mark-up* anomali [...] arrivino almeno a raddoppiare i margini tipici del mercato retail rispetto alle quotazioni all’ingrosso.”

Tali *mark-up* non potrebbero essere spiegati dai servizi ulteriori forniti da IDB, quali “la liquidabilità certa dell’investimento grazie al servizio di ricollocamento” e “la prestazione di altri servizi a supporto dell’investimento (assicurazione contro il furto, aggiornamento di valore dell’investimento, custodia dei diamanti)”, considerato che “a dispetto delle comunicazioni pubblicitarie dove si garantisce appunto il ricollocamento – il

modulo di proposta d'acquisto scaricabile dal sito della IDB [...] parla, più realisticamente, di “servizio di assistenza al ricollocamento” [che] non prevede che la società si ponga in contropartita diretta con l'investitore uscente ma solo che essa provi a trovare un nuovo investitore che rilevi la posizione di quello precedente” e che gli altri servizi non hanno valore sufficiente a giustificare un tale ricarico⁷⁵.

III.2.5.4 Gli studi presentati da IDB sui prezzi dei diamanti

76. IDB ha presentato due studi sul prezzo dei diamanti, redatti dai propri consulenti economici.

77. Un primo studio⁷⁶, dopo aver ricapitolato le caratteristiche fisiche dei diamanti, rimarca che gli “*indici Rapaport e IDEX forniscono la loro valutazione valutando 4 caratteristiche dei diamanti*” (le 4C), ma non tengono conto di altre caratteristiche (fluorescenza, certificazione, proporzioni e simmetria) che impattano sensibilmente sul valore del diamante. A parità di caratteristiche primarie (4C), il valore di un diamante può ridursi fino al 15% a causa della fluorescenza e variare anche del 30% a seconda delle proporzioni e della simmetria.

78. Lo studio prosegue spiegando l'algoritmo che produce la quotazione IDEX-DRB, precisando che esso “*applica un ultimo mark-up di fascia alta*” al prezzo all'ingrosso determinato dall'algoritmo stesso per ogni categoria delle 4C per ottenere “*il prezzo da rivenditori di fascia alta*”.

79. Per ciò che concerne l'andamento dei prezzi, lo studio, dopo aver mostrato che “*IDEX e Rapaport si muovono in sintonia*”, mostra che il trend di Rapaport è stato positivo tra il 1987 e il 2016 e anche nei subperiodi 1996-2016 e 2006-2016.

80. Il secondo studio⁷⁷ è volto a confutare alcune affermazioni contenute nello studio della Consob.

In particolare, secondo i consulenti di IDB il trend delle quotazioni IDEX-DRB rappresentato da Consob sarebbe basato su una media non ponderata di quotazioni di diamanti di purezza IF-VS2 e colore variabile tra D e H (mentre i diamanti di IDB sono di purezza IF) e non terrebbe conto dell'IVA inclusa nei prezzi IDB.

Correggendo tali imprecisioni, i valori di IDEX per diamanti di 0,9-0,99 carati del tipo trattato da IDB mostrerebbero un trend positivo, al pari dei

⁷⁵ Studio Consob, p. 9.

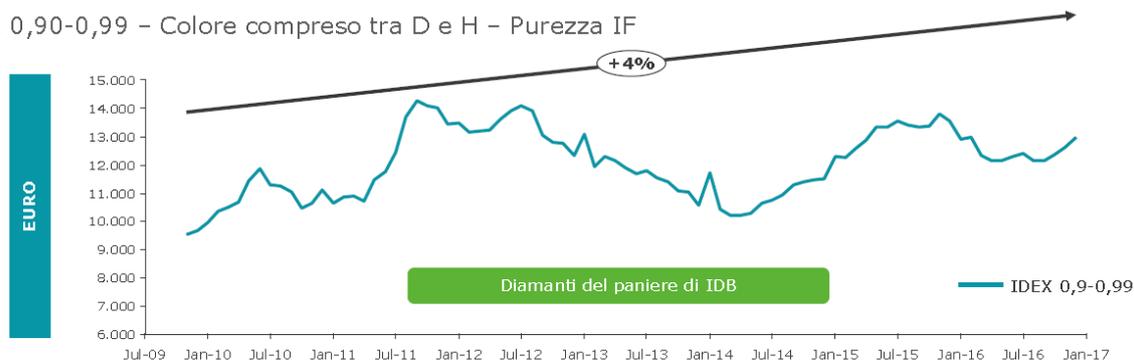
⁷⁶ “Note sul prezzo dei diamanti”, allegato al doc. n. 16 del fascicolo.

⁷⁷ “Evidenze sull'andamento dei prezzi dei diamanti”, allegato al doc. n.19 del fascicolo.

prezzi IDB, come risulta dalle figure successive, che riproducono le figure di pagina 13 e 14 dello studio.

Grafico 5: Andamento valori di riferimento al dettaglio IDEX-DRB, paniere IDB

Ct 0,90-0,99 – Colore compreso tra D e H – Purezza IF



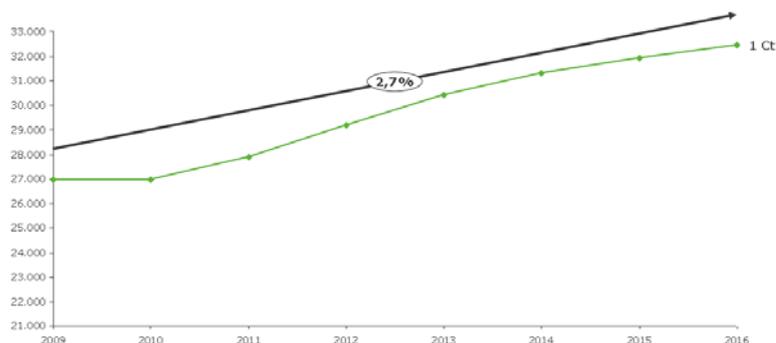
Fonte: Evidenze sull'andamento dei prezzi dei diamanti, pag. 13

Grafico 6: Andamento prezzi IDEX-DRB, paniere IDB

Andamento prezzi IDB in EURO

Andamento prezzi IDB dal 2009 al 2016 - EUR + IVA - 1Ct - IF - Colore compreso tra D e H

(Figura 8)



Fonte: Evidenze sull'andamento dei prezzi dei diamanti, pag. 14

81. L'andamento dei valori IDEX-DRB in euro mostrerebbe lo stesso trend positivo per tutti i colori e sarebbe anzi più forte per i colori di maggior valore, pur mantenendosi una forte differenza tra il prezzo IDB e i valori di riferimento IDEX-DRB.

III.2.5.5 Ricollocamento e liquidità dell'investimento

82. Le evidenze in atti mostrano come il professionista non offra alcuna garanzia contrattuale di ricollocamento, ma si impegni ad assumere per il tramite della propria controllata IDB Intemerdiazioni soltanto un mandato a vendere ai prezzi pubblicati trimestralmente. IDB pertanto non riacquista i diamanti, ma si impegna in cambio del pagamento di una commissione a

cercare un compratore nell'ambito del proprio circuito, disposto ad acquistare i diamanti al prezzo autonomamente fissato da IDB.

83. Il successo dell'attività di ricollocamento vantato nei messaggi dipende da fattori incerti quali, in particolare, l'andamento della domanda di diamanti diretta a IDB rispetto all'offerta proveniente dai clienti che vogliono disinvestire.

84. Nel passato, tale successo è stato assicurato dal flusso crescente di acquisti presso IDB, notevolmente superiore rispetto all'attività di ricollocamento delle pietre precedentemente vendute (cfr. tabella 1). Tuttavia, non vi sono garanzie che ciò accada anche in futuro, non potendosi prevedere shock che potrebbero influenzare in maniera opposta domanda e offerta di diamanti per IDB, come effettivamente accaduto dopo la trasmissione Report.

Tab. 1: pietre vendute e pietre ricollocate negli anni 2013-2017

	N° Pietre vendute	N° Pietre Ricollocate
2013	[10.000-15.000]	[1.000-2.000]
2014	[10.000-15.000]	[1.000-2.000]
2015	[15.000-20.000]	[1.000-2.000]
2016	[10.000-15.000]	[3.000-4.000]
I bim. 2017	[100-1.000]	[1.000-2.000]

Fonte: dati IDB e IDB Intermediazioni, doc. 11

85. I dati sui *c.d. disinvestimenti*⁷⁸ contenuti in un *report* predisposto da IDB stesso o recante l'andamento acquisto/rivendita dal 2015 al 2016 mostrano come l'alienazione della pietra entro i 3 anni dall'acquisto avrebbe comportato una perdita del valore corrisposto per l'acquisto della stessa, anche in considerazioni delle commissioni di rivendita applicate.

I rendimenti ottenuti negli oltre 2000 disinvestimenti riportati sono i seguenti:

Tab. 2: rendita del ricollocamento, in funzione della distanza dall'investimento.

durata investimento	rendimento lordo	rendimento al netto delle commissioni	n. disinvestimenti
meno di 1 anno	0,22%	-4,07%-	[0-50]
da 1 a 2 anni	3,49%	-11,00%-	[50-100]
da 2 a 3 anni	6,96%	-6,47%-	[100-200]
da 3 a 5 anni	12,68%	0,77%	[400-600]
da 5 a 10 anni	29,44%	21,22%	[1.000-1.200]
Oltre 10 anni	56,39%	49,39%	[400 - 600]

Fonte: elaborazioni su dati IDB Intermediazioni

⁷⁸ Allegato 2 al doc. n. 11 del fascicolo. Si tratta di un foglio Excel in cui sono riportati gli incarichi di ricollocamento ricevuti ed eseguiti da IDB Intermediazioni con i dati relativi alla durata trascorsa tra acquisto e rivendita, ricavo netto conseguito dal cliente e confrontato con la spesa iniziale sostenuta per l'acquisto della pietra.

86. Come risulta evidente il disinvestimento sotto i 3 anni è del tutto in perdita per l'investitore, mentre è, in media, in pareggio tra i 2 ed i 5 anni e garantisce un rendimento oltre i 5 anni – ove si usufruisca del ricollocamento predisposto da IDB.

87. A seguito della trasmissione Report, invece, si è creato un eccesso di offerta di pietre da ricollocare rispetto alla domanda.

IDB ha dichiarato che a luglio 2017 risultavano inevase richieste di rivendita per un controvalore di alcune decine di milioni di euro, pari a circa [4.000-5.000] pietre.

88. A tal proposito, IDB ha prodotto uno studio⁷⁹ volto a stimare l'andamento delle richieste di rivendita dal 2017 in poi, sulla base degli andamenti passati.

Tale studio stima che Report ha fatto raddoppiare le richieste di rivendita nel 2017 e che tali richieste – oltre a quelle che sarebbero naturalmente pervenute sulla base degli andamenti passati - potranno essere evase via ricollocamento soltanto a fronte di una ripresa della domanda di pietre.

In caso di una ripresa lenta (c.d scenario LOW), l'evasione delle richieste di ricollocamento potrà richiedere in media fino a più di un anno nel 2017 e ritornerà ai valori contrattuali di 4 mesi soltanto tra alcuni anni.

In caso di una ripresa più veloce (c.d scenario HIGH), l'evasione delle richieste di ricollocamento potrà richiedere in media fino a più di un anno nel 2017 e ritornerà più rapidamente ai valori contrattuali di 4 mesi, presumibilmente tra un paio d'anni.

III.2.5.6 Qualifiche del professionista

89. IDB vanta di offrire questa forma di investimento attraverso oltre 8.000 sportelli bancari, appartenenti anche a primari gruppi bancari, e si dichiara azienda leader in Europa nei diamanti da investimento, senza tuttavia chiarire il criterio su cui si fonda.

90. Il professionista, in risposta ad una richiesta di informazioni dell'Autorità, ha dichiarato di rapportare tale vanto al valore delle vendite realizzate nel 2015 rispetto a quello dei suoi principali concorrenti sia italiani⁸⁰ che europei⁸¹, da cui si desumerebbe l'assenza di concorrenti, anche in Europa, con volumi paragonabili a quelli del professionista.

⁷⁹ “Previsioni sulla domanda di rivendita di diamanti” allegato al doc. n. 81 del fascicolo.

⁸⁰ DLB S.p.a. DPI S.p.a e IDE S.p.a..

⁸¹ Vedi bilanci di IDC London e Investment Diamond Company sub richiesta n. 8 allegata alla memoria del 24 febbraio.

III.2.5.7 Modifiche apportate al sito

91. Da gennaio 2017 IDB ha modificato le informazioni fornite sul proprio sito Internet. Nello specifico, IDB ha continuato a promuovere l'investimento in diamanti come una delle scelte più indicate per diversificare e salvaguardare il proprio patrimonio finanziario, grazie alle caratteristiche di "bene rifugio" del diamante, il cui "*trend valutativo tende a non risentire degli eventi socio-politici, garantendo la sicurezza economica di questa scelta*".

Sulla nuova versione del sito si legge che "*Il diamante, infatti, non essendo un bene speculativo, non è soggetto a continue oscillazioni*", "*è un bene di facile mobilità*" e che "*i prezzi*" dei diamanti intermediati da IDB *mostrano un trend positivo, ben superiore all'andamento dell'inflazione*", nonché che la società "promuove il servizio di rivendita e garantisce il ricollocamento dei diamanti *in tempi reali di mercato, al prezzo in vigore pubblicato a propria cura su "Milano Finanza"*.

Nella nuova versione del sito, il riferimento alle *quotazioni* del diamante è stato sostituito dal riferimento ai *prezzi dei diamanti*.

III.2.6 La modulistica contrattuale predisposta da IDB per i clienti

III.2.6.1 La proposta di acquisto di IDB

92. La proposta di acquisto predisposta dalla IDB conteneva, in primo luogo, l'indicazione del corrispettivo che il consumatore (proponente) intendeva impiegare nell'acquisto delle gemme. Di seguito, erano riportati i riquadri concernenti i dati anagrafici del cliente e la specifica indicazione della provenienza dei fondi impiegati nell'acquisto (in particolare, era richiesto al proponente di barrare una delle seguenti caselle: redditi lavorativi, disinvestimenti, eredità, vincite, donazioni, rendite patrimoniali, altro). La parte finale del modulo è dedicata alla compilazione dei dati della Banca e dell'Agenzia di riferimento attraverso cui l'Ordine veniva veicolato.

93. La consegna del diamante avveniva presso la filiale indicata dal cliente nell'ordine di acquisto⁸² presso la quale, come indicato nel modulo, il cliente dichiarava di eleggere domicilio ai fini della consegna a proprie mani. In alternativa al cliente era offerta la possibilità di tenere i diamanti presso i caveaux di IDB.

⁸² Per Unicredit cfr. slide n. 14 del doc. n. 443 del fascicolo ispettivo; per BBPM cfr. allegato n. 1B al doc. n. 48.

94. Le condizioni di contratto allegate all'ordine di acquisto contenevano, diverse clausole.

Quanto al prezzo le condizioni contrattuali esplicitano che *il prezzo di acquisto sarà determinato sulla base dell'ultima quotazione disponibile (pubblicata anche sul sito) alla data di ricevimento della [...] proposta di acquisto* da parte di IDB (allegata), pubblicata su Il Sole 24 ore e che rimane valida fino alla pubblicazione successiva.

Con riferimento al diritto di recesso, le condizioni contrattuali (art. 3) prevedevano la facoltà di esercizio del diritto di recesso da effettuarsi *“nei termini di legge con lettera raccomandata indirizzata a IDB oppure tramite e-mail [...] in tali ultimi casi, tuttavia, il recesso dovrà essere confermato entro le 48 ore successive tramite lettera raccomandata”*.

Non venivano esplicitati né le condizioni, né i termini né le procedure corrette per l'esercizio del diritto di ripensamento, né veniva allegato il modulo-tipo per l'esercizio di tale diritto.

95. L'art. 5 delle Condizioni, relativo al *foro competente* a dirimere le controversie insorte tra le parti contrattuali, prevedeva che: *“qualora il proponente non sia soggetto consumatore ai sensi dell'art. 1469 bis cc per ogni controversia che potesse sorgere tra questi e IDB(...) in dipendenza dei rapporti (...) in essere, il foro competente è esclusivamente quello in cui ha la sede legale IDB. È lasciata tuttavia alla sola IDB la facoltà di adire l'autorità giudiziaria del luogo ove trovasi la residenza o il domicilio del cliente”*.

96. La clausola relativa all'incarico di vendita su mandato precisa che IDB *non assume alcun obbligo di riacquistare i diamanti, ma si obbliga a far sì che la sua controllata IDB Intermediazioni assuma il mandato dal proponente per ricollocare i diamanti in tempi reali di mercato*. Tale mandato è predisposto esclusivamente da IDB Intermediazioni e sarà accettato per i diamanti acquistati presso IDB stessa.

97. IDB intermediazioni si impegna *ad accettare il mandato a vendere all'ultima quotazione pubblicata su Il Sole 24 Ore rispettando l'ordine cronologico per la sua evasione di ricevimento del mandato e corrispondendo al cliente le somme derivante dall'esecuzione del mandato entro 10 giorni dall'incasso da parte di IDB Intermediazioni*.

98. A IDB Intermediazioni viene riconosciuto un compenso soggetto ad IVA determinato dalle percentuali decrescenti, a seconda del periodo intercorrente dall'acquisto dal 16% (entro 1 anno dall'acquisto) al 7% se l'operazione avviene dopo il 7° anno.

99. Il contratto riporta, altresì, anche la clausola secondo la quale il

proponente si dichiara consapevole del fatto che la Banca domiciliataria ha svolto un ruolo di mero collegamento e non assume alcuna responsabilità rispetto al contratto tra IDB e il proponente

III.2.7 Il ruolo di BBPM

100. Il servizio di vendita dei diamanti è stato offerto dalle banche oggi confluite in Banco BPM dal 2003, come rappresentato da detto Istituto in audizione. Gli acquisti di diamanti attraverso tale canale sono significativamente cresciuti a partire dal 2011.

III.2.7.1 Contratto e accordi

101. Il contratto risalente al 23 settembre 2011⁸³ originariamente sottoscritto tra IDB e Banca Aletti prevedeva che nel caso di manifestazione di interesse da parte della clientela la banca mettesse a disposizione il materiale divulgativo predisposto a cura e a spese di IDB e precisava che la detenzione di detto materiale non comportasse per la Banca alcun intervento nelle trattative e negli affari conclusi tra gli interessati e IDB.

La Banca avrebbe provveduto a segnalare a IDB il potenziale cliente inoltrando le disposizioni di acquisto sottoscritte dall'acquirente medesimo. IDB avrebbe quindi informato l'acquirente – nel caso anche per il tramite del funzionario della banca - circa l'esatto ammontare dell'operazione. La consegna dei diamanti sarebbe stata effettuata da IDB al cliente stesso.

La Banca inoltre si faceva carico di segnalare a IDB le eventuali richieste di vendita dei diamanti precedentemente acquistati. Dette richieste sarebbero state inoltrate dal cliente direttamente a IDB.

102. Il contratto precisava che la Banca non avrebbe assunto alcuna responsabilità in ordine ai contratti di acquisto stipulati, ricadendo la responsabilità esclusivamente su IDB in particolare con riferimento a caratteristiche dei prodotti, equità del prezzo, autenticità delle pietre ecc.

Il corrispettivo per tale attività era fissato nella misura del [10-20%] conteggiato sull'ammontare degli ordini di acquisto effettuati nell'anno.

103. L'accordo rivisto nel dicembre del 2016 contiene in gran parte previsioni analoghe avuto riguardo all'impiego del materiale divulgativo. Avuto riguardo agli impegni della Banca si prevede che nel caso di interesse

⁸³ Allegato al doc. n. 48. In un'integrazione all'accordo di collaborazione datato 28 aprile 2014, tra le parti figura non solo IDB ma anche IDB Intermediazioni.

da parte del cliente la banca trasmetta la segnalazione a IDB restando a carico di IDB intraprendere le trattative con quest'ultimo per concludere la vendita.

Anche relativamente alle commissioni a titolo di corrispettivo il nuovo accordo ne determina l'ammontare in [500-1.500] euro in misura fissa per ogni segnalazione effettuata andata buon fine con un *cap* per la banca e per singola segnalazione del [5-15%] dell'esborso del cliente.

104. La comunicazione 2011P176 indirizzata alle Filiali⁸⁴ illustra i termini dell'accordo commerciale sottoscritto con IDB sottolineando che la Banca interviene nella tramitazione degli ordini di acquisto di diamanti da investimento rivolti alla IDB e nel veicolare i relativi pagamenti tramite bonifico essendo esclusa ogni attività promozionale diretta.

Il documento descrive le caratteristiche della proposta (diamanti etici certificati e assicurati) e individua i segmenti di clientela rappresentata da persone fisiche (*affluent* e *private*) alla quale l'investimento può essere offerto, ciò in quanto l'investimento minimo (*[non inferiore a 5.000]* euro) non risulta eccessivamente elevato. Indicativamente si ritiene congrua una percentuale di investimento massima compresa tra il 5 e il 10% del patrimonio del cliente.

105. Una sezione dedicata alle *argomentazioni di vendita*, dopo aver ribadito che l'attività posta in essere da parte della Banca è di mera segnalazione dell'interesse manifestato dal cliente, elenca i vantaggi che l'investimento presenta e che sono: la diversificazione del portafoglio del cliente in quanto l'investimento in diamanti rappresenta uno dei beni rifugio; si tratta di un bene non deteriorabile; ciascun diamante è accompagnato da una certificazione che ne attesta caratteristiche ed eticità e da ultimo che su Il Sole 24 Ore si può periodicamente verificare la quotazione applicata da IDB per le diverse tipologie di diamanti.

106. I *benefici* per la Banca individuati si sostanziano: nell'integrare i servizi offerti ai clienti aumentando la potenzialità di cross selling di altri prodotti e servizi bancari (cassette di sicurezza); nel fidelizzare il cliente con un investimento di lungo termine e infine nel contribuire al margine della rete.

107. Le note operative allegate alla comunicazione inviata alle Filiali/Unit declinano i ruoli e le strutture coinvolte. La Banca è tenuta a consegnare al cliente il modulo d'ordine relativo alla Proposta di Acquisto in cui il cliente dovrà altresì segnalare se intende fruire del servizio di custodia dei diamanti presso la sede della società stessa.

⁸⁴ Allegato 2B al doc. n. 48.

Il modulo compilato e firmato da parte del cliente in cui compare anche l'indicazione della filiale dovrà essere inoltrato via fax ad IDB che a sua volta è tenuta a dare conferma dell'acquisto entro 24 ore dettagliando le specifiche dell'offerta.

La filiale, a seguito della sottoscrizione da parte del cliente del modulo concorda un incontro presso la stessa filiale per la consegna delle pietre direttamente dal funzionario IDB nelle mani del cliente con contestuale bonifico a favore di IDB.

La nota operativa oltre a disciplinare tutti gli adempimenti a cui sono tenute le filiali prevede, nel caso in cui il cliente intenda monetizzare l'investimento, la possibilità che se ne inoltri formale richiesta a IDB che provvederà ad inviare il mandato a vendere precisando il valore dei diamanti che sarà fissato alla data della richiesta sulla base delle quotazioni trimestrali e delle commissioni di disinvestimento.

Il documento sottolinea che IDB si impegna a ricollocare le pietre in tempi reali di mercato e a liquidare quanto dovuto al cliente entro 40 giorni dalla consegna delle pietre.

III.2.7.2 Linee guida/circolari interne

108. Nel 2015 BBPM ha diffuso una “*norma di processo*” (2015CNP232)⁸⁵ relativa a “*prodotti e servizi di investimento non regolati da CONSOB – Servizio Investimento beni di valore – Servizio di investimento in diamanti*”. Il documento è introdotto da una *comunicazione* che facendo riferimento all'accordo ne sottolinea gli elementi di novità consistenti nella sostituzione della modulistica cartacea con altra elettronica che non necessita quindi di essere gestita manualmente e nella costituzione di un archivio elettronico finalizzato a rafforzare le attività di monitoraggio delle commissioni riconosciute da IDB a ciascuna banca del gruppo.

Nel documento si individua il target al quale l'investimento è rivolto nella clientela costituita da persone fisiche e si definisce come *congrua* una percentuale di investimento in tali beni rispetto al patrimonio del cliente *pari al massimo al 10% in quanto la liquidabilità è bassa e sono previste delle commissioni di disinvestimento (rilevabili nel modulo di proposta di acquisto sottoscritto dal cliente richiedente).*”

La raccolta della proposta di acquisto è deputato il c.d. Referente Investimenti. Si afferma inoltre che la procedura IDB anche funzionale alla

⁸⁵ Allegato 2B al doc. n. 48.

compilazione del modulo d'ordine è dettagliata sul portale Intranet in sezioni dedicate a Privati per Banca Aletti o Private Banking per Banco Popolare. Con riferimento all'assistenza tecnica si rinvia ad uffici determinati per informazioni di carattere commerciale e per ulteriori informazioni si invita a consultare il sito IDB.

109. La norma di processo descrive nel dettaglio il processo da seguire nel proporre l'investimento in diamanti e nell'assistere il cliente nell'eventuale acquisto⁸⁶. Un ulteriore aggiornamento della procedura è stato previsto con la Circolare n. 2016/P181⁸⁷ del 28 dicembre 2016 che ha sostituito la precedente del 2011. La circolare insiste sul ruolo di mere segnalatrici di potenziali clienti delle banche escludendo qualsiasi attività promozionale e sottolinea che non dovranno essere fornite dalle Unità operative informazioni specifiche sul prodotto e qualora vengano richiesti chiarimenti particolari o dettagli non esplicitati nel materiale informativo fornito da IDB il cliente dovrà essere indirizzato direttamente a quest'ultima società. L'accordo stabilisce che le filiali/Unit intervengano esclusivamente nella tramitazione degli ordini di acquisti di diamanti rivolti alla IDB e nel veicolare i relativi pagamenti, mentre la consegna dei diamanti viene fatta direttamente dai funzionari IDB alla clientela. Nella medesima circolare si fa riferimento al servizio di ricollocamento che IDB offre sulla base dei prezzi praticati dalla stessa e rilevabili periodicamente su Milano Finanza ovvero sul sito della stessa società al momento della rivendita.

Dopo aver ricordato le commissioni previste (cfr. § 102) il documento rinvia ad altra circolare precedente, per le modalità operative e di gestione, nonché ad un link specifico disponibile nel portale aziendale dedicato alla procedura IDB, ovvero invita a consultare il sito di IDB stesso per ulteriori informazioni.

III.2.7.3 Richieste di chiarimento successive alla trasmissione Report

110. Dalle evidenze acquisite risulta che, a seguito della trasmissione Report, i funzionari della banca abbiano chiesto a IDB alcuni chiarimenti in ordine agli acquisti effettuati dai clienti per il loro tramite. A seguito di Report, un

⁸⁶ La procedura prevede i diversi passaggi degli adempimenti preliminari quali la verifica della posizione patrimoniale del cliente e del rispetto della soglia di investimento del 10% massima) e quindi la gestione della "Proposta di acquisto" che deve essere compilata elettronicamente dal Referente Investimenti della filiale, accedendo ai documenti presenti nella Intranet. La conferma di IDB sarà inviata a tale Referente, che organizzerà un incontro con il cliente e il funzionario IDB per la consegna delle pietre e della lettera di custodia.

⁸⁷ Allegato 2B al doc. n. 48.

ex dipendente del gruppo BBPM chiede alla società delucidazioni sulla possibilità della rivendita delle pietre, esprimendo il proprio disagio per aver consigliato l'investimento ad amici e parenti⁸⁸.

III.2.7.4 Ricavi / volumi vendite

111. Il valore delle vendite intermedie dal Banco BPM dal 2011 al 2016 è stato complessivamente di oltre 600 milioni di euro, concentrate prevalentemente nell'ultimo biennio. I clienti interessati dall'acquisto di diamanti sono stati circa [30.000-40.000]; il [40-50%] di essi ha acquistato pietre tra il 2015 e il 2016.

112. I ricavi da commissioni per il Gruppo BBPM sono stati nel periodo 2011-2016 complessivamente circa [superiori a 100] milioni di euro⁸⁹, dei quali circa il [40-50%] è stato realizzato nel biennio 2015-2016.

III.2.8 Il ruolo di UniCredit

113. Il servizio di vendita dei diamanti è stato offerto da UniCredit dal 1998, come rappresentato da detto Istituto in audizione. Gli acquisti di diamanti attraverso tale canale sono significativamente cresciuti a partire dal 2011.

III.2.8.1 Contratto e Accordi

114. L'accordo tra IDB e UniCredit dell'agosto 2011⁹⁰ impegna la Banca a mettere a disposizione dei clienti nei propri locali il materiale divulgativo⁹¹ predisposto a cura e spese della IDB *illustrante il possibile acquisto dei diamanti*, nel quale viene precisato che la detenzione di detto materiale non comporta per la Banca alcun intervento nelle trattative e negli affari conclusi con tra gli interessati e IDB.

Tra le attività della Banca rientra la raccolta di ordini di acquisto dei diamanti e l'inoltro degli stessi sottoscritti dagli interessati alla IDB, nonché accettazione degli ordini di bonifico e pagamento dei clienti a favore di IDB. La banca si impegna a mettere in contatto IDB con i clienti interessati a conferire a quest'ultima il mandato a vendere i diamanti acquistati. Compito

⁸⁸ Cfr. doc.389 del fascicolo ispettivo.

⁸⁹ Cfr. doc. n. 71 a rettifica di quanto indicato nel doc. n. 48.

⁹⁰ Allegato al doc. n. 49. Una successiva versione dell'accordo in cui figura tra le parti oltre ad IDB anche IDB Intermediazioni, (allegato al doc. n. 11) risale al novembre 2012. Nell'accordo sono nella sostanza riproposti i medesimi contenuti del precedente, ivi compreso l'ammontare delle commissioni.

⁹¹ Si tratta di *leaflet*, brochure ed espositori.

della banca era altresì quello di inoltrare a IDB gli ordini di acquisto sottoscritti dagli interessati via posta, mail o telefax, informando successivamente gli stessi sull'esatto ammontare dell'operazione. Quest'ultima consegnerà i diamanti al cliente unitamente alla relativa certificazione e polizza assicurativa.

La Banca si impegna anche a fornire supporto nella fase di rivendita, mettendo in contatto i clienti con IDB.

115. Come precisato nell'accordo la Banca svolge esclusivamente attività di collegamento tra l'acquirente, Intermarket e la IDB, senza assumere responsabilità in ordine ai contratti di acquisto dei diamanti conclusi tra IDB e il cliente, né in ordine all'esecuzione del mandato a vendere i diamanti conferito a IDB. La Banca si impegna a non fornire informazioni specifiche sul prodotto limitandosi a indirizzare gli interessati a IDB "*ove necessitassero di ulteriori chiarimenti non esplicitati nel materiale illustrativo fornito*".

116. A titolo di corrispettivo si stabilisce che IDB versi alla banca un compenso pari a [10-20%] dell'ammontare degli ordini di acquisto inoltrati e andati a buon esito, con espressa esclusione della responsabilità della banca rispetto al contratto di acquisto⁹².

III.2.8.2 Linee Guida / Circolari interne di processo

117. La circolare di processo CI3094/3⁹³ del 31 ottobre 2011 dell'accordo iniziale con le successive integrazioni del 2013 e del 2016 definisce l'Operatività per l'investimento in diamanti da parte della clientela. Anche in questa sede è presente la clausola secondo cui è esclusa ogni attività promozionale diretta finalizzata a promuovere l'acquisto del prodotto così come è escluso che l'Agenzia possa fornire informazioni sul prodotto.

Nella Circolare si sottolinea tra le caratteristiche del diamante da investimento il fatto che si tratta di un bene reale, costituito dalla pietra e di avere un valore riconosciuto al possessore la cui entità è rappresentata dalla documentazione fornita all'atto di vendita. La Circolare si sofferma a descrivere le caratteristiche delle pietre (tipologia, certificazioni tatuaggi ed eticità delle stesse) e l'affidabilità di IDB sottolineando che la stessa opera da oltre 30 anni ed è tra le più qualificate società a livello europeo.

118. Quanto ai vantaggi dell'investimento, per il cliente e la Banca, si

⁹² Contratto di collaborazione allegato al doc. n. 11.

⁹³ Allegato n. 2 al doc. n. 49.

afferma: “Tale attività, oltre ad offrire ai clienti di UniCredit l’opportunità di diversificare una quota delle proprie disponibilità verso una forma di investimento alternativa e/o complementare, consente di accedere ad uno dei beni rifugio per eccellenza e può contribuire a migliorare la relazione ed il livello di fidelizzazione”.

119. Una sezione è dedicata alle quotazioni. Si afferma che IDB per garantire la trasparenza del servizio provvede alla pubblicazione su *Il Sole 24 Ore delle quotazioni applicate alle principali carature*. Dette quotazioni costituiscono il riferimento sia per le operazioni di investimento che per quelle di disinvestimento. Quanto al disinvestimento IDB si impegna affinché IDB Intermediazioni accetti il mandato di rivendita per il disinvestimento in tempi reali di mercato alle quotazioni in vigore dei diamanti [...] con applicazione di una commissione.

120. La proposta di acquisto è inoltrata dall’Agenzia UniCredit a IDB e la sua accettazione è comunicata al cliente sempre attraverso l’Agenzia. La richiesta di disinvestimento può essere fatta direttamente a IDB ovvero alla Banca che, in tal caso, metterà in contatto il cliente con IDB.

Si prevede che la consegna del diamante ad opera di IDB possa avvenire presso l’Agenzia della Banca, ovvero presso altro indirizzo individuato dal cliente.

Una parte della circolare dedicata alla modulistica e ai supporti commerciali rinvia per il modulo d’ordine e per acquisire ulteriori *supporti commerciali e indicazioni di prodotto* al sito internet di IDB oppure ad apposite sezioni delle intranet commerciali dei vari network della Banca.

III.2.8.3 Richieste di chiarimento successive alla trasmissione Report

121. Dalle evidenze acquisite risulta che, a seguito della trasmissione Report, i clienti in possesso dei diamanti si siano rivolti alla banca per chiedere chiarimenti in ordine agli acquisti effettuati per il suo tramite e che i funzionari dell’istituto di credito si siano rivolti a loro volta a IDB per acquisire le informazioni necessarie.

122. In un’email indirizzata a IDB un funzionario chiede alla società quale sia la risposta ufficiale da dare ai *numerosi clienti comuni* che, a seguito del servizio giornalistico, chiedono alla banca chiarimenti sulla natura delle quotazioni pubblicate a cura della società su *Il Sole 24 Ore* e se tali quotazioni siano EFFETTIVAMENTE DELLE PUBBLICAZIONI

COMMERCIALI (enfasi in originale)⁹⁴.

In un'altra mail un funzionario chiede alla società di fornire spiegazioni in ordine alla differenza di valore tra le pietre acquistate dai clienti rispetto al prezzo pagato a IDB. Nell'email, il funzionario fa presente che un cliente ha fatto valutare le pietre da un proprio gioielliere di fiducia constatando la notevole differenza di valore della pietra rispetto al prezzo pagato e che la medesima differenza, tra il valore e il prezzo, risulta anche dalla valutazione che il funzionario ha fatto eseguire personalmente⁹⁵.

*III.2.8.4 Ricavi / volumi vendite*⁹⁶

123. I ricavi dall'attività di intermediazione conseguiti nel periodo 2011-2016 ammontano a circa [40-50] milioni di euro, dei quali il [20-30%] circa nel 2015-2016.

III.2.9 Segnalazioni e reclami dei consumatori

*III.2.9.1 Segnalazione di Altroconsumo del 16/11/2016*⁹⁷

124. Con segnalazione del 16 novembre 2016, Altroconsumo segnalava la possibile scorrettezza delle pratiche commerciali di IDB nell'offerta dei diamanti da investimento, evidenziando che tale offerta sarebbe avvenuta *“fornendo informazioni fuorvianti che non danno la possibilità al consumatore medio di fare delle scelte consapevoli”* e come fossero state riscontrate *“numerose incongruenze tra quello che viene pubblicizzato sul sito e nel depliant distribuito nelle agenzie [...] rispetto alle condizioni contrattuali presenti nella “Proposta di acquisto”*.

125. Nello specifico, Altroconsumo denunciava: (i) la scorrettezza del claim secondo cui IDB sarebbe stata l'unica azienda *del settore a pubblicare regolarmente sulle principali testate economiche le quotazioni dei diamanti di investimento*, dato che anche Diamond Private Investment faceva lo stesso; (ii) la contraddittorietà tra il claim contenuto nel depliant, secondo cui *“La IDB garantisce inoltre all'investitore il disinvestimento in tempi reali di mercato”*, mentre l'articolo 8 della *“Proposta di acquisto”* prevede soltanto un mandato a vendere.

⁹⁴ Cfr. doc. n. 4 del fascicolo ispettivo.

⁹⁵ Cfr. doc. n. 408 del fascicolo ispettivo.

⁹⁶ I dati sono stati forniti da UniCredit con la memoria del 1 giugno 2017.

⁹⁷ doc. n. 1.

III.2.9.2 Reclami rivolti a IDB

126. In sede ispettiva sono stati acquisiti alcuni reclami presentati dai clienti di IDB al professionista stesso, riguardanti il mancato rispetto del termine del mandato a vendere, il livello delle commissioni di ricollocamento e la differenza tra prezzo pagato e valore della pietra.

127. Nell'ottobre 2016 un consumatore lamentava il mancato rispetto del termine di adempimento del mandato a vendere indicato sul sito internet e nella modulistica contrattuale del Professionista, essendo trascorsi oltre tre mesi dalla riconsegna delle pietre ad un incaricato IDB⁹⁸.

128. Diversi clienti si sono rivolti a IDB, successivamente alla trasmissione *Report*, al fine di ricevere aggiornamenti in merito al valore delle gemme in loro possesso, lamentando lo sproporzionato valore delle commissioni da corrispondere allo stesso in sede di vendita⁹⁹ nonché l'impossibilità di verificare la veridicità delle quotazioni riportate sugli organi di stampa a cura di IDB¹⁰⁰.

Ulteriori missive erano, infine, inviate direttamente dai dipendenti delle banche per conto dei comuni clienti, al fine di richiedere ad IDB chiarimenti in merito ai prezzi di vendita delle pietre ed ai tempi di liquidazione dei corrispettivi¹⁰¹.

III.2.9.3 Le condotte della banche lamentate dai consumatori

129. Diversi consumatori hanno lamentato di essere stati indotti dai funzionari di UniCredit e degli Istituti oggi facenti parte del gruppo BBBPM di cui erano clienti ad acquistare diamanti di IDB, sulla base di affermazioni relative alla sicurezza e redditività dell'investimento.

A) UniCredit

Segnalazioni pervenute all'Autorità

130. Una consumatrice ha segnalato di essere stata “*vivamente consigliata*”¹⁰² da un funzionario UniCredit a investire in diamanti per

⁹⁸ Doc. n. 390 del fascicolo ispettivo.

⁹⁹ Cfr. doc. n. 10 del fascicolo ispettivo.

¹⁰⁰ Cfr. doc. n. 398 del fascicolo ispettivo.

¹⁰¹ Cfr., a titolo d'esempio, doc. nn. 402 e 415 del fascicolo ispettivo.

¹⁰² Doc. n. 18.

differenziare gli investimenti; l'acquisto dei diamanti le sarebbe stato prospettato come un prodotto finanziario sicuro e trasparente, sulla base di un grafico che mostrava il costante aumento del prezzo delle pietre negli anni. La consumatrice avrebbe acquistato diverse gemme tra il 2011 e il 2015, che avrebbe poi chiesto di rivendere dopo la trasmissione Report. Dopo 4 mesi, solo una di esse era stata "ricollocata".

131. Un altro consumatore¹⁰³ ha similmente segnalato di essere stato indotto all'acquisto da un funzionario UniCredit, che avrebbe prospettato l'investimento in diamanti come sicuro e redditizio, anche utilizzando alcuni grafici, convincendolo a distogliere i risparmi da altri investimenti.

I reclami ricevuti da UniCredit

132. In risposta alla richiesta di informazioni dell'Autorità, l'Istituto di credito ha prodotto alcuni reclami inerenti all'oggetto del procedimento.

Da tali missive emerge come i funzionari di UniCredit abbiano svolto un ruolo attivo nella decisione di investimento del cliente e come questa sia stata basata sulle rassicurazioni sulla qualità dell'investimento fornite e, soprattutto, sulla fiducia riposta nell'Istituto.

133. Secondo alcuni reclami i funzionari dell'istituto di credito avrebbero direttamente contattato – anche con insistenza¹⁰⁴ - clienti che non avevano manifestato alcuna intenzione di acquistare le gemme. Nel proporgli l'acquisto avrebbero in particolare mostrato la redditività dello stesso, così come emergente dai grafici predisposti dalla IDB¹⁰⁵ ed avrebbero altresì asserito che le gemme sarebbero state facilmente liquidabili, garantendo una adeguata soluzione in caso di necessità economiche sopravvenute¹⁰⁶.

¹⁰³ Doc. n. 22.

¹⁰⁴ Cfr. doc. 50 DVD Unicredit: reclamo del 13/04/2017 secondo cui l'impiego in diamanti di alcuni dei risparmi del consumatore sarebbe avvenuto "dietro insistente suggerimento del funzionario preposto all'Agenzia di Piazza (...)" dipendente dell'Istituto di credito.

Nello stesso senso rileva la missiva del 08/03/2017 mediante cui una cliente riferisce di aver acquistato, tra il 2011 ed il 2015 diverse gemme in virtù di "pressanti suggerimenti" del consulente finanziario della filiale presso cui intratteneva da diversi anni (unitamente alla propria famiglia) un rapporto di conto corrente.

¹⁰⁵ Cfr. doc. 50 DVD Unicredit. In uno dei reclami, presentato tramite legale in data 14/01/2017, si legge che il consumatore "veniva contattato dalla consulente finanziaria della propria banca (UniCredit) la quale gli suggeriva di diversificare i suoi investimenti e lo invitava a recarsi in filiale (...). All'incontro (...) la consulente della Banca consigliava al cliente di disinvestire parte dei suoi risparmi e di reinvestirli in diamanti, operazione che garantiva essere assolutamente priva di rischi oltre che redditizia; a dimostrazione di ciò la funzionaria mostrava un grafico dimostrante la crescita costante e continua del valore dei diamanti sul mercato e spiegava come tutta l'operazione sarebbe stata condotta da Unicredit per mezzo della IDB S.p.A." (sottolineature aggiunte).

¹⁰⁶ Cfr. doc. 50 DVD Unicredit. Il reclamo del 26/04/2017 con cui una consumatrice lamenta proprio la divergenza tra la liquidabilità prospettata dalla banca (e, nell'ambito di questa, dalla consulente cui la

134. Ancora, i funzionari avrebbero rassicurato i consumatori, che rappresentavano alla banca le loro perplessità, facendo leva sul rapporto di fiducia intercorrente tra le parti¹⁰⁷, a volte anche per un periodo di tempo considerevole¹⁰⁸.

Alcuni reclami evidenziano la fiducia riposta dai consumatori nei dipendenti dell'intermediario, tale da indurli ad acquistare le gemme su suggerimento degli stessi, vista la durata – anche superiore al decennio¹⁰⁹ – del rapporto tra le parti.

135. Sotto altro profilo, con le missive allegate i consumatori lamentavano la difficoltà di liquidazione dell'investimento in particolare nel periodo successivo alla messa in onda del programma televisivo *Report*¹¹⁰ o comunque dovute alla condotta defatigatoria tenuta dall'Istituto di credito e dalla IDB, evidentemente tesa ad evitare che il cliente potesse conferire un Mandato a Vendere¹¹¹.

Alcuni consumatori segnalavano ad UniCredit l'evidente sproporzione tra il prezzo corrisposto al momento dell'acquisto delle gemme ed il valore di mercato di queste ultime, a loro rivelato da un esperto gemmologo¹¹² così come desumibile dal listino Rapaport¹¹³.

136. A fronte di siffatte istanze le risposte della Banca appaiono di contenuto standardizzato, volto a declinare qualsivoglia responsabilità e facendo valere

missiva è rivolta) al momento dell'acquisto dei diamanti – risalente al 2011 - e la difficoltà di vendita delle pietre, verificatasi nel dicembre del 2016 in un momento di necessità della segnalante.

¹⁰⁷ Cfr. doc. 50 DVD Unicredit. Un cliente, con proprio reclamo del 15/04/2017, riferisce di essersi convinto ad acquistare diamanti nell'aprile del 2016 su suggerimento del consulente finanziario UniCredit e proprio in virtù della fiducia nello stesso riposta.

¹⁰⁸ Cfr. doc. 50 DVD Unicredit. Il rapporto di fiducia sarebbe confermato dal fatto che alcuni reclami siano rivolti direttamente al funzionario della Banca. Rileva in tal senso la missiva del 04/04/2017, direttamente rivolta ad un dipendente UniCredit e contenente un link ad un articolo giornalistico inerente il mercato dei diamanti da investimento, nella quale è dato leggere "Caro (...) anche sui grafici sembra che le cose non siano come tu mi dicevi".

¹⁰⁹ Cfr. doc. 50 DVD Unicredit. Il reclamo del 06/05/2017 proviene da un cliente che riferisce di essere cliente della Banca dal 1982 e di essere stato convinto ad acquistare diamanti nel 2008 dal consulente finanziario all'epoca attivo presso la filiale ove il cliente intratteneva un rapporto di conto corrente.

¹¹⁰ Cfr. doc. 50 DVD Unicredit: a titolo d'esempio, il reclamo del 31/03/2017 rivolto ad UniCredit.

¹¹¹ Cfr. doc. 50 DVD Unicredit. In questo senso pare emblematico quanto riferito nel reclamo del 14/04/2017 in base al quale un cliente, che nel maggio 2012, su espresso suggerimento dei dipendenti UniCredit data la sua scarsa propensione al rischio, aveva acquistato diamanti per un importo cospicuo, avendo espresso la propria intenzione di rivendere le gemme nell'ottobre del 2016 avrebbe subito gravi ritardi derivanti dall'assenza di un incaricato IDB che potesse ricevere il Mandato a Vendere. Ad ogni modo, una volta conferito il predetto incarico sarebbero state collocate solo poche pietre di proprietà del cliente per un importo complessivo inferiore al valore delle medesime gemme riportato sul certificato rilasciato da IDB al momento dell'acquisto.

¹¹² Cfr. doc. 50 DVD Unicredit. reclamo del 31/03/2017 mediante il quale due consumatori riferiscono di aver acquistato, nel corso del 2016, cinque diamanti per un importo complessivo rivelatosi, a seguito di una perizia richiesta ad un gemmologo, superiore del 40% all'effettivo valore di mercato.

¹¹³ Cfr. doc. 50 DVD Unicredit: a titolo d'esempio visti le numerose missive aventi ad oggetto tale dato, il reclamo del 08/03/2016, peraltro antecedente alla messa in onda del programma Report.

il fatto che il contratto fosse stato concluso direttamente con IDB.

Nelle note di replica inviate ai consumatori, UniCredit rileva la propria estraneità *“al processo di vendita e al ricollocamento delle pietre, trattandosi di un’attività di pertinenza esclusiva della IDB Intermediazioni S.r.l.”* ed evidenzia che proprio quest’ultima le ha segnalato *“una scarsa liquidità del mercato dei diamanti che può incidere sensibilmente sui tempi di esecuzione dell’incarico di rivendita in quanto i tempi (...) per ricollocare le pietre sul mercato si sono dilatati”*.

B) BBPM

Segnalazioni pervenute all’Autorità

137. Alcuni consumatori, indotti all’acquisto da Banco Popolare, hanno lamentato le difficoltà di realizzo del valore del diamante a seguito della sospensione dell’attività da parte di IDB¹¹⁴.

Altri consumatori¹¹⁵ hanno segnalato di essere stati indotti nel 2009 da funzionari di Banca Aletti al disinvestimento di parte delle proprie attività e all’acquisto di diamanti, anche sulla base di un grafico riportante quotazioni in costante crescita, che si sono rivelate poi ben superiori (più del 100%) alla stima ottenuta da un perito.

La medesima segnalazione evidenzia che, stante tale differenza, risulta impossibile rivendere le pietre sul mercato (al listino Rapaport) senza una significativa perdita e quindi che è necessario rivolgersi a IDB per la rivendita; al momento della segnalazione, tuttavia, il mandato a vendere, decorsi 4 mesi, era ormai scaduto senza esito.

I reclami ricevuti da BBPM

138. In risposta alla richiesta di informazioni dell’Autorità, BBPM ha prodotto alcuni reclami inerenti l’oggetto del procedimento.

Da tali documenti emerge che già nel 2011 un consumatore aveva lamentato a Banca Aletti la difficile liquidabilità dell’investimento effettuato, l’ingente valore delle commissioni corrisposte all’intermediario e la discrasia tra il prezzo corrisposto per l’acquisto dei diamanti ed il loro valore di mercato¹¹⁶.

139. Dopo la trasmissione Report diversi consumatori hanno lamentato di

¹¹⁴ Doc. 22.

¹¹⁵ Doc. n. 24.

¹¹⁶ Cfr. doc. 50 DVD BBPM allegato. n. 12 b (i) al doc. n. 50.

essere stati indotti dai funzionari BBPM ad acquistare diamanti di valore inferiore a quello pagato. In particolare, è stato evidenziato il ruolo attivo assunto dai funzionari della BBPM S.p.A. nella pubblicizzazione dei contratti di acquisto delle gemme, anche mediante telefonate al domicilio dei consumatori¹¹⁷.

140. Un consumatore ha lamentato di aver effettuato un ingente acquisto di diamanti nel 2010 a seguito delle pressioni provenienti dai funzionari del Banco San Geminiano e San Prospero¹¹⁸ e di essersi determinato alla spesa in virtù della fiducia riposta nella Banca. Il reclamante avrebbe scoperto solamente in sede di rivendita (avendo conferito apposito mandato una volta decorsi sette anni dall'acquisto) il reale valore delle pietre ed il significato delle quotazioni pubblicate sul Sole 24 Ore a cura della società venditrice, non corrispondenti ai reali valori di mercato delle pietre¹¹⁹.

141. Anche in altri casi i dipendenti dell'istituto di credito avrebbero pubblicizzato l'investimento quale impiego di sicura redditività suggerendo ai clienti di disinvestire alcune delle somme depositate presso l'intermediario al fine di acquistare le pietre. Un cliente rappresentava di non aver avuto alcun contatto diretto con IDB e di ritenere, pertanto, i funzionari di Banca Aletti "*primi responsabili*" dei danni patrimoniali subiti.¹²⁰

Ancora, i reclamanti riferiscono di essere stati indotti all'acquisto delle gemme dai dipendenti BBPM i quali rappresentavano l'asserita sicura redditività dell'investimento con grafici predisposti dalla IDB¹²¹. Più in generale, le rassicurazioni provenienti dai dipendenti del BBPM si sarebbero rivelate di fondamentale importanza nel processo di formazione della volontà

¹¹⁷ Cfr. doc. 50 DVD BBPM allegato n. 17_1130 al quale è allegato un reclamo del 16/03/2017 con il quale due consumatori riferiscono: "...nell'estate dell'anno 2011, venivamo più volte interpellati a mezzo canale telefonico e tramite colloquio diretto presso la filiale del Banco Popolare (...) dove è domiciliato il nostro rapporto subendo continue sollecitazioni per l'impiego della liquidità giacente in conto e con la pressante proposta di finalizzare parte della stessa all'acquisto di una nuova tipologia di investimento: i diamanti!" (sottolineature aggiunte).

¹¹⁸ Istituto di credito incorporato dal Banco Popolare Soc. Coop. a far data dal 27/12/2011.

¹¹⁹ Cfr. doc. 50 DVD BBPM allegato n. 17_1132, recante missiva del 24/03/2017.

¹²⁰ Cfr. doc. 50 DVD BBPM allegato n. 16_2, recante reclamo del 30/12/2016 nel quale si legge, tra l'altro: "gli acquisti di diamanti sono stati effettuati solo ed esclusivamente per il vostro tramite (...). Mi è stato proposto come valida alternativa per diversificare il mio portafoglio (...) dietro vostra consulenza io ho provveduto a fare disinvestimenti al fine di costituire la provvista per effettuare gli acquisti in diamanti" (sottolineature aggiunte).

¹²¹ Cfr. doc. 50 DVD BBPM allegato n. 16_4239 recante reclamo del 05/12/2016 nel quale è narrato che un dipendente del Banco (cui è fatto riferimento col nome proprio) avrebbe mostrato al cliente "un grafico con l'incremento della rendita non reale parlandomi sempre di valori di mercato" (sottolineatura aggiunta). Nello stesso senso, l'allegato n. 17 recante missiva del 24/03/2017, inviata tramite legale, in cui è dato leggere che "i clienti venivano indotti dalla Banca ad acquistare i diamanti della IDB tenuto conto di un grafico riportante l'andamento dei prezzi degli stessi diamanti. Il predetto grafico evidenziava rendimenti costanti e crescenti ed era preordinato (o comunque aveva l'effetto) di rassicurare i clienti così da indurli ad eseguire l'investimento...".

contrattuale dei clienti, vista la fiducia da loro riposta nell'Istituto di credito. In particolare, i clienti riferiscono di aver acquistato le pietre su consiglio del consulente finanziario di loro fiducia¹²², o comunque fondando il proprio convincimento sulla longevità del rapporto intrattenuto con l'Istituto di credito, tale da determinare un totale affidamento del cliente alle opinioni espresse dai rappresentanti dell'intermediario¹²³.

142. Altri consumatori hanno invece lamentato l'impossibilità di liquidazione dell'investimento e gli scarsi rendimenti da questo derivanti a causa delle commissioni applicate dai collocatori¹²⁴.

Alcuni dei clienti hanno lamentato la differenza tra il valore di mercato delle gemme e quello pubblicizzato dalla IDB, della quale erano venuti a conoscenza una volta sottoposti i beni alla valutazione di un perito esterno, e che avrebbe reso impossibile una redditività dell'investimento in caso di rivendita dei diamanti al di fuori del "circuito" facente capo alla predetta società.¹²⁵

143. A tali reclami BBPM, nella quasi totalità dei casi¹²⁶, avrebbe fornito riscontro mediante una missiva dal contenuto standardizzato, con la quale si limitava a riferire che "*il referente corretto*" per le richieste avanzate dai consumatori sarebbe stato IDB, limitandosi la Banca a "*svolgere un'attività di mera segnalazione del cliente interessato all'acquisto*" ed a "*mettere a disposizione i propri locali*" per la conclusione dei contratti. Ciò chiarito, concludeva sostenendo di non aver assunto alcuna responsabilità nei

¹²² Cfr. doc. 50 DVD BBPM allegato n. 17_910, contenente reclamo del 27/02/2017 in cui è dato leggere che il cliente avrebbe acquistato due diamanti nel 2011 su suggerimento del consulente finanziario della propria filiale di fiducia. Ugualmente, il reclamo del 24/05/2017, allegato con il documento n. 17_1726, fa presente che la cliente la quale, nel corso degli anni in cui aveva intrattenuto un rapporto con la filiale di Verona della BBPM, aveva sempre dimostrato una scarsa propensione al rischio, sarebbe stata indotta all'acquisto delle gemme, nel 2012, unicamente grazie al consiglio orientato in tal senso della consulente finanziaria della predetta filiale (identificata con nome e cognome nella missiva).

¹²³ Cfr. doc. 50 DVD BBPM. In tal senso è significativo quanto riportato nell'allegato 17_1133, contenente un reclamo del 22/03/2017 con cui il cliente rappresenta di essere cliente del Banco da oltre quarant'anni e di aver ricevuto rassicurazioni dal direttore della filiale circa il fatto che la Banca fosse responsabile di ogni prodotto finanziario dalla stessa proposto ai clienti. Nello stesso senso il reclamo del 28/03/2017, allegato dalla BBPM con il documento n. 17_1138, riferisce che il personale della filiale presso cui i clienti intrattenevano da anni un rapporto di conto corrente "consigliava di procedere all'acquisto dei diamanti da investimento, operazione che veniva descritta come assolutamente sicura".

¹²⁴ Cfr. doc. 50 DVD BBPM allegato n. 17_910 recante missiva del 27/02/2017 che, oltre ad evidenziare il mancato accredito di qualsiasi somma a fronte della rivendita di una delle pietre acquistate dalla reclamante, fa presente che non sarebbe stata consegnata alla cliente una copia del mandato a vendere dalla stessa sottoscritto.

¹²⁵ Cfr. doc. 50 DVD BBPM: ancora l'allegato n. 17_1 riferisce che una stima del valore di mercato dei diamanti acquistati presso BBBPM a far data dal 2009, effettuata da un gemmologo, avrebbe mostrato discrasie, rispetto al prezzo d'acquisto, comprese fra il 43% ed il 77%.

¹²⁶ Si escludono le segnalazioni aventi ad oggetto un contenuto anche solo parzialmente diverso da quello sopra riferito. Si veda, a titolo d'esempio, doc. 50 DVD BBPM allegato n. 17_1454, reclamo mediante cui una cliente lamentava l'applicazione di interessi in misura asseritamente superiore a quella pattuita ad un fido corrisposto da BBPM S.p.A. nelle more del processo di vendita dei diamanti.

confronti del cliente avendo svolto unicamente la predetta attività di segnalazione.

III.3 Le argomentazioni difensive delle Parti

III.3.1 Argomentazioni difensive IDB

144. In via preliminare, il professionista nei propri scritti difensivi ha ripercorso le particolari vicende societarie verificatesi dall'inizio dell'anno quali il decesso del socio di controllo e la sospensione della propria attività di vendita dal 1° marzo 2017. La parte fa presente che l'avvio del procedimento ha coinciso con un lavoro di restyling del sito, della documentazione cartacea e della modulistica contrattuale che la società aveva già autonomamente intrapreso.

In particolare, il sito *www.idb.it*, sarebbe stato sottoposto a revisione due volte prima dell'avvio del procedimento (sia il 1° che il 20 gennaio 2017) e nel mese di ottobre 2016 la società avrebbe rinnovato anche la brochure e il materiale cartaceo. Pertanto, alcune delle contestazioni sollevate dall'Autorità, risulterebbero già state superate dalla società in epoca precedente all'avvio del procedimento.

Ciò nonostante, la società sottolinea la propria intenzione, concluso il procedimento, di riprendere l'attività rivedendo in maniera integrale la propria comunicazione e modulistica contrattuale attenendosi alle misure formulate nel corso del procedimento sotto forma di impegni.

Sul ruolo di IDB Intermediazioni S.r.l.

145. Il professionista eccepisce l'estraneità della controllata IDB Intermediazioni rispetto alle condotte contestate dall'Autorità e ne chiede l'estromissione dal procedimento in quanto la società non svolgerebbe alcuna attività di promozione né parteciperebbe alla predisposizione del materiale illustrativo divulgato da IDB.

Si tratterebbe di uno strumento societario predisposto al solo fine di consentire al gruppo di acquisire mandati a rivendere i diamanti dei propri clienti, tanto vero che gli unici proventi della società sarebbero rappresentati dalle commissioni di rivendita che gravano sul cliente.

Sul prezzo dei propri diamanti

146. Sul prezzo dei propri diamanti il professionista dichiara espressamente che le quotazioni *Rapaport* – finalizzate al commercio all’ingrosso dei diamanti - e quelle pubblicate sul listino *retail* di IDEX sono più basse rispetto ai prezzi praticati dalla società in quanto entrambi i listini esprimono valori in dollari, senza calcolare l’incidenza dell’Iva o i servizi aggiuntivi forniti da IDB.

In relazione alle modalità di calcolo del prezzo la società fa presente che: *i)* nella modulistica contrattuale sarebbe chiaramente evidenziato che il prezzo complessivo del diamante comprende anche i c.d. servizi accessori; *ii)* rientrerebbe nella libertà d’iniziativa economica dell’impresa la strutturazione di un’offerta che – ferma l’autonomia contrattuale della controparte – proponga la vendita di un bene unitamente a determinati servizi; *iii)* al di fuori del settore finanziario, non esisterebbero regole nazionali né comunitarie che impongano al venditore di rendere esplicite le componenti del prezzo del bene o del servizio offerto sul mercato.

Sulla prospettazione del prezzo definito da IDB come quotazione di mercato

147. Il professionista precisa che eventuali informazioni contrastanti sulla pubblicazione delle quotazioni, sarebbero dovute alla circostanza che a partire dal 24 dicembre i listini prezzi sono stati pubblicati su *Milano Finanza* e non più su *Il Sole 24 Ore*.

Le tabelle pubblicate trimestralmente a cura della società su *Il sole 24 Ore* erano caratterizzate da una banda nera, indice universale di inserzione pubblicitaria ed erano accompagnate da logo, ragione sociale e indirizzo della società nonché dall’indicazione “*a cura di*” riferendosi, pertanto, ai diamanti della società e ai servizi compresi nel prezzo.

Per quanto riguarda le tabelle pubblicate su *Milano Finanza*, già prima dell’avvio del procedimento, oltre a presentare le stesse caratteristiche grafiche di quelle pubblicate su *Il Sole 24 Ore*, avrebbero fatto riferimento a “*prezzi di vendita*” e non a quotazioni.

Anche sul sito internet, nella versione post 20 gennaio, si leggerebbe “*Il nostro listino prezzi predisposto e pubblico, a nostra cura, su Milano Finanza*”.

A detta del professionista il termine “quotazione” non avrebbe un significato univoco potendo avere come significato sia “valore risultante dall’incrocio

tra domanda e offerta in un mercato regolamentato” sia “valutazione”, “stima” o “prezzo”. In particolare, considerato il contesto in cui il termine “quotazione” veniva impiegato, non sarebbe stato difficile avvedersi che non si trattava di “valore risultante dall’incrocio tra domanda e offerta in un mercato regolamentato”, bensì dei prezzi praticati da IDB.

Sul grafico e sulla redditività dell’investimento

148. Per quanto concerne il grafico, la parte segnala come l’Autorità si sia attenuta principalmente al documento Consob n. 2893/2017 del 14 febbraio 2017¹²⁷ e non abbia analizzato adeguatamente il contenuto del documento acquisito agli atti del fascicolo. In particolare, i documenti redatti dal proprio consulente – AlixPartners – rispettivamente denominati “*Evidenza sull’andamento dei prezzi dei diamanti*” (del 14 marzo 2017)¹²⁸ e “*Note di integrazione*” (del 13 marzo 2017)¹²⁹ evidenzierebbero le imprecisioni contenute nello studio elaborato dalla Consob, in quanto avrebbe messo a confronto fra loro beni disomogenei rilevando l’andamento dei prezzi di diamanti aventi caratteristiche diverse da quelli commercializzati da IDB.

Lo studio prodotto dai consulenti di parte, correggendo i termini del raffronto - quanto a: i) caratura; b) colore; c) purezza; d) valore assoluto e valore percentuale, e) valuta e IVA; f) periodo - dimostrerebbe un andamento dei prezzi del tutto analogo a quello del grafico.

Anche l’andamento IDEX di medio-lungo periodo (2009-2016) e il grafico elaborato dalla Consob – rettificato in ordine alla valuta e alla qualità del prodotto - mostrerebbero come i prezzi dei diamanti siano stati in costante crescita e quindi del tutto allineati, come tendenza, con la dinamica dei prezzi praticati da IDB.

Pertanto, si può concludere che i prezzi applicati correttamente registravano una crescita se raffrontati all’andamento dell’Eurostoxx50 e dell’inflazione, secondo i dati forniti dall’ISTAT.

149. La parte, inoltre, esclude che il grafico potesse essere fonte di fraintendimento, in quanto i prezzi, ancor prima dell’avvio del procedimento, erano chiaramente indicati come “prezzi di IDB” e non come “fixing”

¹²⁷ Il documento Consob è descritto al § 72 e ss.

¹²⁸ Il documento confuta le osservazioni contenute nello studio della Consob in quanto fondate su una media non ponderata del valore – espresso in dollari - di diamanti di purezza diversa, non comprensivo di IVA diversamente dai rilievi effettuati da IDB. Conclude osservando che, nel lungo termine, vi sarebbe un sostanziale allineamento tra i prezzi indicati da IDB ed il trend seguito dall’indice IDEX (espresso in euro).

¹²⁹ La nota ripercorre analiticamente e spiega i dati economici ed i passaggi logici contenuti nello studio del 14 marzo.

ufficiale del diamante, la cui assenza era appositamente evidenziata nelle FAQ del sito come una criticità del mercato dei diamanti¹³⁰. La società esclude poi di aver mai garantito ai clienti una *redditività certa* dall'investimento in diamanti, né che tale garanzia sarebbe desumibile dalla pubblicazione dei grafici relativi all'andamento dei prezzi del diamante. La stessa Consob, nella comunicazione del 6-5-2013¹³¹ - riferendosi ai grafici di alcune società che commercializzavano diamanti attraverso il settore bancario che mostravano l'incremento del valore nel tempo in confronto con altri indicatori - avrebbe escluso che tale forma possa considerarsi alla stregua di una promessa di redditività certa del bene.

Il professionista precisa che nella brochure rinnovata il riferimento alla "*performance in continua ascesa*" si riferirebbe al passato e sarebbe ad esso del tutto aderente, senza evocare per il futuro un andamento analogo. Ciò nonostante, il riferimento al presumibile aumento di valore sarebbe sorretto dagli studi formulati da alcune società di consulenza - quali la Bain e Boston Consulting Group - che ne prevedono un futuro aumento di valore determinato dallo scarto tra l'estrazione e la domanda.

150. Per quanto riguarda, invece, la citazione secondo la quale i diamanti commercializzati da IDB sono "*certificati dai più importanti istituti gemmologici che ne garantiscono l'autenticità e una circolabilità e rivendibilità in tutto il mondo*", il professionista fa presente che nella versione del sito del 20 gennaio 2017 e nel nuovo materiale cartaceo l'ultima parte della citazione è assente. Nella brochure revisionata, la precedente affermazione è stata sostituita con la seguente dicitura "*Un'accurata analisi gemmologica assegna a ogni diamante un'esatta qualificazione e un determinato valore commerciale*".

Infine, il professionista sottolinea di aver sempre qualificato l'investimento in diamanti come di medio/lungo periodo e contesta che la vendita effettuata prima di 5-7 anni abbia comportato una perdita rilevante del valore corrisposto dal consumatore al momento dell'acquisto. I dati mostrerebbero, al contrario, come coloro che abbiano trattenuto il diamante per almeno tre anni abbiano sempre realizzato un guadagno al momento della rivendita¹³².

¹³⁰ Nella versione del sito modificata a gennaio 2017.

¹³¹ Si tratta della comunicazione già descritta al §36, nella quale la Consob, in risposta ad una società, indica quali sono i requisiti in mancanza dei quali la vendita del diamante non sia riconducibile alla promozione di un prodotto finanziario.

¹³² Cfr. all. 2 al doc. 11. Si tratta dello stesso documento su cui sono state fatte le elaborazioni di cui alla tabella 1.

Sulla rivendibilità dei diamanti

151. Il professionista evidenzia che in nessuna parte della modulistica o della comunicazione impiegata dalla società sia affermato che l'investimento in diamanti garantisca la certezza di un rapido e certo disinvestimento. Il professionista ha semplicemente offerto alla propria clientela un ulteriore servizio, ossia la disponibilità di IDB Intermediazioni di assumere l'incarico di mandatario per la rivendita dei diamanti ai prezzi pubblicati. Servizio che ha funzionato correttamente avendo la società – fino a tutto il 2016 – portato a buon fine i mandati ricevuti dai clienti di IDB.

Comunque, il ricollocamento delle pietre non è mai stata attività aleatoria e tale circostanza sarebbe dimostrata dai 40 anni di storia di IDB nonché dall'istogramma in cui sono riportati tutti gli incarichi di ricollocamento ricevuti da IDB Intermediazioni e correttamente eseguiti dove vengono evidenziate anche la durata trascorsa tra il momento dell'acquisto da parte del cliente e la data di conferimento del mandato a ricollocare, il ricavo netto del ricollocamento confrontato con la spesa lorda sostenuta per l'acquisto e la conseguente percentuale in termini assoluti di guadagno/perdita.

Dai dati riportati si evince chiaramente che la società, entro 45 giorni dal conferimento del mandato a rivendere, abbia sempre ricollocato le pietre sul mercato, salvo dopo la trasmissione Report che ha alterato l'andamento del mercato, invertendo l'andamento delle vendite e dei ricollocamenti e determinando il rischio di non avere un canale utile alla liquidabilità dell'investimento.

152. La società sottolinea come il possesso di un diamante - che costituisce un bene materiale dotato di un proprio valore intrinseco - già di per sé consentirebbe sempre al legittimo proprietario di rivendere la pietra ovunque, diversamente da quanto è dato fare al possessore di titoli quotati su mercati regolamentati che possono essere negoziati solo su tali mercati.

A detta del professionista, l'avvertimento formulato sul materiale pubblicitario di contenere l'investimento entro la soglia massima del 5-10% del patrimonio finanziario del cliente si giustificerebbe proprio perché l'investimento in diamanti “*non è un investimento liquido e mobilizzabile facilmente come un titolo di Stato*”.

Sulla qualifica dell'operatore come leader di mercato

153. Il professionista fa presente che nella *brochure* (già prima della

trasmissione Report), nella versione del sito del 20 gennaio e nel nuovo materiale pubblicitario è assente la definizione di “azienda leader incontrastata in Europa nei diamanti da investimento”: il vanto di leadership espresso attraverso le seguenti affermazioni “leader in Europa nel mercato del diamante” “leader nei servizi offerti nel mondo del diamante”, sarebbe ad avviso del professionista giustificato sulla base di dati di fatturato.

Sulla violazione degli artt. 49, 50, 52 e 54 del Codice del Consumo

154. Il professionista evidenzia che la vendita è avvenuta per grandissima parte attraverso il canale bancario e che i locali della banca– per effetto delle convenzioni vigenti con gli istituti - sarebbero a tutti gli effetti immobili in cui il professionista esercita la sua attività su base permanente. Non si tratterebbe di una sede nella quale si verifica quell’effetto sorpresa a tutela del quale è predisposta la disciplina di cui agli artt. 49 e seguenti del codice del consumo. La banca rappresenterebbe infatti un luogo in cui il consumatore si reca spontaneamente quando ha autonomamente deciso di fare un investimento ed il professionista, pertanto, non sarebbe tenuto al rispetto delle regole relative alla vendita fuori dai locali commerciali. Ciononostante, la società manifesta per il futuro, la propria intenzione di mantenere il diritto di recesso per i clienti allineandone il trattamento a quello dei consumatori che concludono un contratto al di fuori dei locali commerciali del professionista.

Sulla violazione degli artt. 20, 21, 22 e 66-bis del Codice del Consumo

155. Sulla clausola relativa al foro competente, il professionista ne esclude l’ingannevolezza ritenendo che – più correttamente – la questione riguardi la scarsa chiarezza della sua formulazione. Sul punto, il professionista sottolinea l’impegno a riscrivere la suddetta formula in termini più chiari.

Misure pro futuro

156. Il professionista indica nel dettaglio le modifiche (ulteriori rispetto alla sostituzione del termine *quotazioni* con *prezzi* e alla eliminazione di alcune locuzioni in merito alla *rivendibilità* e *circolabilità dei diamanti*) già apportate alla comunicazione d’impresa e alla modulistica che IDB e IDB

Intermediazioni s'impegheranno a utilizzare a partire dal momento in cui riprenderanno ad esercitare le rispettive attività. Tra tali modifiche vi rientrano il riconoscimento a favore del consumatore del diritto di recesso come previsto dalla disciplina in tema di contratti negoziati fuori dei locali commerciali e la riformulazione della clausola relativa al foro competente. La parte ha poi indicato alcune misure che intende adottare a seguito della chiusura del procedimento e con la ripresa dell'attività di commercializzazione¹³³.

III.3.2 Argomentazioni difensive BBPM

157. Banco Popolare di Milano con le proprie memorie –pervenute in data 1° giugno 2017 e da ultimo in data 11 agosto 2017, nonché nel corso dell'audizione svolta in data 6 luglio 2017 – ha rappresentato le seguenti argomentazioni difensive.

BBPM sostiene, in via preliminare, che il ruolo della banca nell'offerta dei diamanti da investimento, come emergerebbe dall'accordo di collaborazione con IDB e dall'art. 6 del modulo di acquisto¹³⁴, sarebbe stato solo quello di mero segnalatore, non avendo svolto alcun ruolo fattivo nelle trattative nella conclusione e nella gestione del rapporto di compravendita che resta tra IDB e il Cliente.

L'attività di segnalazione rispondeva all'esigenza di offrire ai clienti un servizio aggiuntivo offerto anche dalla maggior parte dei competitor.

Tale attività viene svolta dal 2003 a favore di IDB, ma dal 2011, anno in cui si è delineata la struttura societaria del gruppo Banco BPM, il mercato ha avuto una particolare crescita dovuta a fattori vari quali ad esempio la percezione da parte dei consumatori del rischio paese.

¹³³ IDB intende:

- predisporre appositi corsi di aggiornamento riservati al personale degli istituti di credito convenzionati, in modo tale da assicurarsi che la banca fornisca ai clienti informazioni corrette;
- ridurre sia le commissioni bancarie che i prezzi di vendita dei diamanti, scorporando il costo di alcuni servizi quali la custodia e l'assicurazione;
- collocare, in una percentuale non inferiore all'80% dei nuovi ordini, i diamanti provenienti da richieste di rivendita così da riassorbirne – in tempi ragionevoli – l'impatto sul mercato;
- creare un "Fondo per la Gestione delle Emergenze" ("FGE") di 8 milioni di euro che alla scadenza dei mandati a vendere acquisti i diamanti dei clienti in presenza di alcune condizioni.

È in fase di studio anche la possibilità di riconoscere alle banche un ruolo nel processo di deposito dei diamanti attualmente custoditi nei caveaux a cura della società.

Sempre nell'ottica di garanzia dei clienti, il professionista intende promuovere un tavolo negoziale con le associazioni dei consumatori rappresentate nel CNCU e con l'Associazione bancaria Italiana per l'elaborazione di un Codice di autodisciplina.

¹³⁴ L'articolo reca la precisazione che "la banca domiciliataria ha svolto un'attività di mero collegamento tra il proponente stesso e IDB ed è quindi consapevole che la Banca stessa non assume alcuna responsabilità in merito al contratto che intercorre tra il proponente e IDB".

158. BBPM precisa che da verifiche interne effettuate a seguito delle richieste di Banca d'Italia sarebbe emersa la conformità dell'attività a leggi e regolamenti e alla normativa interna.

Inoltre, l'esiguità del monte commissionale rispetto ai volumi dei ricavi complessivi dimostrerebbe che l'attività di segnalazione era del tutto periferica; né la Banca avrebbe mai riconosciuto alcuna forma di incentivo al proprio personale o alla rete vendita a fronte dei singoli affari conclusi a seguito dell'attività di segnalazione¹³⁵.

159. L'istituto di credito sostiene inoltre che tale forma di investimento, al di là degli aspetti commissionali pattuiti con IDB, può costituire anche un pregiudizio economico, atteso che nel momento in cui il cliente versa ad IDB il corrispettivo per l'acquisto del diamante (che non è riconducibile come noto all'offerta di prodotti finanziari) utilizza le proprie disponibilità depositate nel conto corrente o disinveste titoli depositati presso la Banca, così incidendo negativamente sulla raccolta diretta o indiretta della banca. Tale pregiudizio si giustificerebbe in un'ottica puramente commerciale, cioè quella di rispondere ad ogni esigenza del cliente della Banca ed offrire un servizio in più¹³⁶.

160. La Banca non avrebbe mai spinto la propria clientela all'acquisto dei diamanti rappresentandolo come alternativa agli investimenti tradizionali: solo laddove registrava una manifestazione di interesse da parte di un cliente ad acquistare diamanti si segnalava l'esistenza di IDB quale primario operatore sul mercato e si metteva a disposizione il *dossier* fornito da IDB - senza alcuna forma di *branding* o *co-branding* - e parimenti si segnalava ad IDB il nominativo del cliente come soggetto potenzialmente interessato all'acquisto.

161. Il ruolo circoscritto a mero segnalatore della banca emergerebbe, sempre secondo quanto sostenuto dal professionista, anche dalle Circolari diramate in più occasioni alle filiali¹³⁷.

La Banca quindi non avrebbe partecipato alla predisposizione del set contrattuale utilizzato da IDB, che sarebbe stato predisposto esclusivamente da quest'ultima e nel quale - modulo d'ordine - vi sarebbero chiare

¹³⁵ Gli stessi contratti in essere con IDB, nel disciplinare i compensi per l'attività, escludono che i funzionari incaricati della banca potessero ricevere commissioni, compensi, regali o omaggi in relazione all'attività disciplinata dall'accordo.

¹³⁶ La fatturazione relativa al 2016 per l'attività in esame ha avuto un peso inferiore al 2% sia con riferimento al totale dei proventi (*omissis*) che al totale delle commissioni nette (*omissis*).

¹³⁷ In particolare si fa riferimento alla circolare n. 2016/P181 (all. 2b al doc. n. 48) la quale chiarisce che le banche svolgono il mero ruolo di segnalatici di potenziali clienti escludendo qualsiasi attività promozionale (circolare descritta meglio nel § III.2.7.2).

indicazioni volte ad escludere la responsabilità della banca in merito al contratto che intercorre solo tra il cliente e IDB¹³⁸.

162. Anche il materiale pubblicitario messo a disposizione presso lo sportello della Banca sarebbe stato predisposto da IDB. Al riguardo, BBPM ha rappresentato di non essere tenuta ad operare verifiche sulle informazioni contenute nel materiale pubblicitario non essendo la stessa, né venditore, né distributore dei diamanti. La Banca ha sostenuto, inoltre, che le informazioni contenute in detto materiale sarebbero estremamente tecniche e proprie dello specifico mercato, apprezzabili in quanto tali solo da un operatore specializzato e non da un operatore bancario che non disporrebbe di mezzi di verifica.

163. Anche nella brochure informativa redatta da IDB si affermerebbe l'attività di mero orientamento della clientela svolta dall'istituto. Tale attività, in particolare, poteva essere fatta da qualsiasi gestore o consulente della banca non essendoci figure professionali particolari deputate a tale attività in modo specifico.

164. La Banca ha rappresentato inoltre che non sarebbe neppure tenuta ad effettuare verifiche circa la congruità della compravendita rispetto al profilo patrimoniale del cliente posto che detto obbligo sarebbe demandato alla società venditrice. Solo quest'ultima avrebbe potuto valutare l'incidenza dell'acquisto sul patrimonio del cliente astenendosi dal suggerire acquisti per importi superiori ad una certa quota del patrimonio complessivo (al riguardo le circolari indicano una percentuale del 10% come mera indicazione di massima).

165. La Banca, prima del clamore suscitato dalla trasmissione Report, non sarebbe stata destinataria di lamentele da parte della propria clientela in merito al proprio operato di segnalatore. In ogni caso la banca avrebbe sempre risposto ai reclami evidenziando il proprio ruolo marginale rispetto agli acquisti di diamanti conclusi esclusivamente da IDB, suggerendo alla clientela di rivolgere le proprie rimostranze a quest'ultimo.

166. In conclusione la vendita veniva gestita in tutte le fasi da IDB e dalla sua Intermediaria senza alcuna partecipazione della Banca nelle trattative. La Banca si limitava a mettere a disposizione del cliente il materiale pubblicitario (brochure) informativo sulla società e sull'attività prestata reso disponibile da IDB e al più raccogliere il modulo d'ordine firmato dal cliente e spedirlo a IDB.

¹³⁸ Nel modulo d'ordine sopra esaminato all'art. 6 (rubricato "Responsabilità") era specificato che "Con riferimento alla presente proposta di acquisto, il proponente precisa che la Banca domiciliataria ha svolto un'attività di mero collegamento tra il proponente stesso e IDB ed è quindi consapevole che la Banca stessa non assume alcuna responsabilità in merito al contratto, che intercorre solo tra il proponente e IDB".

Iniziative pro futuro

167. In un'ottica di pura vicinanza alla clientela a seguito del clamore sollevato dalla trasmissione Report e dell'avvio del procedimento la Banca ha ritenuto di adottare una serie di misure per venire incontro alla propria clientela.

In primo luogo, la Banca ha manifestato la propria disponibilità a proseguire con il servizio di segnalazione di pregi, ma solo nella misura in cui il futuro modello di proposizione commerciale adottato da IDB risulti conforme alle *best practice* e si attenga soprattutto ai principi che saranno individuati dall'Autorità.

In secondo luogo, la banca si è dichiarata disponibile a subentrare nel servizio di sub deposito del diamante sostenendone il relativo costo. Detto meccanismo consentirebbe anche di abbassare il prezzo finale della pietra.

In terzo luogo, la Banca sta adottando iniziative di *customer care* al fine di tutelare i clienti dalla stessa segnalati a IDB che sostengano di avere subito un pregiudizio dal rapporto intercorso con IDB.

III.3.3 Argomentazioni difensive UniCredit

168. Con riferimento al ruolo assunto nella fattispecie, Unicredit ha escluso di aver svolto attività di promozione della vendita di diamanti. In base alle Convenzioni di volta in volta stipulate con IDB o IDB Intermediazioni, la banca si sarebbe semplicemente resa disponibile a segnalare ai clienti interessati all'acquisto di diamanti l'esistenza di IDB, in quanto società specializzata nella vendita di pietre preziose, nonché a raccogliere gli ordini di acquisto dei diamanti e ad accettare i bonifici di pagamento in favore della IDB.

In particolare, la banca precisa che l'obbligo di informare i clienti delle caratteristiche dell'operazione e la responsabilità in ordine ai contratti di acquisto conclusi incombeva solo su IDB, come si evincerebbe anche dalla Convenzione sottoscritta tra le parti ed in particolare dall'art. 3 – che prevede il divieto per la Banca di “*fornire informazioni specifiche sul prodotto offerto, indirizzando gli interessati alla Intermarket, ove necessitassero di ulteriori chiarimenti non esplicitati nel materiale informativo fornito*” – e dagli artt. 9 e 10 che specificano che la Banca svolge esclusivamente un'attività di collegamento tra l'acquirente e la Intermarket.

169. Nel rispetto di tali disposizioni, la banca in buona fede si sarebbe

limitata a mettere a disposizione della clientela interessata all'acquisto dei diamanti, il set pubblicitario predisposto da IDB e a raccogliere i moduli contrattuali di acquisto delle pietre sottoscritti dai clienti interessati. Gli Accordi di collaborazione escluderebbero, inoltre, il potere della banca di sindacare il materiale pubblicitario predisposto da IDB e che veniva messo a disposizione della clientela presso i propri sportelli.

Il ruolo assunto dalla banca sarebbe stato, pertanto, limitato alla mera segnalazione di pregi e raccolta degli ordini di acquisto con esclusione di qualsivoglia ruolo fattivo nella fase delle trattative, della conclusione e gestione del rapporto di compravendita.

170. La banca non avrebbe d'altra parte alcun interesse a promuovere l'acquisto da parte dei propri clienti di un prodotto diverso da quello bancario, in quanto la previsione delle commissioni pattuite con IDB per la vendita non compensavano il "*pregiudizio*" derivante dalla perdita di raccolta delle disponibilità depositate presso la banca che venivano sottratte dai propri clienti per essere destinate ad IDB per il pagamento del prezzo dei diamanti acquistati.

La banca sottolinea che l'attività di mera segnalazione sarebbe stata realizzata in maniera "neutrale" con l'unico obiettivo di non lasciare i clienti sprovvisti nei casi in cui si fossero rivolti alla Banca per cercare forme di investimento alternative a quelle tipicamente bancarie¹³⁹.

Le Circolari operative divulgate dalla banca alle filiali richiamano l'attenzione degli operatori sul fatto che alla banca è vietato svolgere attività promozionale nei confronti della propria clientela escludendo che le informazioni sul prodotto siano fornite dalla banca essendo di esclusiva competenza di IDB.

171. La Banca precisa che il diamante è un prodotto estraneo alla propria attività di raccolta diretta o indiretta ed esclude di disporre di mezzi per verificare la veridicità delle informazioni contenute nel set promozionale fornito ai propri clienti, non essendo né un venditore né un distributore di diamanti: le informazioni relative al mercato dei diamanti, sarebbero apprezzabili solo da operatori specializzati e non da operatori bancari.

La Banca aggiunge inoltre che non sarebbe in grado di effettuare neanche la valutazione di congruità dell'acquisto rispetto al profilo patrimoniale del cliente avendo diretta contezza del solo patrimonio depositato presso di sé e non anche di quello complessivo posseduto dal potenziale acquirente. Sul punto esclude che nella circolare operativa interna sia dato rinvenire il

¹³⁹ Cfr. pag. 2 del doc. n. 66.

richiamo ad una teorica percentuale per l'acquisto di diamanti il cui rispetto sarebbe stato - al contrario - incombente esclusivo della IDB.

La Banca, infine, afferma di aver svolto i propri compiti diligentemente e di aver reso edotti, in maniera chiara e per iscritto, i clienti circa il proprio ruolo precisando che la conclusione del contratto di acquisto delle pietre non avveniva nei propri locali commerciali tranne in sporadici casi in cui tale evenienza sarebbe stata dovuta al solo scopo di agevolare la clientela.

Iniziative pro futuro

172. Anche Unicredit, a seguito del clamore sollevato dalla trasmissione Report e a seguito dell'avvio del procedimento, ha ritenuto di adottare una serie di misure per venire incontro alla propria clientela.

In primo luogo la Banca ha manifestato la propria disponibilità a proseguire con il servizio di segnalazione ma solo nella misura in cui il futuro modello di proposizione commerciale adottato da IDB risulti conforme alle *best practice* e si attenga soprattutto ai principi che saranno individuati dall'Autorità, nonché a collaborare alla stesura di un codice di autoregolamentazione come proposto da alcune Associazioni di Consumatori. In secondo luogo, la Banca si è dichiarata disponibile, anche nei confronti di IDB, a ridurre le commissioni pattuite, al fine di ridurre il prezzo finale delle pietre.

In terzo luogo, la banca si è dichiarata disponibile a subentrare nel servizio di sub deposito del diamante sostenendone il relativo costo. Detto meccanismo consentirebbe anche di abbassare il prezzo finale della pietra.

In quarto luogo, la Banca si è dichiarata disponibile ad offrire un prestito *bullet* a 18 mesi, al tasso dello 0% di importo pari alla metà del controvalore di acquisto del bene, a tutti quei clienti – muniti dei requisiti creditizi per essere affidati – che abbiano acquistato in passato i diamanti da IDB su segnalazione della Banca ed abbiano manifestato alla Banca specifiche esigenze di liquidità immediata.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

173. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo stampa e attraverso Internet, in data 17 agosto 2017 è

stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

174. Con parere pervenuto in data 15 settembre 2017, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che: (i) internet è una rete di comunicazione globale in grado di offrire velocemente all'utente informazioni atte a influenzarne il comportamento economico (ii) le comunicazioni diffuse dalla società circa la redditività di un eventuale investimento in diamanti - presentato come bene rifugio al riparo delle fluttuazioni di mercato cui sono soggetti altri investimenti - potrebbero essere ritenute, in un periodo di relativa incertezza economica, di particolare interesse da parte del consumatore. (iii) nel 2016 Internet dopo televisione e radio si è confermato il terzo mezzo di comunicazione di massa per penetrazione.

Come emerge dalla relazione AGCOM 2017 sul settore dei servizi Internet e sulla pubblicità Online di cui alla delibera 19/14/Cons del 21 gennaio 2014, secondo la quale *“la percentuale di popolazione che utilizza internet è cresciuta di 3 punti percentuali nel 2016, arrivando al 60% e secondo la quale Internet presenta un'elevata capacità di engagement in quanto, tra gli individui che dispongono di una connessione, più del 70% si collega praticamente ogni giorno”*.

175. L'Agcom rileva, altresì, che i listini, relativi alle quotazioni dei diamanti oggetto di investimento, sono stati pubblicati a cura della Società su un quotidiano di tiratura e a rilevanza nazionale specializzato in divulgazione economico-finanziaria in tal modo conferendo credibilità e autorevolezza alle informazioni su di essi pubblicate.

Pertanto, con riferimento al caso di specie il consumatore potrebbe essere stato condizionato all'investimento proposto, sia dalla presenza di comunicazioni pubblicitarie online che dalla presenza di listino prezzi sulla stampa quotidiana specializzata, aspetti che agevolano e amplificano significativamente la realizzazione della descritta pratica commerciale.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

176. Il presente procedimento ha ad oggetto distinte violazioni del Codice del Consumo: A) una pratica commerciale scorretta riguardante le modalità ingannevoli ed omissive di offerta dei diamanti da investimento venduti principalmente attraverso il canale bancario e B) la violazione dei diritti dei

consumatori in merito all'informazione sul diritto di ripensamento e sulle sue modalità di esercizio, nonché sul foro competente in caso di controversie.

Violazione A)

177. La Pratica A) si è sostanziata nel fornire una rappresentazione parziale, ingannevole e fuorviante: i) delle caratteristiche dell'investimento in diamanti, presentato alla clientela quale investimento in un “*bene rifugio*” in grado di conservare ed accrescere il suo valore nel tempo, di agevole liquidabilità e alienabilità; ii) delle modalità di determinazione del prezzo (sia in caso di acquisto, che in caso di rivendita) prospettato come quotazione di mercato; iii) dell'andamento del mercato dei diamanti; iv) della qualifica di Leader di mercato.

La suddetta pratica, che ha riguardato la prospettazione complessiva dell'investimento attraverso il sito e il materiale diffuso anche e soprattutto attraverso UniCredit e BBPM, che costituivano i principali canali di vendita dei diamanti di IDB è imputabile alle società IDB e IDB Intermediazioni e agli stessi Istituti di Credito.

V.1 Imputabilità delle condotte in violazione del Codice del Consumo a IDB Intermediazioni S.r.l.

178. Avuto riguardo al coinvolgimento di IDB Intermediazioni nella diffusione delle condotte imputate a IDB – devono essere rigettate le eccezioni con le quali la stessa rivendica la propria estraneità nella realizzazione della pratica. Infatti la responsabilità della società IDB Intermediazioni – interamente controllata da IDB che curava l'attività di rivendita dei diamanti – si inferisce da diverse evidenze. In primo luogo il professionista IDB Intermediazioni ha contribuito concretamente alla realizzazione della pratica, avendo un diretto rapporto contrattuale con il consumatore. IDB intermediazioni assume, infatti, il mandato a vendere dal cliente che richieda di disinvestire il capitale investito in diamanti.

In secondo luogo IDB Intermediazioni è citata in tutto il materiale promozionale - informativo volto ad illustrare le modalità di ricollocamento, quale referente e strumento della rivendita di diamanti, nonché nella modulistica contrattuale consegnata al consumatore, in cui alla società è dedicata una parte di rilievo. Nelle Condizioni Generali di Contratto infatti si afferma che IDB si obbliga a far sì che la sua controllata IDB

Intermediazioni “*assuma un mandato*” dal proponente “*per ricollocare i diamanti in tempi reali sul mercato*” ed è altresì la stessa IDB Intermediazioni il soggetto che sarà tenuto a seguito della rivendita del diamante a versare al cliente le somme incassate derivanti dall’esecuzione del mandato, trattenendo le commissioni di vendita. IDB intermediazioni inoltre viene citata anche negli accordi di collaborazione in essere con UniCredit e BBPM come controparte al pari di IDB.

V.2 Imputabilità della pratica commerciale scorretta agli Istituti bancari

179. La pratica commerciale sub A) si è realizzata ed è stata favorita proprio dal canale di vendita di cui la società si è avvalsa, costituito dalla rete bancaria e, in particolare, dagli Istituti di Credito, UniCredit e BBPM.

Le risultanze istruttorie mostrano una responsabilità concorrente degli istituti di credito nella realizzazione della pratica concernente la vendita dei diamanti da investimento, rappresentando le banche, per espressa ammissione di IDB, il principale canale attraverso il quale i diamanti di IDB venivano offerti ai consumatori finali.

180. IDB infatti ha stipulato accordi commerciali con BBPM e UniCredit finalizzati alla vendita dei diamanti che hanno interessato l’operatività di tutta la rete agenziale degli Istituti di Credito e prevedevano un ritorno economico per le Banche parametrato al volume di vendita. L’interesse degli Istituti di Credito all’attività derivava non solo dall’evidente ritorno economico ma anche dall’esigenza di fidelizzare la clientela ampliando i servizi offerti ai propri clienti, come indicato nelle rispettive linee guida operative esplicative dei termini degli accordi e ammesso dalle stesse banche.

181. Dalle evidenze agli atti emerge che i funzionari bancari ai quali normalmente i clienti si rivolgevano per la consulenza sui propri investimenti proponevano alla propria clientela, qualora ricorressero alcuni requisiti patrimoniali e un’inclinazione ad investire, l’acquisto dei diamanti come forma di investimento alternativa.

I funzionari di Banca - vincolati dall’accordo di collaborazione con IDB, declinato nelle successive circolari operative – utilizzavano il materiale divulgativo predisposto da IDB per illustrare l’investimento. In tale materiale l’acquisto di diamanti veniva proposto, per diversificare il patrimonio del cliente, come un bene rifugio idoneo a conservare il valore dei risparmi e di cui era agevole controllare l’andamento in ragione della periodica

pubblicazione delle quotazioni IDB su quotidiani economico-finanziari.

Gli impiegati di entrambi gli Istituti bancari curavano - da contratto - la compilazione e l'invio a IDB del modulo d'ordine di acquisto delle pietre sottoscritto dal cliente, informavano il cliente stesso dell'esatto importo dell'investimento, organizzavano e presenziavano ad eventuali incontri tra cliente e IDB, nonché alla consegna della pietra, che avveniva nei locali della filiale laddove il cliente non avesse richiesto la custodia presso i caveaux di IDB.

182. Emerge, dunque, un coinvolgimento degli istituti bancari che hanno di fatto permesso la realizzazione della pratica oggetto di odierna disamina, proprio attraverso la messa a disposizione delle sedi e in considerazione delle modalità con le quali si realizzava l'offerta dei prodotti ai consumatori e si svolgevano i successivi adempimenti finalizzati all'acquisto. Le modalità con cui si atteggiava l'offerta dei prodotti, inoltre, hanno contribuito a condizionare le scelte del cliente che, come rilevato anche da Consob (§ 37), era portato ad affidarsi con fiducia all'attività di consulenza svolta dal personale degli istituti di credito, naturalmente attributario di specifiche qualifiche e competenze per le decisioni in merito agli investimenti tradizionali.

Gli Istituti bancari hanno in conclusione permesso in concreto l'attuarsi della condotta scorretta traendone uno specifico interesse economico e commerciale che ne qualifica il coinvolgimento e la responsabilità nell'attività di vendita dei diamanti di IDB, con la quale era in essere un accordo di collaborazione. Tale qualificato coinvolgimento si inferisce sia in ragione del vantaggio economico che ne ricavavano a seguito della retrocessione delle ingenti commissioni sia in quanto la proposta dell'investimento in diamanti consentiva di ampliare l'offerta di servizi in un'ottica competitiva e di fidelizzazione della clientela.

V.3 La presentazione del prezzo di IDB come “quotazione”

183. Con riferimento alle caratteristiche e alla convenienza dell'investimento, il materiale illustrativo predisposto dal professionista, riprodotto anche nel sito e divulgato agli Istituti di Credito, nonché da questi ultimi utilizzato al fine di offrire una prima informativa al cliente sull'investimento, presenta i prezzi dei diamanti come “quotazioni”, lasciando intendere che trattasi di rilevazioni oggettive di mercato raccolte dal professionista a beneficio del consumatore che avrebbe potuto in tal

modo monitorare l'andamento del proprio "investimento".

In realtà le asserite quotazioni, come emerge dalla documentazione raccolta e come confermato dai professionisti stessi, non corrispondevano ad una rilevazione sull'effettivo andamento del mercato risultante dall'andamento della domanda e dell'offerta di diamanti e come tali assimilabili a quotazioni emergenti dalla contrattazione in mercati organizzati quali le borse valori, ma solo ai prezzi che venivano autonomamente fissati e progressivamente aumentati nel corso degli anni da IDB.

184. La rappresentazione dei propri prezzi alla stregua di *quotazioni* è dunque un elemento idoneo ad indurre un fraintendimento nei consumatori in ordine alla natura e oggettività di tali valori che ragionevolmente erano interpretabili come espressione dell'andamento del mercato.

Infatti, le "quotazioni/prezzi" dei diamanti elaborate da IDB sono state, da un lato, il riferimento per la determinazione dell'importo delle transazioni - sia nel caso di acquisto che in caso di ricollocamento dei diamanti - (come precisato nelle CGC) e, dall'altro lato, la base sulla quale veniva costruito l'andamento del mercato riportato in un grafico¹⁴⁰ di comparazione con gli andamenti dell'inflazione e dell'indice EuroStoxx50.

185. La pubblicazione periodica di tali "quotazioni" su un quotidiano economico finanziario di larga diffusione e reputazione quali il Sole 24 Ore, e successivamente, Milano Finanza - elemento ricorrente della proposta volto a sottolinearne trasparenza e convenienza - contribuiva ad avvalorarne l'autorevolezza inducendo nei consumatori l'erronea percezione che si trattasse di oggettive "*quotazioni dei diamanti*" sul mercato. Tant'è che, come rilevato in fatto (§ 61), il Sole 24 Ore, dopo la trasmissione Report, ha invitato IDB a modificare immediatamente la propria comunicazione commerciale, evitando di utilizzare un layout simile a quello delle tabelle contenente dati finanziari e indicando chiaramente la fonte dei propri dati.

186. Vale considerare che il contenuto dei reclami dei consumatori risalenti ai giorni successivi alla trasmissione Report (cfr. Sez. III.2.9), e finanche lo scambio di mail tra gli impiegati di Banca e la IDB (§110 e §121 ss.), nonché la comunicazione de Il Sole 24 Ore (§60) testimoniano l'esistenza di un generalizzato fraintendimento su tale aspetto.

In particolare dai reclami dei consumatori emerge come gli stessi non avessero avuto, al momento dell'adesione all'offerta, alcuna contezza del fatto che la pubblicazione periodica delle quotazioni integrasse in realtà la pubblicità a pagamento del listino prezzi aziendale.

¹⁴⁰ Cfr. grafico 1.

Gli stessi funzionari di entrambe le Banche, nel corso delle interlocuzioni con IDB successive alla trasmissione Report, hanno manifestato molte perplessità relativamente alla natura di tali quotazioni, mostrandosi sorpresi sul fatto che non vi fosse corrispondenza tra tali *quotazioni* e il *valore* della pietra.

187. L'indicazione *quotazioni* unitamente alla specifica “*a cura di IDB*” presente nell'inserzione non era dirimente in proposito in quanto interpretabile come riferito al fatto che si trattasse di “*quotazioni di mercato*” che venivano raccolte e pubblicate, *a cura di IDB* quale operatore specializzato di settore, per rendere un servizio informativo finalizzato a dare trasparenza e certezza sul valore dell'investimento proposto.

La stessa specifica presente nelle FAQ, secondo la quale non esistono in questo mercato delle “quotazioni ufficiali” ma solo “valori di riferimento” internazionalmente riconosciuti (Rapaport e IDEX), era ulteriore elemento atto a legittimare l'affidamento sul fatto che le quotazioni IDB pubblicate rispecchiassero proprio tali *valori di riferimento*.

188. Ad alimentare l'equivoco dato dalla impropria definizione del prezzo come quotazioni dei diamanti concorrevano: la combinazione di ulteriori elementi quali: la stessa terminologia impiegata nella *presentazione* dell'acquisto dei diamanti come *investimento*; la circostanza che l'acquisto veniva proposto nelle filiali bancarie dagli stessi soggetti usualmente deputati ad offrire consulenza sugli investimenti finanziari tradizionali; infine le reiterate indicazioni presenti nel materiale illustrativo promozionale di IDB volte a affermare che le *quotazioni dei diamanti* fossero destinate ad aumentare per il progressivo calo della produzione.

189. Inoltre, proprio il raffronto nei grafici con la quotazione dell'indice Eurostoxx 50¹⁴¹ avvalorava nel consumatore l'ipotesi che le quotazioni IDB fossero riferite al valore intrinseco dei diamanti, o comunque a valori assai vicini ad essi, allo stesso modo di altri beni o titoli acquistati a scopo di investimento.

190. Le risultanze in atti dimostrano in realtà come il prezzo di vendita fosse riferibile solo per una parte minoritaria al costo di acquisto del diamante e in maniera marginale (<10%) ai costi dei servizi accessori e di gestione, mentre le componenti prevalenti erano le commissioni bancarie e i margini del professionista, complessivamente di poco inferiori al 50%.

191. Come rilevato dalle stessa IDB e anche da Consob (§67-75), tali

¹⁴¹ Come visto, l'indice EuroStoxx50 rappresenta una media ponderata delle quotazioni ufficiali di Borsa delle azioni delle 50 società dell'Eurozona con maggiore valore del capitale flottante.

quotazioni (*rectius*, prezzi) in realtà sono molto più elevati dei prezzi delle pietre risultanti dai valori di riferimento all'ingrosso e al dettaglio maggiormente accreditati a livello internazionale, ovvero i valori all'ingrosso pubblicati da Rapaport e IDEX e il benchmark dei prezzi al dettaglio costituito da IDEX-DRB (che, come visto, già include un significativo margine commerciale), anche tenendo conto di voci – quali IVA e commissioni a banche e agenti – che questi non contemplano. Inoltre, l'andamento dei prezzi IDB rispecchia solo parzialmente l'andamento di tali valori di riferimento.

192. In particolare, anche aggiungendo come sostenuto da IDB al riferimento IDEX-DRB (che già comprende un significativo margine medio al dettaglio riferito a negozi di alta gamma) il valore dell'IVA e delle commissioni pagate alle banche, la differenza tra il prezzo di riferimento così ottenuto e quello effettivamente praticato da IDB risulta in media del 30% e addirittura crescente tra il 2012 e il 2016. L'esistenza di tale differenza emerge anche dagli studi dei consulenti IDB¹⁴².

193. A tal proposito, è il caso di sottolineare che, riconosciuta la libertà del professionista di determinare il prezzo del bene o dei servizi venduti, non risponde a logiche di correttezza il fatto che tale prezzo venga prospettato falsamente come quotazione di mercato del diamante e quindi come espressione del valore in sé della pietra, laddove in realtà il prezzo includea margini ben superiori a quelli che si potevano ragionevolmente attendere sulla base del benchmark IDEX-DRB.

194. Dell'ampia differenza esistente tra valore della pietra e prezzo di vendita praticato da IDB e presentato come quotazione del diamante (o come espresso sul quotidiano "*quotazioni indicative per singole pietre espresse in euro, onnicomprensive*") il consumatore non era in alcun modo avvertito: nel materiale informativo e nei moduli contrattuali viene fornita solo un'elencazione generica dei servizi compresi nel prezzo del diamante (quali: la certificazione, l'eticità, la consegna, la facoltà di custodia gratuita, l'assicurazione e l'assistenza post-vendita, incluso il ricollocamento), senza fornire alcuna indicazione che potesse far sospettare l'esistenza di una differenza, così ampia tra il valore della pietra - cioè la riserva di valore cui è interessato il consumatore che acquista un diamante da investimento, generalmente realizzabile sul mercato date le qualità di rarità e bellezza del diamante – e il prezzo di acquisto effettivamente pagato.

¹⁴² Cfr confronto tra grafici 5 e 6 dai quali emerge una differenza tra prezzo IDB e il riferimento IDEX/DRB al netto di IVA e commissioni di oltre il 90%, che si riduce a 30% - 40% aggiungendovi IVA e commissioni.

195. Si rileva, infine, che i servizi presentati come inclusi nel prezzo incidevano in parte del tutto marginale sul prezzo complessivo e che tra questi veniva ricompreso il ricollocamento per il quale, in realtà, il consumatore avrebbe dovuto corrispondere ulteriori e specifiche commissioni (di rivendita).

V.4 La rappresentazione fuorviante dell'andamento del mercato

196. L'andamento dei prezzi autonomamente definiti da IDB e trasposti nel grafico comparativo con inflazione e indice EuroStoxx50¹⁴³ forniva poi una rappresentazione fuorviante dell'andamento del mercato dei diamanti, volta ad avvalorare la bontà dell'investimento in diamanti in termini di convenienza e redditività di lungo periodo rispetto ad altri investimenti. Numerosi *claim* riportavano poi affermazioni volte ad evidenziare la stabile e costante crescita di tale mercato rispetto ad altri beni rifugio o prodotti di investimento.

197. In primo luogo, emerge la decettività di tale rappresentazione, dato che le quotazioni utilizzate nei grafici non erano altro che i prezzi autonomamente fissati dal professionista, calcolati come detto in modo significativamente superiore agli indici di mercato e annualmente aumentati proprio per rappresentare una crescita costante del valore dei diamanti che non trovava riscontro negli andamenti di mercato.

198. L'andamento del benchmark IDEX-DRB infatti non ha mostrato nel tempo una continua e regolare ascesa, come il prezzo IDB, essendo stato invece caratterizzato da un andamento altalenante, caratterizzato da una caduta significativa del suo valore tra il luglio 2011 e il luglio 2014, seguito da una ripresa fino al gennaio 2016 (quando ha toccato valori prossimi ai massimi del 2011) e poi da una nuova flessione, di minore entità.¹⁴⁴

199. Tale andamento avrebbe peraltro reso ancora maggiore la perdita che il consumatore avrebbe dovuto sostenere se avesse provato a liquidare l'investimento in diamanti sul mercato attraverso canali diversi da IDB perché nei periodi di divergenza il valore di mercato (Rapaport o IDEX) della pietra sarebbe stato ancora più lontano dal prezzo di acquisto pagato a IDB. Come si vedrà nel prosieguo, l'unica strada che avrebbe consentito al

¹⁴³ Cfr grafico 1. Peraltro la comparazione è impropria perché confronta l'andamento di un listino prezzi con un indice basato sulle quotazioni dei principali titoli azionari dell'area euro rilevate su mercati regolamentati.

¹⁴⁴ Cfr. il confronto tra gli andamenti riportati nei grafici 5 e 6, ripresi dagli studi dei consulenti di IDB (sez. III.2.5.3).

consumatore di recuperare il capitale investito ed eventualmente realizzare un guadagno era di ricollocare la pietra attraverso IDB, dopo averla tenuta per un periodo medio-lungo sufficiente a coprire le commissioni di rivendita.

200. Inoltre, il trend di lungo periodo (2009-2016) dei valori di riferimento IDEX-DRB relativi alle tipologie di diamanti commercializzati da IDB (calcolato nel modo indicato da IDB negli studi citati al § III.2.5.3), pur essendo stato caratterizzato anch'esso da un andamento di lungo periodo positivo, si è mantenuto ad un livello molto al di sotto del livello dei prezzi IDB, a ulteriore conferma del fatto che i prezzi dei diamanti fissati da IDB fossero sganciati dall'andamento effettivo dei prezzi di mercato, come risultanti dalle suddette rilevazioni IDEX-DRB.

201. E' evidente pertanto che tali grafici, costruiti su prezzi autonomamente decisi e costantemente aumentati dal professionista, rappresentavano in modo totalmente falso e fuorviante l'andamento storico del mercato dei diamanti e quindi erano idonei ad ingannare i consumatori proprio con riferimento alle prospettive di apprezzamento futuro dell'investimento, ovvero su un aspetto decisivo nella scelta di acquistare i diamanti come bene rifugio, come peraltro emerge da numerose segnalazioni.

V.5 Ricollocamento, liquidità del diamante e rendimenti

202. L'analisi del livello dei prezzi praticati da IDB e del suo andamento nel tempo e il confronto con il livello e l'andamento dei valori di riferimento IDEX si riverberano in un ulteriore profilo di ingannevolezza relativo alle caratteristiche dell'investimento in termini di *circolabilità* e *rivendibilità* in tutto il mondo. Il materiale IDB, infatti, sottolineava come la qualità dei diamanti - certificata ne garantiva il valore intrinseco e quindi la facilità di disinvestimento, in grado di assicurare “*Un rendimento sicuro nel tempo*”.

203. Infatti, proprio i ricordati elementi di prospettazione della pratica (quotazioni, pubblicazione su giornali economici, rappresentazione con grafico, confronto indici internazionali e finanche l'indicazione dei rendimenti percentuali ottenuti nel tempo dai precedenti acquirenti al momento della rivendita) erano volti a far credere al consumatore che il diamante che veniva acquistato era un bene rifugio in ogni caso e in qualsiasi momento agevolmente monetizzabile in tutto il mondo, che avrebbe potuto preservare il valore dei risparmi investiti.

204. In realtà, nella comunicazione il professionista presenta ambiguamente la c.d. “facilità di disinvestimento” sul mercato – intesa quale rivendibilità

astratta della pietra – come liquidità dell’investimento in diamanti, che permetterebbe di recuperare facilmente il capitale investito (elemento essenziale per qualificare il diamante come “bene rifugio”).

Tuttavia, la possibilità di recuperare il capitale investito dipende dal prezzo al quale si rivende il diamante sul mercato.

205. Le modalità di *pricing* adottate da IDB, che comportavano un ampio scostamento tra il valore di mercato della pietra e il prezzo corrisposto per il suo acquisto, rendevano assai difficile, se non impossibile, la vendita del diamante sul mercato al di fuori del circuito IDB a un prezzo che potesse almeno conservare il valore dell’investimento iniziale.

Per espressa ammissione di IDB, la tipologia di diamanti commercializzata difficilmente è liquidabile in gioielleria né è possibile ricorrere alla Borsa diamanti di Milano che si occupa esclusivamente della vendita¹⁴⁵. Oltre al ricollocamento attraverso IDB, l’unico canale alternativo di rivendita sarebbe l’asta.

206. Rilevano sul punto anche le testimonianze di alcuni consumatori che manifestano la difficoltà di rivendere i propri diamanti sul mercato al valore delle c.d. *quotazioni* IDB¹⁴⁶.

207. La prospettata rivendibilità e redditività non era dunque veritiera ed oggettiva, ma esclusivamente collegata alla eventualità che fosse IDB Intermediazioni a ricollocare con successo il diamante alle “quotazioni” pubblicate da IDB stessa prevalentemente, se non esclusivamente, nell’ambito del circuito messo in piedi dai professionisti.

208. Vale inoltre sottolineare che il “ricollocamento” offerto da IDB Intermediazioni - l’assunzione di un mandato a vendere eventualmente rinnovabile - non si sostanzia in un “riacquisto” da parte di IDB, ma soltanto nell’impegno a ricercare altri investitori disposti ad acquistare i diamanti alle quotazioni elaborate da IDB, senza alcuna garanzia di risultato. Il successo dell’operazione di ricollocamento a cura di IDB alle proprie condizioni è per sua natura aleatorio, essendo sottoposto all’incertezza derivante non tanto dall’andamento della domanda e dell’offerta nel mercato complessivo dei diamanti di investimento, ma piuttosto dalla necessità di verificare, volta per volta, l’esistenza di investitori interessati ad acquistare - ai prezzi di IDB - i diamanti posti in vendita dai clienti di IDB.

209. Tale incertezza, unita all’impossibilità di realizzare i rendimenti promessi al di fuori del circuito IDB, rende quindi inconsistente la promessa

¹⁴⁵ Cfr. doc, 16 verbale audizione IDB.

¹⁴⁶ Cfr. Parte II.2.9.

di agevole liquidabilità dell'investimento. Ciò è stato peraltro riconosciuto dallo stesso Professionista secondo il quale l'indicazione di una soglia massima di investimento del 5-10% del patrimonio sarebbe giustificata dal fatto che non si tratta di un investimento liquido e monetizzabile come titoli di stato (cfr. §152).

La consapevolezza della scarsa liquidità di questo investimento emerge anche nelle linee guida di BBPM, dove si raccomanda di non superare tale soglia in quanto la liquidabilità è bassa e sono previste delle commissioni di disinvestimento (cfr. §108) .

210. L'alea del ricollocamento non è stata tuttavia in alcun modo esplicitata al consumatore, al quale invece sono stati prospettati, in particolare attraverso il sito internet, rendimenti certi e, in generale, la conservazione del valore capitale, a fronte del mantenimento dei diamanti per un periodo medio-lungo.

211. Né vale a far venir meno i descritti profili di ingannevolezza la circostanza che il professionista sia stato in passato in grado di ricollocare le pietre in una tempistica inferiore ai 4 mesi di durata del mandato, almeno fino alla messa in onda della trasmissione Report. Infatti, il successo del ricollocamento è stato agevolmente assicurato da IDB in condizioni di mercato particolari, di forte crescita della domanda per i propri diamanti, nelle quali le rivendite si attestavano su percentuali ampiamente inferiori alle vendite.

Tuttavia, esso non poteva certo costituire un vanto assoluto e rassicurante pro-futuro a garanzia della liquidabilità certa e redditizia dell'investimento.

212. La liquidabilità certa e redditizia dell'investimento in diamanti attraverso il ricollocamento alle quotazioni indicate da IDB è possibile infatti solo in presenza di una domanda di acquisto per le pietre vendute dal professionista stabilmente superiore alle richieste di vendita ai prezzi pubblicati dal professionista stesso – circostanza che nulla ha a che vedere con l'andamento della domanda e dell'offerta mondiali.

Tale condizione può verificarsi solo a condizione che un numero sempre crescente di consumatori sia indotto, sulla base delle informazioni fuorvianti e non trasparenti fornite al momento della proposta, all'acquisto dei diamanti offerti dal professionista ad un prezzo ampiamente divergente dal valore di riferimento al dettaglio della pietra. In altri termini, ciò era possibile solo assumendo la continua e significativa crescita della domanda dei diamanti venduti dal professionista e quindi la permanenza di condizioni del tutto particolari, finanche patologiche, dell'offerta commerciale di IDB.

213. Più in generale, si deve rilevare che le caratteristiche pubblicizzate appaiono incompatibili con un assetto nel quale il successo degli scambi e la realizzazione dei rendimenti promessi sia affidato sostanzialmente alla capacità di un unico soggetto di trovare nuovi acquirenti al prezzo da esso indicato, agendo come mero “match maker” (i.e. intermediario) senza alcun obbligo di riacquisto dell’invenuto. La soddisfazione di tali promesse richiede, tra l’altro, la presenza di un vero “market maker”, e cioè di un soggetto che potrebbe acquistare le pietre poste in vendita ai prezzi indicati qualora non si trovi un acquirente sul mercato.

214. Non a caso, successivamente alla trasmissione Report le possibilità di ricollocamento sono divenute nettamente più incerte. Le stesse previsioni di IDB sulla rivendita di diamanti in caso di ripresa dell’attività mostrano le difficoltà di ricollocamento create dall’eccesso di richieste di rivendita rispetto alla domanda di acquisto, che si riflettono in una previsione di lunghi periodi necessari per il ricollocamento, tanto maggiori quanto minore la richiesta di acquisto di diamanti, proprio a causa della difficoltà di trovare un nuovo acquirente alle quotazioni IDB.

V.6 La qualifica di Leader

215. Quanto infine al vanto del professionista IDB di essere “azienda leader in Europa”, esso lascia intendere che il professionista si confronti in Europa con altri concorrenti, laddove invece nei fatti non sussiste evidenza di un’operatività del professionista in Europa.

216. L’attestazione di superiorità assoluta - non essendo circostanziato né chiarito il criterio su cui si fonda - appare offrire ai consumatori un affidamento assoluto non giustificabile e improprio in considerazione della particolare tipologia di mercato in cui il professionista si trova ad operare, caratterizzato da due principali player che adottano la stessa metodologia di vendita in un sistema chiuso, avvalendosi entrambi della collaborazione di primari e diversificati istituti bancari i quali dispongono di una rete vendita molto ampia e ramificata su tutto il territorio nazionale.

217. L’affermazione di un qualsivoglia primazia in una tale situazione di mercato - peraltro inficiato da un andamento che risente di modalità scorrette nell’offerta - è pertanto idonea a fornire al consumatore una rappresentazione distorta della qualifica del professionista, in quanto un simile vanto presupporrebbe lo svolgimento di un’analisi capillare di vari fattori non solo quantitativi, in termini di volume/valore vendite, ma anche qualitativi del servizio reso.

V.7 L'apporto delle Banche alla realizzazione della pratica

218. Le valutazioni che seguono saranno svolte congiuntamente per Unicredit e BBPM, stante l'omogeneità degli aspetti che caratterizzano le loro condotte e degli argomenti difensivi impiegati.

219. Le informazioni acquisite mostrano, infatti, come il coinvolgimento delle Banche nella realizzazione della pratica fosse tutt'altro che marginale, essendo la loro attività necessaria e funzionale alla vendita del diamante; e ciò nonostante quanto ampiamente sostenuto da entrambi gli Istituti di Credito, e cioè che era preclusa alle Banche un'attività promozionale diretta rispetto all'acquisto e che le stesse non assumevano alcuna responsabilità in ordine ai contratti stipulati dai loro clienti con IDB.

220. In primo luogo, in virtù degli accordi in essere con IDB declinati nelle Linee Guida e Circolari interne diffusi alle filiali, gli Istituti erano tenuti a divulgare nelle proprie filiali il materiale predisposto da IDB volto a illustrare i termini dell'offerta. Le Circolari operative inoltre invitavano a consultare il sito internet IDB per ulteriori informazioni, nonché le sezioni dedicate presenti nelle intranet commerciali delle banche stesse.

Gli Istituti di Credito di fatto proponevano l'investimento ai propri clienti - selezionati discrezionalmente in ragione delle loro caratteristiche patrimoniali - facendo proprie e veicolando in modo del tutto acritico le indicazioni offerte da IDB nel materiale da questi predisposto in merito alle caratteristiche e alla convenienza dell'investimento e all'andamento del mercato. In particolare, sulla base del materiale di cui disponevano, gli Istituti presentavano l'investimento in diamanti in termini di bene rifugio per diversificare il proprio patrimonio, con quotazioni pubblicate periodicamente e destinate ad aumentare per la progressiva riduzione della produzione di diamanti, liquidabile in tutto il mondo, ricollocabile alle quotazioni in corso in qualsiasi momento.

221. Le testimonianze dei consumatori rese nei reclami e nelle segnalazioni indicano inoltre come i consulenti bancari non si limitassero ad un'asettica prospettazione della possibilità di acquisto dell'investimento, ma ne ponessero in rilievo - anche ricorrendo al grafico comparativo delle quotazioni (cfr. grafico 1) - la convenienza, stante la contenuta rischiosità dell'operazione e l'attitudine a conservare il valore del patrimonio investito. Anche il riferimento alla periodica pubblicazione delle quotazioni costituiva argomento impiegato a conferma della trasparenza e bassa rischiosità dell'investimento.

222. Il ruolo centrale svolto dagli operatori degli istituti di credito nella realizzazione della pratica emerge anche dall'ampiezza delle attività svolte dagli operatori bancari nelle diverse fasi dell'acquisto. Infatti ad esito di un interesse manifestato dal cliente, le Banche fornivano assistenza al cliente nella compilazione del modulo d'ordine di cui curavano l'invio a IDB, e nel quale una parte era riservata alla filiale, gestivano la comunicazione al cliente dell'accettazione della proposta di acquisto da parte di IDB e i flussi finanziari necessari al perfezionamento dell'acquisto, organizzavano e presenziavano agli incontri in sede tra IDB e il cliente finalizzati alla successiva consegna della pietra, a meno che il cliente non optasse per modalità di consegna diverse. Anche nel caso di richieste di ricollocamento la banca assumeva un ruolo di intermediazione, mettendo in contatto i clienti con IDB.

223. E' indubbio che il cliente - come confermato dal contenuto di molte segnalazioni e reclami - al momento dell'acquisto fosse persuaso del fatto che l'operazione nel suo complesso e le informazioni rese sull'investimento fossero verificate, e quindi "garantite", dalla banca.

224. L'affidamento derivante dalla circostanza che l'opportunità dell'acquisto dei diamanti venisse presentata al cliente come forma di investimento dalla propria banca - e dal proprio referente investimenti - emerge altresì da quanto riferito dai clienti nelle segnalazioni e nei reclami, in gran parte presentati alle banche proprio in quanto percepite come controparti di prima istanza.

225. Il comportamento delle banche nella prospettazione dell'investimento in diamanti ha tradito l'affidamento risposto dai clienti sulla loro competenza riguardo alla diversa rischiosità e convenienza di varie forme di impiego del risparmio. Competenza della quale il cliente, nella maggior parte dei casi abituale investitore attraverso la banca, non avrebbe potuto ragionevolmente dubitare, dato che la valutazione di forme alternative di impiego del risparmio fa tipicamente parte dell'attività di consulenza finanziaria svolta dal personale degli istituti di credito.

Anzi, come rilevato anche da Consob (§ 37), proprio la circostanza che l'investimento fosse proposto dai propri consulenti/referenti bancari può aver indotto i consumatori a ritenere veritiere le informazioni pur gravemente decettive ricevute e quindi a giudicare superfluo effettuare ulteriori approfondimenti, diversamente da quanto sarebbero stati naturalmente portati a fare, se avessero acquisito quelle stesse informazioni attraverso canali differenti.

226. Le segnalazioni stesse mostrano come proprio il rapporto fiduciario con il referente investimenti e le rassicurazioni da questo date circa la bontà dell'investimento e soprattutto la fiducia riposta nella serietà e nella reputazione della banca siano stati elementi determinanti nella decisione finale di acquisto, avendo generato in essi un legittimo affidamento verso quelle informazioni, veicolate dagli impiegati, che in realtà non erano mai state vagliate dagli Istituti di Credito.

227. Entrambi gli Istituti hanno ammesso di non aver operato alcuna verifica sul contenuto dell'offerta sia in quanto non in possesso delle competenze tecniche necessarie, sia in quanto l'accordo con IDB stesso precludeva qualsiasi sindacato di merito dell'offerta.

228. Al riguardo si osserva che la diligenza professionale attesa dalle banche nella consulenza ai propri clienti per la scelta degli investimenti volti a conservare il valore dei loro risparmi, avrebbe richiesto, già prima della conclusione dell'accordo con IDB, un approfondimento del contenuto del materiale promozionale proprio con riferimento alla rischiosità che avrebbe potuto presentare l'operazione – rischiosità della quale BBPM sembrerebbe avere in realtà una qualche contezza laddove invita le filiali a limitare la quota del patrimonio del cliente da investire *trattandosi di un investimento poco liquido* – al fine di evitare di generare falsi affidamenti sull'assoluta convenienza e scarsa rischiosità della stessa, invece di attenersi passivamente alle informazioni ricevute da IDB.

229. Suscita in secondo luogo perplessità l'assunto secondo cui le banche mancassero di competenze su tali rilevanti profili e non fossero in condizione di operare alcun approfondimento, stante l'ampia e agevole accessibilità ai valori di riferimento IDEX-DRB pubblicati periodicamente in rete.

230. In terzo luogo, non merita accoglimento l'argomento di entrambi gli istituti secondo il quale tale attività non fosse conveniente – in quanto non molto remunerativa - e addirittura potesse essere pregiudizievole economicamente distogliendo risorse da altri prodotti finanziari. Vale considerare che trattasi di un'attività che le Banche hanno autonomamente deciso di intraprendere sulla base di valutazioni di opportunità e di convenienza economica anche di carattere generale – riguardanti la fidelizzazione della clientela e la posizione competitiva nei confronti dei concorrenti - che costituiscono il presupposto all'adesione alla proposta di collaborazione di IDB. Peraltro, l'argomento di per sé non impatta sulle responsabilità nella realizzazione della pratica commerciale scorretta delineata, in quanto la maggiore o minore vantaggiosità della pratica

commerciale non influisce sulla sussistenza dell'illecito derivante dalle modalità scorrette con le quali la stessa è stata realizzata.

V.8 Conclusioni

231. La pratica posta in essere da IDB, IDB Intermediazioni, UniCredit e BBPM, concernente le modalità di prospettazione dell'acquisto di diamanti in tutto il materiale illustrativo diffuso attraverso il sito e attraverso il canale bancario, nonché attraverso le quotazioni pubblicate periodicamente su Il Sole 24 Ore, integra la violazione degli articoli 20 e 21 comma 1, lettere *b)*, *c)*, *d)* e *f)*, 22, nonché 23, comma 1, lettera *t)* del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale ed idonea a indurre in errore i consumatori relativamente: al prezzo e al modo con cui viene calcolato - prospettato da IDB come quotazione di mercato -; all'andamento del mercato dei diamanti e alla vantaggiosità e redditività dell'acquisto prospettato, in comparazione con l'inflazione ed altri investimenti; alla certezza del rapido e certo disinvestimento in termini facile liquidabilità del bene; alle qualifiche del professionista IDB che vanta una leadership europea.

Violazione B)

232. Le ulteriori violazioni del Codice del Consumo attengono ad alcune indicazioni riportate nelle condizioni di compravendita che accompagnano la proposta di acquisto.

Al riguardo, va preliminarmente rigettata l'eccezione, avanzata da IDB e IDB Intermediazioni nelle proprie memorie, di inapplicabilità alle vendite effettuate attraverso il canale bancario delle previsioni del Codice del Consumo relative alla vendita fuori dai locali commerciali sollevata da IDB. Sul punto si osservi che i locali della banca non sono, evidentemente, i locali commerciali di IDB e, in ogni caso, (i) la proposta di acquisto veniva inoltrata a IDB attraverso mezzi telematici, generalmente in assenza di un funzionario IDB e (ii) la consegna della pietra e la conclusione del contratto avvenivano attraverso un agente di IDB che poteva recarsi, a scelta del cliente, in banca oppure presso il domicilio del cliente, in entrambi i casi dunque fuori dai locali commerciali di IDB.

Inoltre, nel corso del procedimento è emerso che l'attività di vendita viene effettuata anche tramite agenti che si recano al domicilio del consumatore. Tali modalità di vendita - anche se attualmente marginali - richiedono in

ogni caso l'osservanza, da parte di IDB, delle norme del Codice del Consumo relative alle vendite al di fuori dei locali commerciali.

Ciò premesso, nel merito si contestano, da un lato, la previsione del diritto di recesso, riportata in via del tutto generica, senza precisarne le condizioni e i termini e senza mettere a disposizione del consumatore un modulo tipo, nonché limitata nelle modalità di esercizio alla lettera raccomandata, eventualmente anticipata alla società via mail; dall'altro lato, la previsione relativa al foro competente in caso di controversie.

233. Quanto al diritto di recesso si rileva in premessa che la vendita dei diamanti attraverso il canale bancario si configura come vendita al di fuori dei locali commerciali. Infatti, la vendita dei diamanti viene conclusa alla presenza dell'agente di IDB e del cliente nelle sedi delle reti bancarie e quindi in un luogo diverso dai locali del professionista, in virtù di accordi di collaborazione che prevedono la possibilità per IDB di accedere e intrattenersi nelle filiali esclusivamente per lo svolgimento delle attività finalizzate la vendita e consegna del bene senza tuttavia che ciò si traduca nella messa a disposizione in modo permanente o abituale di spazi della banca a fruizione esclusiva delle vendite effettuate da IDB.

234. Ciò premesso, l'omessa indicazione dell'informativa sul diritto di recesso dovuta per i contratti negoziati al di fuori dei locali commerciali e la mancata messa a disposizione di un modulo tipo costituiscono una violazione degli artt. 49, 50 e 52 del Codice del Consumo. Inoltre, la previsione di un'unica modalità per l'esercizio del diritto di recesso (consistente nell'invio di una lettera raccomandata oppure via mail con conferma entro le successive 48 ore sempre tramite una lettera raccomandata) rappresenta un ulteriore e ingiustificato onere per il consumatore, in contrasto con quanto previsto dall'art. 54 del Codice del Consumo.

235. Quanto al foro competente, si valuta che la formulazione – peraltro inserita nelle condizioni contrattuali applicate per acquisti operati da persone fisiche (target cui è indirizzata la proposta di acquisto di diamanti da investimento) - sia ambigua e imprecisa e come tale suscettibile di distorta interpretazione da parte del consumatore, integrando la violazione dell'articolo 66-*bis* del Codice del Consumo.

Infatti, la clausola contrattuale oltre a citare erroneamente l'art. 1469 *bis* del Codice Civile - modificato dall'articolo 142 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, Codice del consumo, il quale ha sostituito gli artt. da 1469 *bis* c.c. a 1969 *sexies* c.c. con il nuovo 1469 *bis* c.c. - non definisce chiaramente, come previsto dall'art. 66 *bis* del Codice del Consumo, che, in

caso di controversie civili, in applicazione delle sezioni da I a IV del capo I del Codice del Consumo, la competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

236. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

237. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

238. Con riguardo alla gravità della violazione, si rileva che le condotte contestate sono state caratterizzate da un'ampia diffusione, in considerazione del fatto che la vendita di diamanti da investimento è stata promossa attraverso una pluralità di mezzi di comunicazione (Internet, stampa) e offerte attraverso ampio materiale promozionale (brochure, leaflet) diffuso presso le molteplici filiali di UniCredit S.p.A. e Banco BPM S.p.A. che rappresentano due delle maggiori banche italiane. Sotto tale aspetto rileva, come evidenziato da AGCOM, che l'utilizzo di Internet e stampa specializzata abbiano amplificato e agevolato la realizzazione della pratica.

239. Rileva, ancora, la particolare asimmetria informativa esistente tra i professionisti e i consumatori riguardo alle modalità di funzionamento del mercato dei diamanti, al valore intrinseco della pietra acquistata, al peso relativo delle altre componenti di costo e dei margini nella formazione del prezzo di vendita, alla rivendibilità a condizioni non svantaggiose per l'acquirente.

Rispetto a tali aspetti, pertanto, l'obbligo di completezza e chiarezza delle informazioni veicolate si presenta particolarmente stringente.

240. Si deve inoltre tener conto del rilevante pregiudizio economico subito dai consumatori, dovuto all'elevato corrispettivo versato per l'acquisto dei diamanti, da alcune migliaia fino a svariate decine di migliaia di euro.

241. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere da IDB e IDB Intermediazioni e da UniCredit S.p.A e Banco BPM quantomeno dall'inizio del 2011 – con l'espansione nel canale bancario e il contatto con una più ampia platea di medi e piccoli risparmiatori - ed è continuata fino alla sospensione dell'attività di vendita da parte di IDB a partire dal 1° marzo 2017.

Sulla posizione di IDB e IDB Intermediazioni

242. Per quanto riguarda le condizioni economiche dei professionisti, che rappresentano operatori di rilievo sul mercato, IDB ha realizzato nel 2016 un fatturato di 130 milioni di euro, mentre quello di IDB Intermediazioni è stato pari a 2 milioni di euro. Entrambe le società sono in attivo.

243. Tenendo conto delle dimensioni economiche dei professionisti e della gravità e della durata della descritta pratica per come sopra delineate, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile in solido alle società IDB e IDB Intermediazioni per la pratica commerciale scorretta di cui alla lettera A) del punto II, nella misura di 2.000.000 €(duemilioni di euro).

244. In considerazione del fatto che IDB aveva modificato la propria comunicazione promozionale improntandola a maggiore chiarezza anche attraverso la sostituzione del riferimento alle quotazioni con l'indicazione prezzo tra il dicembre 2016 e gennaio 2017 si applica una riduzione pari a 100.000 €(centomila euro).

245. Alla luce di quanto precede, si ritiene, pertanto, congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile in solido alle società IDB e IDB Intermediazioni per la pratica commerciale di cui al punto II, sub A), nella misura di 1.900.000 €(unmilionenovecentomila euro).

Sulla posizione di Unicredit

246. Con riferimento alla gravità, viene in primo luogo in rilievo la dimensione economica del professionista, tra i principali operatori nel settore bancario. Per quanto riguarda le condizioni economiche del professionista, UniCredit ha realizzato nel 2016 un fatturato di (a) 39,4 miliardi di euro, applicando in via analogica i criteri utilizzati in materia di comunicazione delle concentrazioni nel settore bancario di cui all'articolo 16, comma 2,

della legge n. 287/90; (b) [10-20] miliardi di euro, seguendo quanto previsto per la determinazione del fatturato degli enti creditizi e degli altri istituti finanziari dall'articolo 5, par. 3, del Regolamento n. 139/2004/CE sulle concentrazioni. La società ha chiuso i bilanci degli ultimi anni in attivo.

247. Tenendo conto delle dimensioni economiche del professionista e della gravità e della durata della descritta pratica per come sopra delineate, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società UniCredit per la pratica commerciale scorretta di cui alla lettera A) del punto II, nella misura di 4.000.000 € (quattromilioni di euro).

248. In considerazione del fatto che UniCredit si è impegnata a mettere in atto varie misure volte a mitigare l'impatto sui consumatori della pratica suddetta e a proseguire il servizio riducendone i costi per il consumatore, si riconosce una riduzione pari a 200.000 €(duecentomila euro).

249. Nel caso di specie sussiste la circostanza aggravante della recidiva, in quanto UniCredit risulta già destinataria di altri provvedimenti adottati dall'Autorità in applicazione delle disposizioni del Codice del Consumo in materia di pratiche commerciali scorrette¹⁴⁷. Si ritiene pertanto congruo aumentare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di 200.000 €(duecentomila euro).

250. Alla luce di quanto precede, si ritiene, pertanto, congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società UniCredit per la pratica commerciale di cui al punto II, sub A), nella misura di 4.000.000 €(quattromilioni di euro).

Sulla posizione di BBPM

251. Per quanto riguarda le condizioni economiche del professionista, Banco BPM ha realizzato nel 2016 un fatturato di (a) 11,7 miliardi di euro, applicando in via analogica i criteri utilizzati in materia di comunicazione delle concentrazioni nel settore bancario di cui all'articolo 16, comma 2, della legge n. 287/90; (b) [4-5] miliardi di euro, seguendo quanto previsto per la determinazione del fatturato degli enti creditizi e degli altri istituti finanziari dall'articolo 5, par. 3, del Regolamento n. 139/2004/CE sulle concentrazioni. La società ha chiuso i bilanci degli ultimi anni in attivo.

252. Tenendo conto delle dimensioni economiche dei professionisti e della gravità e della durata della descritta pratica per come sopra delineate, si

¹⁴⁷ Cfr. PS8712 - UniCredit-Conto Risparmio Sicuro, deciso in data 11 giugno 2013.

ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Banco BPM per la pratica commerciale scorretta di cui alla lettera A) del punto II, nella misura di 3.500.000 € (tre milionocinquecentomila euro).

253. In considerazione del fatto che Banco BPM si è impegnata a mettere in atto varie misure volte a mitigare l'impatto sui consumatori della pratica commerciale suddetta e a proseguire il servizio con modalità che consentano un risparmio per il consumatore si riconosce una riduzione pari a 150.000 € (centocinquantamila euro).

254. Alla luce di quanto precede, si ritiene, pertanto, congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Banco BPM per la pratica commerciale di cui al punto II, sub A), nella misura di 3.350.000 € (tremilionitrecentocinquantamila euro).

Sulle altre violazioni del Codice del Consumo da parte di IDB e IDB Intermediazioni

255. Con riguardo alla dimensione economica dei professionisti e alla gravità della violazione sotto il profilo della diffusione, si richiama quanto illustrato in precedenza per la pratica commerciale scorretta.

256. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che il comportamento illecito è stato posto in essere almeno dal giugno 2014 fino al 1° marzo 2017 (data in cui IDB ha deciso di sospendere la propria attività di vendita), anche tenuto conto del fatto che il professionista ha modificato la propria modulistica contrattuale, in vista della ripresa della propria attività, adeguandone i riferimenti all'informativa sul diritto di recesso e sul foro.

257. Tenendo conto della gravità e della durata delle descritte violazioni, si ritiene, pertanto, congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile in solido alle società IDB e IDB Intermediazioni per le violazioni dei diritti dei consumatori di cui al punto II, sub B), nella misura di 100.000 € (centomila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), consistente nell'aver proposto l'acquisto di diamanti da investimento diffondendo informazioni omissive ed ingannevoli in merito alle caratteristiche dell'investimento proposto, al

prezzo dei diamanti e alla convenienza economica di tale acquisto anche avuto riguardo all'andamento del mercato, alle qualifiche del professionista, risulta scorretta ai sensi delle disposizioni di cui agli articoli 20 e 21 comma 1, lettere *b*), *c*), *d*) e *f*), 22, nonché 23, comma 1, lettera *t*), del Codice del Consumo;

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che le condotte descritte al punto II, lettera B), poste in essere dopo il 13 giugno 2014 integrano violazioni degli artt. 49, 50, 52, 54 e 66-*bis* del Codice del Consumo, in relazione alla violazione dei diritti dei consumatori in tema di diritto di recesso e di foro competente per le controversie;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta nel punto II, lettera A), del presente provvedimento posta in essere dalle società Intermarket Diamond Business – IDB S.p.A., IDB Intermediazioni S.r.l, UniCredit S.p.A. e Banco BPM S.p.A. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20 e 21 comma 1, lettere *b*), *c*), *d*) e *f*), 22, nonché 23, comma 1, lettera *t*), del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore continuazione;

b) che le condotte descritte nel punto II, lettera B), del presente provvedimento, poste in essere dalle società Intermarket Diamond Business– IDB S.p.A. e da IDB Intermediazioni S.r.l costituiscono, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, violazioni degli artt. 49, 50, 52 54 e 66-*bis* del Codice del Consumo e ne vieta l'ulteriore continuazione;

c) di irrogare in solido alle società Intermarket Diamond Business – IDB S.p.A. e da IDB Intermediazioni S.r.l per la violazioni di cui alla precedente lettera a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.900.000 € (unmilionenovecentomila euro);

d) di irrogare alla società UniCredit S.p.A., per la violazione di cui alla precedente lettera a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 4.000.000 € (quattromilioni di euro);

e) di irrogare alla società Banco BPM S.p.A., per la violazione di cui alla precedente lettera a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 3.350.000 € (tremilionitrecentocinquantamila euro);

f) di irrogare in solido alla società Intermarket Diamond Business – IDB S.p.A. e IDB Intermediazioni S.r.l per le violazioni di cui alla precedente lettera b), una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro);

g) che i professionisti Intermarket Diamond Business – IDB S.p.A., IDB Intermediazioni S.r.l., UniCredit S.p.A. Banco BPM S.p.A., comunichino all’Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a) e che, entro il medesimo termine, Intermarket Diamond Business – IDB S.p.A. e IDB Intermediazioni S.r.l. comunichino all’Autorità le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto b).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet www.agenziaentrate.gov.it.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell’adempimento, ai sensi dell’art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Annalisa Rocchietti

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella