

## COMUNICATO STAMPA

### *Acf: in aumento i risarcimenti ai risparmiatori e i ricorsi accolti*

#### *Nel segno del "più" il bilancio dell'attività nel 2020*

Aumentano le decisioni in favore dei risparmiatori, quasi raddoppiato il volume dei risarcimenti, cresce il numero dei ricorsi: questi alcuni dei dati principali del bilancio dell'attività dell'Arbitro per le controversie finanziarie (Acf) nel 2020, l'anno dell'emergenza sanitaria da covid, che ha visto un ulteriore consolidamento del ruolo dell'Acf, l'organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra piccoli investitori e intermediari, operativo presso la Consob dal 2017.

1.772 i ricorsi pervenuti l'anno scorso all'Arbitro (+5,6% rispetto ai 1.678 del 2019). Sale con ciò a 7.113 il numero complessivo dei ricorsi trasmessi dai risparmiatori nel primo quadriennio di attività (2017/2020).

Il Sud si è confermato anche nel 2020 come l'area di provenienza del maggior numero di ricorsi (42,8%), seguito dal Centro (32,4%) e dal Nord (24,8%) del Paese.

Superiore ai 100 milioni di euro il valore complessivo dei risarcimenti richiesti nel 2020, oscillanti tra un minimo di 94,66 e un massimo di 500.000 euro, corrispondente al limite di competenza per valore dell'Acf. Il valore medio delle singole controversie è stato di poco inferiore ai 60.000 euro, in linea con quanto fatto registrare negli anni precedenti. A fine 2020 il valore complessivo dei risarcimenti richiesti nel quadriennio ha superato la soglia dei 400 milioni di euro.

Nel 2020 sono stati conclusi 1.514 procedimenti con un incremento del 13,2% rispetto ai 1.337 del 2019; 5.267, invece, le pronunce nel quadriennio 2017/2020.

Il Collegio ha tenuto 53 riunioni (46 nel 2019), prendendo 1.060 decisioni (853 nel 2019), di cui il 65% di accoglimento dei ricorsi, con un balzo del 10% rispetto al dato 2019, quando era stato accolto il 55% dei ricorsi esaminati. Quasi raddoppiato (+81,5%) il valore complessivo dei risarcimenti riconosciuti a favore dei risparmiatori: 28,5 milioni di euro nel 2020 a fronte dei 15,7 milioni di euro fatti registrare a consuntivo 2019. Sale così a 84,4 milioni il totale dei risarcimenti riconosciuti dal 2017 ad oggi, con una media pro-capite pari a circa 40.000 euro.

Sono stati 212 i provvedimenti di estinzione delle controversie presi dal Presidente nel 2020 a seguito di accordo conciliativo concluso direttamente tra le parti. Il dato, in crescita del 9,2% rispetto alle 194 estinzioni del 2019, conferma che l'Acf si sta progressivamente affermando anche come punto di riferimento nei rapporti tra risparmiatori e intermediari, tale da favorire la risoluzione spontanea delle controversie prima

ancora che l'Arbitro si pronunci. Il totale quadriennale dei ricorsi estintisi anticipatamente sale così a 676.

In positiva flessione i casi di irricevibilità e/o inammissibilità dei ricorsi per riscontrate e non sanabili irregolarità: 242 i provvedimenti assunti dal Presidente nell'ultimo anno (-16,5% dai 290 del 2019), per complessivi 1.298 nel quadriennio. Il progressivo decremento delle situazioni di irregolarità accertate è segno di una conseguita migliore conoscenza dello strumento Acf da parte dei risparmiatori e di un suo più idoneo utilizzo.

Continua a crescere, nello stesso tempo, il numero di risparmiatori che preferiscono farsi assistere da un legale (oltre il 73% del totale nel 2020, rispetto al 69% del 2019), nonostante sia prevista la possibilità di presentare il ricorso all'Acf direttamente, senza assistenza e gratis. La rilevanza economica delle controversie in materia finanziaria e le difficoltà che molti risparmiatori tuttora incontrano nel tutelare personalmente i propri diritti sono fattori che concorrono ad alimentare questa tendenza.

Gli intermediari coinvolti nei procedimenti attivati dinanzi all'Arbitro Consob nel corso del 2020 sono stati 89 (93 nel 2019); 183 in tutto gli intermediari destinatari di almeno un ricorso da gennaio 2017 ad oggi, a fronte dei circa 1.100 intermediari autorizzati alla prestazione di servizi d'investimento attualmente aderenti al sistema Acf.

Le aree di maggiore criticità riscontrate nei rapporti tra risparmiatori ed intermediari si sono rivelate essere, anche nell'anno appena conclusosi, quelle relative all'informativa messa a disposizione dei clienti all'atto dell'investimento e alle situazioni di illiquidità di titoli diffusamente collocati negli anni scorsi tra investitori *retail*, che hanno reso di fatto impossibile per molti risparmiatori dismettere le partecipazioni detenute, oltretutto spesso caratterizzate da un notevole decremento di valore rispetto all'investimento iniziale.

Le oltre 3.200 decisioni sinora pubblicate e liberamente consultabili sul sito istituzionale ([www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)), di cui 1.200 pubblicate nel solo 2020, forniscono un quadro vario e circostanziato degli aspetti più critici emersi.

È auspicabile, a questo proposito, il più ampio allineamento delle prassi operative degli intermediari agli orientamenti Acf in quanto ciò, oltre a consentire l'idoneo trattamento dei reclami della clientela, può rimuovere sul nascere situazioni di potenziale conflittualità, contribuendo per tale via a rinsaldare il rapporto di fiducia tra le parti, presupposto irrinunciabile per favorire processi di sempre più efficiente e tutelato utilizzo del risparmio privato.

Roma, 11 gennaio 2021