

## COMUNICATO STAMPA

### Arbitro per le controversie finanziarie (Acf)

### Risarcimenti ai risparmiatori per 18 milioni nel 2022

### Sale a 142,5 milioni l'ammontare complessivo dei rimborsi nei sei anni di attività

### Il 96% delle decisioni Acf trova esecuzione volontaria da parte degli intermediari

Il 2022 si è concluso con il riconoscimento a favore dei risparmiatori italiani di cospicui risarcimenti da parte dell'Arbitro per le controversie finanziarie (Acf), l'organo istituito presso la Consob per la risoluzione stragiudiziale delle controversie tra gli intermediari e i loro clienti.

Ammontano, infatti, a 18 milioni di euro i risarcimenti liquidati nell'anno appena conclusosi, con una media pro-capite che sfiora i 28 mila euro. Sale così a 142,5 milioni di euro il valore complessivo dei risarcimenti riconosciuti dall'Arbitro Consob nei suoi primi sei anni di attività, con un tasso di accoglimento dei ricorsi che è stato pari al 57,5% nell'anno appena conclusosi.

Continua ad essere decisamente elevato (oltre il 96%, tanto nel 2022 che nell'intero periodo 2017/2022) il tasso di volontaria esecuzione delle decisioni da parte degli intermediari soccombenti, tra cui spiccano alcuni risarcimenti (20) di valore unitario oscillante tra i 150.000 e i 500.000 euro (quest'ultimo - si ricorda - limite massimo di competenza per valore dell'Arbitro).

Si tratta di un indicatore particolarmente significativo dell'efficacia dello strumento Acf e che, nello stesso tempo, rappresenta anche cartina di tornasole della qualità argomentativa e motivazionale delle decisioni che vengono assunte. Aspetto, quest'ultimo, al quale il Collegio presta massima attenzione e cura sin dall'avvio della sua operatività, proprio in considerazione della natura non vincolante delle decisioni che assume.

In apprezzabile flessione il numero dei ricorsi in entrata: 1.115 nel 2022, a fronte dei 1.582 del 2021, per complessivi 9.810 ricorsi presentati all'Acf dall'avvio della sua operatività, nel gennaio 2017, ad oggi.

Tra i fattori che hanno favorito un tale *trend* va segnalato, anzitutto, il tendenziale progressivo allineamento delle prassi operative degli intermediari agli orientamenti applicativi della normativa di settore via via elaborati dal Collegio Acf, il che ha consentito di sterilizzare a monte molti dei motivi di conflitto insorti. Ha senz'altro contribuito nella stessa direzione la novità regolamentare introdotta dalla Consob a fine 2021, che ha circoscritto l'ambito di operatività dell'Arbitro alle controversie relative ad investimenti effettuati non oltre il decennio precedente la presentazione del ricorso. Vanno ricordati, ancora, quali ulteriori fattori di contenimento del contenzioso: l'oramai ridotto flusso di ricorsi relativi al collocamento fino al 2015, presso clientela *retail*, ad opera di alcune banche di territorio, di propri titoli azionari poi rivelatisi illiquidi; più in generale, la messa a regime della normativa MiFid II, che ha rafforzato i presidi a tutela degli investitori *retail*, ed il clima di generale incertezza generato dalle crisi globali degli ultimi anni, che ha indotto molti risparmiatori a optare per scelte finanziarie conservative e poco rischiose, di cui è chiaro indice il significativo incremento della liquidità disponibile sui conti correnti degli italiani.

Per il resto, hanno trovato sostanziale conferma nel 2022 alcuni indicatori già chiaramente emersi negli anni precedenti: la prevalenza quantitativa del contenzioso avviato da risparmiatori residenti in regioni del Nord e del Sud del Paese (rispettivamente pari al 41,4% e al 40,9%), rispetto al Centro Italia (16,9%), con una presenza del tutto marginale (meno dell'1%) di ricorrenti residenti all'estero; la netta predominanza di ricorrenti di genere maschile (68,4%), a fronte del 30,1% rappresentato da donne, e la scarsa incidenza (1,5%) dei ricorsi presentati da persone giuridiche; l'età decisamente avanzata dei ricorrenti, con oltre il 70% di *over 55* e la scarsa presenza (meno del 10%) di *under 40*; la netta preferenza dei ricorrenti per l'assistenza da parte di un legale (oltre il 65% dei casi), dato sintomatico della permanente difficoltà per molti investitori al dettaglio di farsi difensori di se' stessi.

Sul fronte degli intermediari, sono stati 74 quelli coinvolti nei procedimenti avviati nel corso del 2022 e in tutto 220 quelli chiamati sinora a rispondere del proprio operato dinanzi all'Arbitro, a fronte dei 1.292 intermediari attualmente aderenti al sistema Acf (erano 1.204 a fine 2021).

Nel corso del 2022 è proseguita, poi, con la necessaria intensità l'azione di recupero dell'arretrato accumulatosi soprattutto nei primi tre anni di operatività dell'Arbitro. Sono stati, infatti, complessivamente 1.624 i procedimenti conclusi, facendo così salire a 8.998 il dato a consuntivo dal 2017 ad oggi. La definitiva riconduzione del termine di conclusione di tutti i procedimenti entro i previsti 180 giorni resta l'obiettivo prioritario anche del 2023, al quale si dedicherà con speciale attenzione il Collegio nella sua rinnovata composizione, come definita dalla Consob nel dicembre scorso.

Tra gli obiettivi programmatici del 2023, infine, si segnalano: la realizzazione, entro il primo semestre dell'anno, di iniziative di confronto con le associazioni dei risparmiatori e degli intermediari, allo scopo di ricevere *feedback* sui servizi finora erogati e suggerimenti per eventuali interventi migliorativi da apportare; la messa a punto di iniziative di educazione finanziaria mirate sulle esigenze concrete degli investitori *retail*, valorizzando a questo fine la oramai vasta casistica che si trae dai quasi diecimila ricorsi sinora pervenuti; l'ulteriore consolidamento dei rapporti di collaborazione con Organismi omologhi (Abf e, appena possibile, Arbitro assicurativo), nell'ottica di condividere buone prassi ed assicurare standard di servizio sempre in linea con le aspettative degli utenti.

Roma, 9 gennaio 2023