



Arbitro per le Controversie Finanziarie

5 ANNI DI ACF: “UNA SFIDA APERTA”

Facoltà di Economia - Sapienza
Università di Roma
23 novembre 2021

Gianpaolo E. Barbuzzi



L'ATTIVITÀ DELL'ACF AL 15.11.2021



• Ricorsi ricevuti

• **8.582**



• Ricorsi ammessi

• **7.105**



• Ricorsi

• Accolti
• **2.981** (66,6%)

• Respinti
• **1.496** (33,4%)



• Decisioni assunte

• **7.016**

Risarcimenti complessivamente riconosciuti: **€ 111.066.146**



RIPARTIZIONE DEI RICORSI



• Geografica

- Centro **1.710** (20%)
- Nord **3.684** (42,9%)
- Sud **3.141** (36,6%)
- Estero **47** (0,5%)



• Per genere

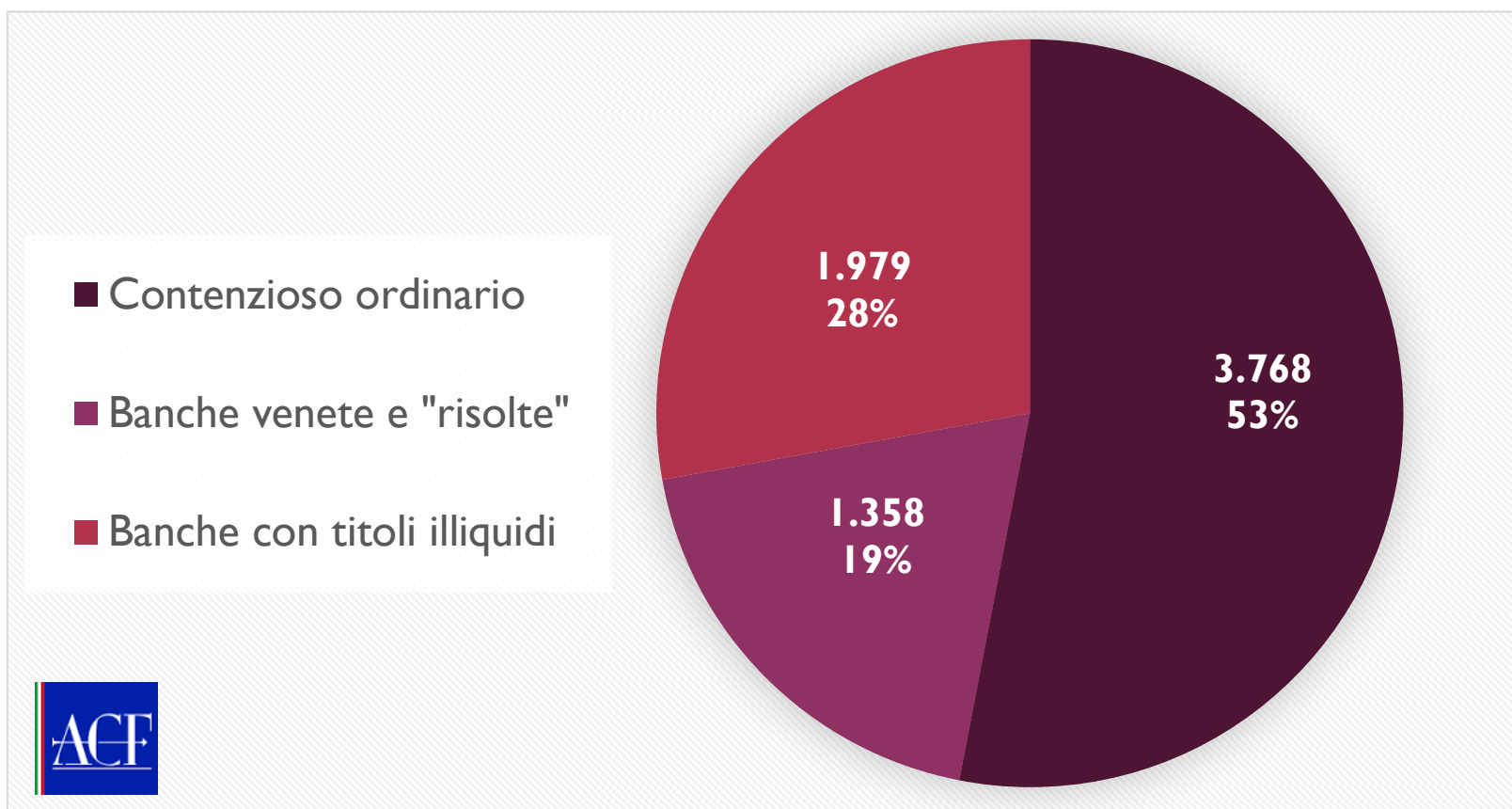
- Donne **2.770** (32,3%)
- Uomini **5.546** (64,6%)
- Enti **266** (3,1%)



• Per età

- 20 - 44 anni **11,2 %**
- 45 - 54 anni **18,6%**
- 55 - 64 anni **24%**
- 65 - 74 anni **24%**
- Over 74 **22,2%**

DISTRIBUZIONE PER “FILONI”



I RICORSI DELL'ACF

Controvalore *pro-capite*
significativo

Assistenza legale
prevalente

Contraddittorio ampio
e articolato



LE DOGLIANZE-TIPO DEI RISPARMIATORI



**Informativa
precontrattuale
e ongoing**



**Profilatura del
cliente**

**Valutazione di
adeguatezza -
appropriatezza**



Trading online

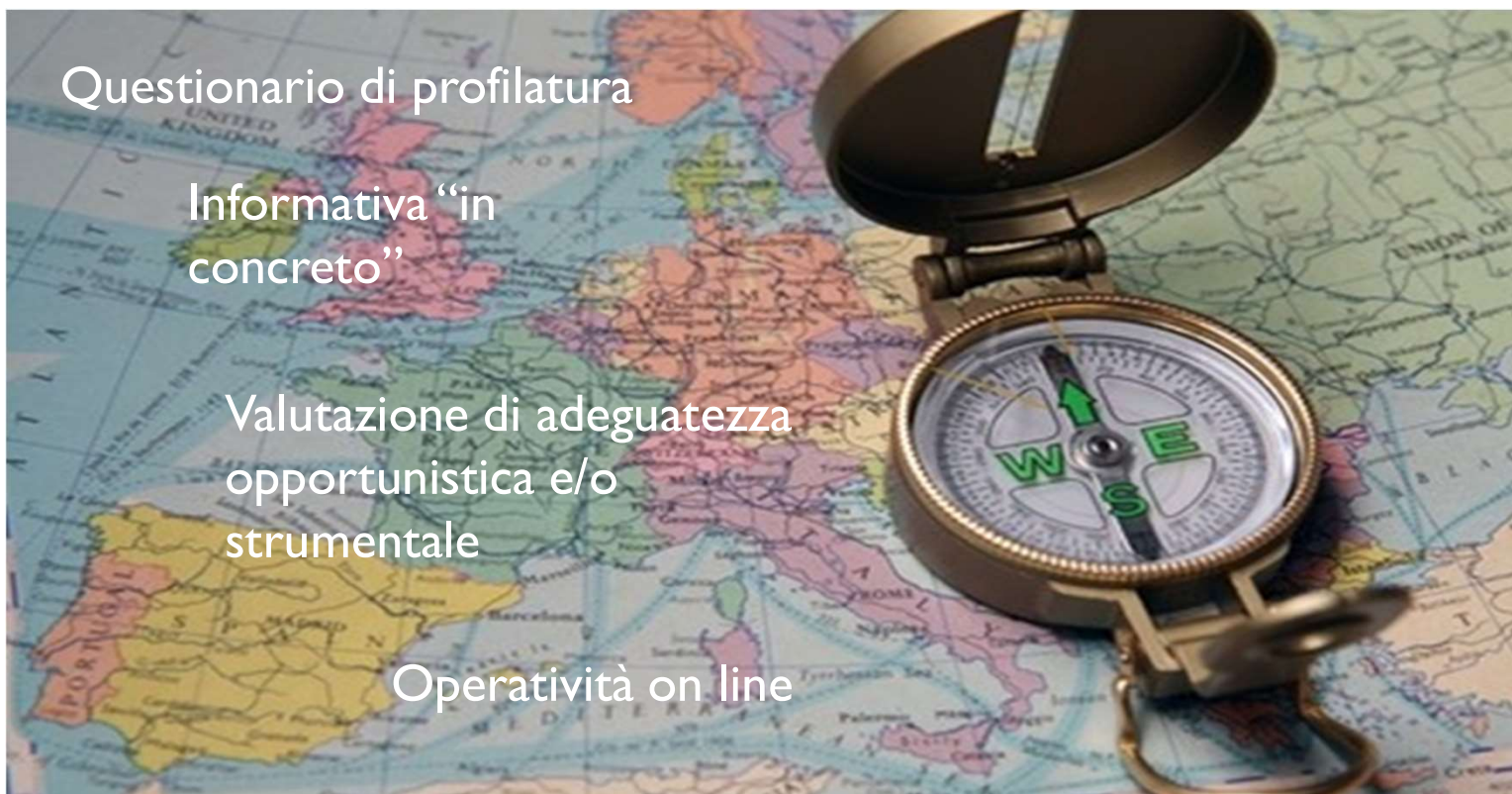
GLI ORIENTAMENTI ACF

Questionario di profilatura

Informativa “in
concreto”

Valutazione di adeguatezza
opportunistica e/o
strumentale

Operatività on line





IL PROCESSO DI INVESTIMENTO *de iure condendo...*

- Consapevolezza dell'investitore
- “Ambiente” normativo, contrattuale e di relazioni accogliente
- La fiducia dell'investitore *retail*





L'ACF non è un
giudice...



Tasso di
esecuzione:
vincolatività delle
decisioni?



Orientamenti ACF
e «*best/bad
practice*» di
mercato

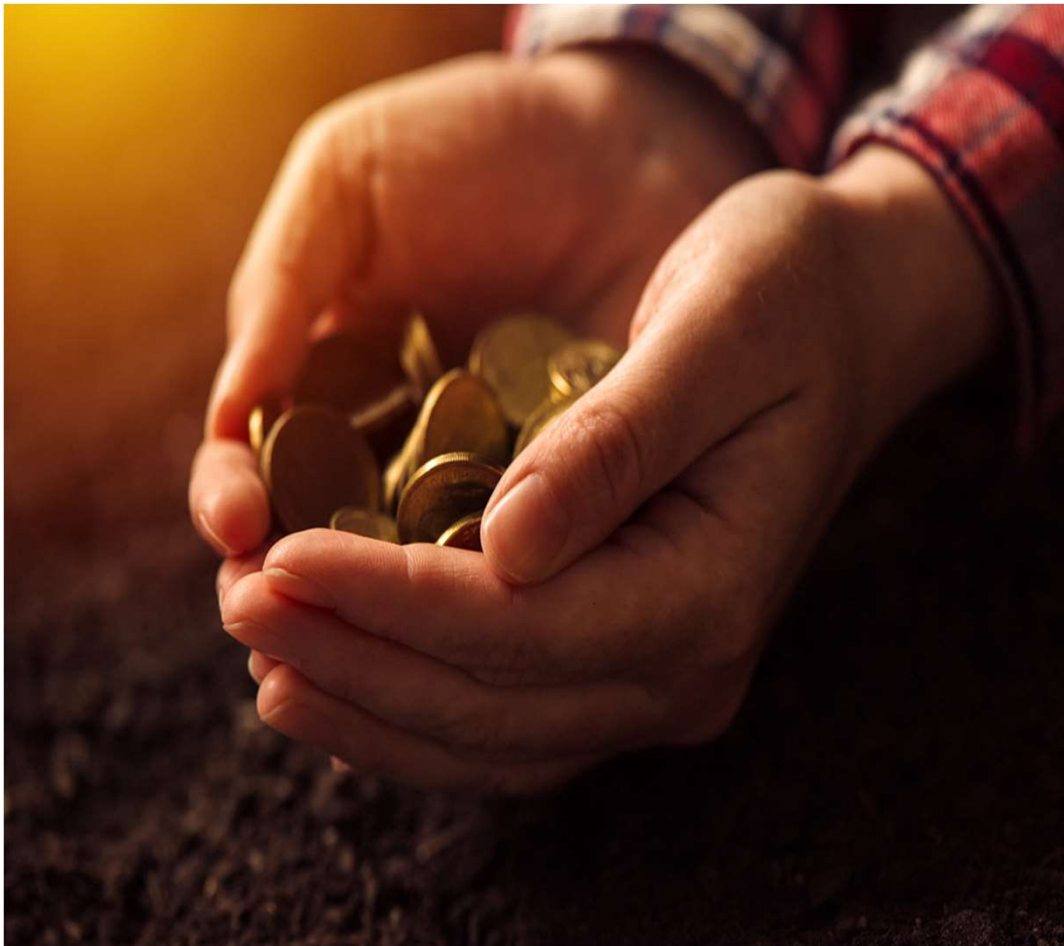
CONTENZIOSO
FINANZIARIO ED
EFFETTIVITÀ DEL
RUOLO ACF

LE SFIDE DEL SECONDO QUINQUENNIO

- Normalizzazione dei tempi decisionali
- Piena attuazione del nuovo Regolamento ACF
- Attività di comunicazione e occasioni di confronto
- *Network* con ABF e AAS
- Verso decisioni predittive?



CONCLUSIONI



*«Le ADR sono strumenti
che tengono conto delle
relazioni sociali coinvolte,
risanano lacerazioni e
stemperano le relazioni
sociali»*