



Arbitro per le Controversie Finanziarie

# Opportunità e sfide di una nuova esperienza

(Quasi) un anno di ACF: un primo bilancio

**Gianpaolo E. Barbuzzi**

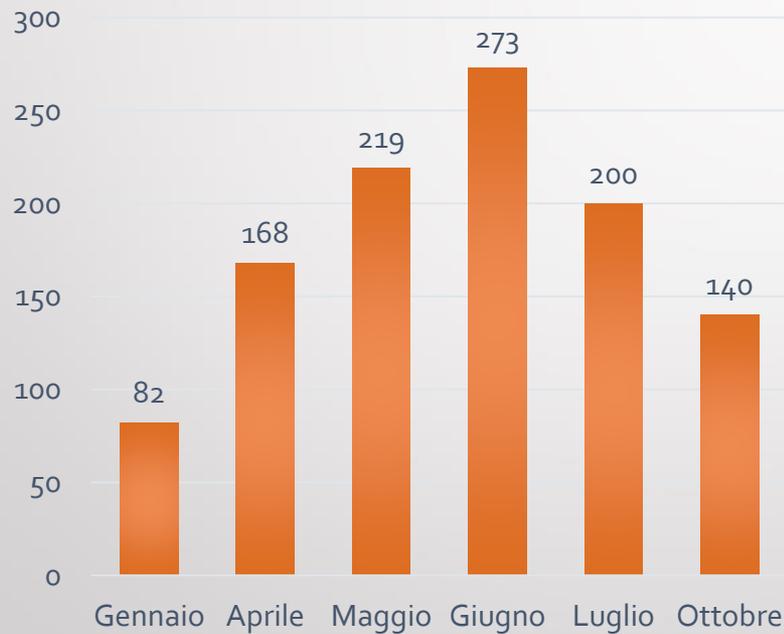
*Roma - 13 novembre 2017*





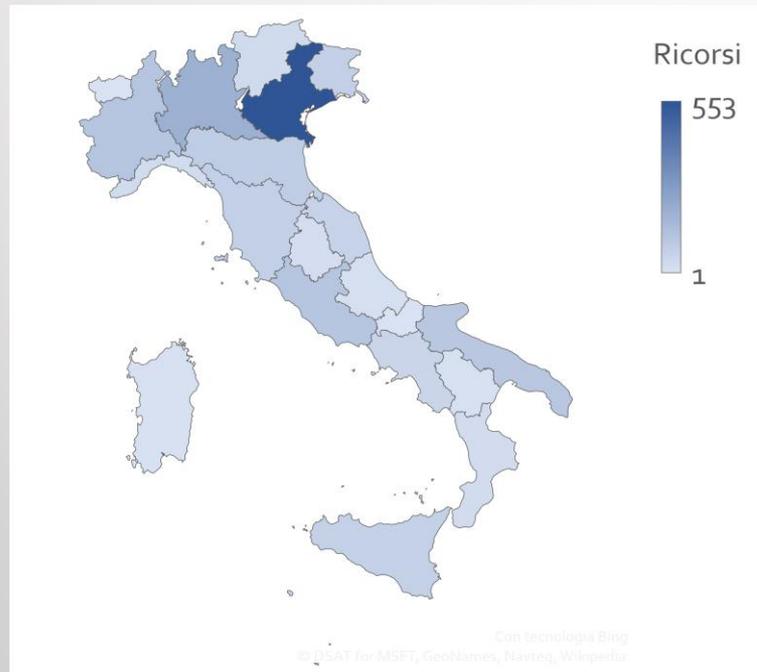
## ACF: gennaio/novembre 2017

Sono stati presentati **1660** ricorsi: volume **superiore** alle stime



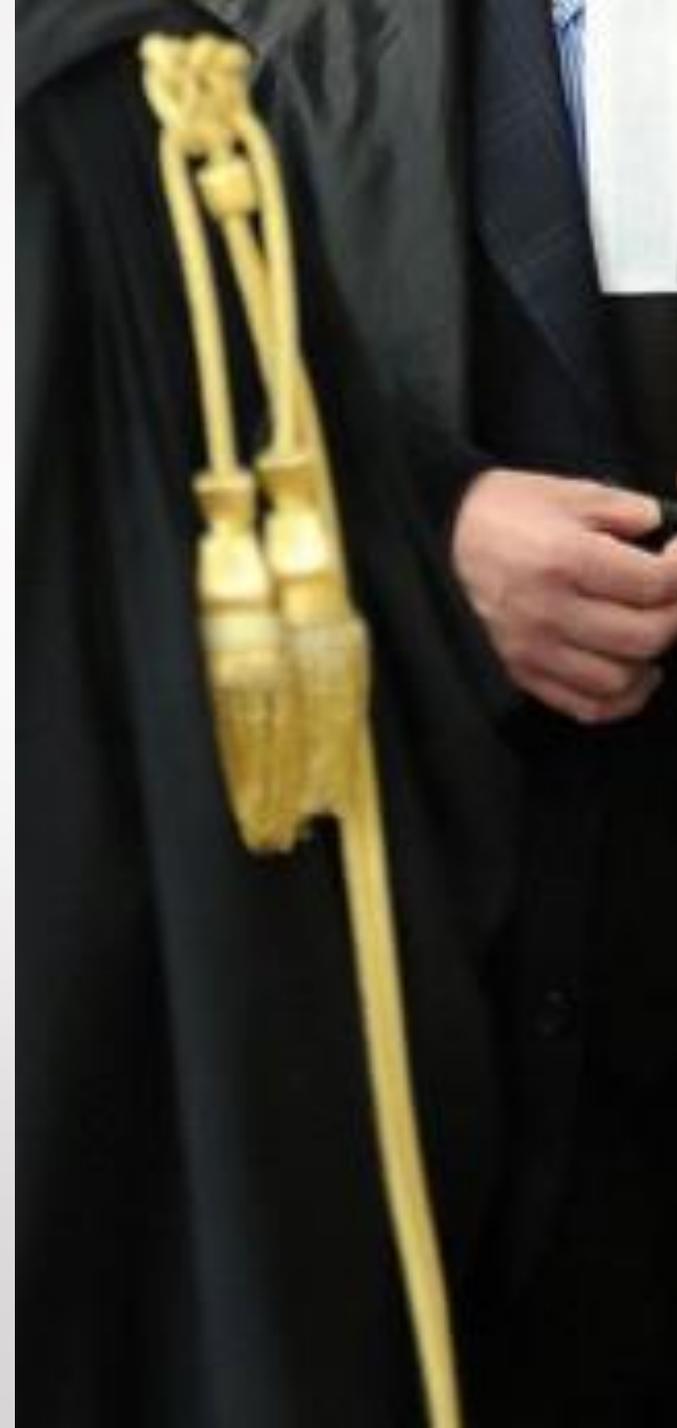
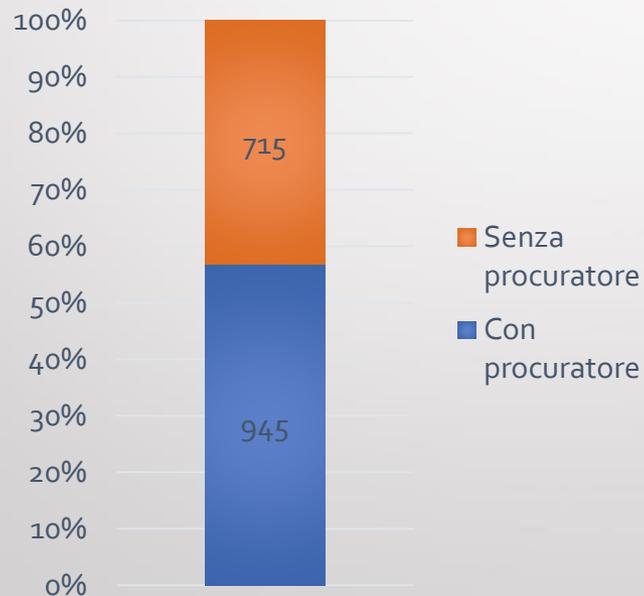
## ACF: gennaio/novembre 2017

- La distribuzione geografica dei 1660 ricorsi su base regionale



## ACF: gennaio/novembre 2017

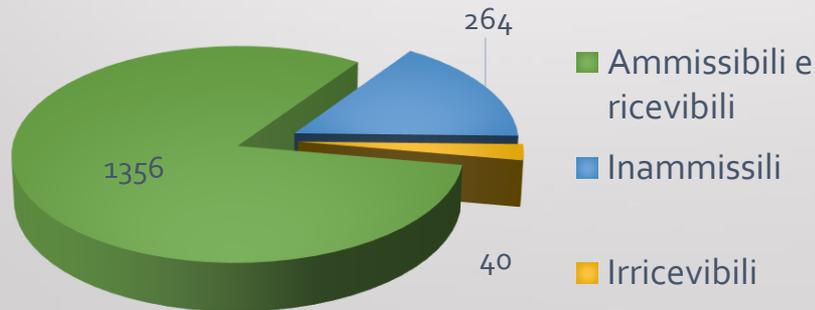
- I ricorrenti che hanno deciso di farsi assistere da un **procuratore** sono **945** su 1660 (circa il **60%**)
- In **65** casi su 945 il Ricorrente è assistito da un'**associazione di consumatori**



## ACF: gennaio/novembre 2017

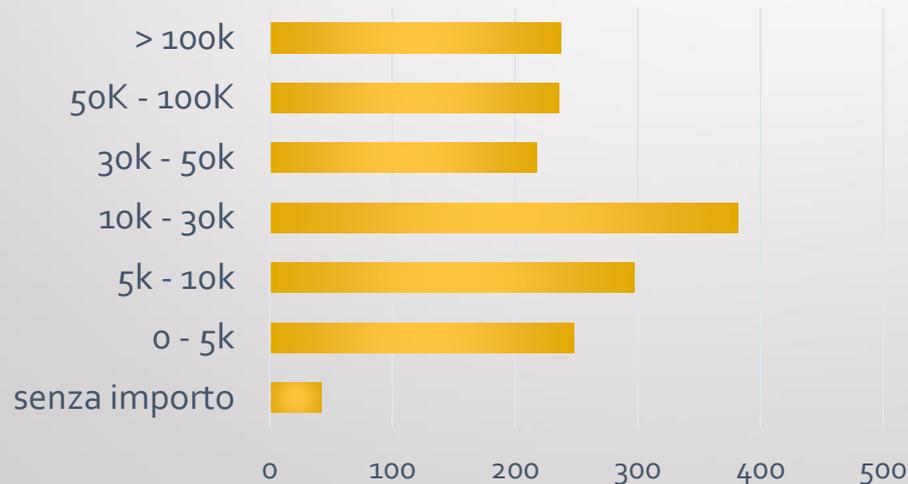
Sono stati rilevati:

- 264 casi di **inammissibilità**
  - 251 per *incompetenza*
  - 13 per *indeterminatezza della domanda*
- 40 casi di **irricevibilità**
  - 32 per *assenza del reclamo*
  - 5 per *mancata presentazione del ricorso da parte di investitore retail*
  - 2 per *mancato rispetto del termine dei 60 gg dal reclamo*
  - 1 per *la pendenza di altra procedura extragiudiziale*



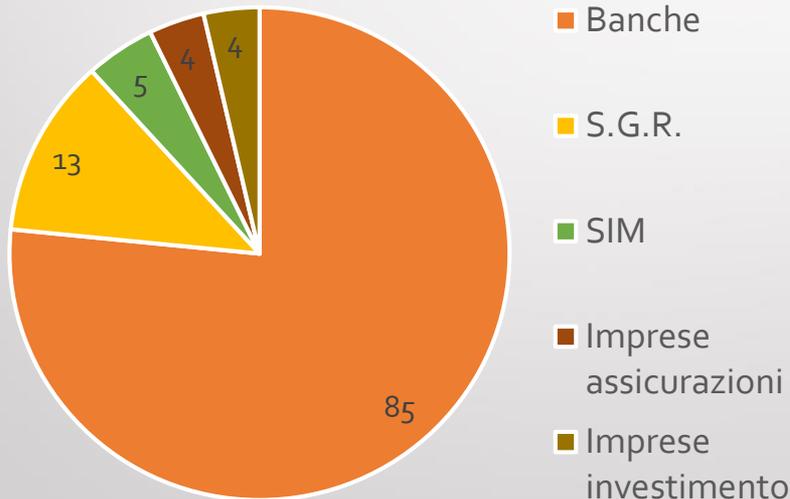
## ACF: gennaio/novembre 2017

- L'importo **minimo** richiesto è pari a **1 euro** circa
- L'importo **massimo** richiesto è pari a **500.000 euro**
- L'importo **medio** richiesto è pari a **55.000 euro circa**
- Il controvalore complessivo del *petitum* è pari a **oltre 90 mln di euro**



## ACF: gennaio/novembre 2017

- I ricorsi presentati hanno coinvolto **111** intermediari
- Il numero degli intermediari coinvolti dimostra che i ricorsi ricevuti **non sono stati** «**monopolizzati**» dalle note vicende bancarie





## ACF: gennaio/novembre 2017

Le tipologie di violazioni più ricorrenti riguardano:

- la prestazione del servizio di consulenza, con particolare riferimento alla violazione degli **obblighi informativi** nella fase di conclusione del contratto di investimento, alla **profilatura** della clientela nonché alla valutazione di **adeguatezza** dell'operazione
- il servizio di esecuzione di ordini per conto della clientela, con particolare riferimento agli obblighi di **correttezza**, di **trasparenza** e di efficiente svolgimento del servizio





## ACF: gennaio/novembre 2017

- In 78 casi è stata dichiarata l'**estinzione** del procedimento
- In tutti i casi a seguito di **espressa richiesta del ricorrente**





Arbitro per le Controversie Finanziarie

## ACF: gennaio/novembre 2017

Sono state adottate n. **170** decisioni

- **65%** di accoglimento del ricorso
- **35%** di rigetto del ricorso nel merito o per inammissibilità

Sono stati riconosciuti ristori per **1,6 mln di euro** circa



# ACF: il volto dei risparmiatori

Oscillano tra atteggiamenti di **autoassoluzione**...

*«...**sono andato in pensione** e sul mio conto corrente è stato depositato il **TFR**... da quel giorno il telefono ha iniziato a squillare, l'operatore bancario **mi chiamava in continuazione per propormi l'acquisto**... per un po' ho desistito fino a che un giorno **sono riusciti a convincermi**... senza alcuna chiara documentazione per quanto concerne il livello di rischio, statuto, informazioni dettagliate dell'investimento... queste forme di investimento **non potevano essere proposte a comuni persone** non competenti in campo finanziario del quale aimè faccio parte»*



Arbitro per le Controversie Finanziarie

# ACF: il volto dei risparmiatori

...e di **overconfidence**

*«dopo aver effettuato **la mia consueta analisi del mercato finanziario**, decido di prendere posizione short sul mercato... Per la prima volta in tutte le mie transazioni inserivo un trailing stop di 40 "PUNTI", **per avere un "sicuro" discreto profitto**. Calcolando poi che 40 "PUNTI" fossero troppi, ho deciso di settare immediatamente dopo lo stesso trailing stop a 15 "PUNTI" **per una più immediata attivazione ed un profitto con un livello più alto di salvaguardia**»*



Arbitro per le Controversie Finanziarie

# ACF: il volto degli intermediari

Tendono ad avere un **approccio prevalentemente «burocratico» e «rituale»** nella relazione con la clientela

*«...si osserva che al momento della conclusione del contratto quadro la Sig.ra... **ha ricevuto tutta la documentazione informativa** prevista dalla normativa di riferimento. In particolare **risulta per tabulas che** alla sottoscrizione del contratto quadro **la cliente**, con attestazione del chiaro valore confessorio, **ha dichiarato di aver ricevuto l'informativa precontrattuale...**»*



Arbitro per le Controversie Finanziarie

# ACF: il volto degli intermediari

Nel caso delle banche venete risultano **affermazioni serializzate**, di contenuto **decettivo**

*«Le azioni mi sono state vendute come **prodotto sicuro ancor meglio dei titoli di stato e non essendo quotate in borsa** erano una garanzia perché non soggette all'oscillazione del mercato borsistico»*

*« In ragione delle **continue rassicurazioni** descritte dal Vostro personale come **titoli a basso rischio e di facile rivendibilità**, riteniamo che la vostra condotta, oltre ad essere evidentemente illegittima, abbia comportato un grave pregiudizio nei nostri confronti»*



Arbitro per le Controversie Finanziarie

# ACF: il volto degli intermediari

Nella raccolta delle informazioni per la **profilatura** dei clienti sono emerse **significative criticità**

*«...il questionario Mifid sottopostoci per la firma **venne compilato nei termini suggeriti dall'intermediario** per arrivare all'esecuzione di determinate operazioni»*

*«...posso confermare di non aver mai personalmente risposto alle domande che formano il questionario: appare evidente che lo stesso sia stato formulato sulla base di **dati non attinenti alla realtà e pilotato** da parte dell'operatore... tale dichiarazione trova riscontro nell'**assurda incoerenza** esistente tra la citata profilatura e quella successiva: come è possibile che il sottoscritto dichiarasse di avere nel 2009 un grado di istruzione pari a scuola superiore e nel 2012 di avere un grado di istruzione pari a scuola dell'obbligo?»*



Arbitro per le Controversie Finanziarie

# ACF: prospettive future

La tipologia di violazioni rilevate fa emergere la necessità di **maggiore**:

- **consapevolezza** da parte degli **investitori** nelle proprie scelte, non abdicando *ex ante* al proprio diritto di **chiedere ed ottenere ogni informazione ritenuta utile**
- **responsabilizzazione** da parte degli **intermediari**, valorizzando la **fase preliminare alla conclusione del contratto** e non riducendola ad un adempimento di *routine*



Arbitro per le Controversie Finanziarie

# ACF: prospettive future

Centralità delle iniziative di **educazione finanziaria**

- recente istituzione del **Comitato** per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria
- il programma prevede una **prospettiva di medio-lungo periodo**
- attività di sensibilizzazione soprattutto nei confronti dei **giovani**, anche quale «**veicolo**» verso le famiglie



Arbitro per le Controversie Finanziarie

# ACF: prospettive future

La **MIFID 2** introduce importanti modifiche a livello strategico ed operativo

- *Product governance*
- Innalzamento dei livelli di trasparenza
- KID
- *Product intervention*



Arbitro per le Controversie Finanziarie

# ACF: prospettive future

Dalla mail di un risparmiatore:

*«**Ottima è l'opportunità** che la Consob ha dato ai risparmiatori istituendo l'**ACF**; ma la sfida contro le banche venete, purtroppo e pur avendo decisioni positive, si sta trasformando in una esperienza sempre più negativa, in quanto lo **Stato**, che dovrebbe **tutelare il risparmiatore**, ha annullato l'ottimo, attento, scrupoloso e professionale lavoro dell'ACF, dichiarando le suddette banche in LCA...»*



Arbitro per le Controversie Finanziarie



**CONSOB**

COMMISSIONE NAZIONALE  
PER LE SOCIETÀ E LA BORSA

*«La mente che si apre ad una  
nuova idea non torna mai alla  
dimensione precedente»*

Albert Einstein

**Grazie per l'attenzione.**



**Arbitro per le Controversie Finanziarie**