



Arbitro per le Controversie Finanziarie

Il sistema ACF: la regolamentazione

Gianpaolo E. Barbuzzi



L'ACF: il contesto normativo europeo

- La **direttiva 2013/11/UE del 21 maggio 2013** stabilisce **requisiti minimi di armonizzazione** in materia di organismi e procedure ADR per garantire l'accesso dei consumatori a meccanismi extragiudiziali “**facili, efficaci, rapidi e a basso costo**” per risolvere le controversie con operatori professionali
- Il **Regolamento (UE) n. 524/2013** disciplina la risoluzione delle controversie *online* dei consumatori, con l'istituzione di una **piattaforma ODR** (sito *web* interattivo) quale unico punto di accesso per consumatori e professionisti per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, attraverso organismi riconosciuti quali ADR. La piattaforma è stata attivata nei mesi scorsi



L'ACF: il contesto normativo nazionale

- Il **d.lgs. n. 130/2015** ha dato attuazione alla direttiva ADR modificando il codice del consumo (d.lgs. n. 206/2005), con un **nuovo titolo II-bis** (“*Risoluzione extragiudiziale delle controversie*”), sostituendo l’art. 141 e introducendo gli artt. *141-bis / 141-decies*
- Le nuove disposizioni dettano regole in materia di:
 - Ambito di applicazione (art. 141)
 - Obblighi e facoltà per gli organismi ADR (artt. *141-bis* e *141-quater*)
 - Requisiti delle persone incaricate della risoluzione delle controversie (art. *141-bis*)
 - Requisiti delle procedure ADR (art. *141-quater*, comma 3)
 - Informazioni e assistenza ai consumatori (art. *141-sexies*)
 - Cooperazione, autorità competenti e loro ruolo (artt. da *141-septies* a *141-decies*)



L'ACF: il contesto normativo nazionale

- L'art. 1-*bis* del d.lgs. n. 130/2015 ha modificato l'**art. 2 del d.lgs. n. 179/2007** introducendo:
 - il **comma 5-*bis*** che prevede l'**obbligo di adesione** ad un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie con gli investitori al dettaglio da parte dei soggetti nei cui confronti la Consob esercita l'attività di vigilanza. L'obbligo è assistito da sanzione amministrativa pecuniaria (artt. 190 e 190-*ter* TUF)
 - il **comma 5-*ter*** che attribuisce alla Consob il potere di determinare, nel rispetto dei principi, delle procedure e dei requisiti fissati nel codice del consumo, i **criteri di svolgimento della procedura di risoluzione delle controversie e di composizione dell'organo decidente** per assicurarne imparzialità e rappresentatività



L'ACF: la regolamentazione Consob

- La Consob ha adottato il regolamento attuativo istituendo l'ACF - Arbitro per le Controversie Finanziarie (**delibera n. 19602 del 4 maggio 2016**). Il regolamento è entrato in vigore lo scorso 3 giugno
- Con le successive **delibere n. 19770 e n. 19701 del 3 agosto 2016** sono stati emanati le disposizioni organizzative e di funzionamento e il codice deontologico applicabili per componenti dell'ACF
- Con la **delibera n. 19782 del 23 novembre 2016** sono stati nominati i componenti del Collegio arbitrale, a decorrere dal 12 dicembre 2016
- La **delibera n. 19783 del 23 novembre 2016** ha fissato l'avvio dell'operatività dell'ACF al 9 gennaio 2017



L'ACF: la regolamentazione Consob

- L'ACF è uno organismo di risoluzione stragiudiziale delle **controversie tra investitori «retail» e intermediari** in caso di violazione degli **obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza** nella prestazione dei servizi di investimento o del servizio di gestione collettiva del risparmio
- Gli intermediari sono **obbligati** ad aderire all'ACF
- I risparmiatori - dopo aver presentato reclamo dinanzi all'intermediario - possono fare ricorso all'ACF richiedendo somme **non superiori a 500.000 euro per danni di natura patrimoniale** che siano conseguenza **immediata e diretta** dell'inadempimento o della violazione degli obblighi da parte dell'intermediario. Il ricorso è **gratuito**
- L'ACF assicura **imparzialità e indipendenza di giudizio** e decide in **tempi rapidi, senza costi e senza obbligo di assistenza legale**



L'ACF: la regolamentazione Consob

- Gli intermediari che aderiscono all'ACF:
 - **forniscono agli investitori**, anche attraverso la documentazione contrattuale e il proprio sito *web*, **informazioni** circa le funzioni dell'ACF, precisando che il diritto di ricorrere all'Arbitro non può formare oggetto di rinuncia ed è sempre esercitabile
 - assicurano che i **reclami** ricevuti vengano **valutati anche alla luce degli orientamenti definiti dall'ACF** e che, in caso di mancato accoglimento dei reclami, vengano fornite all'investitore informazioni circa modi e tempi per il ricorso all'ACF
 - rendono disponibile sulla *home page* del proprio sito *web* il **collegamento ipertestuale al sito dell'ACF**



L'ACF: il Collegio e la Segreteria tecnica

- Il **Collegio** è composto da un Presidente e da quattro membri, scelti tra persone di **specificata e comprovata competenza ed esperienza, di indiscussa indipendenza e onorabilità**, in possesso di specifici **requisiti di professionalità**
 - La **Consob** nomina il **Presidente** e **due membri effettivi** e sei membri supplenti. La nomina dei restanti membri avviene: a) per **un membro** (e due supplenti) su designazione delle **associazioni di categoria degli intermediari maggiormente rappresentative a livello nazionale**; b) per **un membro** (e due supplenti) su **designazione del CNCU**
 - Non possono essere nominati coloro che, negli ultimi due anni, hanno ricoperto, presso gli intermediari e le loro associazioni o presso le associazioni dei consumatori, cariche sociali o vi hanno svolto attività di lavoro subordinato o comunque sono stati inseriti nell'organizzazione aziendale



L'ACF: il Collegio e la Segreteria tecnica

- Il Presidente:
 - dichiara la **irricevibilità/inammissibilità** del ricorso, l'**interruzione/estinzione** del procedimento
 - **coordina e regola l'attività del Collegio** individuando, per ciascun ricorso, un relatore, incaricato di illustrare gli elementi di fatto e di diritto, di proporre la possibile soluzione e di redigere il provvedimento sulla base della decisione collegiale
 - **comunica alla Consob** tutte le circostanze che potrebbero determinare la **revoca** o la **decadenza** di membri del Collegio
 - esercita **funzioni di indirizzo sulla Segreteria tecnica**
 - **cura i rapporti** con la **Consob**, con le **istituzioni** nonché con **altri organismi preposti alla risoluzione extragiudiziale delle controversie**



L'ACF: il Collegio e la Segreteria tecnica

- La **Segreteria tecnica** è l'unità organizzativa della Consob che svolge l'attività di supporto dell'Arbitro
- Alla Segreteria tecnica competono, tra l'altro, i seguenti compiti:
 - fornire **assistenza** al Presidente e al Collegio
 - curare gli adempimenti necessari per costituzione e funzionamento del Collegio e per l'ordinato e corretto svolgimento dei procedimenti
 - provvedere agli adempimenti connessi alla **trattazione delle controversie *on line***
 - definire i contenuti del **sito web dell'ACF** e curarne l'aggiornamento nonché provvedere alla redazione della **relazione annuale** dell'ACF



Chi può fare ricorso e come

- Il ricorso all'ACF è proposto dall'investitore, **personalmente** o per il **tramite di un'associazione di consumatori** ovvero **procuratore**
- Il ricorso è presentato *on line* collegandosi al sito dell'ACF. Per i **primi due anni** - fino all'8 gennaio 2019 - è possibile, per chi non è assistito da procuratori o associazioni dei consumatori, presentare il ricorso in **modalità cartacea**, compilando un modulo scaricabile dal sito e inviandolo all'ACF. Le fasi successive del procedimento, compresi il contraddittorio e lo scambio di documentazione tra le parti, avviene comunque solo *on line*



Quali sono le condizioni del ricorso

- Il ricorso è **ricevibile** se:
 - non sono pendenti **altre procedure di risoluzione extragiudiziale** delle controversie
 - è stato **preventivamente** presentato **reclamo all'intermediario con esito non favorevole per il risparmiatore**. Il ricorso all'Arbitro deve essere proposto **entro un anno** dalla presentazione del reclamo all'intermediario ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, entro un anno da tale data
- Il ricorso è **ammissibile** se:
 - contiene la **determinazione della cosa oggetto della domanda**, l'esposizione dei fatti che ne costituiscono le ragioni, con le relative conclusioni
 - si riferisce a una controversia che **rientra nelle competenze dell'ACF**



Cosa succede dopo la presentazione del ricorso

- La Segreteria tecnica, entro **sette giorni** dalla ricezione, valuta **ricevibilità** e **ammissibilità** del ricorso e lo trasmette all'intermediario
- La Segreteria tecnica invita il ricorrente a trasmettere **eventuali integrazioni o chiarimenti** e, nei casi in cui ritiene il ricorso irricevibile o inammissibile, lo trasmette al Presidente che può dichiararne l'inammissibilità o irricevibilità (entro il termine di 21 giorni dalla sua presentazione) o rimettere gli atti alla Segreteria tecnica per i successivi adempimenti
- L'**intermediario** trasmette le deduzioni e la documentazione del rapporto controverso **entro 30 giorni** dalla ricezione del ricorso (**45 giorni** se assistito da un'associazione di categoria). L'investitore può **replicare** alle deduzioni dell'intermediario **entro 15 giorni** e quest'ultimo può **controreplicare** nei successivi **15 giorni**



Cosa succede dopo la presentazione del ricorso

- Tutte le comunicazioni e gli atti del procedimento sono a disposizione delle parti in **tempo reale**
- Si genera per ogni ricorso un **fascicolo informatico**, che contiene gli atti del procedimento, **consultabile in ogni momento dalle parti** accedendo all'**area riservata** del sito dell'ACF. L'inserimento di ogni nuovo atto viene comunicato alle parti tramite una *mail*
- La Segreteria tecnica cura gli adempimenti relativi alla formazione del fascicolo, ne comunica la **data di completamento** alle parti e redige una **relazione per il Collegio** sui fatti oggetto della controversia



Decisione del ricorso

- Il Collegio decide entro **90 giorni dal completamento del fascicolo**
- Tale termine può essere **prorogato**, previa comunicazione alle parti, per un periodo non superiore a 90 giorni, in caso di particolare **complessità** o **novità** delle questioni trattate o quando entrambe le parti ne facciano **richiesta**
- Il procedimento è **interrotto** con atto del Presidente quando sui medesimi fatti oggetto del ricorso sono avviate **altre procedure di risoluzione extragiudiziale**. Se tali procedure non definiscono la controversia, il procedimento può essere **riassunto** dal ricorrente **entro dodici mesi** dalla dichiarazione di interruzione
- Il Presidente dichiara l'**estinzione** del procedimento in caso di **rinuncia del ricorrente** o quando sui medesimi fatti oggetto del ricorso sono avviati **procedimenti arbitrali** o **procedimenti giurisdizionali**



Decisione del ricorso

- Definisce la controversia con una **decisione motivata**, applicando le **norme di diritto** e tenendo conto degli **atti di carattere generale della Consob e della AESFEM**, delle **linee guida della associazioni di categoria** validate dalla Consob e dei relativi **codici di condotta**
- Accoglie la domanda quando, **sulla base delle allegazioni e dei documenti prodotti dalle parti**, ne ritiene sussistenti i fatti costitutivi
- Spetta **all'intermediario** la **prova** di avere assolto agli **obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza**



In caso di accoglimento del ricorso

- L'intermediario **comunica gli atti realizzati al fine di conformarsi alla decisione** entro il termine se indicato nel provvedimento, ovvero entro trenta giorni dalla ricezione della decisione
- L'intermediario versa alla Consob un **contributo di soccombenza** (da 400 a 600 euro) commisurato al valore dell'importo riconosciuto al ricorrente
- Nel caso di eventuale **inadempimento** dell'intermediario, la Segreteria tecnica invita le parti a fornire **chiarimenti** nel termine di trenta giorni e riferisce al Collegio



In caso di accoglimento del ricorso

- La eventuale mancata esecuzione della decisione da parte dell'intermediario è resa nota mediante **pubblicazione sul sito web dell'ACF** e, a cura e spese dell'intermediario, **su due quotidiani a diffusione nazionale**, di cui uno economico, oltre che **sulla home page del sito web dell'intermediario** per 6 mesi
- L'intermediario può in ogni momento **chiedere che l'ACF pubblichi sul proprio sito web informazioni circa l'avvio di un procedimento giurisdizionale** avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso o sul suo esito



Come si finanzia l'ACF

- Le spese per l'accesso gratuito da parte degli investitori al sistema ACF sono coperte dal **Fondo per la tutela stragiudiziale dei risparmiatori e investitori** alimentato, tra l'altro, con il versamento della metà degli importi delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate per la violazione della disciplina dei servizi di investimento
- In caso di fondi eccedenti, la **parte residua** è destinata a sostenere ulteriori **misure a favore degli investitori**, anche con riguardo ad iniziative di **educazione finanziaria**
- I restanti costi per il **funzionamento** dell'ACF rientrano nell'ambito del generale regime contributivo Consob (art. 40, legge n. 724/1994)



Arbitro per le Controversie Finanziarie

Perché l'ACF

- **Amplia** gli strumenti di tutela a disposizione degli **investitori retail**
- **Abbatte tempi e costi** rispetto al tradizionale ricorso alla giustizia civile
- Contribuisce ad innestare, nel tempo, **prassi di mercato consolidate e condivise**, favorendo la selezione di quelle **migliori**
- Rafforza la **fiducia dei risparmiatori e valorizza** la capacità dell'intero sistema finanziario di assicurare comportamenti corretti da parte degli operatori di mercato



9 gennaio 2017
Parte oggi l'attività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), costituito presso la Consob.

Il suo campo di attività è molto vasto. Riguarda, infatti, le controversie tra risparmiatori e intermediari (banche, sim, sgr, ecc.) per la violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, trasparenza e informazione ... [continua a leggere](#)



NOVITÀ



DAL 9 GENNAIO 2017 È ATTIVO L'ACF

Dal 9 gennaio 2017 è operativo l'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF) previsto dal decreto legislativo n. 130 del 20 ...



INSEDIATI I COMPONENTI DELL'ACF

I componenti dell'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF) hanno tenuto la riunione di insediamento il 19 dicembre scorso. L ...



DIFFUSA LA BROCHURE ILLUSTRATIVA SULL'ACF

Il 19 dicembre 2016 si è svolta presso la sede della Consob di Roma la riunione di insediamento dell'Arbitro per le Controversie F ...