



## *L'attività svolta dall'ACF nel 2019 e nel triennio 2017/19*

### *Nota illustrativa*

Lo scorso 31 dicembre si è concluso il terzo anno di attività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF). La predisposizione della Relazione per l'anno 2019 rappresenta, dunque, anche occasione per tirare le fila del primo triennio di operatività dell'Organismo.

Lo scorso mese di dicembre la Consob ha provveduto al rinnovo degli incarichi agli attuali membri, effettivi e supplenti, del Collegio per un secondo triennio. Ciò consente ad esso di continuare ad assolvere il proprio mandato giovandosi, oltre che del qualificato apporto professionale di ciascuno, anche dell'esperienza congiuntamente maturata sul campo.

Pur nella sua centralità, l'azione decisoria del Collegio non può fare a meno del contributo del personale assegnato all'Ufficio di segreteria tecnica, a cui va rivolto un ringraziamento tutt'altro che rituale per l'impegno e la qualità del lavoro istruttorio, oltre che per la dedizione e lo spirito di servizio mostrati nel fornire quotidiana assistenza agli utenti.

\* \* \*

Spetta all'ACF risolvere in via stragiudiziale controversie tra investitori *retail* e intermediari autorizzati alla prestazione dei servizi d'investimento, in caso di violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, trasparenza, correttezza e informazione.

La platea degli investitori che possono rivolgersi all'Arbitro Consob è ampia e tendenzialmente onnicomprensiva, rimanendo esclusi solo i clienti professionali e le controparti qualificate.

Il limite di competenza per valore, fissato in € 500.000, concorre a ricondurre all'ACF buona parte del contenzioso tra risparmiatori e intermediari.



### *L'attività svolta nel 2019 e nel triennio 2017/19*

1. Nel corso del 2019 sono pervenuti **1.678** ricorsi; **5.341** al 31 dicembre scorso, a conclusione del primo triennio di attività. Sono quasi **5.800** i ricorsi ad oggi presentati e sfiorano i **4.000** i procedimenti nel complesso conclusi.

Si tratta di dati pressoché doppi rispetto a quelli preventivati, fortemente influenzati in fase di *start-up* dalle vicende che hanno interessato Banca Popolare di Vicenza e Veneto Banca, i cui azionisti si sono fatti promotori di oltre il 40% dei ricorsi pervenuti durante il 2017.

Hanno concorso in misura apprezzabile, nel triennio, anche i ricorsi presentati da azionisti e obbligazionisti di tre delle quattro banche poste in risoluzione nel novembre 2015, nonché da risparmiatori detentori di titoli emessi da talune banche popolari, caratterizzati da situazioni più o meno risalenti di diffusa illiquidità. Va segnalato, in tale contesto, il dato relativo ai ricorsi presentati al 31.12.2019 nei confronti della banca popolare di recente posta in amministrazione straordinaria (573), pari ad oltre il 10% su base triennale e al 20% se si fa riferimento al solo 2019.

La ripartizione, per regione di residenza, dei risparmiatori che si sono rivolti finora all'Organismo riflette gli eventi di mercato appena evocati, con una concentrazione maggiore di ricorrenti nel Nord Italia nel 2017, un sostanziale riequilibrio tra le tre macro-aree del Paese nel 2018 e una decisa prevalenza di ricorrenti residenti nelle regioni del Sud nel 2019. Spicca, tra queste ultime, la regione Puglia con un totale di oltre 800 ricorsi nel triennio, di cui quasi la metà nell'ultimo anno.

Va, nello stesso tempo, segnalato che in ciascuno dei tre anni appena trascorsi sono pervenuti ricorsi da soggetti residenti in tutte le regioni d'Italia.

Ove depurato dalle componenti legate ai casi di cd. "risparmio tradito" dell'ultimo quinquennio e a quelli di irricevibilità/inammissibilità, il flusso dei ricorsi in entrata risulta in forte crescita, con un **+40%** nel **2019** rispetto alla media del precedente biennio.

2. Legittimati a rivolgersi all'ACF sono tanto le persone fisiche che le persone giuridiche, purché investitori *retail*.

Nettissima è stata, sinora, la prevalenza di ricorrenti/persone fisiche rispetto alle persone giuridiche, con valori (rispettivamente, 96,5% e 3,5%) rimasti pressoché invariati durante l'intero triennio.

Anche dall'osservatorio composto dai ricorsi pervenuti a quest'Organismo si trae conferma poi di un perdurante, significativo divario per genere nella distribuzione della ricchezza finanziaria nel nostro Paese. La titolarità dei rapporti d'investimento è risultata in quasi il **70%** dei casi in capo agli uomini. Per quanto ampiamente minoritarie, tra le fasce di ricorrenti più giovani si intravedono, tuttavia, positivi segnali di riequilibrio, con una tendenziale rimozione del *gap*.

Piuttosto diffuse le situazioni di cointestazione dei rapporti d'investimento all'interno dei nuclei famigliari (1/3 circa del totale).



L'età media dei risparmiatori che si rivolgono all'ACF è elevata. Le due fasce decennali che vanno dai **55 ai 74 anni** sommano quasi il 50% del monte ricorsi complessivo. Tutt'altro che irrilevante è stato finora il contributo degli *over 75* (20% del totale).

Tali dati non rendono testimonianza di una maggiore propensione alla litigiosità da parte dei risparmiatori meno giovani, quanto piuttosto di una spiccata concentrazione della ricchezza finanziaria tra la popolazione in età più avanzata - indotta anche dalla liquidità che solitamente si genera a conclusione del ciclo di lavoro attivo - e di una capacità da parte delle nuove generazioni di produrre risparmio al servizio degli investimenti trascurabile, quando non nulla.

3. I sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (*Adr-Alternative dispute resolution*) possono definirsi tali solo se rispettano taluni requisiti (art. 141-*bis*, codice del consumo). Tra questi, l'accessibilità diretta allo strumento da parte degli aventi diritto, non essendovi obbligo di assistenza legale.

Nonostante ciò, oltre il 60% dei soggetti che si sono rivolti all'ACF nei primi tre anni di attività (quasi il 70% nel 2019) ha optato per l'assistenza di un procuratore, con una netta prevalenza di esercenti la professione legale (80%). Solo nel 6,5% dei casi è emerso un servizio di assistenza agli utenti direttamente prestato da un'associazione di consumatori.

La rilevanza degli interessi economici coinvolti e le scarse conoscenze finanziarie tuttora caratterizzanti buona parte della popolazione italiana paiono essere i fattori che, in combinato disposto, più hanno contribuito al consolidamento di un tale *trend*, marcato soprattutto nelle aree del Paese in cui si sono registrati casi di dissesto bancario.

L'ACF non vede con sfavore, in linea di principio, un così significativo apporto del mondo delle professioni, consapevole com'è che le tecnicità proprie della normativa che regola la prestazione dei servizi d'investimento possono rivelarsi ostiche, fino a divenire preclusive all'uso dello strumento, per molti risparmiatori *retail*.

Va nondimeno contenuto il fenomeno - diffusamente emerso in questo primo triennio - di una sovrabbondante produzione di atti rispetto alla materia del contendere, come anche quello della proposizione di una pluralità di domande, tra loro alternative, pressochè esaustive dell'intera gamma dei codificati rimedi civilistici (nullità, annullabilità, risoluzione, risarcimento).

Con riguardo al primo profilo, fermo restando il "dovere di cooperazione" per l'intermediario di produrre la documentazione contrattuale relativa al rapporto controverso, entrambe le parti sono chiamate ad alimentare il fascicolo istruttorio tenendo conto che quello che si svolge dinanzi all'ACF è, e resta, un procedimento pur sempre soggetto al principio della domanda, seppure sottoposto ad istruzione e cognizione sommarie. Un principio che richiede ai ricorrenti di procedere, dunque, sempre ad una puntuale e dettagliata descrizione dei fatti costitutivi della pretesa e di produrre, anch'essi, la necessaria documentazione di supporto.

Quanto al secondo profilo, va detto che il Collegio assume decisioni e definisce orientamenti in applicazione della normativa di settore e tenendo conto della giurisprudenza di legittimità, soprattutto se espressione delle Sezioni Unite, quanto al tipo di tutela di volta in volta apprestato dall'ordinamento.



Si tratta di aspetti, entrambi, a cui l'ACF annette non secondario rilievo, consapevole com'è dell'esigenza di minimizzare i tempi per pervenire a decisione. E' in funzione di ciò che saranno attivate iniziative di confronto e di sensibilizzazione con gli *stakeholders*, con l'obiettivo di definire standard uniformi e condivisi.

Ciò potrà consentire di contenere anche i casi di irricevibilità e inammissibilità dei ricorsi; fenomeno che, per quanto in progressiva contrazione, ha comunque caratterizzato il primo triennio di operatività dell'Arbitro.

4. Rimuovere situazioni di conflittualità, definendo soluzioni pacificatorie tra le parti senza per questo gravare sulla giustizia civile, reca in sé numerosi benefici, oltre quello deflazionistico del contenzioso giudiziario.

Consente infatti, ancor prima di ciò, di individuare una sede di composizione del conflitto per quelle controversie che con ogni probabilità non arriverebbero neppure in un'aula di tribunale, per scarso rilievo economico della materia del contendere, considerati i costi d'accesso. Gli organismi *Adr* mirano, tipicamente, a soddisfare una tale esigenza.

Non è questo, tuttavia, il caso dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Il *petitum* medio per ricorso, nel triennio, è risultato infatti di quasi **60 mila €**, con un *trend* al rialzo.

I risparmiatori che si sono rivolti all'ACF hanno utilizzato a tutt'ampiezza la forbice prevista, proponendo domande di risarcimento da **1 €** fino a **500.000 €**. Nel *range* tra **10.000** e **30.000 €** si sono andati a collocare oltre **1.000** ricorsi. Sono state **707** le domande d'importo superiore ai **100.000 €**; **702** quelle posizionate tra **50.000** e **100.000 €**.

Complessivamente, nel triennio sono state avanzate richieste di ristoro che hanno sfiorato i **300 milioni** di €.

Si tratta di valori che impongono impegno valutativo e motivazionale corrispondenti, di cui il Collegio ha doverosa consapevolezza.

5. La presentazione del ricorso all'ACF deve essere preceduta, a pena di irricevibilità, dalla proposizione di un reclamo all'intermediario vertente sugli stessi fatti; reclamo che - nel rendere nota la situazione di conflitto, anche solo potenziale, e i relativi motivi - può creare le condizioni per rimuoverne prontamente le cause.

Una gestione tempestiva e responsabile dei reclami apporta benefici tangibili per gli intermediari perché può contenere i costi operativi e consolidare il rapporto di fiducia con il cliente. Per converso, risposte standardizzate e rituali, espressione di un approccio formalistico, ovvero posizioni di chiusura al confronto e strategie meramente dilatorie, possono rivelarsi miopi e rischiano di spezzare definitivamente la relazione contrattuale con il cliente.

L'esperienza finora maturata è attestativa di una reattività apprezzabile da parte degli intermediari nella gestione dei reclami, di rado risultati privi di riscontro. Permangono, nondimeno, ampi margini di miglioramento nella capacità di fronteggiarli con risposte efficaci e congruamente motivate, così come è auspicabile una più attiva tendenza da parte degli



intermediari stessi - nell'ambito di contenziosi seriali per i quali si sono stabilizzati gli orientamenti interpretativi dell'Arbitro - a proporre ai clienti, già nella fase del reclamo, soluzioni conciliative/transattive che di essi tengano coerentemente conto. Applicato su larga scala, un tale *modus operandi* rappresenterebbe misura già di per sé idonea a minimizzare in modo significativo i casi di successivo contenzioso.

La possibilità di pervenire ad una soluzione conciliativa tra le parti rimane, peraltro, attuale anche in pendenza dell'iter dinanzi a quest'Organismo, restando in facoltà del ricorrente estinguere in qualunque momento il procedimento, prima che il Collegio assuma determinazioni finali. Facoltà, questa, di cui i risparmiatori hanno fatto uso crescente nel triennio (5,8% dei ricorsi pervenuti nel 2017; 9% nel 2018; 11,6% nel 2019) e di cui si prende positivamente atto in quanto sintomatica di un confronto tra le parti costruttivamente tenuto vivo e finalistico.

6. Per gli intermediari autorizzati alla prestazione di servizi d'investimento l'adesione al sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinato dalla Consob con la costituzione dell'ACF è come noto obbligatoria, tanto da essere assistita da sanzione amministrativa in caso d'inosservanza.

L'obbligatorietà è uno degli elementi che più caratterizza il nuovo sistema aggiudicativo-decisorio incardinato presso quest'Arbitro, rispetto a quello previgente di tipo facilitativo-consensuale (Camera di conciliazione e arbitrato), a suo tempo rivelatosi non funzionale allo scopo soprattutto per scarsa volontà partecipativa manifestata in concreto dagli operatori professionali.

Sono **1.125** gli intermediari finanziari attualmente aderenti al sistema ACF. Di questi, **92** quelli coinvolti in procedimenti nel corso dell'ultimo anno e **162** i destinatari di almeno un ricorso nel triennio, con una netta prevalenza di intermediari bancari.

L'ampia platea di operatori professionali sinora coinvolti è segnale da valutarsi non negativamente, in quanto i sistemi alternativi di risoluzione delle controversie mirano a drenare soprattutto quella fetta di contenzioso che, nella logica dei grandi numeri, fisiologicamente può insorgere nelle dinamiche relazionali tra consumatori e imprese.

Va detto, nello stesso tempo, che i primi **5** intermediari sommano oltre **1/3** del totale dei ricorsi, mentre **65** di essi sono stati destinatari di **1** solo ricorso nel triennio.

7. L'art. 1 del Testo unico della finanza contiene una puntuale elencazione delle attività e dei servizi d'investimento. Tra questi, è la consulenza il servizio che ha generato finora il più elevato numero di controversie.

Seguono, ad apprezzabile distanza, quelli di ricezione ed esecuzione di ordini e di collocamento di strumenti finanziari.

La consulenza è servizio ad alto valore aggiunto, nello svolgimento del quale l'intermediario è chiamato ad esprimere al meglio la sua professionalità, certamente fondata su un'approfondita conoscenza dei mercati e degli strumenti finanziari ma, ancor più, sulla sua capacità di cogliere le caratteristiche soggettive e le aspettative del cliente.



Il suo primato tra i servizi più critici in termini di contenzioso non sorprende, ove si consideri la funzione che la prestazione consulenziale mira ad assolvere, di indirizzo delle scelte d'investimento, poi gioco forza sottoposte dal risparmiatore anche alla verifica dei risultati conseguiti, pur restando quella dell'intermediario un'obbligazione di mezzi.

In esso, più che in ogni altro servizio d'investimento, assume carattere di centralità lo scambio informativo tra le parti, che deve precedere ed orientare le scelte dell'investitore. Momento, questo, risultato non di rado poco valorizzato a tali fini e volto soprattutto all'adempimento rituale degli obblighi, il che può creare l'*humus* ideale per successivi contenziosi.

Il non trascurabile livello di conflittualità finora fatto registrare da un servizio a scarso valore aggiunto, quale quello di ricezione ed esecuzione ordini, è invece un dato fortemente influenzato da vicende specifiche, in massima parte legate al diffuso fenomeno dei cd. "scavalcati" nel caso delle due banche venete poste in liquidazione coatta amministrativa a metà 2017.

8. Nel 2019 la percentuale di accoglimento dei ricorsi è stata di circa il **55%**, dato in flessione rispetto ai due anni precedenti (**61,6%** nel 2017; **77,3%** nel 2018; **67%** di media nel triennio), quando l'attività decisionale aveva in buona parte condotto ad accertare violazioni massive della normativa in tema di prestazione di servizi d'investimento da parte di quegli intermediari poi sottoposti a procedura di liquidazione, ovvero di risoluzione. Per questi, infatti, la percentuale di accoglimento ha sfiorato il **90%**.

La media unitaria dei risarcimenti riconosciuti nel 2019 è di poco inferiore ai **30.000 €**, di oltre **35.000 €** nel triennio. Supera ampiamente i **55 milioni di €** il controvalore complessivamente liquidato finora a favore dei risparmiatori, di cui oltre **15 milioni** nel corso dell'ultimo anno.

9. Le decisioni che assume l'Arbitro Consob non sono vincolanti e la via giudiziaria resta sempre nella disponibilità di entrambe le parti, in osservanza del vincolo costituzionale (art. 24 Cost.). La loro mancata esecuzione da parte dell'intermediario soccombente non è, tuttavia, priva di effetti quantomeno sotto il profilo reputazionale, considerata la prevista pubblicità in danno.

Ad ogni buon conto, non è revocabile in dubbio che uno dei maggiori indicatori di efficacia di un'*Adr* sia rappresentato dal tasso di esecuzione delle decisioni, *a fortiori* per la loro non vincolatività.

Il bilancio dell'ACF mostra a questo riguardo luci e qualche ombra, prestandosi comunque a talune riflessioni di sistema.

Le crisi bancarie dell'ultimo quinquennio e le nuove norme introdotte a fine 2015 per effetto della Direttiva BRRD hanno rappresentato un probante banco di prova sin dall'avvio dell'operatività dell'Organismo.

Uno dei primi nodi affrontati è stato quello di valutare, a metà 2017, la ulteriore procedibilità dei ricorsi pendenti (al tempo già varie centinaia) nei confronti delle due banche venete e la ricevibilità di nuovi ricorsi, avendo la Banca Centrale Europea dopo il varo del d.l. n. 99/2017 revocato l'autorizzazione all'esercizio dell'attività bancaria, con conseguente venir meno in capo alle due banche anche del loro *status* di intermediari aderenti al sistema ACF.



Il Collegio si è motivatamente espresso nel senso della perseguibilità dei procedimenti in corso all'epoca (cd. principio della domanda), pur nella consapevolezza che eventuali decisioni di accoglimento sarebbero rimaste verosimilmente ineseguite, consentendo al più agli interessati di intraprendere, con tutta l'alea del caso, la strada dell'insinuazione al passivo delle banche sottoposte a procedura concorsuale, essendo stata normativamente esclusa la possibilità di rivalersi nei confronti del soggetto bancario resosi cessionario (d.l. n. 99/2017).

In tale contesto si è inserito, l'anno successivo, il fattivo intervento del legislatore nazionale che, in sede di conversione a settembre 2018 del decreto milleproroghe, ha riconosciuto alle decisioni ACF carattere di esecutività per l'accesso diretto ad una forma di ristoro parziale, a valere su un apposito fondo pubblico. Ciò ha consentito a quasi mille risparmiatori coinvolti nelle vicende delle banche in crisi, comprese quelle risolte nel novembre 2015, di vedersi attribuiti risarcimenti per oltre **30 milioni di €**, poi direttamente liquidati dalla Consob nei limiti fissati dalla legge. A tutt'oggi, va detto, questa resta l'unica forma di ristoro di cui gli azionisti coinvolti in tali vicende hanno potuto concretamente fruire.

Problematiche di carattere interpretativo sono state affrontate anche con riguardo alle banche risolte nel novembre 2015, per le quali gli interventi messi a punto a favore di talune categorie di investitori *retail*, tramite disposizioni *ad hoc*, non avevano esaurito l'ambito delle possibili rivendicazioni risarcitorie.

Esaminato il quadro normativo e provvedimentale di riferimento, la posizione fatta propria dal Collegio è stata nel senso che la complessiva operazione di risanamento realizzata mediante il trasferimento degli *asset* delle aziende bancarie in crisi ai cd. enti-ponte non fosse preclusiva della facoltà per i risparmiatori eventualmente danneggiati dalle passate gestioni di rivalersi nei confronti dei soggetti bancari resisi poi acquirenti delle *good bank*.

Va doverosamente aggiunto che è orientamento interpretativo - questo - tutt'altro che pacifico, come testimoniano le non univoche pronunce sul tema da parte di vari giudici di merito. Né è revocabile in dubbio che la questione di fondo che si pone, in questi casi, sia quella di individuare un punto di equilibrio tra le esigenze di stabilità, eventualmente anche sistemica, perseguite con tali interventi e quelle di tutela delle posizioni individuali degli investitori *retail*. Tanto che appare auspicabile, sul punto, un intervento chiarificatore della Suprema Corte, in funzione nomofilattica.

Ad ogni modo, al netto delle vicende bancarie sopra evocate e di situazioni di diffusa illiquidità dei titoli di alcune banche popolari di cui al punto successivo, il tasso di esecuzione delle decisioni ACF nel triennio è stato dell'**80%**.

E' un dato che appare apprezzabile, anche in considerazione del valore economico delle controversie risolte.

L'obiettivo auspicato in questa sede, tuttavia, non può che essere quello di una tendenziale e pressoché totale esecuzione delle decisioni, pur nella loro non vincolatività; non vincolatività che viene intesa dal Collegio come uno stimolo in più per la definizione di soluzioni sempre coerenti con il quadro normativo di riferimento e congruamente motivate.



Un'annotazione finale sul punto. Gli organismi *Adr* (*Alternative dispute resolution*) possono rappresentare strumenti molto efficaci in condizioni ordinarie di mercato. Crisi aziendali o, peggio, sistemiche ne depotenziano fortemente l'azione, penalizzata proprio dalla non vincolatività delle decisioni. L'esperienza ACF di questo primo triennio porta a dire che in congiunture non ordinarie solo interventi *ad hoc* del legislatore (come accaduto con il decreto milleproroghe 2018), accordi conciliativi-transattivi tra le parti fondati sulle decisioni dell'Arbitro, ovvero qualsivoglia altra iniziativa a carattere straordinario che rafforzi il vincolo decisionale, possono concorrere a realizzare concretamente gli obiettivi perseguiti con tali strumenti.

**10.** Parte cospicua del contenzioso che l'ACF si è trovata e si trova tuttora a gestire scaturisce da situazioni di diffusa illiquidità dei titoli azionari di alcune banche popolari.

La liquidabilità degli strumenti finanziari è requisito che va presidiato, ogni diversa situazione sostanziandosi in una impropria e potenzialmente conflittuale forma di immobilizzazione. Ciò non può non valere anche per investimenti di durata non predeterminabile, quali sono tipicamente quelli in azioni, in quanto la partecipazione di piccoli e non di rado inconsapevoli risparmiatori ad operazioni di rafforzamento patrimoniale di intermediari/emittenti non può tramutarsi in uno stato di indefinita indisponibilità delle somme investite, spesso strumentali al soddisfacimento di primarie, sopravvenute e non differibili esigenze di vita, come emerso in numerosi ricorsi esaminati.

L'acquisto azionario comporta sempre l'assunzione del rischio d'impresa. Esso, però, può dirsi consapevolmente assunto dall'investitore *retail* solo quando fondato su un processo d'investimento nella forma e nella sostanza in linea con la normativa di settore e funzionale a servire concretamente al meglio l'interesse del cliente. Numerosi sono stati i casi, invece, di accertata violazione del paradigma normativo e di lesione degli interessi dei risparmiatori coinvolti.

**11.** La risoluzione delle singole controversie non esaurisce le funzioni assegnate all'ACF. In rapporto di complementarietà si pone l'elaborazione di orientamenti applicativi della normativa in tema di prestazione di servizi d'investimento.

Questo è compito a cui il Collegio si dedica con speciale attenzione, avendo quale obiettivo quello di consolidare un *corpus* di orientamenti che possa fungere da utile guida per gli operatori professionali ma anche per i risparmiatori.

Sono oltre 2.400 le decisioni finora rese pubbliche (sul sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)). In esse sono state affrontate tanto questioni di merito che procedurali.

Nella Relazione 2019 un intero, ampio capitolo è dedicato agli orientamenti applicativi della normativa in tema di prestazione dei servizi d'investimento, suddivisi tra quelli elaborati nel corso dell'ultimo anno e contrassegnati da profili di novità (par. 1) e quelli, invece, condensati in un "massimario" degli orientamenti oramai consolidatisi, riferiti all'intero triennio (par. 2).

L'obiettivo così perseguito è quello di mettere a disposizione degli intermediari una "bussola" comportamentale per la trattazione dei reclami della clientela ma anche a fini di miglioramento delle relative prassi operative; nello stesso tempo, di inculcare "pillole" di





educazione finanziaria nei confronti dei risparmiatori, così da elevarne le conoscenze e favorirne un ruolo più attivo e consapevole nei processi d'investimento.

12. Merita, in conclusione, di essere richiamata la recente sottoscrizione da parte della Consob e della Banca d'Italia di un **Protocollo d'intesa** avente l'obiettivo di istituire meccanismi di coordinamento e di scambio informativo tra l'**Arbitro Bancario Finanziario** (ABF) e l'**Arbitro per le Controversie Finanziarie** (ACF).

Il Protocollo getta le basi per strutturate forme di collaborazione tra i due Organismi - che si trovano ad operare su materie contigue - con riferimento a questioni relative tanto all'attività decisoria che ad aspetti procedurali e organizzativi inerenti al buon funzionamento dei due sistemi, oltre che su iniziative di informativa al pubblico e di educazione finanziaria.

Si tratta di atto di particolare valenza ed effetti prospettici, nell'ottica di rendere più efficiente e sinergica l'attività dei due sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, pur nel rispetto dell'autonomia dei rispettivi Collegi, e al tempo stesso di garantire un più elevato ed effettivo livello di tutela dei clienti, favorendo anche la più ampia conoscenza dei due sistemi presso il pubblico dei risparmiatori.

*31 Marzo 2020*

*Il Presidente*