

RELAZIONE 2018



Arbitro per le Controversie Finanziarie



CONSOB

COMMISSIONE NAZIONALE
PER LE SOCIETA'
E LA BORSA

Autorità italiana per la vigilanza dei mercati finanziari

FOCUS 2018

1824
RICORSI RICEVUTI

1824

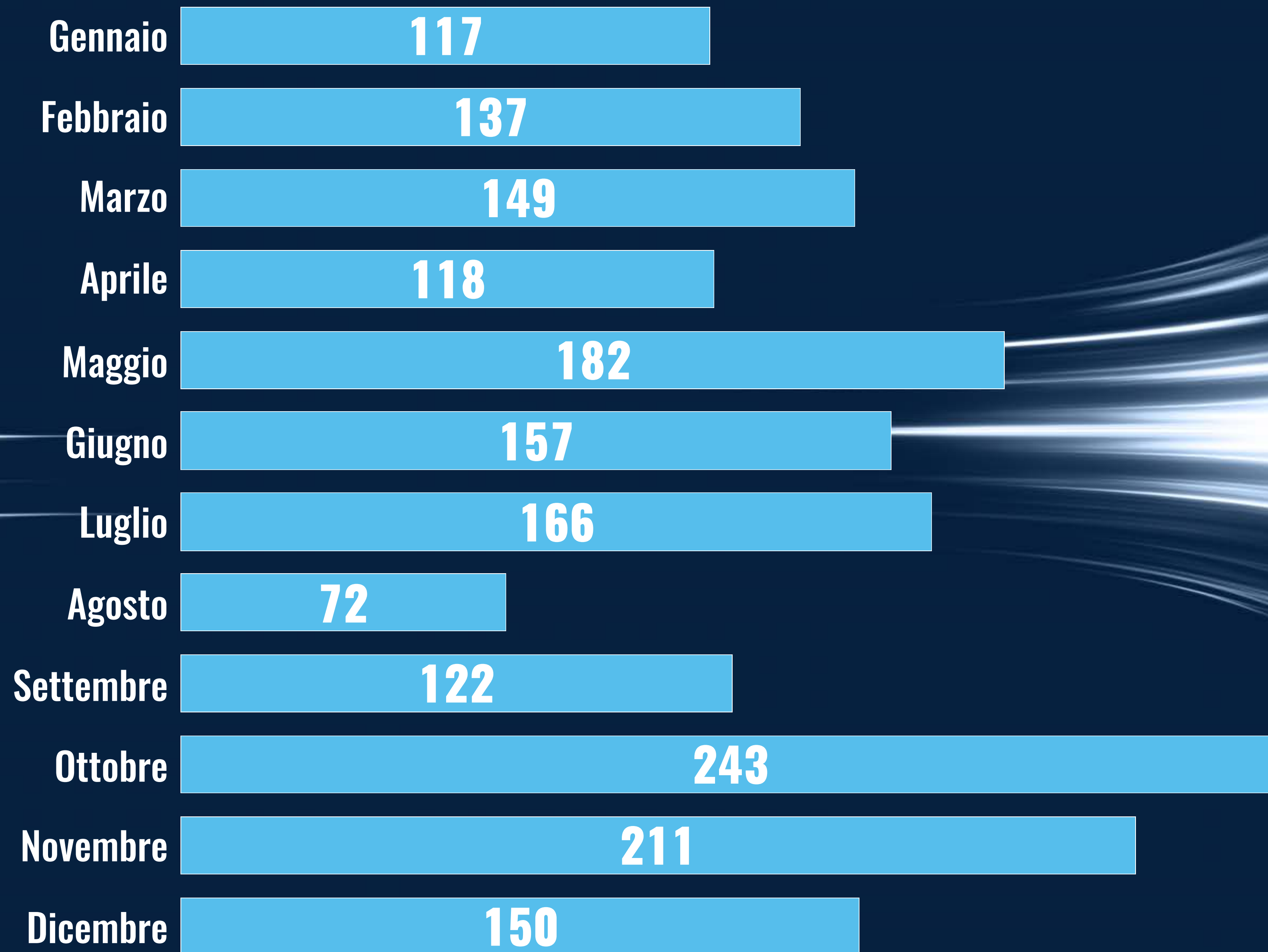
RICORSI RICEVUTI

152

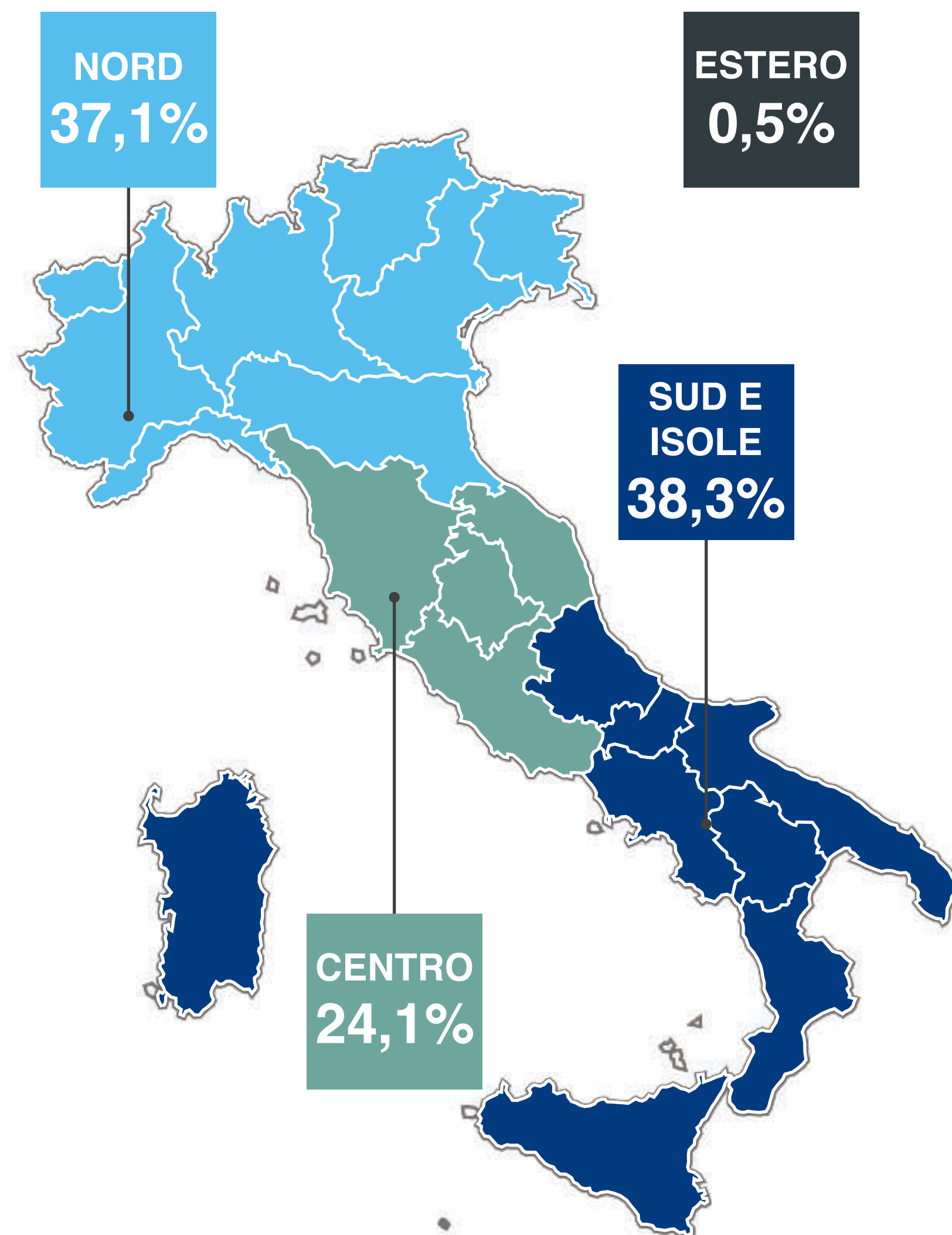
MEDIA MENSILE

1824
RICORSI RICEVUTI

152
MEDIA MENSILE



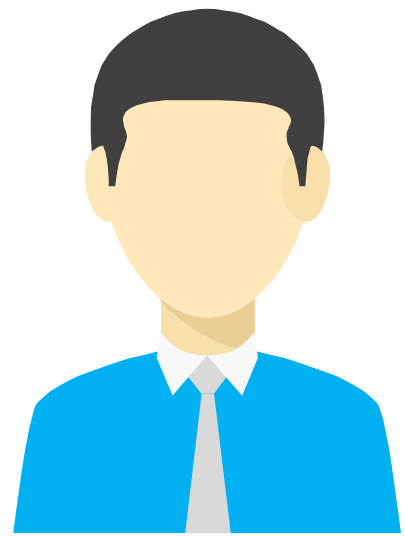
PER MACRO-AREE



E REGIONALE

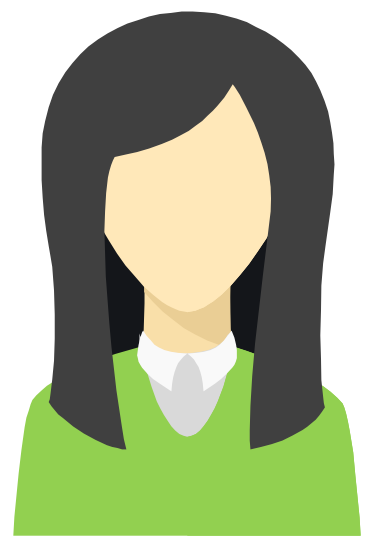
Puglia	305	16,6%
Lombardia	215	11,8%
Toscana	154	8,4%
Veneto	147	8,1%
Emilia Romagna	140	7,7%
Marche	135	7,4%
Lazio	113	6,2%
Sicilia	113	6,2%
Basilicata	96	5,3%
Campania	77	4,2%
Piemonte	74	4,1%
Calabria	70	3,8%
Umbria	38	2,1%
Friuli Venezia Giulia	36	2,0%
Trentino Alto Adige	34	1,9%
Liguria	29	1,6%
Abruzzo	21	1,2%
Sardegna	10	0,5%
Molise	7	0,4%
Valle d'Aosta	2	0,1%
Residenti all'estero	8	0,4%
TOTALE	1824	100%

DISTRIBUZIONE PER GENERE



1202
uomini

65,9%



561
donne

30,8%



61
enti

3,3%

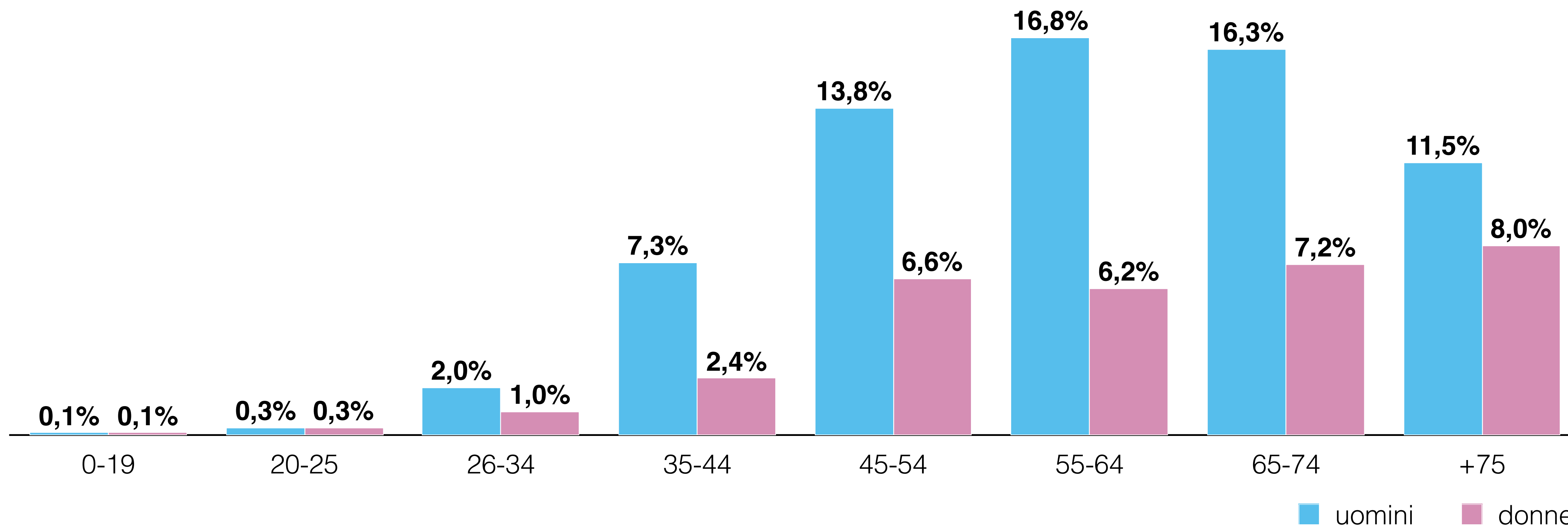


E ANCHE PER ETÀ

RICORRENTI DI ETÀ COMPRESA
TRA **19** E **34** ANNI **<5%**

PREVALENZA DI RICORRENTI
TRA **65** E **74** ANNI

MASSIMA CONCENTRAZIONE
TRA **45** E **74** ANNI



ASSISTENZA AL RICORSO

SENZA
PROCURATORE

39,6%

CON
PROCURATORE

60,4%

▣ 81,0% AVVOCATO

▣ 13,6% ALTRO

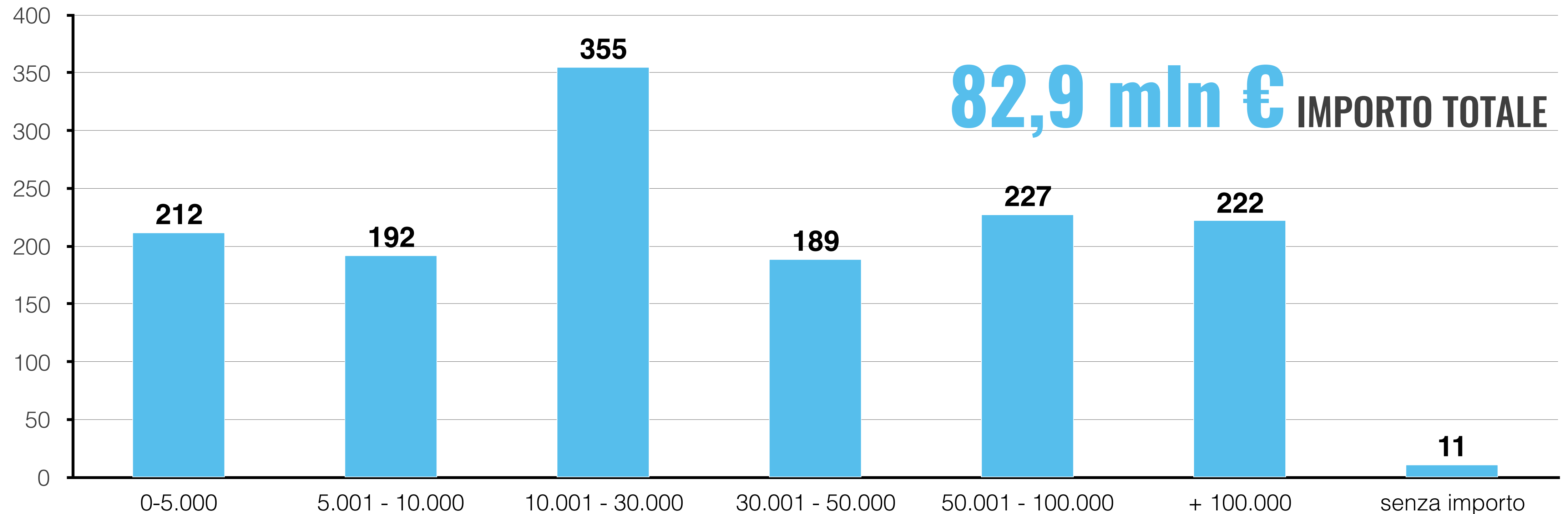
▣ 5,4% ASSOCIAZIONE DI CONSUMATORI

CONTROVALORE DEI RICORSI

2 € IMPORTO MINIMO

500.000 € IMPORTO MASSIMO

59.173 € IMPORTO MEDIO



INTERMEDIARI

137

INTERMEDIARI COINVOLTI

INTERMEDIARI

137

INTERMEDIARI COINVOLTI

98 banche autorizzate

15 SGR

11 banche comunitarie
con succursale

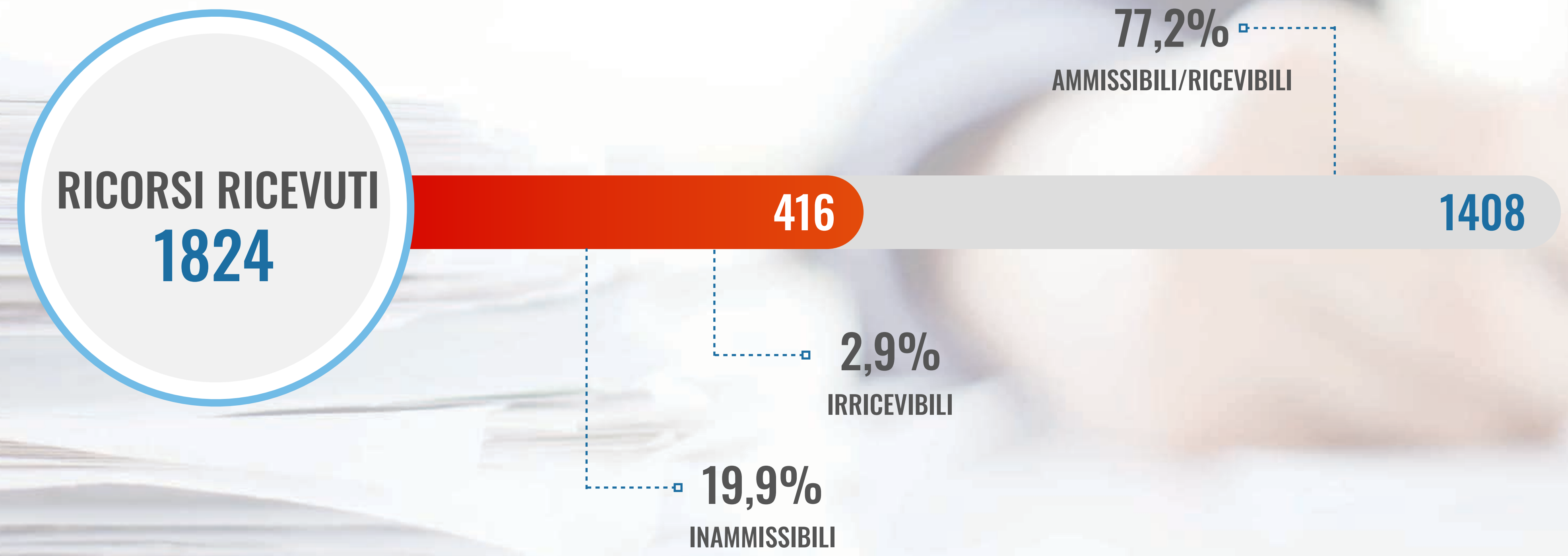
6 SIM

4 imprese di investimento

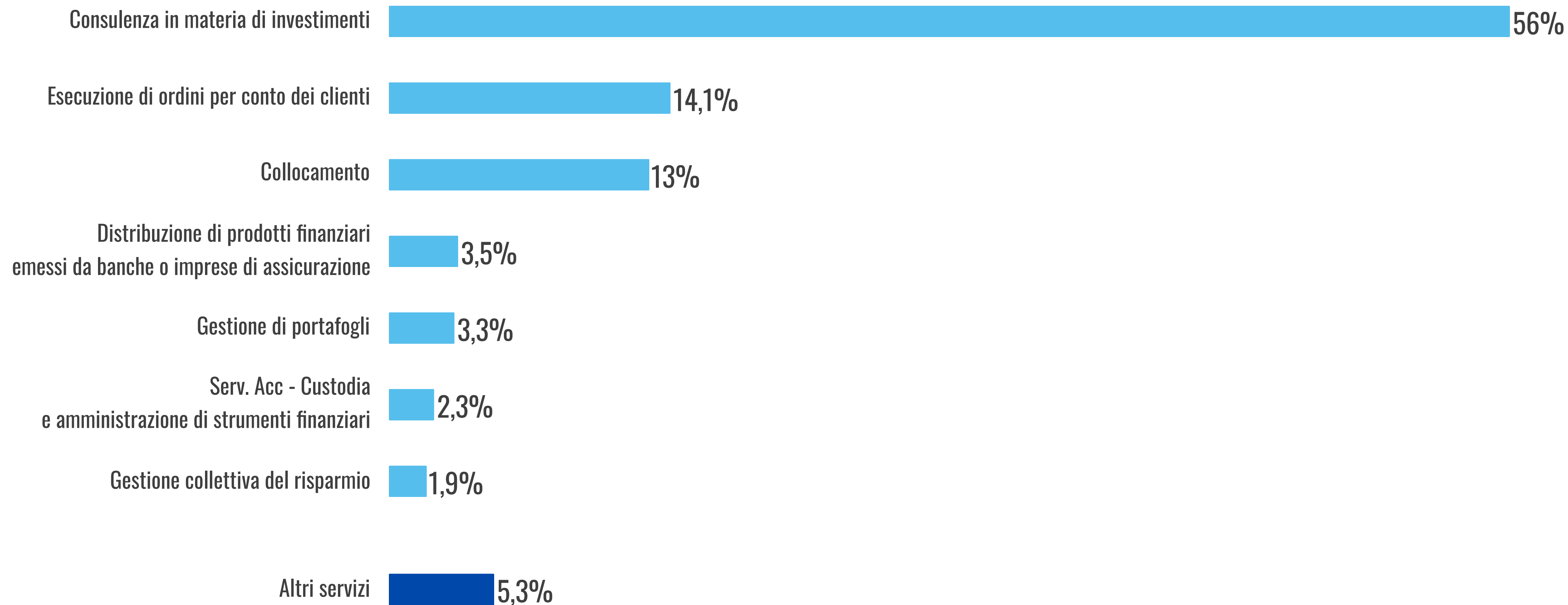
2 imprese di assicurazione

1 gestore collettivo

RICORSI AMMESSI E NON



OGGETTO DEI RICORSI

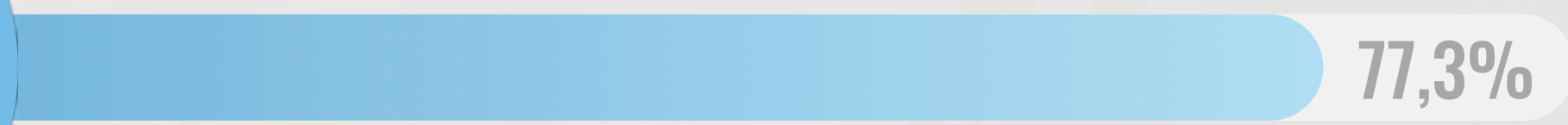


DECISIONI

1071

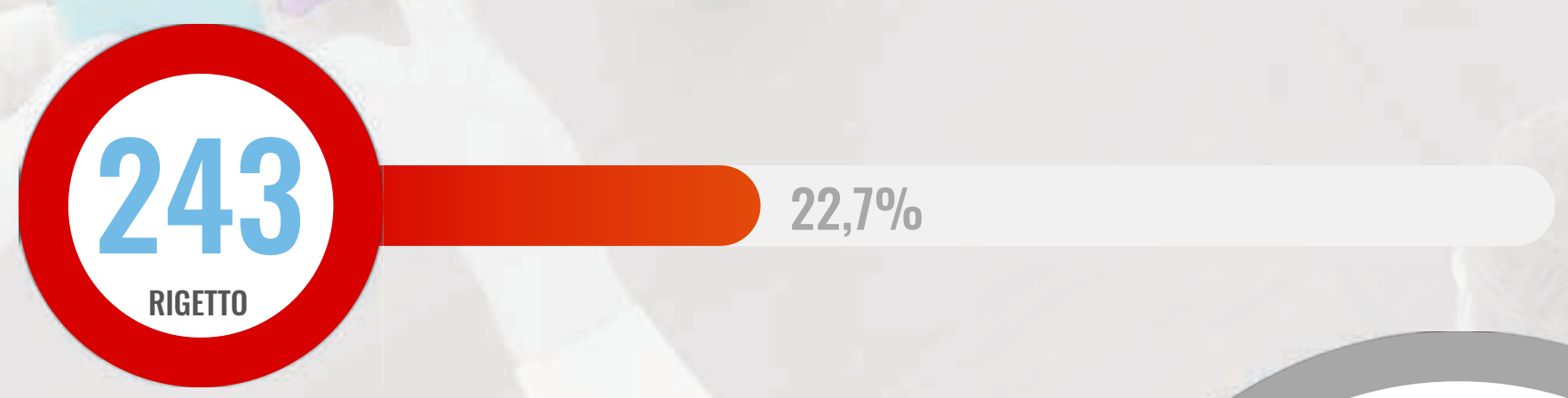
DECISIONI

1071



DECISIONI

1071

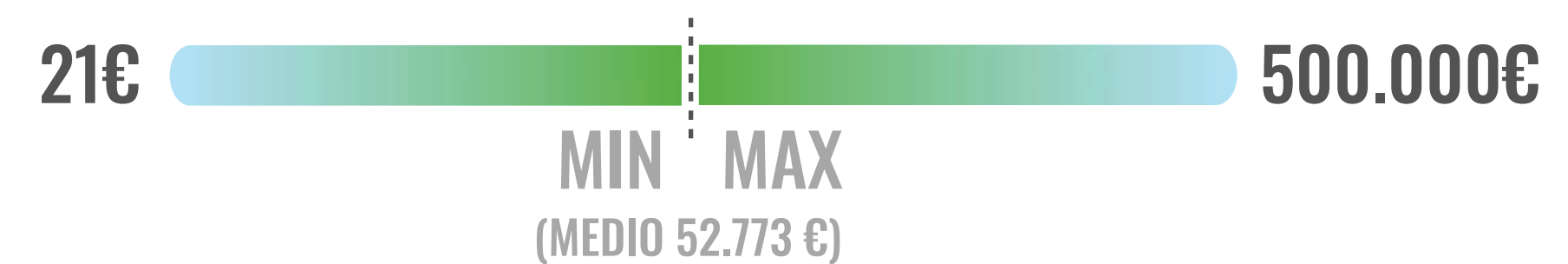


A PROPOSITO DI DENARI

Richieste dei ricorrenti

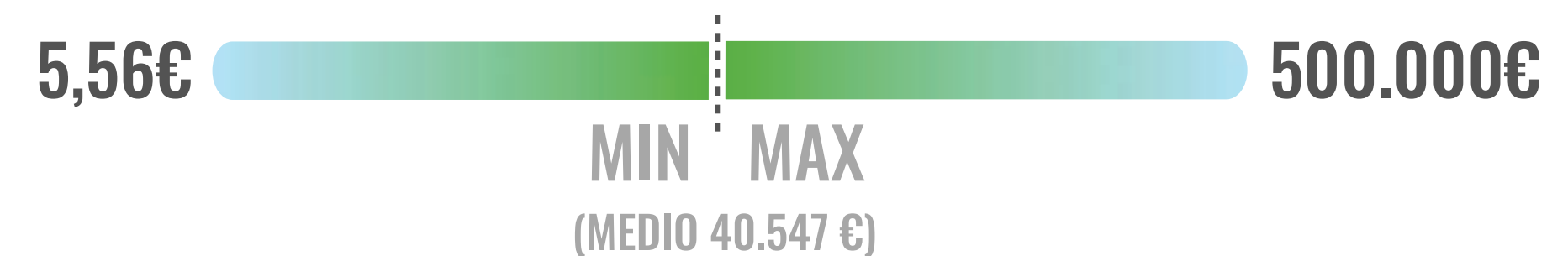
TOTALE

43.697.000 €



Importi liquidati

33.573.000 €



I RICORSI DEL «MILLEPROROGHE»

1

Esecutività delle decisioni ACF adottate entro il 30 novembre 2018, su ricorsi relativi alle due banche venete in l.c.a. e alle quattro banche in risoluzione da novembre 2015

2

In caso di decisione favorevole, liquidazione diretta delle somme ai risparmiatori

3

Rimborso pari al 30% dell'importo liquidato, fino a *max* 100.000 €

I RICORSI DEL «MILLEPROROGHE»

1

Decisi tutti i ricorsi pervenuti
al 21 settembre 2018

2

Accolti i ricorsi di 854
risparmiatori per oltre 36 milioni €
di risarcimenti riconosciuti

3

Al 21 marzo corrisposti oltre 8 milioni € a favore di 620 risparmiatori

IN SINTESI I PRIMI DUE ANNI



A top-down view of a meeting table with various documents, tablets, and hands of participants. The scene is dimly lit with a blue tint. The text 'Le parole-chiave' is centered in white, bold, italicized font.

Le parole-chiave

consenso informato

RISCHIO

FIDUCIA

DILIGENZA

consapevolezza

**SERVIRE AL MEGLIO
L'INTERESSE DEL CLIENTE**

trasparenza

CORRETTEZZA

RENDIMENTO

INFORMAZIONE

LA PROFILATURA MiFid

1

Il questionario MiFid è atto del risparmiatore...

2

...ma con il contributo dell'intermediario

3

No a questionari autovalutativi
(orientamenti ESMA)

4

Il questionario MiFid è una fotografia in movimento





INFORMARE PRIMA E BENE NON È UN'OPTIONAL

1

L'informazione è al centro del sistema di tutele per l'investitore *retail*

2

L'inidoneità delle informazioni è uno degli aspetti più critici

3

Informare non è solo mettere a disposizione del risparmiatore la documentazione di rito...

4

...né il mero adempimento degli obblighi legali

L'INVESTITORE CHIEDE... L'INTERMEDIARIO RISPONDE... E VICEVERSA



NO A RUOLO PASSIVO DEL RISPARMIATORE E DELL'INTERMEDIARIO

domandare... dire «non ho capito»... ottenere chiarimenti... rilevare incoerenze

COSA VUOLE L'INVESTITORE *RETAIL*?

1

Non vuole perderci... anzi, guadagnarci

2

E' tutto qui? E' l'esito dell'investimento ad attestare il cattivo o il buon operato dell'intermediario?

!

NO! QUELLA DELL'INTERMEDIARIO È
UN'OBBLIGAZIONE DI MEZZI
E NON DI RISULTATO





COSA OFFRE L'INTERMEDIARIO?

1

PROFESSIONALITÀ + SERVIZI

2

DILIGENZA CORRETTEZZA TRASPARENZA INFORMAZIONE

COSA OFFRE L'INTERMEDIARIO?

1 PROFESSIONALITÀ + SERVIZI

2 DILIGENZA CORRETTEZZA TRASPARENZA INFORMAZIONE

**SERVIRE AL MEGLIO
L'INTERESSE DEL CLIENTE**





IL CONSENSO INFORMATO

PROCESSO A TAPPE, CON ALMENO DUE PASSAGGI:

1

coerente e attendibile profilatura
MiFid

2

corretta valutazione di
appropriatezza - adeguatezza
dell'investimento



**SOLO UN CONSENSO INFORMATO
DÀ VERA CONSAPEVOLEZZA**

**TEMPO, EVOLUZIONE POSITIVA DI UN RAPPORTO,
CONSOLIDAMENTO... LA FIDUCIA È IL RISULTATO DI UN
PROCESSO A TAPPE**

RISCHIO E RENDIMENTO VANNO A BRACCETTO

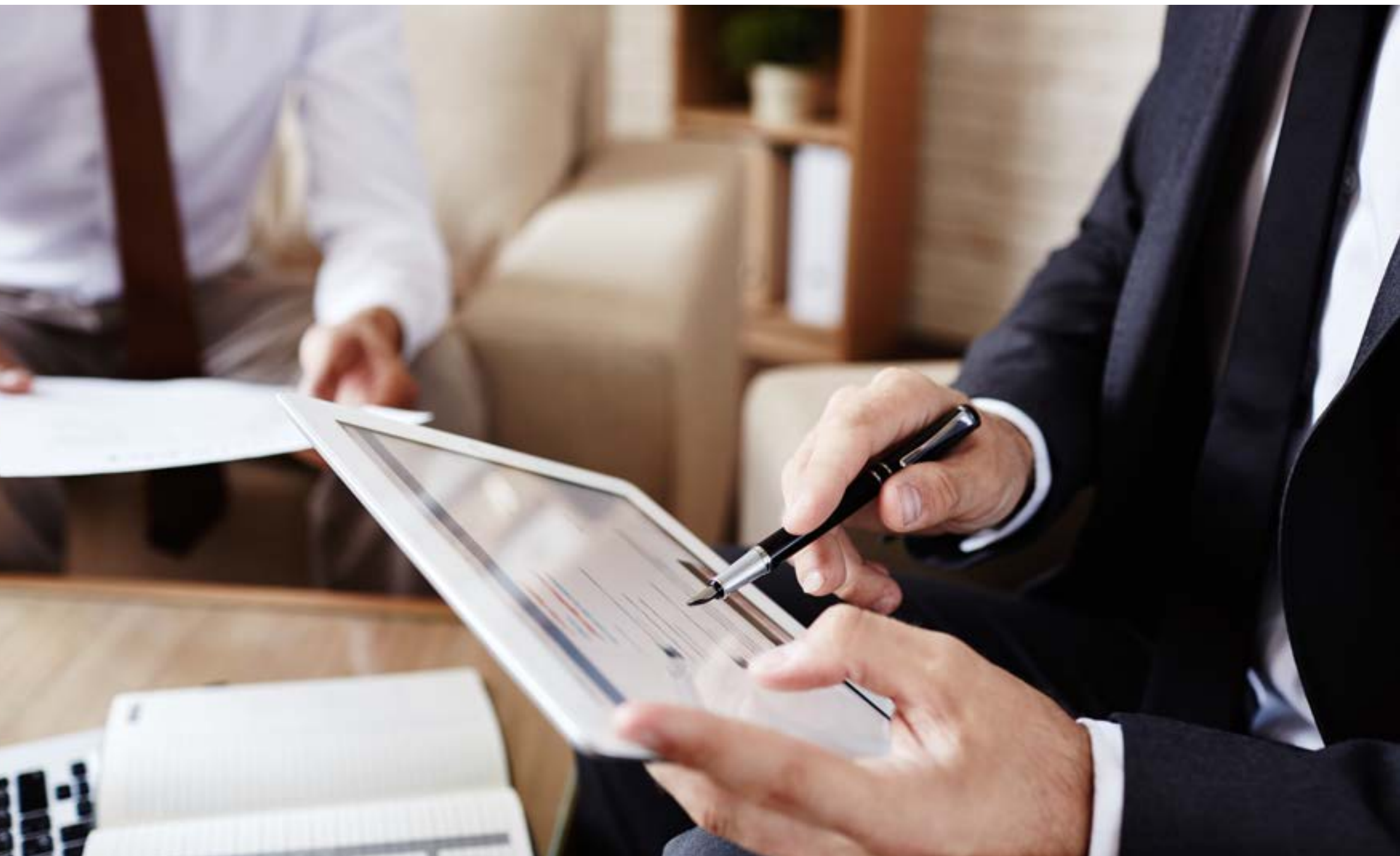
**E' ILLUSORIO E PERICOLOSO CREDERE CHE
AD UN RENDIMENTO ALTO NON SI ABBINI
UN RISCHIO ALTRETTANTO ELEVATO**

IL RISCHIO È IL CORRISPETTIVO DEL RENDIMENTO ATTESO

IL RISPARMIATORE HA SEMPRE RAGIONE? NO!



FIRMARE DOCUMENTAZIONE NON È MAI IRRILEVANTE
L'AUTORESPONSABILITÀ DELL'INVESTITORE



EDUCARE E INFORMARE “PRIMA” NON LITIGARE “DOPO”



RISPARMIATORE

educazione finanziaria di base e ruolo attivo



INTERMEDIARI

conoscenze, professionalità, trasparenza, supporto