



Arbitro per le Controversie Finanziarie

Relazione 2017

Agenda



- ▷ L'Arbitro per le Controversie Finanziarie
- ▷ I dati del 2017
- ▷ Gli orientamenti
- ▷ Considerazioni conclusive

1.

L' Arbitro per le Controversie Finanziarie



Verso l'ACF

Carta degli investitori

- ▷ Progetto Consob/Associazione dei consumatori

Direttiva 2013/11/UE

- ▷ Risoluzione alternativa delle controversie tra consumatori e professionisti
(*Adr - Alternative Dispute Resolution*)





Principi della Direttiva 2013/11/UE

I sistemi ADR sono strumenti che offrono una soluzione **semplice, rapida ed extragiudiziale** alle controversie tra consumatori e professionisti

L'accesso a mezzi **facili, efficaci, rapidi e a basso costo** di risoluzione delle controversie è strumento che rafforza la **fiducia** dei consumatori nei mercati



Principi della Direttiva 2013/11/UE

I **professionisti** devono poter contare su procedure ADR per la **risoluzione rapida ed economica** delle controversie con i consumatori

La Commissione UE nel 2011 ha inserito la legislazione in tema di ADR tra le **dodici leve** per stimolare la **crescita**, rafforzare la **fiducia** e compiere **progressi** verso il **completamento del mercato unico**



Caratteristiche

- ▷ Semplicità
- ▷ Gratuità
- ▷ Gestione *on-line* dei procedimenti
- ▷ Trasparenza
- ▷ Ampio esercizio del diritto di difesa
- ▷ Rapidità delle decisioni





In sintesi:

- ▷ Violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, trasparenza e informazione
- ▷ Decisioni non vincolanti
- ▷ Condizione di procedibilità per azioni in sede giudiziaria
- ▷ Pubblicità in «danno»
- ▷ Adesione alla Rete Fin-Net





9 gennaio 2017





La Relazione 2017

- I L'ACF e il contesto normativo di riferimento*
- II Il ricorso all'ACF e il suo iter*
- III I dati sull'attività*
- IV Le decisioni dell'ACF*
- V Appendice statistica*
- VI Appendice normativa*



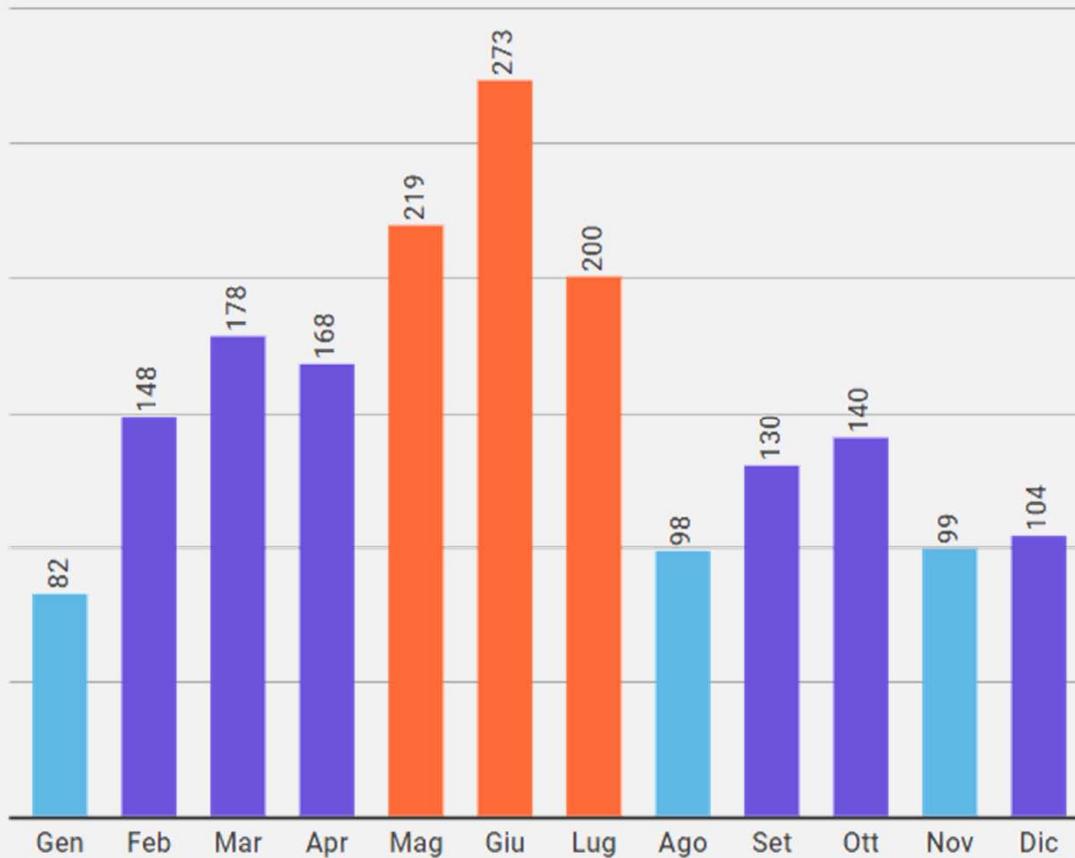
www.acf.consob.it

2.

I dati del 2017



Ricorsi ricevuti



Numero totale ricorsi

▷ 1.839

Media mensile

▷ 153



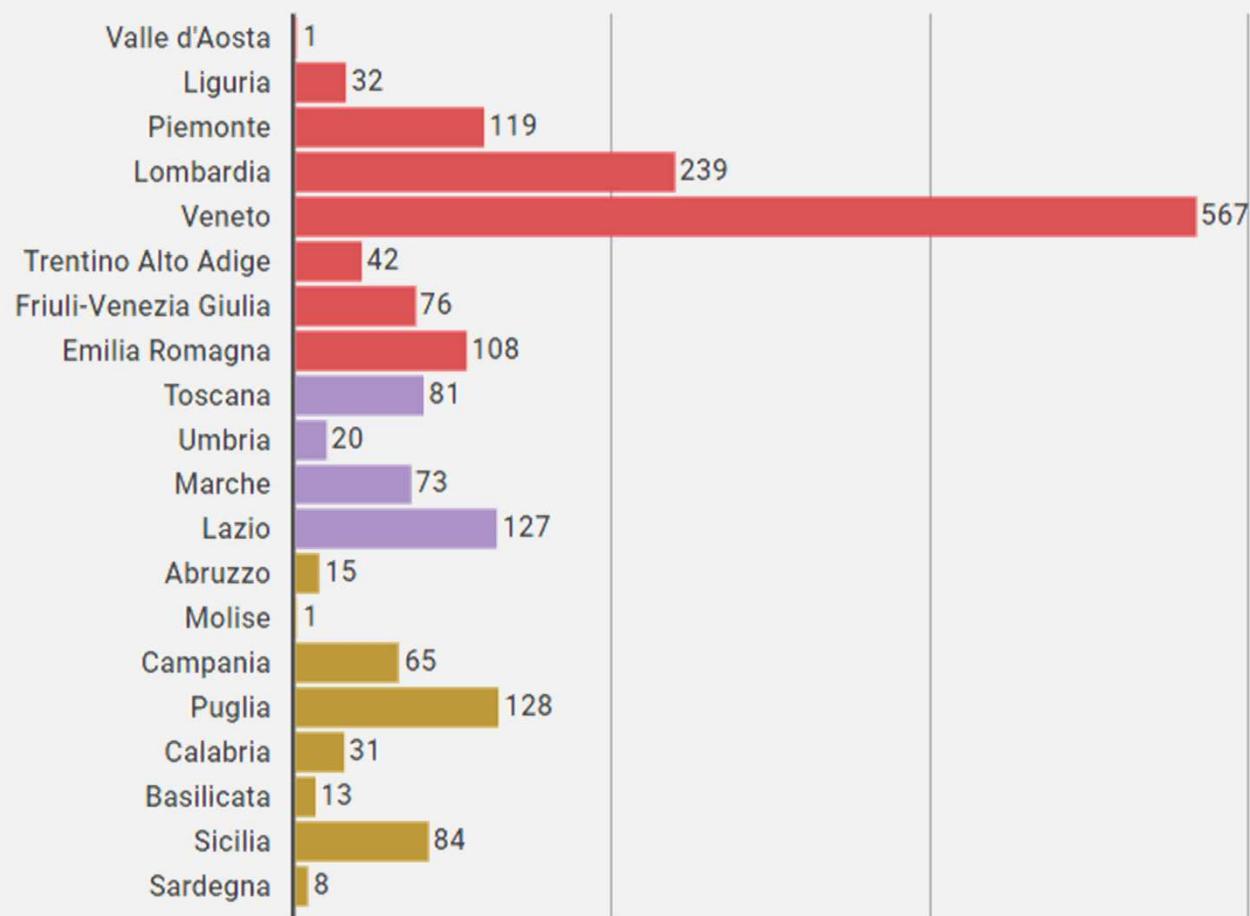
Distribuzione territoriale



- ▷ Nord 1.076 (59%)
- ▷ Centro 424 (23%)
- ▷ Sud e isole 330 (18%)



Distribuzione territoriale

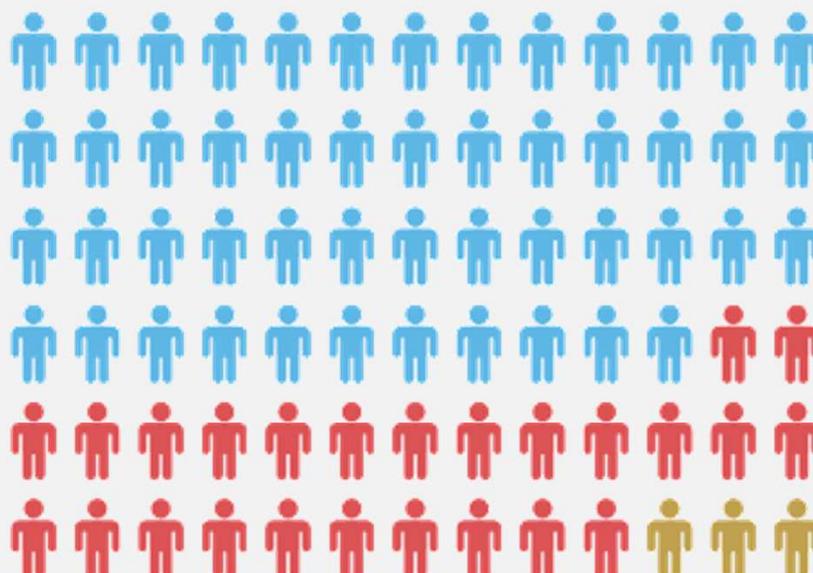


Le prime 6 regioni

- ▷ Veneto 31%
- ▷ Lombardia 13,1%
- ▷ Puglia 7%
- ▷ Lazio 6,9%
- ▷ Piemonte 6,4%
- ▷ Emilia Romagna 5,9%



Distribuzione anagrafica



● Uomini ● Donne

● Persone giuridiche

Persone fisiche 96,5%

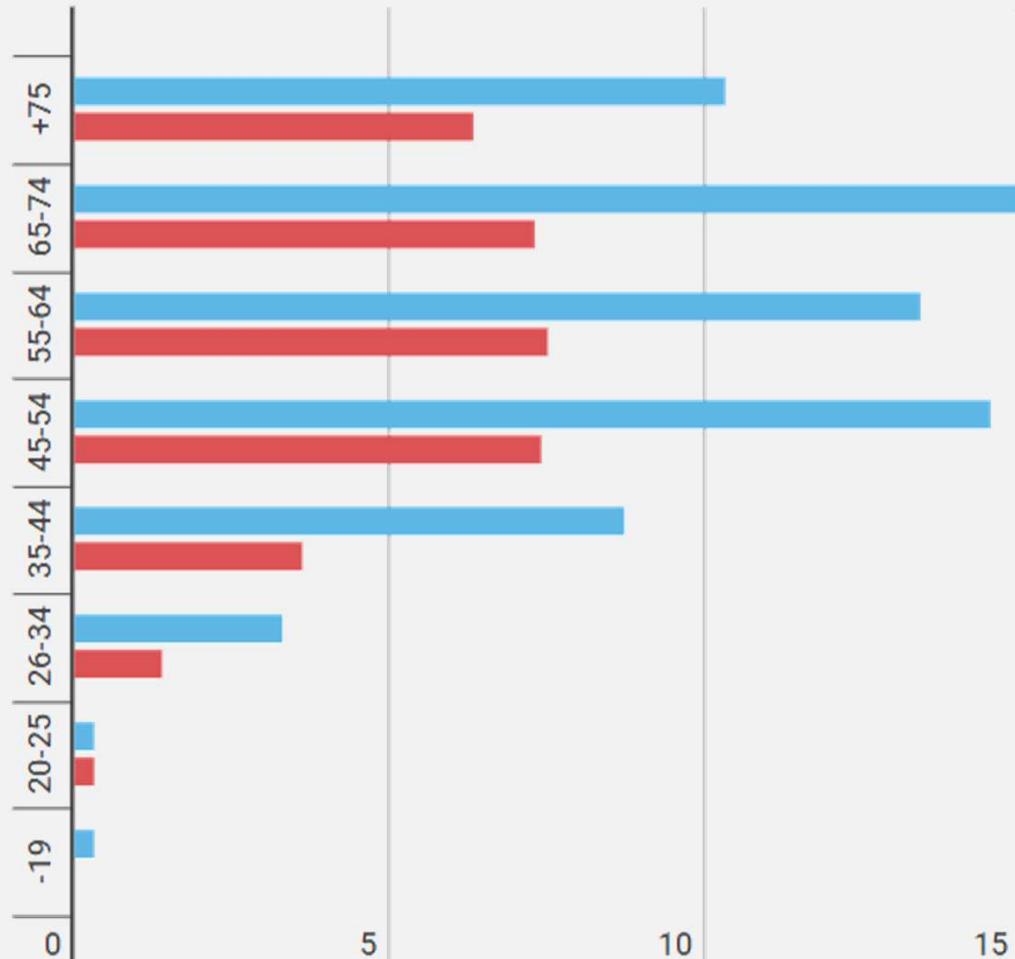
▷ 1.178 uomini

▷ 596 donne

Persone giuridiche 3,5%



Distribuzione anagrafica

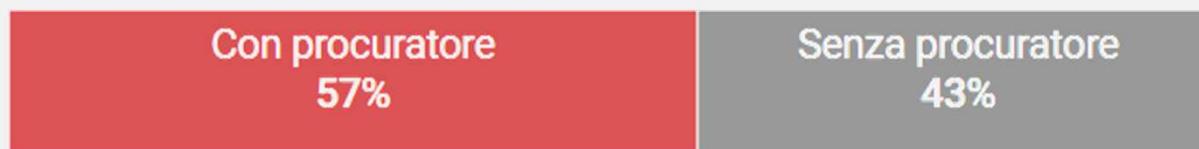


Massima concentrazione nelle tre fasce di età comprese tra 45 e 74 anni

Netta prevalenza di ricorrenti di età compresa tra 65 e 74 anni

Ricorrenti di età compresa tra 19 e 34 anni < 5%

Assistenza al ricorso



Assistenza del procuratore

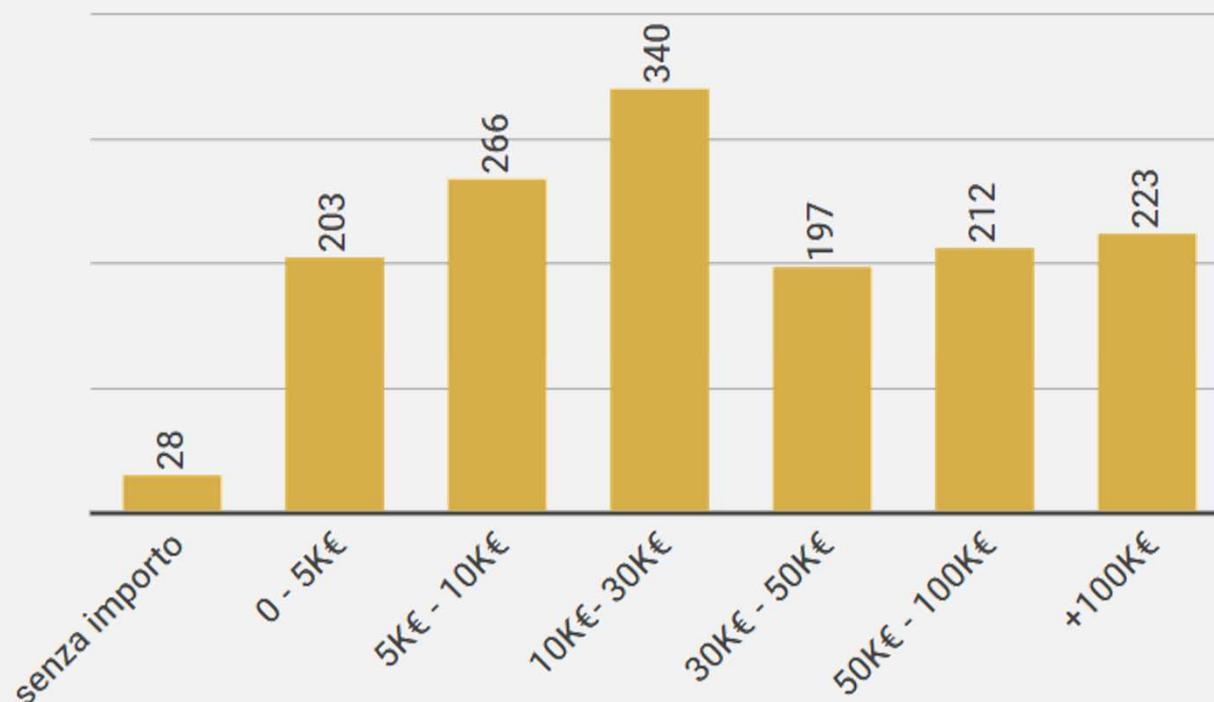
▷ 57%

Tipologia di procuratore

▷ 88% avvocati



Controvalore dei ricorsi



Importo minimo

▷ 41 €

Importo massimo

▷ 500.000 €

Media

▷ 55.244 €

Controvalore complessivo
del *petitum*

▷ **oltre 80 mln €**



Intermediari

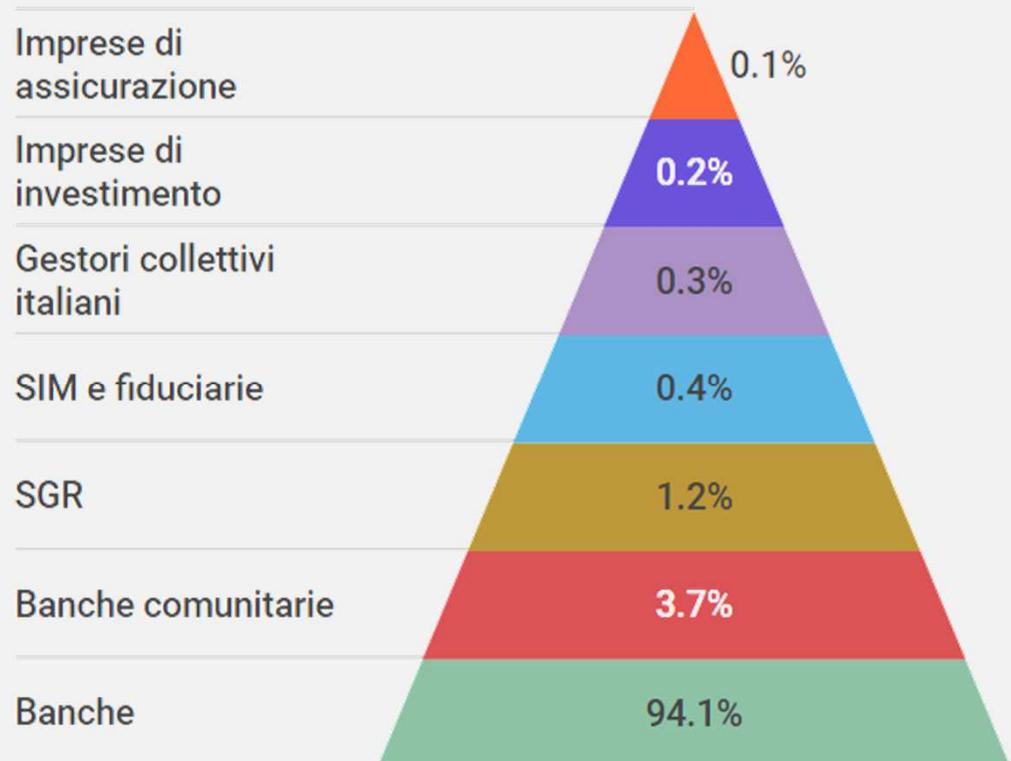


Numero complessivo di intermediari coinvolti

▷ 111



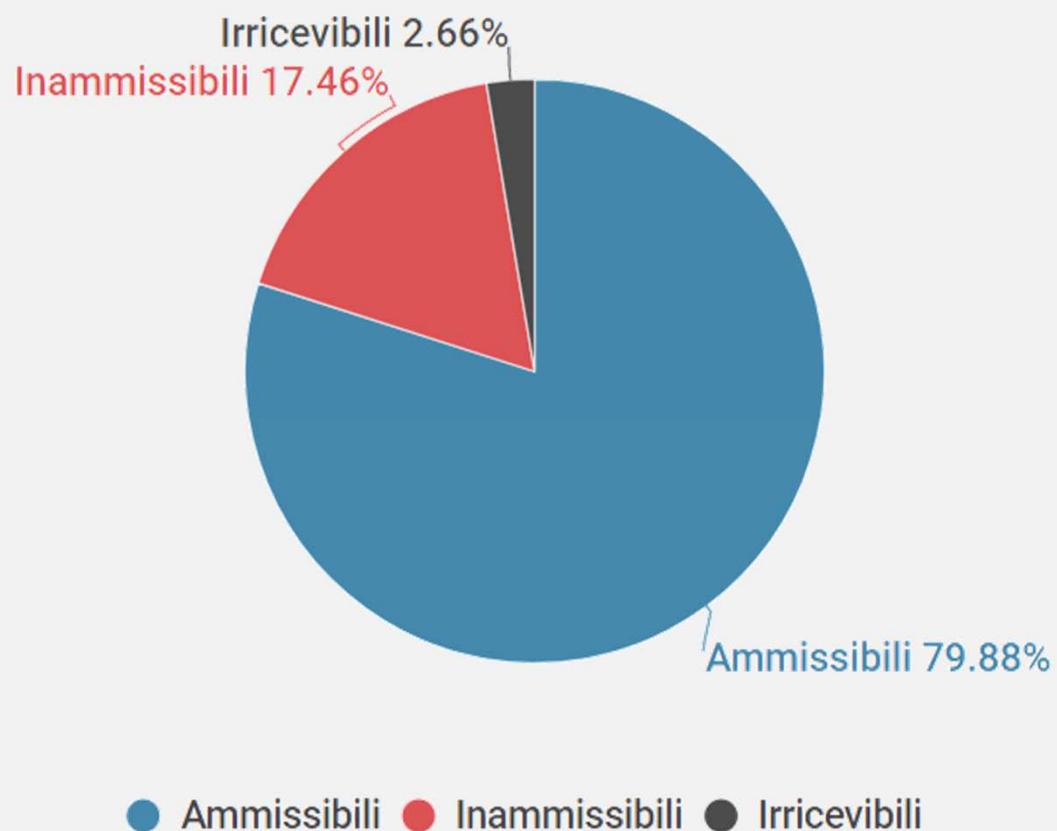
Intermediari



Prevalenza dei ricorsi presentati nei confronti delle banche

- ▷ 94% dei ricorsi ammissibili e ricevibili

Ammissibilità/ricevibilità



Ammissibili – ricevibili

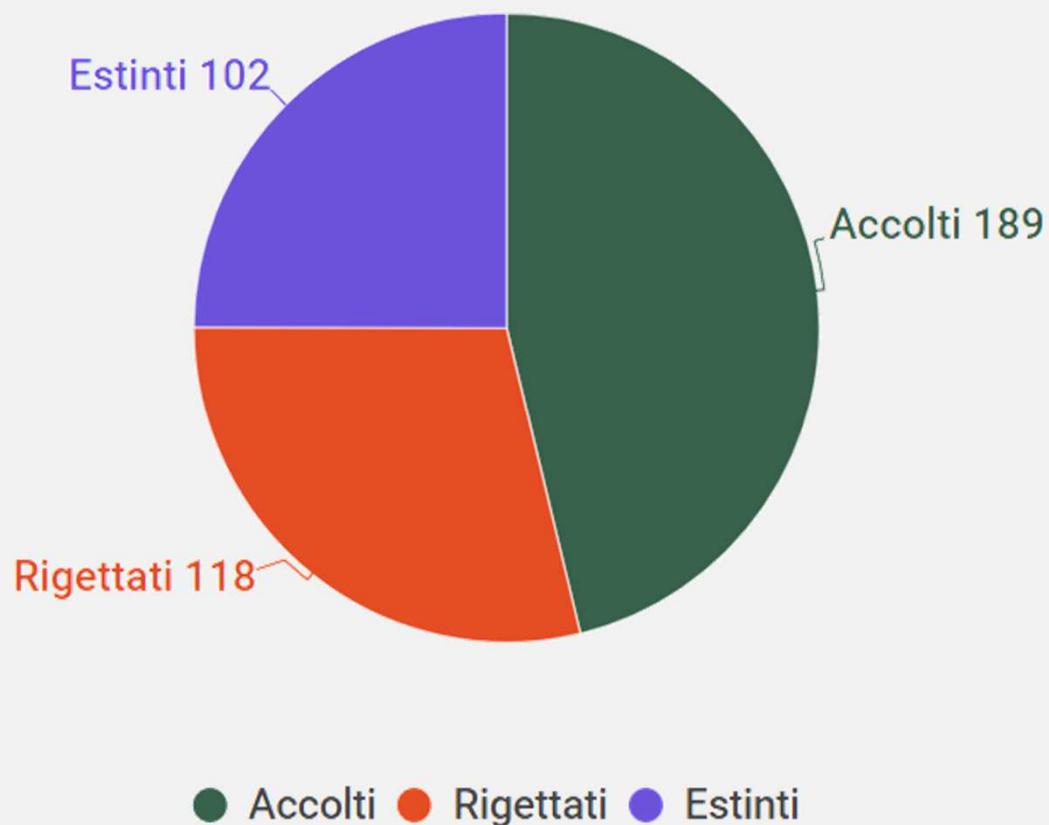
▷ 1.469 ricorsi

Inammissibili – irricevibili

▷ 370 ricorsi



Ricorsi decisi/cessati



Decisi nel merito

▷ 307

Estinti

▷ 102

Numero complessivo
di decisioni assunte

▷ 779



Controvalore delle decisioni

	Valore totale	Valore medio	Valore minimo	Valore massimo
Richieste dei ricorrenti	10.171.527 €	53.818 €	517,48 €	500.000 €
Decisioni assunte dal Collegio	5.136.176 €	27.175 €	96,67 €	307.004 €

Risarcimenti complessivamente riconosciuti

▷ 5,2 milioni €

Media importo riconosciuto per ricorso

▷ circa 27.000 €



Alcuni dati aggiornati

Primo trimestre 2018



Ricorsi ricevuti

▷ 400

Decisioni assunte

▷ 200

Decisioni pubblicate

▷ 200

3.

Gli orientamenti



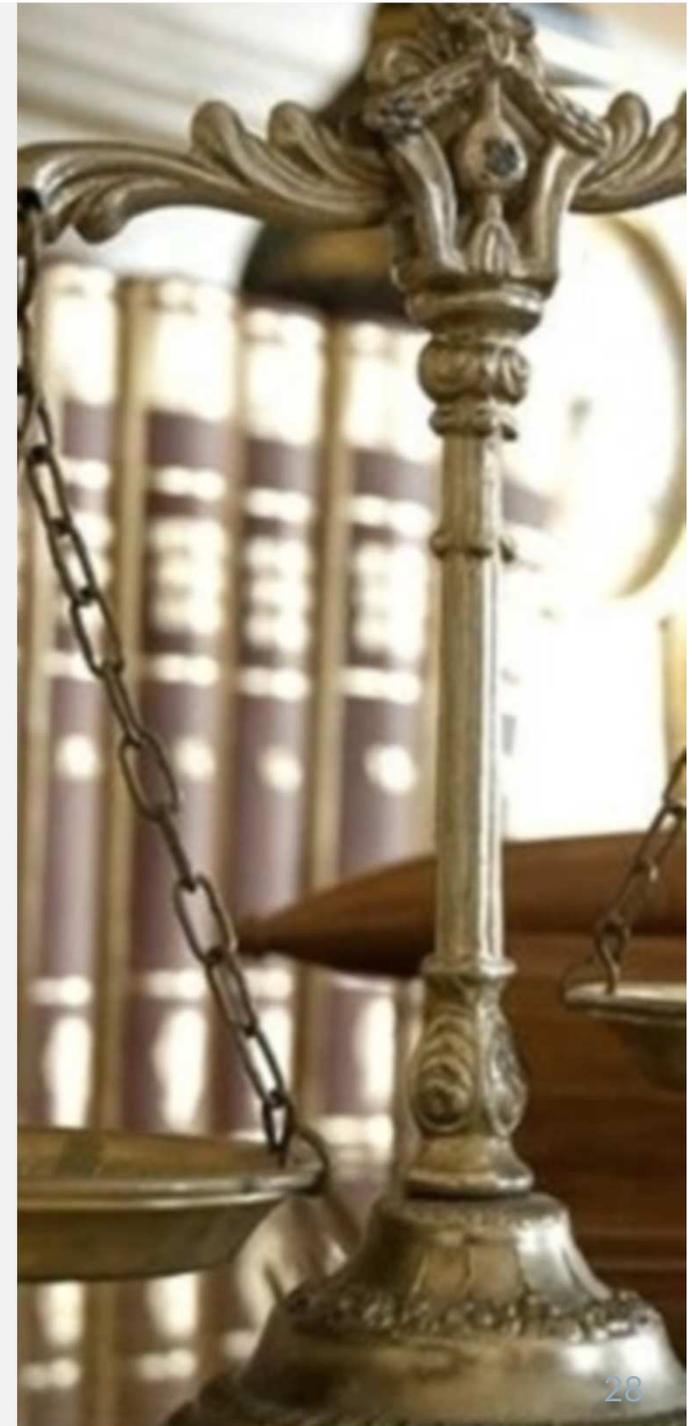
Competenza per materia

- ▷ Il contratto di deposito titoli
- ▷ I prodotti assicurativi
- ▷ I buoni postali fruttiferi
- ▷ Le questioni tributarie



I confini del potere cognitivo dell'ACF

- ▷ Accertamento incidentale delle cause di annullabilità e risolubilità del contratto d'investimento
- ▷ Rilevabilità della nullità





La legittimazione attiva

- ▷ Si determina sulla base della domanda come prospettata dal ricorrente
- ▷ E' sufficiente che il ricorrente si affermi titolare del diritto fatto valere

La legittimazione passiva

Sussistenza in capo a intermediari
sottoposti a procedura di
liquidazione coatta amministrativa

Non applicabilità dell'art. 83 del TUB
al procedimento dinanzi all'ACF

Sussistenza in caso di procedure
di risoluzione bancaria ex d.lgs. n. 180/2015

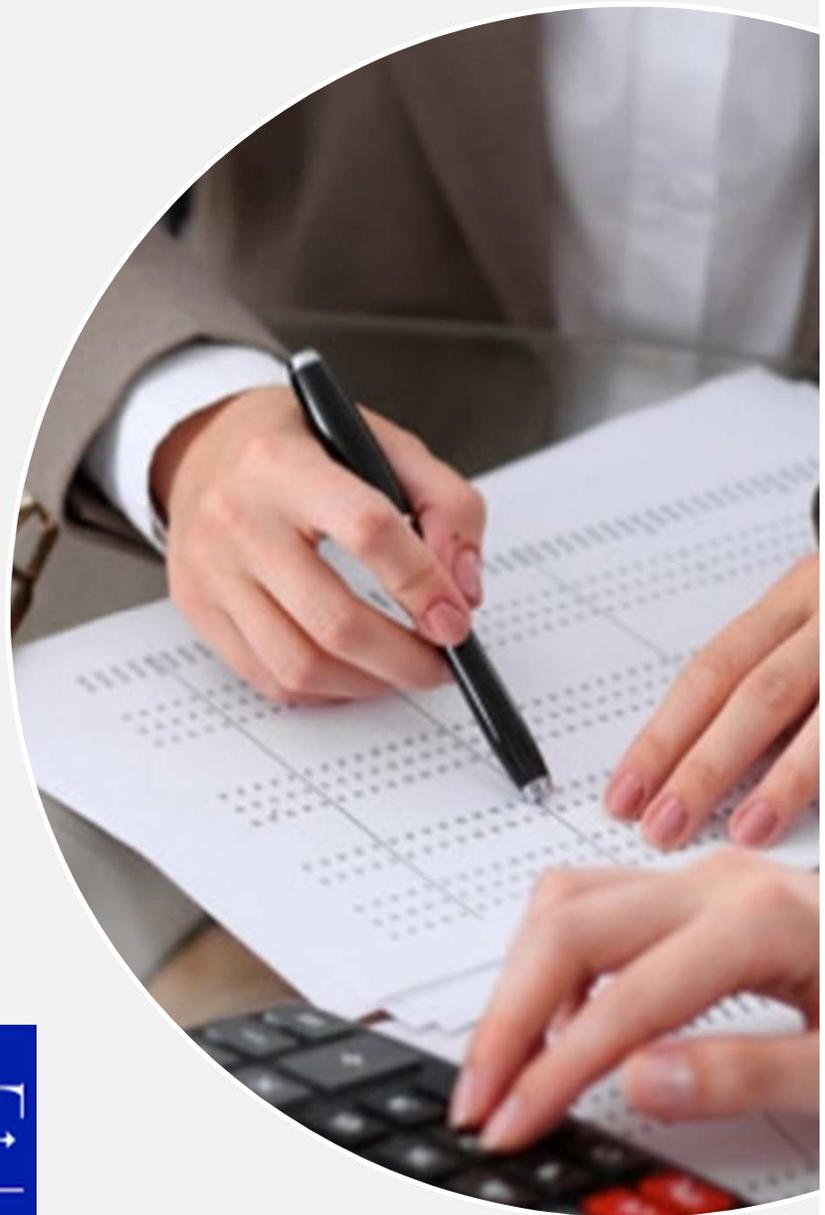
Assunzione dei mezzi di prova

- ▷ Il procedimento dinanzi all'ACF è a cognizione sommaria
- ▷ L'ACF decide sulla base dei documenti allegati dalle parti e non procede a perizie, consulenze o accertamenti di altro genere



Gli obblighi informativi

- ▷ Gli intermediari devono adempiere ai propri obblighi in concreto e non in modo solo formale
- ▷ Non è sufficiente la dichiarazione del cliente di aver preso visione della documentazione informativa e di aver ricevuto l'informativa sui rischi dell'investimento





Profilatura del cliente e valutazione di adeguatezza/appropriatezza

- ▷ L'intermediario raccoglie le informazioni rilevanti sul cliente in modo da garantirne l'affidabilità e ridurre il rischio di autovalutazione, analizzando criticamente le risposte fornite dal cliente
- ▷ L'investitore con la sottoscrizione del questionario MIFID assume la paternità delle dichiarazioni e - in forza del principio di autoresponsabilità - è ad esse vincolato



Dalle decisioni...

*L'intermediario ha raccomandato alla cliente, **settantaseienne**, l'acquisto di obbligazioni emesse dallo stesso intermediario, consigliandole di reperire la provvista dal **disinvestimento di BTP***

*Ha, inoltre, effettuato la valutazione di adeguatezza mediante **due questionari di profilatura sottoscritti contestualmente all'investimento ed incoerenti tra loro** (decisione 108)*



Dalle decisioni...

*L'intermediario ha consigliato l'acquisto di **certificates** ad un cliente **ottantaseienne** con conoscenza ed esperienza «**media**» e profilo di rischio «**moderato**»*

*Ha, inoltre, omesso di rappresentare al cliente l'**effettiva rischiosità dell'investimento** (esistenza di un consistente rischio legato al tasso di cambio) (decisione 21)*



Dalle decisioni...

L'intermediario ha operato nel rispetto formale e sostanziale degli obblighi di condotta:

- ▷ *operando la valutazione di adeguatezza/appropriatezza in stretta aderenza al profilo soggettivo del cliente*
- ▷ *consegnando al cliente la documentazione informativa relativa all'investimento*
- ▷ *tenendo anche informato il cliente sull'andamento dell'investimento*
(decisioni 17, 117, 124)

4.

Considerazioni conclusive



Per concludere...

- ▷ Gestione *on-line* dei procedimenti ACF
- ▷ Contraddittorio ampio ed articolato
- ▷ Manutenzione evolutiva del regolamento ACF
- ▷ Esecuzione delle decisioni
- ▷ Pubblicazione in caso di non esecuzione
- ▷ Istanze di correzione
- ▷ Tutela dell'interesse del cliente

A photograph of a business meeting. In the foreground, two hands in dark suits are shaking. In the background, several people in business attire are seated around a conference table, looking at documents. The scene is brightly lit, suggesting a modern office environment.

La relazione
cliente/intermediario...
si può migliorare!

Grazie per l'attenzione



Arbitro per le Controversie Finanziarie