ACF

Arbitro per le Controversie Finanziarie

Un modo semplice, veloce, gratuito ed efficace per risolvere una controversia



www.acf.consob.it

Ottobre 2021

ACF - Arbitro per le Controversie Finanziarie

Un modo semplice, veloce, gratuito ed efficace per risolvere una controversia

Indice

Premessa 3

Cos'è l'ACF 3

In quali casi si può ricorrere all'ACF 4

Come presentare ricorso all'ACF 7

Cosa avviene dopo la presentazione del ricorso 8

La decisione dell'ACF 9

Eventi particolari 10



Premessa

E' sempre possibile, purtroppo, che si verifichi un **contrasto con il proprio intermediario** (banca, sim, società di gestione di fondi comuni, ecc.) per i propri investimenti.

Le soluzioni **finora possibili** consistevano nel chiarimento con l'intermediario, nella ricerca di un accordo, anche attraverso l'aiuto dei sistemi di conciliazione che operano nel nostro ordinamento, e nel ricorso al giudice.

La ricerca di un chiarimento o di un accordo, che rimane la soluzione preferibile, **non sempre raggiunge il risultato** voluto, mentre la via **giudiziaria** è spesso complessa, lunga e costosa.

Dal 9 gennaio 2017 esiste un'altra via: il ricorso all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie-ACF**.

L'ACF rappresenta un efficace strumento di tutela per i risparmiatori perché in **tempi certi** (di norma 180 giorni) e **senza costi** di procedura per il risparmiatore **decide** sulla controversia e, se riconosce la responsabilità dell'intermediario, stabilisce la somma da pagare a favore del risparmiatore danneggiato.

Cos'è l'ACF

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie **attivo presso la Consob**, che ne ha definito la **regolamentazione** e ne supporta l'operatività attraverso un proprio Ufficio (Ufficio di segreteria tecnica dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie).



ACF - La regolamentazione

Delibera n. 21867 del 26 maggio 2021
Modifiche al regolamento di attuazione dell'art. 2, commi 5-bis e 5-ter, del Decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179;
Delibera n. 19602 del 4 maggio 2016
Regolamento di attuazione dell'art. 2, commi 5-bis e 5-ter, del Decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179;
Delibera n. 19700 del 3 agosto 2016
Adozione delle disposizioni organizzative e di funzionamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del regolamento emanato con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016;
Delibera n. 19701 del 3 agosto 2016
Adozione del codice deontologico per i componenti del collegio dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, di cui all'articolo 7, comma 1, del regolamento emanato con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016

Chi prende le **decisioni** è il **Collegio**, composto da 4 membri più il Presidente. Il Presidente e due membri sono individuati e nominati dalla Consob. Gli altri due membri, seppur nominati dalla Consob, sono designati uno dalle associazioni dei consumatori e l'altro dalle associazioni degli intermediari.

Tutti i componenti devono possedere stringenti requisiti di **professionalità** e di **onorabilità** (vedi art. 6 del Regolamento sull'ACF) e comportarsi con **imparzialità**.

L'Ufficio di segreteria tecnica dell'ACF costituisce **l'interfaccia** fra il Collegio e le parti della controversia. Oltre a garantire il generale funzionamento del servizio, l'Ufficio cura la formazione dei fascicoli delle singole controversie, la loro sottoposizione al Collegio, l'esecuzione e la pubblicazione delle decisioni.

In quali casi si può ricorrere all'ACF

Non tutte le controversie finanziarie possono essere valutate dall'ACF. E' un punto sul quale fare **attenzione** per evitare di sprecare energie in **ricorsi inutili**.

In primo luogo, possono essere sottoposte all'ACF solo controversie tra un **investitore "retail"** e un **"intermediario"**, come individuati dal Regolamento sull'ACF [art. 2, comma 1, lett. g) e h)]. Vediamo nel dettaglio.

Sono **investitori "retail" i risparmiatori** - anche imprese, società o altri enti - che non possiedono particolari competenze, esperienze e conoscenze, invece possedute dagli investitori "professionali".



I clienti "professionali"

Un cliente professionale è un cliente che possiede l'esperienza, le conoscenze e la competenza necessarie per prendere consapevolmente le proprie decisioni in materia di investimenti e per valutare correttamente i rischi che assume. I clienti professionali possono essere tali di diritto come, ad esempio banche, compagnie di assicurazioni, governi nazionali ed imprese di grandi dimensioni, oppure su esplicita richiesta, purché siano rispettati i criteri e le procedure menzionati dall'allegato 3 del regolamento n. 20307/2018 in materia di intermediari. In particolare per essere considerati clienti professionali su richiesta devono essere soddisfatti almeno due dei tre requisiti previsti che attengono alla frequenza e alla dimensione delle operazioni effettuate sul mercato, al valore del portafoglio posseduto (che deve superare i 500.000 euro) e all'esperienza lavorativa nel settore finanziario.

Sono "**intermediari**" i soggetti attraverso i quali i risparmiatori effettuano i propri investimenti finanziari e sono elencati dal Regolamento sull'ACF.

Si tratta, in pratica, di **banche**, società di intermediazione mobiliare - **sim** - soggetti che gestiscono fondi comuni di investimento - **sgr, sicav e sicaf**. Possono essere chiamati di fronte all'ACF **anche** analoghi intermediari **non italiani**, purché, se comunitari, abbiano una succursale in Italia e, se extracomunitari, siano stati autorizzati ad operare nel nostro Paese. Questi soggetti rispondono anche dell'attività svolta per loro conto da consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede (ex promotori finanziari).



Sono "intermediari" anche:

- la società **Poste Italiane** – Divisione Servizi di Banco Posta, anche per l'attività prestata da propri consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede;

- i gestori di portali di "**crowdfunding**", cioè i soggetti che attraverso il proprio portale web offrono quote o azioni di società di piccole/medie dimensioni e di imprese sociali;

- i **consulenti finanziari** autonomi e le **società di consulenza**

finanziaria, iscritti nell'apposito albo.

Individuati i soggetti definiamo ora i **rapporti che possono essere sottoposti all'ACF**. Infatti, non per ogni rapporto, ad esempio tra una banca e un cliente, si può ricorrere all'Arbitro.

L'ACF può decidere solo su controversie relative alla violazione da parte degli intermediari degli obblighi di **diligenza, correttezza, informazione e trasparenza** che la normativa pone a loro carico quando prestano **servizi di investimento** e il **servizio di gestione collettiva** del risparmio.



I **servizi di investimento** sono quelle attività che offrono gli intermediari al fine di **investire i risparmi** del cliente in strumenti finanziari (più comunemente "titoli"). Si distinguono in:

- **negoziazione per conto proprio** – quando l'intermediario vende direttamente al cliente strumenti finanziari che già possiede o li acquista per sé;

- **esecuzione di ordini per conto dei clienti** – quando l'intermediario esegue ordini di acquisto o vendita di strumenti finanziari non in proprio ma attraverso un altro intermediario (tipicamente su mercati regolamentati o altre sedi di negoziazione);

- **ricezione e trasmissione di ordini** – quando l'intermediario riceve dal cliente un ordine di acquisto o vendita di strumenti finanziari e lo trasmette ad altro intermediario per l'esecuzione;

- **sottoscrizione e/o collocamento –** quando l'intermediario distribuisce strumenti finanziari nell'ambito di un'offerta al pubblico standardizzata (cioè valida per tutti i destinatari alle stesse condizioni), sulla base di un accordo con l'emittente (o offerente);

- **gestione di portafogli** – quando l'intermediario gestisce, a sua discrezione nell'ambito però di una politica di investimento predeterminata, il patrimonio del cliente investendolo in strumenti finanziari;

- **consulenza in materia di investimenti** – quando l'interme-

diario fornisce al cliente raccomandazioni personalizzate relative a una o più operazioni riguardanti un determinato strumento finanziario. La raccomandazione è personalizzata se è presentata come adatta per il cliente o è basata sulla considerazione delle caratteristiche del cliente stesso.

Il servizio di **gestione collettiva del risparmio** è offerto da specifici soggetti (**sgr**, più raramente **sicav** o **sicaf**) appositamente autorizzati, che investono le somme raccolte da più clienti in titoli secondo una predeterminata politica di investimento. L'esempio tipico sono i fondi comuni di investimento mobiliare.

Non rientrano nell'ambito dell'operatività dell'Arbitro le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro comunque superiori a **500.000 euro** e riguardanti operazioni o comportamenti posti in essere oltre i dieci anni prima della data di proposizione del ricorso.

Verificato che la controversia rientri nell'ambito di operatività dell'ACF, occorre ancora fare attenzione, tra l'altro, a che:

- sugli stessi fatti oggetto di ricorso **non siano pendenti** altre procedure di risoluzione extragiudiziarie delle controversie;

- sia stato **preventivamente presentato un reclamo** all'intermediario che ha risposto in maniera insoddisfacente oppure non ha risposto affatto nei 60 giorni successivi alla presentazione.

Attenzione:

- Il reclamo deve avere ad oggetto **i fatti** che poi saranno alla base del ricorso all'ACF;

- Il ricorso all'ACF deve essere proposto **entro un anno** dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Come presentare ricorso all'ACF

Il ricorso **deve contenere** il **nome dell'intermediario**, la descrizione di **cosa gli si rimprovera** e l'esposizione dei relativi **fatti**, nonché l'indicazione della **somma** che si chiede all'intermediario stesso. **Sarà utile**, anche se non necessario, fare riferimento alla normativa applicabile e indicare precedenti deci-



sioni dello stesso ACF o, più in generale, della giurisprudenza su casi analoghi.

Si può presentare il ricorso **direttamente oppure per il tramite** di un procuratore (tipicamente l'avvocato) o di un'associazione dei consumatori. Non si è dunque obbligati ad affidarsi ad un terzo. L'importante è predisporre un buon ricorso: le **possibilità di una decisione favorevole aumentano** se il ricorso è esaustivo, ben argomentato e riprende tutti i fatti, nella loro sequenza logica e temporale, sui quali si basa la pretesa nei confronti dell'intermediario.

Ricorrere all'ACF è **gratuito**.

La presentazione del ricorso avviene **online**, attraverso **il sito web dell'ACF** (www.acf.consob.it) seguendo le **istruzioni operative** disponibili sul medesimo sito. Occorre registrarsi sul sito e, ottenute le credenziali, accedere all'area riservata e proporre il ricorso.

Il programma condurrà **passo dopo passo** nell'inserimento di **tutte le informazioni necessarie**, avvertendo di eventuali inesattezze e incompletezze. Consentirà poi di caricare **documenti**, alcuni dei quali necessari (documento d'identità del ricorrente, reclamo presentato all'intermediario e relativa attestazione di presentazione).

Cosa avviene dopo la presentazione del ricorso



Ricevuto il ricorso, **l'ACF entro 10 giorni valuta se è completo e regolare**. Nel caso non lo sia, invia una richiesta di chiarimenti e/o integrazioni al ricorrente, altrimenti lo invia tempestivamente all'intermediario.

Tutte le comunicazioni e gli atti del procedimento **vengono inviati telematicamente**, in tempo reale. Si crea, per ogni ricorso, un **fascicolo informatico**, che contiene gli atti del procedimento, in ogni momento visionabile dalle parti attraverso l'area riservata del sito dell'ACF. L'inserimento di ogni nuovo atto viene comunicato alle parti stesse tramite una mail.

L'intermediario ha 30 **giorni** (**45** nel caso si faccia assistere da un'associazione di categoria) per **presentare le proprie osservazioni** ("deduzioni") con le quali cercherà di difendersi dalle tesi del

ricorrente e provare di aver agito nel rispetto delle regole. Dovrà anche trasmettere tutta la documentazione relativa alla controversia.

Le deduzioni e la relativa documentazione vengono trasmesse dall'intermediario tramite l'area riservata nel sito dell'ACF, seguendo le relative istruzioni operative. In tal modo, tramite il sistema informatico, confluiscono automaticamente nel fascicolo elettronico visibile a entrambe le parti.

La "palla" passa ora alla controparte (risparmiatore) che, avvertita via e-mail della scadenza del termine previsto per il deposito della documentazione difensiva da parte dell'intermediario, può replicare nei successivi 15 giorni, caricando a sua volta nel sistema ulteriori considerazioni e documentazione.

Avvertito via e-mail della scadenza del termine previsto per il deposito delle repliche da parte del ricorrente, l'intermediario può a sua volta, entro 15 giorni, sempre con le stesse modalità, controreplicare.

A questo punto, il fascicolo è chiuso e la controversia è pronta per essere sottoposta al Collegio dell'ACF per la decisione.

Quello descritto è il normale iter ma nulla impedisce all'intermediario, se riconosce le ragioni del ricorrente, di scegliere un'altra via: proporre un accordo per chiudere la controversia prima della decisione dell'ACF.

La decisione dell'ACF

L'ACF, entro 90 **giorni** dalla chiusura del fascicolo, **adotta la decisione**. Questo termine, se la questione è particolarmente complessa o nuova ovvero se entrambe le parti lo chiedono, può essere **prorogato** per non più di 90 giorni.

Considerato che i vari passaggi per la formazione del fascicolo dovrebbero al massimo prendere 90 giorni, la decisione è assunta, di norma, a meno che non intervenga la proroga di cui sopra, entro **6 mesi dalla presentazione del ricorso** da parte dell'investitore.



Il Collegio decide applicando la **normativa** di riferimento. Accoglie la domanda del ricorrente quando, sulla

base dei fatti e della documentazione prodotta dalle parti, la ritiene fondata. **Spetta all'intermediario provare** di aver rispettato gli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nei confronti dell'investitore.

Se accoglie la domanda, il **Collegio indica il comportamento che l'intermediario dovrà tenere** e il relativo **termine** (di norma 30 giorni). Normalmente si tratterà di pagare una somma di denaro, ma potrebbe anche trattarsi di altro (ad esempio consegnare determinati documenti al ricorrente).

Se **l'intermediario non esegue la decisione**, ne è data **notizia** sul sito dell'ACF, su due quotidiani nazionali e sulla pagina iniziale del sito dell'intermediario stesso, con conseguente **danno reputazionale**. Quindi, se gli intermediari non eseguono le decisioni dell'ACF, gli altri investitori ne saranno **informati** e potranno trarne le **conseguenze**.

Ovviamente, se l'intermediario non esegue la decisione, l'investitore potrà rivolgersi **all'Autorità giudiziaria** e vantare una **carta in più**, non di poco conto: la decisione a sé favorevole dell'ACF.

Infine, se l'ACF **non accoglie la domanda dell'investitore**, in tutto o in parte, questi potrà sempre rivolgersi **all'Autorità giudiziaria**.

Eventi particolari

Quello illustrato è lo svolgimento ordinario della **procedura**, dalla presentazione del ricorso alla decisione. Si possono però verificare **eventi** che ne **modificano il normale corso**.



È in particolare possibile che il procedimento si **interrompa**. Questo avviene quando, sugli stessi fatti, dopo la presentazione del ricorso, vengono avviate altre **procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie**. Se queste procedure falliscono, è possibile riattivare il procedimento dinanzi l'ACF entro 12 mesi.

Vi sono, poi, dei casi che determinano **l'estinzione** del procedimento, quando:

- sui medesimi fatti vengono **avviati procedimenti giurisdizionali o arbitrali**;

- il ricorrente **rinuncia** espressamente al ricorso.

Inoltre, è previsto, in caso di preventivo accordo tra le parti, richiedere la **sospensione** del procedimento per un massimo di 90 giorni.

Infine, nel caso la decisione contenga **errori materiali** (ad esempio un errore di calcolo nel definire la somma da pagare al ricorrente), ciascuna parte entro 30 giorni dalla sua adozione può chiederne la **correzione**. Il Collegio ha 45 giorni per decidere al riguardo.

Anche gli atti con i quali si chiede l'interruzione, l'estinzione, la sospensione del procedimento o la correzione della decisione sono presentati in via **telematica** attraverso il sito dell'ACF.



ACF - Arbitro per le Controversie Finanziarie

www.acf.consob.it