

# ACF

## Arbitro per le Controversie Finanziarie

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



[www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)

Gennaio 2017



# ACF - Arbitro per le Controversie Finanziarie

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

## Indice

<b>Premessa</b>	3
<b>Cos'è l'ACF</b>	3
<b>In quali casi si può ricorrere all'ACF</b>	4
<b>Come presentare ricorso all'ACF</b>	8
<b>Cosa avviene dopo la presentazione del ricorso</b>	9
<b>La decisione dell'ACF</b>	10
<b>Eventi particolari</b>	11



## 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, 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. 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. n. 6 del regolamento n. 19602 del 4 maggio 2016 - 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 e l'esecuzione 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. 16190/2007 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.



## Gli “intermediari”

(art. 2, comma 1, lett. h), regolamento n. 19602/2016)

“I soggetti abilitati di cui all’articolo 1, comma 1, lettera r), del TUF, anche con riguardo all’attività svolta per loro conto da parte di consulenti finanziari abilitati all’offerta fuori sede di cui all’articolo 31 del TUF;

- la società Poste Italiane – Divisione Servizi di Banco Posta – autorizzata ai sensi dell’articolo 2 del decreto del Presidente della Repubblica 14 marzo 2001, n. 144, anche con riguardo all’attività svolta per suo conto da parte di consulenti finanziari abilitati all’offerta fuori sede;

- i consulenti finanziari autonomi e le società di consulenza finanziaria di cui, rispettivamente, agli articoli 18-bis e 18-ter del TUF;

- i gestori di portali per la raccolta di capitali per start-up innovative e PMI innovative di cui all’articolo 50-quinquies del TUF;

- le imprese di assicurazione limitatamente all’offerta in sottoscrizione e al collocamento di prodotti finanziari di cui all’articolo 1, comma 1, lettera w-bis), del TUF dalle stesse emessi;”

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 da poco costituite o di piccole/medie dimensioni e che operano in settori innovativi;
- le imprese di assicurazione, limitatamente alla distribuzione da parte delle stesse di propri prodotti finanziario-assicurativi;



### I prodotti finanziario-assicurativi

I prodotti finanziario-assicurativi sono quei contratti assicurativi, caratterizzati da una natura prevalentemente finanziaria, appartenenti ai rami vita III e V.

Per individuarli correttamente bisogna verificare in modo inequivoco che sul contratto sottoscritto vi sia una di queste 3 dizioni:

- “prodotto finanziario-assicurativo di tipo Unit-linked” (Ramo III);
- “prodotto finanziario-assicurativo di tipo Index-linked” (Ramo III);
- “prodotto finanziario di capitalizzazione” (Ramo V).

Occorre poi osservare che solo dal luglio 2007 alla loro distribuzione da parte di soggetti abilitati (banche, sim, ecc.), oppure direttamente da parte dell'impresa di assicurazione stessa, sono state applicate le regole della prestazione dei servizi di investimento e la vigilanza da parte della Consob.

La competenza dell'ACF è comunque limitata alla sola distribuzione dei prodotti finanziari-assicurativi (ad esempio informazioni insufficienti sulla polizza in fase di collocamento, prodotto non adeguato al profilo di rischio del cliente, durata del prodotto incompatibile con le aspettative di vita del sottoscrittore ecc.).

Tutte le altre questioni inerenti, ad esempio, al calcolo dei rendimenti, alla mancata rendicontazione, alla liquidazione delle polizze, non rientrano nell'ambito di competenza dell'ACF.

- i **consulenti finanziari** autonomi e le **società di consulenza finanziaria**, nel momento in cui saranno 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:

- **negoiazione 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'intermediario fornisce al cliente raccomandazioni personalizzate relative a una o più operazioni relative ad 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.

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

- la somma richiesta all'intermediario non superi i **500.000 euro**;
- 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.

## 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 decisioni 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](http://www.acf.consob.it)). 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).

**Per i primi due anni**, e quindi fino all'8 gennaio 2019, sarà possibile, per chi non si fa assistere da procuratori o associazioni dei consumatori, presentare il ricorso in modalità cartacea, **compilando un modulo** scaricabile dal sito e inviandolo all'ACF tramite i **canali tradizionali** (raccomandata, pec, ecc.).

**Sconsigliamo tuttavia di utilizzare la modalità cartacea.** L'invio online, infatti, grazie al percorso guidato consente di inoltrare ricorsi completi e privi di errori. In ogni caso, poi, come vedremo, sarà comunque necessario accedere al sito dell'ACF per le successive fasi della procedura.

## Cosa avviene dopo la presentazione del ricorso

Ricevuto il ricorso, **l'ACF entro 7 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 (più altri 15** 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.

Predisposte le deduzioni e la documentazione, l'intermediario, tramite l'area riservata nel sito dell'ACF, le carica nel sistema informatico e automaticamente confluiscono nel fascicolo elettronico visibile a entrambe le parti.

La "palla" passa ora alla controparte (risparmiatore) che, avvertita via e-mail dell'inserimento della documentazione difensiva dell'intermediario, può replicare nei successivi 15 giorni, caricando a sua volta nel sistema ulteriori considerazioni e documentazione.

Avvertito via e-mail dell'avvenuta replica 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** per l'intermediario stesso. 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**.

E' 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.

Infine, nel caso la decisione contenga **errori materiali** (ad esempio un errore di calcolo nel definire la somma da pagare al ri-

corrente), 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 o la correzione della decisione sono proposti in via **telematica** attraverso il sito dell'ACF.





**ACF - Arbitro per le Controversie Finanziarie**

[www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)