

Informativa

Istituzione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie

Si informa che lo scorso 3 giugno 2016 è stato istituito presso la Consob, con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, l'**Arbitro per le Controversie Finanziarie ("ACF")**, previsto dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 13 in attuazione della Direttiva 2013/11/UE.

In particolare, con delibera n. 19783 del 23 novembre 2016, la Consob ha comunicato l'avvio dell'operatività dell'ACF a decorrere dal 9 gennaio 2017 e ha dettato le disposizioni transitorie.

L'istituzione di questo nuovo organismo, che sostituirà la Camera di Conciliazione e Arbitrato istituita presso la medesima Consob, non pregiudica il diritto del cliente-investitore di rivolgersi ad altri organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Il nuovo sistema dell'ACF è caratterizzato dall'adesione obbligatoria degli intermediari e dalla natura decisoria della procedura, in analogia a quanto già previsto per l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) istituito presso la Banca d'Italia.

L'accesso all'ACF è del tutto gratuito per l'investitore e sono previsti termini ridotti per giungere ad una decisione (90 giorni dal completamento del fascicolo, contenente il ricorso, le deduzioni e la documentazione prodotta dalle parti). Tali termini potranno essere sospesi su richiesta congiunta delle parti oppure quando si renda necessario alla luce della complessità o della novità delle materie da trattare.

Potranno essere sottoposte all'ACF le controversie – anche transfrontaliere – tra investitori *retail* e intermediari del mercato mobiliare relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio. Non rientrano nell'ambito di operatività dell'ACF le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a Euro cinquecentomila.

Il ricorso all'ACF può essere proposto esclusivamente dal cliente-investitore, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori, ovvero di procuratore.

Il ricorso può essere proposto quando, sui medesimi fatti oggetto dello stesso:

- a) non sono pendenti, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore ha aderito, altre procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie;
- b) è stato preventivamente presentato reclamo all'intermediario al quale è stata fornita espressa risposta, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni dalla sua presentazione, senza che l'intermediario abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni.

In ogni caso, il ricorso all'ACF deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario, ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'ACF, entro un anno da tale data.

Si precisa che il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione stragiudiziale contenute nei contratti.

Per l'invio e la gestione del ricorso è prevista una procedura telematica al fine di garantire l'efficace e tempestivo funzionamento del sistema. Ciò consentirà all'investitore di essere guidato nella fase di predisposizione del ricorso, evitando il possibile invio di istanze incomplete o incoerenti. Il sistema consentirà la condivisione in tempo reale di tutti i documenti prodotti dalle parti nel corso della procedura, garantendo rapidità ed economia degli adempimenti. Tuttavia, per un periodo di due anni a decorrere dal 9 gennaio 2017, gli investitori che non si avvalgono del supporto di un'associazione dei consumatori, ovvero di un procuratore, possono presentare il ricorso all'ACF e la relativa documentazione in forma cartacea, fermo restando che le fasi successive all'inoltro del ricorso si svolgeranno secondo le modalità informatiche rese note sul sito web del medesimo ACF.

La decisione di accoglimento, totale o parziale, del ricorso contiene l'indicazione del termine entro il quale l'intermediario deve provvedere alla sua esecuzione. In caso di mancata indicazione del termine l'intermediario si conforma alla decisione entro trenta giorni dalla ricezione della decisione.

La pronuncia dell'ACF, come quella dell'ABF, è insuscettibile di acquistare efficacia di giudicato e non è idonea a ricevere esecuzione forzata. Tuttavia, l'intermediario è tenuto a comunicare all'ACF gli atti realizzati al fine di conformarsi alla decisione, entro il termine previsto nel medesimo provvedimento. Quando vi è il sospetto, anche a seguito delle informazioni ricevute dall'intermediario, che quest'ultimo non abbia eseguito la decisione, la segreteria dell'ACF invita le parti a fornire chiarimenti nel termine di trenta giorni, chiedendo anche notizie sull'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso.

La segreteria dell'ACF, sulla base delle informazioni e dei documenti così acquisiti, redige un'apposita relazione per il collegio. La mancata esecuzione, anche parziale, della decisione da parte dell'intermediario, ove accertata dal collegio, è resa nota mediante pubblicazione sul sito web dell'ACF e, a cura e spese dell'intermediario inadempiente, su due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno economico, e sulla pagina iniziale del sito web dell'intermediario per una durata di sei mesi.

Resta fermo che, sia gli intermediari che gli investitori, a prescindere dall'esito della procedura instaurata presso l'ACF, mantengono il diritto di ricorrere all'autorità giudiziaria in relazione alla stessa controversia.

Questo nuovo strumento non ha una vera e propria natura conciliativa, dovendo l'ACF assumere le proprie decisioni in base alla legge e, anche con riguardo agli oneri probatori, è tenuto al rispetto dell'art. 23 del TUF che pone in capo all'intermediario l'onere di avere agito diligentemente e in buona fede.

La Banca garantisce inoltre che gli eventuali reclami ricevuti dalla propria clientela saranno sempre valutati alla luce degli orientamenti desumibili dall'ACF.

Per qualsiasi ulteriore informazione o approfondimento in merito all'ACF, al suo funzionamento o ai provvedimenti emessi, si invita a consultare il sito istituzionale dell'ACF all'indirizzo www.acf.consob.it.