

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito dalla Consob con la delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, è operativo dal 09 gennaio 2017 ed è uno strumento di risoluzione delle controversie tra investitori (risparmiatori) ed intermediari per la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che gli intermediari devono rispettare quando prestano servizi di investimento o il servizio di gestione collettiva del risparmio.

I risparmiatori che si trovino ad avere un contenzioso con il proprio intermediario per lamentele che riguardino la violazione presunta di norme da cui discendono gli obblighi ricordati, che abbiano già presentato reclamo presso l'intermediario senza aver ottenuto risposta nei due mesi successivi ovvero qualora la risposta sia stata insoddisfacente, possono ricorrere all'Arbitro per richieste di risarcimento danni non superiori a 500.000 euro.

L'ACF è competente anche per le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013, ad eccezione delle controversie che implicano la richiesta di somme di denaro superiore ad euro 500.000 (cinquecentomila).

Gli intermediari sono obbligati ad aderire all'ACF e pertanto la SGR ha aderito all'ACF.

L'ACF è uno strumento che consente al risparmiatore di ottenere una decisione sulla controversia in tempi rapidi, senza costi e senza obbligo di assistenza legale. L'ACF assicura imparzialità e indipendenza di giudizio. Qualora il risparmiatore non sia soddisfatto della decisione, può comunque rivolgersi all'Autorità giudiziaria. Presentare ricorso all'ACF o ad altro sistema alternativo di risoluzione delle controversie è condizione di procedibilità per avviare un procedimento giudiziario.

Il diritto di ricorrere all'Arbitro non può formare oggetto di rinuncia da parte del risparmiatore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti.

La SGR assicura che i reclami ricevuti verranno valutati anche alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall'ACF e che, in caso di mancato accoglimento, anche parziale, di tali reclami, al risparmiatore vengano fornite adeguate informazioni circa i modi e i tempi per la presentazione del ricorso all'Arbitro.

Il ricorso all'ACF è del tutto gratuito per i risparmiatori. I tempi della pronuncia sono rapidi: l'Arbitro è tenuto, infatti, a chiudere il contenzioso entro massimo sei mesi.

L'ACF è un organo collegiale, in cui sono rappresentate le varie componenti del mercato finanziario: oltre al Presidente ne fanno parte quattro membri, di cui due indicati da Consob e due sono espressione rispettivamente delle associazioni di categoria dei consumatori e dell'industria finanziaria.

Sul sito <https://www.acf.consob.it/> i risparmiatori possono trovare in formato video e tramite un'apposita brochure esplicativa tutte le informazioni utili a capire chi può fare ricorso all'Arbitro, a quali condizioni, attraverso quale procedura e in quali tempi.