

COMUNICATO STAMPA

Acf: nel 2021 record di risarcimenti a favore dei risparmiatori

Prossima al 97% la percentuale di ottemperanza degli intermediari

Si conclude con il segno “più” il primo quinquennio di attività dell’Arbitro

Un 2021 da record per i risarcimenti riconosciuti ai risparmiatori da parte dell’Arbitro per le controversie finanziarie (Acf), l’organo istituito presso la Consob per la risoluzione stragiudiziale delle controversie tra gli intermediari e i loro clienti. Con 35,88 milioni di euro rientrati nelle tasche dei risparmiatori è stato toccato l’anno scorso un nuovo massimo a fronte dei 28,9 e dei 15,77 milioni di euro risarciti rispettivamente nel 2020 e nel 2019. Sale, così, ad oltre 120 milioni di euro l’ammontare complessivo dei rimborsi decisi dall’Acf nel suo primo quinquennio di operatività.

In rialzo nel 2021 anche il tasso di accoglimento dei ricorsi (69,4%, a fronte dei 30,4% rigettati), con una media nel quinquennio del 67,3% di ricorsi accolti e del 32,7% rigettati.

In forte crescita, inoltre, i volumi dell’attività, con un abbattimento dei tempi istruttori e decisionali di quasi il 40% nel 2021 rispetto agli anni precedenti. Confermato, dunque, l’obiettivo di azzerare entro fine 2022 l’arretrato accumulatosi nei primi tre anni di attività, a seguito di alcuni casi di risparmio tradito che hanno visto fortemente impegnato l’Acf sin dall’avvio della sua attività nel gennaio 2017.

Sono questi alcuni dei dati più salienti che emergono da un primo consuntivo del lavoro svolto dall’Arbitro nel 2021. Resta rilevante il valore complessivo dei risarcimenti richiesti, attestatisi nel 2021 a poco più di 81 milioni di euro, con una media a ricorso di oltre 51 mila euro. La richiesta minima è stata di 10,92 euro; quella massima di 500.000 euro, corrispondente al valore massimo di competenza dell’Acf. Nel complesso, nel quinquennio 2017/2021, sono pervenuti 8.695 ricorsi, con richieste risarcitorie per oltre 480 milioni di euro (circa 56 mila euro, in media, a ricorso).

In costante crescita l’attività decisionale. Nel 2021 il Collegio ha tenuto 71 riunioni (53 nel 2020, 46 nel 2019, 45 nel 2018, 27 nel 2017), prendendo oltre 1.600 decisioni (circa 1.100 nel 2020), cui vanno aggiunte le decisioni di irricevibilità/inammissibilità, prese direttamente dal Presidente (219 nel 2021, in calo rispetto agli anni precedenti) e quelle di estinzione per intervenuto accordo tra le parti (242 nel 2021, positivamente in aumento rispetto ai 212 casi del 2020 e ai 194 del 2019).

In tutto, nel 2021 sono stati conclusi 2.107 procedimenti, a fronte dei 1.582 ricorsi in entrata, portando così a 7.373 il numero dei ricorsi definiti nel quinquennio 2017/2021. Al 31 dicembre scorso è salito a 4.868 il numero delle decisioni pubblicate e liberamente consultabili all’indirizzo www.acf.consob.it (erano 3.302 al 31.12.2020).

Il tasso di adempimento delle decisioni dell'Arbitro - si ricorda, non vincolanti - resta elevato. La percentuale di spontanea esecuzione delle decisioni dell'Acf sfiora il 97% dei casi ed è in tendenziale e costante crescita. Il dato è al netto delle decisioni riferite alle banche poste in liquidazione o risolte nel biennio 2015/2017, che hanno - come noto - trovato esecuzione attraverso forme di intervento pubblico legislativamente previste nonché di alcune banche popolari emittenti titoli azionari caratterizzati da situazioni di marcata illiquidità.

Confermata in termini quantitativi la prevalenza di ricorrenti residenti nel nord del Paese (42,6%), seguiti da vicino dai residenti nelle regioni del sud (38%), mentre restano distanziati i risparmiatori del centro Italia (18,6%) e marginale la presenza di ricorrenti residenti all'estero (0,8%). Si tratta di dati coerenti con quelli fatti registrare nell'intero quinquennio.

Ancora elevata la percentuale di risparmiatori che optano per l'assistenza di un procuratore: il 72% dei ricorrenti nel 2021 a fronte di una media quinquennale al 66%. Il dato assume valenza segnaletica delle difficoltà che tuttora molti investitori *retail* incontrano nel farsi promotori e, soprattutto, tutori in prima persona dei propri diritti; più in generale, rappresenta una cartina di tornasole del livello tuttora insoddisfacente di alfabetizzazione finanziaria di larghi strati della popolazione. Per rimuovere queste criticità, l'Acf intende dare il proprio contributo alla luce dell'esperienza applicativa ormai maturata, mediante la realizzazione, già nel 2022, di iniziative mirate che vadano nella direzione di accrescere il livello di consapevolezza dei piccoli risparmiatori, superando le loro diffidenze e favorendone la migliore partecipazione alla vita economica e allo sviluppo del Paese.

Gli intermediari convenuti dinanzi all'Arbitro sono stati 87 nel 2021; 201 in tutto quelli coinvolti nell'intero quinquennio, a fronte dei 1.204 intermediari aderenti al sistema Acf.

Quello del tasso di adempimento delle decisioni è un aspetto a cui l'Arbitro attribuisce sin dal 2017 speciale rilievo, trattandosi del primo parametro di valutazione del grado di efficacia del servizio erogato. È per questo che continuerà ad essere attentamente monitorato anche in futuro, anzitutto attraverso la qualità argomentativa e motivazionale delle decisioni. Resta, nello stesso tempo, importante che gli intermediari, ma anche gli stessi risparmiatori, continuino ad individuare nell'Acf lo strumento idoneo per la definitiva soluzione di ogni controversia. Ciò anche coerentemente con il processo di valorizzazione degli strumenti *Adr*, che rappresenta uno dei cardini del recente intervento di riforma della giustizia civile.

Le dinamiche relazionali continuano ad essere al centro dei motivi di conflitto tra risparmiatori ed intermediari. Critica si rivela essere, prima di ogni altra, la fase dell'informativa propedeutica alla scelta d'investimento. Ciò di cui i risparmiatori spesso si dolgono è l'inadeguatezza del flusso

informativo ricevuto per farne scaturire scelte d'investimento effettivamente consapevoli. Su questo fronte numerose oramai sono le decisioni assunte dal Collegio dell'Acf, in cui sono stati elaborati orientamenti che, partendo dai casi pratici esaminati, hanno condotto all'elaborazione di principi generali che, correttamente intesi ed applicati, possono rivelarsi particolarmente utili per rimuovere *ex ante* buona parte dei motivi di contenzioso. Tali principi troveranno speciale evidenziazione anche nella relazione annuale 2021, che sarà pubblicata entro il prossimo 31 marzo ed in cui sarà inserita un'apposita sezione riepilogativa degli orientamenti di maggiore rilevanza elaborati nell'intero primo quinquennio non solo in materia informativa, ma anche per quanto attiene ai comportamenti tanto degli operatori professionali, quanto degli stessi risparmiatori.

È intendimento dell'Arbitro, inoltre, realizzare nel 2022 iniziative di confronto con gli *stakeholders* e con le associazioni rappresentative, al fine di ricevere *feedback* sull'attività sinora svolta e sulla qualità percepita dei servizi erogati, con l'obiettivo di adeguarne costantemente il livello ai bisogni dell'utenza.

Proseguirà, infine, e troverà ulteriori forme di consolidamento il rapporto di collaborazione, oramai strutturato, con l'Arbitro Bancario Finanziario (Abf) e, non appena possibile, anche con l'istituendo Arbitro assicurativo (Aas).

Roma, 3 gennaio 2022