

COMUNICATO STAMPA

Arbitro per le controversie finanziarie

142 milioni di euro rientrati nelle tasche dei risparmiatori

Il 65% delle pronunce favorevole ai ricorrenti

Il Presidente Barbuzzi tira il bilancio dei primi sei anni di attività

Centoquarantadue milioni di euro rientrati nelle tasche dei risparmiatori, 10.000 ricorsi, 9.300 pronunce, il 65% delle decisioni favorevole ai ricorrenti con un tasso di applicazione da parte degli intermediari prossimo al 100%.

Sono questi i numeri-chiave presentati oggi da Gianpaolo Barbuzzi, Presidente dell'Arbitro per le controversie finanziarie (Acf), l'organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra risparmiatori e intermediari, che ha tirato le somme dei primi sei anni di attività in occasione della Relazione per il 2022.

I risparmiatori che si sono rivolti all'Acf per far valere i propri diritti si sono visti riconoscere l'anno scorso 19 milioni di euro di risarcimenti per una media pro-capite di circa 30.000 euro. Il 57% dei ricorsi ha trovato accoglienza favorevole da parte dell'organismo. Per la prima volta nel 2022 l'Arbitro ha esaminato una controversia per inadempimento del Regolamento *Crowdfunding* da parte del gestore di un portale. Ad oltre il 98% delle decisioni dell'Arbitro è stata data attuazione dagli intermediari (contro il 96% nella media aggregata 2017-2022), malgrado le pronunce non siano vincolanti. Per chi voglia rivolgersi all'Acf la procedura è gratuita e non richiede assistenza legale.

Dalla Relazione annuale emerge una tendenza di riduzione dei ricorsi presentati dai risparmiatori – 1.116 nel 2022 (riguardanti 220 intermediari) contro i 1.582 ricorsi del 2021 e i 1.772 del 2020 - grazie al progressivo venir meno del “contenzioso seriale”, ereditato dalle crisi bancarie di fine 2015 e metà 2017.

“Sono dati che mi portano a dire – ha commentato Barbuzzi - che la costituzione dell'Acf ha colmato un vuoto di tutela e che l'attività svolta in questi sei anni è stata efficace, considerato che il suo scopo principale è quello di risolvere controversie evitando a entrambe le parti, risparmiatore e intermediario, di attendere i tempi ancora lunghi della giustizia civile”.

È in calo di oltre il 40% l'arretrato che nel primo triennio di attività (2017 – 2019) si era andato accumulando, sempre a causa del “contenzioso seriale”: a fronte dei 1.116 ricorsi in entrata, nel 2022 l'Arbitro ha concluso 1.635 procedimenti. “L'obiettivo, annunciato un anno fa, di azzerare l'arretrato entro la fine del 2023 è più che mai alla nostra portata”, ha detto Barbuzzi, mentre prosegue con successo l'azione volta a ricondurre il termine di conclusione dei procedimenti dell'Acf entro lo standard dei sei mesi.

Il presidente dell'Acf ha poi evidenziato alcuni punti cruciali nel rapporto tra risparmiatori e intermediari:

- Fornire “più informazioni” da parte dell’intermediario non equivale a fornire “migliori informazioni”. Il *set* informativo va “calibrato”, richiamando l’attenzione del cliente su quelle informazioni, fra le tante, che ingenerano autentica consapevolezza sulle caratteristiche e le implicazioni, in termini di rischio, dell’investimento.
- Il questionario di profilatura (questionario Mifid) deve essere la carta d’identità del risparmiatore, riflettendone l’immagine di oggi e le aspettative di domani: gli intermediari non devono limitarsi a recepire acriticamente le informazioni rese dal cliente, ma promuovere un dialogo e un confronto aperto così da rimuovere eventuali incongruenze e incompletezze
- Con l’accelerazione dei servizi bancari e finanziari effettuati *online*, cresce anche il contenzioso derivante da investimenti fatti su sistemi di *trading online*, dove spesso si nascondono insidie per i risparmiatori legate all’accessibilità immediata e diretta di strumenti finanziari. La raccomandazione agli intermediari è di fornire informative sul prodotto finanziario che siano quanto più possibile visibili nel sito web, in modo da offrire le più ampie garanzie di tutela ai clienti.
- Eventuali controversie aventi ad oggetti cripto-attività di natura finanziaria e relative alla prestazione di servizi d’investimento da parte di intermediari autorizzati possono già ora essere sottoposte al vaglio dell’Acf.
- Con il crescere dell’interesse dei risparmiatori per gli investimenti sostenibili, l’Acf porrà particolare attenzione alle controversie sull’offerta di questi prodotti, dove c’è la possibilità di un’elevata conflittualità. Gli intermediari dovrebbero rilevare le preferenze di sostenibilità dei clienti in termini non solo formali ma di effettiva conoscenza dei prodotti sostenibili, ed evitare logiche opportunistiche nel collocamento dei prodotti finanziari.

Roma, 30 marzo 2023