

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito dalla Consob, è uno strumento di risoluzione delle controversie tra investitori e 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, oltre che degli obblighi previsti dagli articoli 13 e 14 del Regolamento UE n. 1286/2014 e dalle relative disposizioni attuative (ossia relativo ai documenti contenenti le informazioni chiave per i prodotti di investimento al dettaglio e assicurativi preassemblati), incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013 (controversie concernenti i contratti di vendita o di servizi on-line stipulati tra un professionista ed un consumatore residenti nell'Unione Europea).

Solo i risparmiatori (dunque gli investitori diversi dalle controparti qualificate e dai clienti professionali) possono fare ricorso all'ACF, per richieste di risarcimento danni non superiori a 500.000 euro. In caso di domande risarcitorie, l'Arbitro riconosce all'investitore solo i danni che sono conseguenza immediata e diretta della violazione da parte della Banca degli obblighi di cui sopra, con esclusione dei danni non patrimoniali.

Gli intermediari sono obbligati ad aderire all'ACF.

L'ACF assicura imparzialità e indipendenza di giudizio. È uno strumento che consente all'investitore di ottenere una decisione sulla controversia in tempi rapidi, senza costi e senza obbligo di assistenza legale.

Il ricorso infatti può essere proposto dall'investitore, personalmente o tramite un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero un procuratore, quando sui medesimi fatti oggetto dello stesso:

- non siano pendenti altre procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie ovvero procedimenti arbitrali o giurisdizionali e non risulti la dichiarazione di improcedibilità o l'adozione del provvedimento di mediazione;
- sia stato preventivamente presentato un reclamo alla Banca e lo stesso non sia stato accolto, in tutto o in parte, dalla Banca oppure siano decorsi più di 60 giorni dalla sua presentazione senza che la Banca abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni;
- l'Arbitro non si è già pronunciato con decisione di merito;
- non vi sia una decisione di merito, anche passata in giudicato, assunta all'esito di un procedimento giurisdizionale o una decisione di merito assunta all'esito di un procedimento arbitrale.

Più soggetti possono presentare il ricorso congiuntamente solo se titolari dal medesimo rapporto controverso. La presentazione del ricorso avviene online, attraverso il sito web dell'ACF (www.acf.consob.it), seguendo la relativa procedura guidata.

Il diritto riconosciuto all'investitore di ricorrere all'ACF è irrinunciabile ed è sempre esercitabile anche nell'ipotesi in cui siano presenti nei contratti clausole che consentano di devolvere la controversia ad altri organismi di risoluzione stragiudiziale.

La decisione dell'ACF non è vincolante per l'investitore, che mantiene inalterato il diritto di adire l'Autorità Giudiziaria.

Scopri di più www.acf.consob.it