

INFORMATIVA SULL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

1. Introduzione

Con delibera 19602 del 4 maggio 2016 la Consob ha approvato l'introduzione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) ed ha adottato il Regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179. Il regolamento disciplina lo svolgimento delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie presso l'ACF e prevede l'obbligo di adesione all'Arbitro da parte di tutti gli intermediari. L'obiettivo è quello di fornire un efficace strumento di tutela diretta degli interessi degli investitori. L'accesso all'Arbitro è del tutto gratuito per l'investitore e sono previsti ridotti termini per giungere a una decisione (90 giorni dal completamento del fascicolo contenente il ricorso, le deduzioni e la documentazione prodotta dalle parti). Potranno essere sottoposte all'Arbitro le controversie (fino ad un importo richiesto di 500.000 euro) relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio; potranno essere presentate anche controversie che riguardano i gestori dei portali di equity crowdfunding.

2. La trattazione dei reclami nella FIDUCIARIA

La FIDUCIARIA ha adottato una procedura che assicura la sollecita trattazione dei reclami presentati dai FIDUCIANTI intesi come clienti al dettaglio o dai potenziali FIDUCIANTI intesi come clienti al dettaglio. La FIDUCIARIA ha istituito apposito registro elettronico, in cui sono tempestivamente annotati gli estremi essenziali dei reclami ricevuti per iscritto dagli investitori.

L'unità organizzativa incaricata della gestione dei reclami presso la Fiduciaria cura l'implementazione del suddetto registro, provvedendo a riportarvi tempestivamente gli elementi caratterizzanti di ciascun reclamo ricevuto.

La FIDUCIARIA tratta i reclami ricevuti in modo sollecito, l'esito finale del reclamo, contenente le determinazioni della FIDUCIARIA, è comunicato per iscritto al FIDUCIANTE, di regola, entro il termine di 90 giorni di ricevimento.

Nel caso di reclamo relativo alla prestazione dei servizi di investimento, il FIDUCIANTE se non è soddisfatto della risposta della FIDUCIARIA o se non ha avuto risposta entro i termini di cui sopra, prima di ricorrere al giudice, potrà attivare la procedura di conciliazione presso l'Arbitro per le Controversie Finanziarie della Consob.

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, al fine di venir incontro alle esigenze di coloro che hanno minor dimestichezza con gli strumenti informatici (e che non intendono avvalersi del supporto di procuratori o associazioni dei consumatori), sarà possibile inviare i ricorsi in formato cartaceo per un periodo di due anni. La procedura consente sia all'investitore sia all'intermediario di rappresentare le proprie ragioni, assicurando quindi il pieno contraddittorio tra le parti e si conclude con una decisione dell'Arbitro il quale, nel caso accolga in tutto o in parte il ricorso dell'investitore, potrà stabilire a carico dell'intermediario l'obbligo di risarcire i danni subiti ovvero le spese sostenute per il compimento degli atti ritenuti necessari. La decisione del collegio non è vincolante per l'investitore che può comunque ricorrere all'autorità giudiziaria. Nel caso in cui l'intermediario non dia esecuzione alla decisione assunta, è prevista a suo carico la sanzione reputazionale della pubblicazione di tale inadempimento.

L'Arbitro ha un'organizzazione che si articola in un collegio decidente e in una segreteria tecnica della Consob avente compiti di supporto. La composizione del collegio arbitrale riflette l'esigenza di rappresentare al suo interno i diversi interessi coinvolti. Pertanto, oltre al presidente e due membri che sono nominati direttamente dalla Consob, gli altri due membri sono nominati sempre dalla Consob su designazione, rispettivamente, del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (Cncu) e delle associazioni di categoria degli intermediari maggiormente rappresentative.

Sul sito internet della Consob (www.consob.it), sono disponibili le informazioni su come attivare la procedura.