



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori*

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2

39100 Bolzano

Tel. 0471 975597

info@verbraucherzentrale.it

Tutela dei risparmiatori: il nuovo Arbitro per le Controversie Finanziarie presso la Consob

Gio 01/06/2017 - 10:25

Negli ultimi anni il CTCU ha assistito numerosi risparmiatori alle prese con casi di reclamo verso banche ed altri intermediari finanziari. Alcune volte, grazie anche all'intervento del Centro, è stato possibile raggiungere con le controparti accordi stragiudiziali, di soddisfazione per le istanze e le richieste dei clienti. Altre volte, invece, si è invece reso necessario sottoporre le questioni di contestazione ai giudici. Normalmente tali azioni legali sono assai complicate, i tempi lunghi e i costi notevoli; non sono pochi coloro che, pur a malincuore, preferiscono rinunciare a percorrere questa strada, finendo così per accettare, loro malgrado, le perdite finanziarie (ingiustamente) subite. Per i cd. piccoli investitori, dal 9 gennaio di quest'anno, vi è tuttavia un'alternativa alla via giudiziaria che può essere presa in considerazione, anche perché al momento gratuita: si tratta del cd. Arbitro per le Controversie Finanziarie oppure, in breve, ACF. A questo Arbitro gli investitori retail possono sottoporre, senza l'assistenza di un legale e senza dover sostenere gravosi costi, le loro controversie del settore finanziario.

I presupposti per attivare la procedura

Non tutte le controversie possono essere sottoposte all'ACF. Questi in sintesi gli aspetti salienti della procedura:

- la procedura è riservata ai clienti "retail", cioè ai piccoli investitori e piccoli imprenditori, senza particolari competenze nel settore dell'investimento finanziario;
- la controparte deve operare in ambito finanziario, quindi banche, intermediari di borsa, società di investimento, Poste Italiane, gestori di portali di crowd-funding, compagnie assicuratrici (queste per quanto riguarda le polizze vita del ramo III e V);
- la controversia deve riguardare la lesione di norme poste a tutela dell'investitore (ad es. per quanto riguarda l'esecuzione di ordini di investimento o di disinvestimento, la consulenza su prodotti finanziari, ecc...);
- non deve pendere già un procedimento davanti alla giustizia ordinaria oppure davanti ad altro arbitro od organismo;

- il valore della controversia non deve superare i 500.000 euro.

Come va presentato il ricorso?

Prima di poter presentare un ricorso all'Arbitro, bisogna aver inviato un reclamo scritto all'intermediario. Nel caso in cui la risposta dovesse essere insoddisfacente per il consumatore, oppure nel termine di 60 giorni non giungesse una risposta scritta da parte dell'intermediario, sarà possibile interpellare l'Arbitro.

Il ricorso può essere presentato attraverso il portale dedicato www.acf-consob.it (fino al 9 gennaio 2019 sarà possibile presentare il ricorso anche in forma cartacea). Entro 7 giorni l'ACF valuta l'ammissibilità del ricorso, e informa il prestatore di servizi. Questi può quindi presentare le sue controdeduzioni, nel termine di 7 giorni. Entro 15 giorni della controdeduzione, il ricorrente può integrare il ricorso con ulteriori elementi di risposta alle controdeduzioni. In tal caso, il prestatore può fornire un'ulteriore risposta. I documenti devono essere inviati all'Arbitro, che si pronuncia quindi entro 90 giorni. Il consumatore otterrà pertanto una risposta al suo ricorso, al massimo entro 180 giorni dalla presentazione del ricorso.

Importante! L'onore della prova grava sul prestatore di servizi. Sta a lui dimostrare quindi che il comportamento, le informazioni fornite e i contratti conclusi rispettino le norme di legge.

La decisione dell'ACF non è vincolante per il prestatore di servizi. Nel caso in cui lo stesso decida di non dare seguito alla decisione, questa dovrà essere pubblicata su due principali quotidiani nazionali e sul sito dello stesso prestatore. La decisione potrà essere comunque utilizzata in un eventuale procedimento giudiziario.

“È senz'altro da salutare con favore il fatto che ora gli investitori dispongano di una procedura di risoluzione delle controversie, semplice e veloce. Si spera che molti piccoli risparmiatori potranno così risolvere senza troppo costi e tempi troppo lunghi le loro controversie con banche ed altri intermediari finanziari” riassume così il Direttore del CTCU, Walther Andreaus.

Per maggiori informazioni: www.acf-consob.it. Si ricorda che presso il CTCU è disponibile il servizio di prima consulenza e informazione dedicata alle problematiche di carattere finanziario e bancario. Gradita la fissazione telefonica di un appuntamento presso la sede di Bolzano (0471 975597).