

## Regole per presentare i ricorsi

Nel primo bimestre di attività (9 gennaio/8 marzo 2017) sono pervenuti all'ACF 270 ricorsi.

Si tratta di un risultato significativo che testimonia l'attesa da parte degli investitori per uno strumento che possa finalmente risolvere controversie insorte con gli intermediari.

Appare utile ricordare alcune regole da osservare per evitare errori che possono portare a dichiarare irricevibile o inammissibile il ricorso.

### Fare ricorso all'ACF: gli errori da evitare

Un ricorso può essere presentato all'ACF se rispetta **alcune condizioni**, rientra nell'**ambito delle competenze** dell'Arbitro ed ha un contenuto sufficientemente determinato.

### Il reclamo

Fra le **condizioni da rispettare**, la prima è quella di aver già **presentato reclamo** all'intermediario; reclamo al quale l'intermediario abbia risposto in maniera insoddisfacente, oppure non abbia risposto affatto nei 60 giorni successivi alla sua presentazione. In assenza di preventivo reclamo all'intermediario è inutile fare ricorso all'ACF, dato che si tratta di una condizione di ricevibilità del ricorso stesso.

Inoltre, attenzione! Reclamo all'intermediario e ricorso all'ACF devono avere ad oggetto gli stessi fatti. Non sono considerati reclami richieste di documentazione, di informazioni ovvero ordini di effettuare determinate operazioni senza che siano indicati i comportamenti dell'intermediario ritenuti non in linea con gli obblighi previsti.

Il diritto di ricorrere all'Arbitro medesimo non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti.

I reclami ricevuti verranno valutati anche alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall'Arbitro e, in caso di mancato accoglimento, anche parziale, di tali reclami, all'investitore verranno fornite adeguate informazioni circa i modi e i tempi per la presentazione del ricorso all'Arbitro.

Ricorrere all'ACF è gratuito.

### Le competenze dell'ACF e i contenuti del ricorso

L'ACF ha competenza per controversie fra **investitori al dettaglio** e **intermediari, riguardanti i servizi di investimento** e di **gestione collettiva del risparmio** ([Quando e come fare ricorso](#)).

Dunque, sotto il profilo dell'oggetto della controversia, **non possono essere trattati dall'ACF** ricorsi, ad esempio, in materia di:

- carte di credito, bancomat o altri **strumenti di pagamento**;
- mutui o **contratti di finanziamento** in generale (tra cui anche quelli nei quali la restituzione della somma erogata dall'intermediario avviene tramite la cd. "cessione del quinto");
- **contratti bancari** (conti corrente, cassette di sicurezza, ecc.).

In questi casi, infatti, occorre rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, operativo presso la Banca d'Italia.

Né possono essere sottoposte all'ACF questioni di **natura societaria** che riguardano emittenti strumenti finanziari (quali, ad esempio, l'informativa fornita nella documentazione contabile o più in generale al mercato o la gestione della società).

Quanto alle **polizze assicurative**, l'ACF è competente per quelle di tipo "**finanziario**", appartenenti cioè ai rami vita III (polizze unit e index linked) e V (prodotti finanziari di capitalizzazione). **Sono escluse quelle che appartengono contemporaneamente a più rami.**

Le polizze di tipo "finanziario", però, rientrano nelle competenze dell'ACF se la controversia ha ad oggetto la fase della **distribuzione** (ad esempio, informazioni insufficienti sulla polizza in fase di collocamento, prodotto non adeguato al profilo di rischio del cliente, durata del prodotto incompatibile con le aspettative di vita del sottoscrittore, ecc.), qualora effettuata da **intermediari (sim, banche, ecc.)** oppure direttamente **dall'impresa di assicurazione**. Se la distribuzione è, invece, curata da soggetti tipicamente appartenenti al mondo assicurativo (agenti, broker assicurativi, ecc.), l'ACF non è competente e così pure se la controversia riguarda momenti successivi alla fase di distribuzione (ad esempio, la determinazione del controvalore della somma liquidata).

Sotto il **profilo soggettivo**, possono essere sottoposti all'Arbitro rapporti instaurati con gli "intermediari", così come definiti dal [regolamento sull'ACF](#). Pertanto, ad esempio, sono escluse dalla competenza dell'ACF le controversie nei confronti di imprese di investimento comunitarie che non hanno una succursale in Italia.

L'ACF, poi, è un **organo decisorio**, chiamato cioè a risolvere controversie tra risparmiatori e intermediari; non rientra, dunque, tra le sue competenze esprimere pareri/consulenze preventivi, ad esempio, su questioni interpretative di norme in materia fiscale o altro, né sulla regolarità di comportamenti posti in essere da intermediari.

Alcuni ricorsi, inoltre, si sono presentati talmente scarni da non contenere gli **elementi minimali indispensabili per una consapevole valutazione**, quali l'indicazione dell'oggetto della domanda (cioè cosa si chiede che l'Arbitro accerti), l'esposizione dei fatti e dei comportamenti irregolari attribuiti all'intermediario, le relative conclusioni.

Per tali casi - a parte l'ammissibilità o meno del ricorso, da accertare caso per caso - va detto che la possibilità che la decisione dell'Arbitro soddisfi appieno le aspettative del ricorrente è tanto maggiore quanto più **chiara, completa ed efficace è l'esposizione dei fatti**. Ricorsi redatti in modo superficiale, affrettato, incompleto, possono ridurre o addirittura vanificare la possibilità di ottenere adeguata ed effettiva tutela.

Insomma, meglio spendere qualche minuto in più nella compilazione del ricorso e fornire così all'ACF un quadro informativo migliore e più circostanziato!