

# Acf. L'Arbitro bacchetta clienti e banche: meno superficialità

Nella relazione 2023 l'Acf lamenta scarsa attenzione generale al tema profilatura

Antonio Criscione

Un manuale di educazione finanziaria costruito sugli errori degli investitori e/o sui comportamenti scorretti degli intermediari. La relazione annuale dell'Arbitro per le controversie finanziarie (Acf) rappresenta una vera e propria guida per l'investitore oltre che per gli intermediari.

Innanzitutto emerge un dato positivo: la diminuzione del contenzioso (ricordiamo che Plus24 aveva anticipato il 6 gennaio scorso i principali dati dell'attività dell'Acf per il 2023, per cui in quest'occasione l'attenzione sarà concentrata più sulle tematiche, che sui numeri). I ricorsi pervenuti nel corso del 2023 sono stati infatti 963 (di cui 729 ammessi), circa la metà rispetto ai 1.839 del primo anno di attività, il 2017. Nel momento in cui era stato istituito l'Acf le stime erano appunto di circa un migliaio di ricorsi l'anno. È stato il triennio 2017-2019 a registrare il maggior numero di ricorsi, perché il periodo di avvio dell'arbitro coincideva con la crisi delle banche Venete (che vennero messe in Lca proprio nel 2017) e con lo strascico delle vicende delle cosiddette banche risolte (Carife, Carichieti, Banca Etruria, e Marca delle Marche).

Ancora per restare nei numeri nel 2023, l'Arbitro ha riconosciuto

risarcimenti che hanno superato i 13 milioni di euro, portando così a 156 milioni di euro il totale delle somme sinora riconosciute ai risparmiatori dal 2017, con un valore medio dei risarcimenti di quasi 35.000 euro pro-capite. Anche il valore medio per il 2023 è di 26.680 euro, rispetto a una richiesta media degli investitori di oltre 56mila euro. Nel 2023 la percentuale di volontaria esecuzione delle decisioni da parte degli intermediari è arrivata al 95,5%.

Per entrare nel merito delle questioni, l'Acf (si veda anche l'intervista al presidente dell'Arbitro, riportata in basso) richiama il tema della profilatura dell'investitore. Un passaggio fondamentale sia per quest'ultimo, sia per l'intermediario, ma affrontato con molta disattenzione da parte dell'investitore e con un approccio spesso formale da parte del suo interlocutore. Da quello che emerge dalle decisioni dell'arbitro è che moltissimi risparmiatori firmano senza leggere gli elementi che caratterizzano il loro profilo nel questionario, salvo poi lamentarsi per il fatto che la loro "fotografia" evidenziata dal documento non è reale. Come detto, però, emerge che anche gli intermediari spesso sottovalutano il questionario, che viene visto come una delle tante carte da far firmare al cliente quando si instaura il rapporto, quando si aggiorna periodicamente il suo profilo, mentre un questionario fatto bene sarebbe molto utile anche per l'intermediario.

Un altro aspetto critico, collegato però a quello della profilatura, spesso sottolineato dal presidente dell'Acf, è il fatto che molte valutazioni di adeguatezza vengano

## I RIMBORSI

### 13 milioni

**Le somme riconosciute** I risarcimenti riconosciuti dall'Acf ai risparmiatori nel 2023 ammontano a 13.313.401,75 euro (media 34.681,16). Riconoscimenti ridotti rispetto alle attese dunque, anche se la richiesta media supera i 56mila euro e l'importo complessivo richiesto dai ricorrenti era di 25.089.307,84 euro. L'anno che ha visto l'importo più alto in assoluto di rimborsi disposti agli investitori è stato il 2021 con 39.171.361,96 euro di rimborsi, il livello più basso (a parte il 2017 in cui l'attività era iniziata) è stato registrato proprio nel 2023. Circa il 28% dei ricorsi del 2023 contiene una richiesta di risarcimento che oscilla tra 10.000 e 30.000 euro; sfiora il 28% del totale dei ricorsi ricevuti anche il numero di ricorsi che avanza una richiesta di risarcimento tra i 30 e i 100mila euro. Intorno al 30 per cento delle richieste poi quelle che si attestano sotto i 10mila euro. Mentre nel 13% dei ricorsi presentati nel corso del 2023, l'importo del risarcimento richiesto è superiore a 100.000 euro.

no redatte, facendo riferimento da parte degli intermediari, a clausole standardizzate, spesso incanalate in format precostituiti. La valutazione di adeguatezza dovrebbe invece servire proprio a calibrare l'investimento rispetto al profilo dell'investitore.

Un altro tema centrale è quello della consulenza, che è al centro delle contestazioni all'Acf. Spesso il cliente ritiene di avere instaurato questo tipo di rapporto quando così non è. Un problema però si pone anche quando la consulenza è fornita attraverso sistemi automatizzati (robo advisor). Anche in questo caso, ammonisce l'Acf, occorre che ci sia una corretta rilevazione del profilo del cliente, ma anche la coerenza dell'investimento rispetto agli obiettivi del risparmiatore, che non deve essere soltanto frutto di un automatismo. L'arbitro infatti ha ritenuto, decidendo su questo punto (e pare del tutto intenzionato a continuare su questa linea), che l'intermediario operando la valutazione di adeguatezza, non possa portare come prova della validità del proprio operato il fatto di avere usato degli algoritmi, perché deve essere anche in grado di dimostrare che il processo di formazione di quell'algoritmo, il modo in cui funziona e viene applicato sia tale da minimizzare i rischi e non ci siano dei pregiudizi, non ci siano delle incoerenze nelle premesse su cui poi l'algoritmo lavora, tali da incidere sul risultato finale. E questo anche fuori quelli che vengono chiamati di artificial intelligence bias, cioè quegli errori che scattano nel confezionamento dell'algoritmo, nel pesare le varie componenti che poi vanno a incidere sulla sua funzionalità.

## CONTROVERSIE. Il 2023 dell'Acf in cifre

### LA DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA

Ricorsi ricevuti nel 2023 per area geografica; tra parentesi il dato 2017-2023. Dati in %



### I MOTIVI DI RICORSO

I principali oggetti analitici delle controversie	NUMERO TOTALE	% SU TOTALE DEI RICORSI AMMISSIBILI-RICEVIBILI
<b>CONSULENZA IN MATERIA DI INVESTIMENTI</b>		<b>54,8</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività	354	52,6
Valutazione di adeguatezza	11	1,6
Informazioni e comunicaz. promozionali	4	0,6
<b>ESECUZIONI DI ORDINI PER CONTO DEI CLIENTI</b>		<b>16,8</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività	101	15
Altro (Informazioni e comun. promozionali, Contratti, Valutazione di appropriatezza)	12	1,8
<b>COLLOCAMENTO</b>		<b>7,3</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività	47	7
Altro (Informazioni e comunicazioni promozionali, contratti)	2	0,3
<b>SERVIZI ACCESSORI - CUSTODIA E AMMINIST. STRUMENTI FINANZIARI</b>		<b>6,7</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività	41	6,1
Informazioni e comunicaz. promozionali	4	0,6
<b>DISTRIBUZ. PRODOTTI FINANZIARI EMESSI DA BANCHE O IMPRESE DI ASSICURAZIONE</b>		<b>5,7</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività	34	5,1
Altro (Informazioni e comun. promozionali, valutazione di appropriatezza)	4	0,6
<b>GESTIONE DI PORTAFOGLI</b>		<b>2,2</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività	14	2,1
Informazioni e comunicazioni promozionali	1	0,1
<b>GESTIONE COLLETTIVA DEL RISPARMIO</b>		<b>1,8</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività	12	1,8
<b>ALTRI SERVIZI DI INVESTIMENTO*</b>		<b>4,7</b>

### CONVIENE L'AVVOCATO?

Dettaglio esito ricorsi con presenza di un procuratore

RICORSI	TOTALE	% SU TOT. DECISIONI	IMPORTO MEDIO RICHIESTO (€)	IMPORTO MEDIO DECISO (€)	RAPPORTO % IMPORTO MEDIO DECISO/RICHIESTO
<b>CON PROCURATORE</b>	<b>639</b>	<b>72,7%</b>			
Ricorsi accolti	417	65,3%	55.464	30.215	54,5%
Rigettati	222	34,7%			
<b>SENZA PROCURATORE</b>	<b>240</b>	<b>27,3%</b>			
Accolti	82	34,2%	23.908	8.700	36,4%
Rigettati	158	65,8%			

### LE BANCHE CON PIÙ RICORSI

Ricorsi decisi per intermediario e percentuale accoglimenti. Unità e valori percentuali

INTERMEDIARIO	TOTALE DECISIONI	RICORSI ACCOLTI	RICORSI RIGETTATI	% RICORSI ACCOLTI SU TOT. DECISIONI
Banca Popolare di Bari spa**	106	88	18	83
Intesa Sanpaolo spa	62	33	29	53,2
FincoBank Banca Finco spa	60	18	42	30
Unicredit spa	57	28	29	49,1
Banco Bpm spa	52	22	30	42,3
Banca Monte dei Paschi di Siena spa	50	35	15	70
Bper Banca spa	38	34	4	89,5
Allianz Bank Financial advisors spa	31	27	4	87,1
Banca Agricola Pop. di Ragusa scpa	30	24	6	80
Fideuram spa***	28	11	17	39,3

\* altri servizi accessori, ricezione e trasmissione ordini, negoziazione per conto proprio, offerta fuori sede, ecc.; \*\* ora anche Bdm Banca spa; \*\*\* Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking spa - Fonte: Acf, relazione per il 2023

## «Attenzione: un consiglio non è consulenza»

### INTERVISTA

Gianpaolo Edoardo Barbuzzi  
Presidente Acf

**A proposito delle regole di product governance, avete già esaminato dei casi?**

La normativa in materia di product governance prevede l'individuazione di un target market positivo, nel quale rientrano i prodotti che si ritengono adatti ad un risparmiatore con un certo profilo; questo non impedisce, tuttavia, all'intermediario di raccomandare al cliente di investire in strumenti finanziari posti al di fuori di tale target, purché si tratti di uno scostamento tollerabile, tenuto conto delle caratteristiche complessive del cliente. Ebbene, ci sono state sottoposte di recente alcune controversie in cui la materia del contendere era costituita proprio dalla circostanza che il cliente contestava all'intermediario di averlo indotto a sottoscrivere un prodotto finanziario al di fuori del proprio target positivo. Per evitare comportamenti anche solo elusivi di quanto previsto in materia di product governance, è necessario che l'elasticità operativa concessa agli intermediari venga utilizzata con grande consapevolezza.

**Nella relazione date conto anche del fatto che avete incontrato risparmiatori e intermediari. Cosa è emerso?**

Abbiamo avvertito l'esigenza di aprire un canale di comunicazione diretto con i nostri stakeholder, anche per ricevere feedback sulla nostra azione. Nei due incontri tenuti lo scorso



Edoardo Barbuzzi, Presidente Acf

anno è emersa grande disponibilità a collaborare su vari temi, tra questi l'educazione finanziaria, con un'attenzione particolare non solo ai diritti dell'investitore, ma anche a quelle cautele, a quelle prudenze che un buon risparmiatore non può non avere. Troppo frequentemente rileviamo comportamenti passivi di risparmiatori nella fase di sottoscrizione degli investimenti che, poi, a danno realizzato, si rivolgono a noi lamentandosi. Si tratta di una fascia di piccoli risparmiatori che tendono a non leggere non solo i documenti spesso corposi loro sottoposti, ma anche un documento sintetico come il Kid. A questo proposito va ricordato che la consegna del Kid esaurisce gli obblighi informativi degli intermediari in materia di informazione preventiva. Per ovviare a questo, molto possono fare gli stessi

intermediari sollecitando un ruolo attivo da parte dei loro clienti, così da renderli consapevoli e minimizzare i casi di successivo contenzioso.

**La consulenza sembra un altro elemento caldo nel rapporto tra risparmiatore e intermediari.**

Sul punto riscontriamo molta confusione: oltre il 50% dei risparmiatori che si sono rivolti a noi nel 2023 si sono lamentati di aver ricevuto dal loro intermediario una consulenza inadeguata, che ha procurato loro delle perdite. La verità è che un numero rilevante di risparmiatori tende impropriamente a qualificare il tipo di servizio che viene loro erogato come consulenza, intendendo per tale qualunque tipo di indicazione o suggerimento, anche solo colloquiale, ricevuta dal proprio intermediario. Questo accade anche quando il contratto quadro che disciplina il loro rapporto non prevede la prestazione di un servizio di consulenza vero e proprio che, è bene ricordarlo, è effettivamente tale solo quando vi è una raccomandazione personalizzata. Per contenere questi casi, è essenziale che gli intermediari chiariscano subito qual è il perimetro dei servizi contrattualizzati e poi, nel continuo, operino rimanendo entro questo stesso perimetro, così da non ingenerare confusione nel cliente ed evitare il rischio di successivi contenziosi.

—An.Cr.

© RIPRODUZIONE RISERVATA