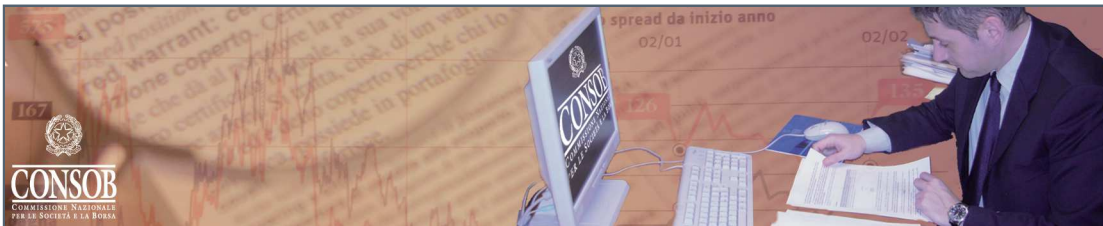


Inviare esposti alla Consob – Guida informativa

Tutto quello che i risparmiatori devono sapere, per poter inviare un esposto alla Consob

Indice

Premessa	3
Quali esposti possono essere presi in esame dalla Consob	3
Cosa deve contenere un esposto	8
Con quali modalità si può inviare un esposto alla Consob	8
Come la Consob gestisce gli esposti	9



Premessa

La Consob dedica molta attenzione agli esposti che riceve. La loro trattazione, infatti, oltre ad essere una doverosa attività di vigilanza, costituisce un concreto e insostituibile contatto con il mondo del risparmio. Non esitate quindi a segnalare alla Consob i fatti che ritenete importanti.

Prima di redigere e inviare un esposto, è bene, però, essere sicuri che la Consob sia il soggetto "giusto" a cui rivolgersi, non essendo sempre semplice districarsi tra le varie competenze delle Autorità di settore (Banca d'Italia, Ivass, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ecc.).



Quali esposti possono essere presi in esame dalla Consob

La Consob è l'Autorità di controllo che vigila sulla trasparenza e correttezza dei comportamenti nei mercati finanziari italiani; obiettivi della sua attività sono la salvaguardia della fiducia nel sistema finanziario e il buon funzionamento del sistema stesso, nonché ovviamente la tutela degli investitori.



La Consob, pertanto, è competente a conoscere le segnalazioni che, ad esempio, riguardano:

- i comportamenti non corretti o non trasparenti di una Banca, Sim, impresa comunitaria (vedi box) ecc. nella prestazione di un **servizio d'investimento** (ad es. collocamento di un'obbligazione, gestione patrimoniale, esecuzione di un ordine di vendita di un titolo ecc.);
- i comportamenti non corretti o non trasparenti dei promotori finanziari (ad es. utilizzo di codici e password del cliente, appropriazione indebita di denaro, falsa rendicontazione, accettazione di pagamenti difformi ecc.);
- le società che prestano abusivamente servizi d'investimento in Italia o l'offerta abusiva di servizi di investimento;
- le offerte al pubblico di prodotti finanziari, e cioè azioni, obbligazioni, quote di fondi comuni, polizze assicurative (unit linked, index linked o a capitalizzazione) ecc.;

La competenza della Consob sui prodotti di investimento assicurativi

La Consob è competente sugli esposti che riguardano la distribuzione di prodotti di investimento assicurativi emessi da imprese di assicurazione, effettuata dai "soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa" di cui all'art. 1, comma 1, lettera w-bis, del Testo Unico della Finanza. Dunque, il reclamo non deve riguardare l'attività svolta da Agenti assicurativi e Broker. Inoltre, a partire dal 1° ottobre 2018, è esclusa dalla vigilanza della Consob anche la distribuzione effettuata direttamente dalle imprese di assicurazione.

La segnalazione deve riguardare, quindi, il contenuto e la modalità con cui l'intermediario distributore ha fornito le informazioni, ad esempio, sull'attività svolta, sul tipo di prodotto di investimento assicurativo proposto, sui rischi e costi legati all'operazione di investimento ecc.. Tutte le altre questioni inerenti ad esempio, al calcolo delle prestazioni assicurative, alla liquidazione del prodotto ecc. non rientrano nell'ambito di competenza della Consob, bensì dell'Ivass.

Relativamente all'oggetto del reclamo, la competenza della Consob, che sino al 1° ottobre 2018, era limitata alle tipologie *Unit-linked*, *Index-linked* e *Prodotti finanziari di capitalizzazione* è stata estesa, a partire dalla predetta data, a tutti i prodotti di investimento assicurativi (IBIP) individuati dall'art. 1, comma 1, lettera w-bis 3 del Testo Unico della Finanza. Pertanto, occorre analizzare le caratteristiche dell'investimento e verificare, che il prodotto presenti una scadenza o un valore di riscatto esposto in tutto o in parte, in modo diretto o indiretto alle fluttuazioni del mercato.







Con specifico riguardo alla rendicontazione, si fa presente che i reclami devono riferirsi all'attività svolta dal distributore e, laddove applicabili, ai costi delle operazioni e dei servizi prestati, mentre, le questioni legate alle informazioni periodiche sui rendimenti dell'investimento rientrano tra le competenze dell'Ivass.

Si segnala infine che è rilevante individuare l'anno in cui è stata conclusa l'operazione; infatti, per i reclami aventi ad oggetto investimenti realizzati prima del 1° ottobre 2018, la Consob è competente, come detto, solo sui prodotti di ramo III e V.

- la gestione di portali online per la raccolta di capitale per le start-up innovative (cd. crowdfunding);
- eventuali andamenti anomali delle contrattazioni su titoli quotati su mercati regolamentati connessi a possibili manipolazioni del mercato o abuso di informazioni privilegiate (insider trading)
- l'informativa resa al pubblico dalle società quotate e dagli emit-

- tenti titoli diffusi, compresi i documenti contabili;
- la trasparenza della proprietà delle società quotate (ad es. obblighi di comunicazioni di partecipazioni rilevanti);
- la lesione dei diritti dei soci di emittenti quotati o diffusi;
- i comportamenti anomali degli organi amministrativi e di controllo delle società quotate e degli emittenti titoli diffusi (ad es. mancata dichiarazione di operazioni con parti correlate).

La Consob non è invece competente se le segnalazioni o i reclami attengono, ad esempio, esclusivamente a:

- contratti di mutuo o altri tipi di finanziamento, di conto corrente (assegni, bonifici, estratti conto, ecc.), di custodia di beni (cassette di sicurezza), di leasing, di fideiussione bancaria ecc.; in questi casi l'Autorità competente è la **Banca d'Italia**; 
- polizze di assicurazione sulla responsabilità civile, sulla salute, sulla di rischi connessi a determinati beni (ad esempio la casa), sulla morte o sulla vita (ad esclusione delle già menzionate polizze unit o index linked o a capitalizzazione - v.d. apposito box); in questi casi l'Autorità competente è l'**Ivass (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni)**; 
- fondi pensioni o piani pensionistici; in questi casi l'Autorità competente è la **Covip (Commissione di vigilanza sui fondi pensione)**; 
- servizi come gas, elettricità o telefonia; in questi casi è competente l'**Autorità per l'energia elettrica e il gas** e, per la telefonia, l'**Autorità per le garanzie nelle comunicazioni**; 

- acquisto di beni di consumo o servizi estranei all'investimento dei propri risparmi (telefoni, viaggi, ecc.). In questo caso la competenza è dell'**Autorità garante della concorrenza e del mercato** per le pratiche commerciali scorrette, per la pubblicità ingannevole e per le clausole vessatorie. 

La Consob non è, comunque, competente:

- circa l'interpretazione e l'applicazione della normativa fiscale, pur se riguardante strumenti finanziari o servizi d'investimento; su tali temi sono com-

- petenti l'Agenzia delle entrate ed il Ministero dell'economia e delle finanze;
- circa segnalazioni che riguardano problemi di governance o di bilancio di società per azioni **non quotate in mercati regolamentati o non ricomprese tra gli emittenti titoli diffusi**. A titolo di esempio, la Consob non è competente a conoscere segnalazioni relative a società le cui azioni sono negoziate, esclusivamente, su sistemi alternativi di negoziazione (ad es. c.d. "EUROTLX; AIM ITALIA; EXTRAMOT; BORSA ITALIANA TRADING AFTER HOURS ecc.).



La competenza della Consob sulle imprese di investimento estere

Negli ultimi anni si sono moltiplicate le imprese che offrono servizi di investimento online attraverso internet. Queste società, per poter operare, devono essere autorizzate in Italia (dalla Consob) o in altri Stati dell'Unione europea (da altre Autorità), operando, in quest'ultimo caso, in virtù del c.d. "passaporto europeo", meccanismo per cui una volta ottenuta l'autorizzazione ad operare in uno Stato Ue, è possibile chiederne un'estensione agli altri Stati Ue. Le società di questo tipo possono quindi operare in Italia (con succursale o senza succursale) in virtù delle norme comunitarie che assicurano la libera prestazione dei servizi all'interno dell'Unione Europea.

Prima di investire, ogni risparmiatore deve verificare direttamente sul sito Consob se la società con la quale intende investire sia ricompresa tra le società autorizzate e, in particolare, figuri negli elenchi pubblicati sul sito Consob delle:

- **imprese d'investimento comunitarie con succursale:** società autorizzate alla prestazione dei servizi d'investimento in uno degli stati dell'Unione europea dalla relativa Autorità, dotate di stabile succursale in Italia. Rispetto a queste società, la Consob è competente a vigilare sul rispetto delle regole di comportamento da parte della succursale nella prestazione di servizi previste dalla normativa comunitaria. In caso di segnalazione (esposto) di irregolarità può avvalersi di "poteri ingiuntivi" che vanno dalla semplice segnalazione all'Autorità competente fino al divieto espresso di intraprendere nuove operazioni in Italia;
- **imprese d'investimento comunitarie senza succursale:** società autorizzate in uno degli stati dell'Unione Europea dalla relativa Autorità di vigilanza che, dopo aver notificato alla Consob i servizi d'investimento che intendono prestare in Italia, possono operare nel nostro paese. *La vigilanza su queste imprese rimane di competenza dell'Autorità del paese che ha rilasciato l'autorizzazione.* La Consob non ha – in questi casi – poteri diretti nei confronti di tali imprese, ma può assumere una serie di iniziative che vanno dalla semplice informativa inviata all'Autorità comunitaria competente alla vigilanza su una determinata impresa comunitaria (in passato era il caso più frequente) fino al recente divieto di intraprendere nuove operazioni in Italia, rivolto direttamente all'impresa in base all'articolo 7-quater, comma 4, del TUF avvalendosi di appositi "poteri ingiuntivi";
- **imprese d'investimento extracomunitarie:** società con sede legale in uno Stato al di fuori dell'Unione europea che, per operare in Italia con o senza lo stabilimento nel nostro paese di una succursale, devono ottenere il rilascio di un'apposita autorizzazione da parte della Consob, sentita la Banca d'Italia. *È importante sottolineare che, ad oggi, non risultano autorizzate ad operare in Italia imprese di investimento aventi sede in un qualunque Stato al di fuori dell'Unione Europea.*

È assolutamente necessario saper riconoscere le società effettivamente autorizzate, distinguendole da quelle abusive. Le società "abusive" si avvalgono frequentemente di marchi commerciali "accattivanti" per interfacciarsi con

il pubblico e acquisire i clienti, ma non sono autorizzate alla prestazione dei servizi in Italia. Pertanto, prima di operare con una determinata impresa è sempre necessario accertarsi che sia autorizzata. Nel caso di una truffa o di un raggiro, è possibile presentare alla Consob un esposto/segnalazione.

Per garantire una maggiore tutela ai risparmiatori, la Consob ha predisposto di recente una sezione del proprio sito web www.consob.it da consultare con attenzione e attraverso la quale raccogliere le informazioni e le indicazioni più importanti per evitare di incorrere in truffe con il c.d. *trading online*. La sezione si chiama **Occhio alle truffe** (<http://www.consob.it/web/area-pubblica/occhio-alle-truffe>) ed è accessibile dalla *home page* del sito web Consob.

Attraverso **Occhio alle truffe** è stata innanzitutto resa più agevole la consultazione degli elenchi comunque presenti sul sito Consob (<http://www.consob.it/web/area-pubblica/impresediinvestimento>). Si tenga presente che, se l'impresa con cui si intende investire non rientra in nessuno degli elenchi su menzionati, essa non è autorizzata e sta prestando in modo abusivo servizi d'investimento in Italia. E va segnalata con un esposto. Tale segnalazione riveste una grande importanza per la tutela del pubblico risparmio vista la pericolosità del fenomeno dell'abusivismo finanziario – anche e soprattutto *online* – che rappresenta, tra l'altro, anche un reato punito con la reclusione fino a 8 anni. L'Autorità, una volta accertata la mancanza di autorizzazione da parte di questi soggetti e l'effettiva prestazione in Italia di servizi *online* di investimento, può tra l'altro ordinare alla società di porre fine alla violazione nonché ordinare ai fornitori di connettività ad internet l'oscuramento del sito. La Consob segnala inoltre le condotte di abusivismo finanziario di cui viene a conoscenza all'Autorità giudiziaria, alla quale spetta la repressione di tali fattispecie di reato.

Una volta verificata la competenza della Consob è quindi possibile inviare l'esposto. Tuttavia, nel caso in cui la vicenda riguardi un comportamento non trasparente e non corretto di un intermediario (Sim, Banca), il consiglio (non è comunque obbligatorio) è quello di presentare all'intermediario stesso un formale reclamo. Gli intermediari hanno, infatti, l'obbligo di fornire sollecitamente riscontro ai reclami ricevuti ai sensi dell'art. 17, comma 1, del regolamento congiunto Consob/Banca d'Italia del 29 ottobre 2007.

L'esperienza, infatti, insegna che alcune vicende possono trovare soluzione proprio attraverso lo strumento del reclamo, potendo ad esempio l'intermediario ammettere di aver commesso un errore o, viceversa, convincere il cliente di avere ben operato.



La risposta dell'intermediario può essere comunque utile alla Consob per avere una migliore cognizione della vicenda rappresentata nell'esposto.

A tal proposito, è di grande importanza che l'esposto sia ben redatto e contenga tutti gli elementi utili alla Consob a fini di vigilanza.

Cosa deve contenere un esposto

L'esposto, che deve essere presentato in forma scritta, deve indicare il nome e cognome, indirizzo (anche e-mail) e numero di telefono dell'esponente per eventuali richieste di chiarimenti. La Consob valuta, comunque, anche gli esposti pervenuti in forma anonima, se utili a fini di vigilanza.

Nell'esposto devono essere comunicati **in modo chiaro e conciso l'accaduto, il motivo del reclamo e il soggetto di cui si lamenta l'operato.**

Inoltre, a seconda dei casi, nell'esposto deve:

- ✓ essere indicato il tipo di prodotto finanziario (obbligazione, azione, fondo comune di investimento, polizza finanziario-assicurativa, altro tipo di contratto di investimento) oggetto dell'investimento e la sua **denominazione esatta**, ricavabile dalla documentazione contrattuale o dalla rendicontazione periodica;
- ✓ essere inquadrata temporalmente la vicenda, indicando in particolare modo la data di sottoscrizione dei prodotti finanziari e il periodo in cui si collocano le condotte contestate;
- ✓ essere riportato, nel caso sia coinvolto un promotore finanziario, anche il nome di battesimo del soggetto, al fine di scongiurare anonimie, e la Sim o la Banca per la quale esercita la sua attività;

Con quali modalità si può inviare un esposto

L'esposto, che deve essere messo all'attenzione della Divisione Tutela del Consumatore Ufficio Consumer Protection, può essere inviato:

- sul sito istituzionale attraverso la procedura al link:
<http://www.consob.it/web/investor-education/l-invio-di-esposti>
- via posta elettronica certificata all'indirizzo:
consob@pec.consob.it
- via posta ordinaria all'indirizzo:
Via G.B. Martini, 3 - 00198 ROMA
- via fax ai seguenti numeri:
06 8416703 - 068417707

L'esposto può essere redatto e inviato direttamente dalla persona interessata; questa può farsi anche assistere da un altro soggetto, ad esempio un'associazione dei consumatori, che invierà la segnalazione per conto del risparmiatore.

- ✓ nel caso in cui l'esposto riguardi un'impresa che opera prevalentemente attraverso internet, deve essere riportato, oltre il link al sito web, anche la denominazione esatta della società (e non solo il marchio commerciale) che, di norma, è ricavabile dalle voci "chi siamo", "contatti" o "termini e condizioni";
- ✓ in caso di segnalazioni riguardanti soggetti che prestano abusivamente servizi d'investimento, deve essere descritta la modalità con cui si è venuti a conoscenza della società e occorre specificare le modalità di pagamento;
- ✓ essere allegata la fotocopia di ogni documento riguardante il fatto contestato (per es. copia del contratto di investimento sottoscritto, rendiconti della gestione patrimoniale, ecc.). In termini generali, sarebbe molto utile per la Consob ricevere la copia di pagamenti indebitamente erogati.

Come la Consob gestisce gli esposti

Tutti gli esposti che pervengono alla Consob sono presi in considerazione e valutati con attenzione, in quanto possono contribuire efficacemente all'attività di vigilanza.



Gli esposti sono gestiti dalla Consob per il valore segnalatico che rappresentano; le informazioni in essi contenute sono, pertanto, considerate insieme alle altre già in possesso della Consob con l'obiettivo di tutelare gli interessi generali dei consumatori, anche per mezzo di interventi di carattere sanzionatorio.

Ciò vuol dire che il singolo esposto non dà luogo, di per sé, necessariamente, all'apertura di un'istruttoria di vigilanza da parte della Consob. Tuttavia, l'Istituto può svolgere approfondimenti specifici anche con riferimento a singoli esposti, qualora le circostanze appaiano di particolare rilevanza ai fini della tutela generale del pubblico risparmio.

L'attività di vigilanza, che eventualmente può sfociare in un provvedimento sanzionatorio a tutela del pubblico risparmio, è comunque sempre disposta d'ufficio da parte della Consob, anche nel caso in cui sia stata stimolata da un esposto di un risparmiatore. Per questa ragione gli esposti non determinano, di per sé, l'apertura di procedimenti amministrativi ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241, né l'instaurazione di un contraddittorio tra gli esponenti e questo Istituto.

L'attività di vigilanza della Consob è inoltre coperta da un penetrante segreto d'ufficio, che non consente di tenere aggiornato l'esponente circa lo stato della segnalazione e degli interventi eventualmente adottati dall'Istituto. Tale divieto è stato posto dal legislatore proprio a tutela dell'efficacia dell'attività di vi-

gilanza e, quindi, anche a protezione dei singoli investitori. L'efficacia degli interventi della Consob potrebbe essere, infatti, molto depotenziata in caso di "fughe di notizie".

Si deve, inoltre, considerare che il "mondo" dei mercati finanziari è un ambito assai particolare, che richiede l'assoluta necessità di un'informazione uniforme al pubblico al fine di non alterare l'andamento dei titoli. Comunicare, ad esempio, ad un esponente l'apertura di un'istruttoria su una società quotata equivarrebbe a fornirgli un'informazione privilegiata rispetto a tutti gli altri utenti del mercato, in contrasto con i basilari principi della normativa di settore.

Comunque, la Consob assicura la più ampia conoscibilità dei provvedimenti adottati nei confronti dei soggetti vigilati, attraverso la loro tempestiva pubblicazione sul proprio bollettino, consultabile sul sito internet dell'istituto www.consob.it

E' bene chiarire, infine, che **la Consob non può:**

- esprimere pareri sull'operato del soggetto vigilato;
- dirimere una controversia tra un soggetto vigilato ed un risparmiatore;
- condannare un soggetto vigilato al risarcimento del danno nei confronti del risparmiatore.

Si ricorda, infatti, che **solo l'Autorità giudiziaria può dare immediata e diretta tutela ai diritti - patrimoniali e non - del singolo esponente.**

Al riguardo, si fa, tuttavia, presente che oggi, con particolare riferimento alla materia dei contratti che hanno ad oggetto servizi ed attività di investimento, vi sono anche altre strade per consentire ai consumatori una risoluzione delle controversie efficace, rapida ed economica, senza necessità di ricorrere al giudice. Il consumatore può, infatti, provare a trovare un accordo con la propria Banca o Sim, avvalendosi di uno dei seguenti strumenti:

- uno degli organismi di mediazione, presenti nel territorio nazionale ed iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia (consultabile sul sito: www.giustizia.it)

- l'Arbitro per le controversie finanziarie (Acf), istituito dalla Consob con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, che costituisce uno strumento di risoluzione delle controversie tra investitori "retail" e intermediari per la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che gli intermediari de-



vono rispettare quando prestano servizi di investimento o il servizio di gestione collettiva del risparmio.

Si ricorda che solo i risparmiatori possono fare ricorso all'Arbitro, per richieste di risarcimento danni non superiori a 500.000 euro (per ogni informazione in merito: <https://www.acf.consob.it>).

- tavoli paritetici di conciliazione delle Associazioni dei Consumatori, che non sono organi permanenti, ma che possono essere costituiti in occasione di specifiche vicende che rivestono una particolare rilevanza o coinvolgono un consistente numero di consumatori.

Del resto, la mediazione rappresenta oggi una condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, per cui prima di intentare un giudizio civile in **materia di contratti finanziari è comunque obbligatorio effettuare un tentativo di mediazione** presso uno degli organismi iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia o presso l'Arbitro per le controversie finanziarie (a tale scopo, non è invece equiparato il tentativo di conciliazione svolto presso uno dei tavoli paritetici delle associazioni).

Si ricorda, infine, che per molte delle materie che non rientrano nella competenza della Consob, vi è la possibilità di ricorrere a specifici organi di risoluzione stragiudiziale delle controversie. In particolare, per le controversie riguardanti servizi bancari e finanziari (quali ad esempio i conti correnti, i mutui, i prestiti personali) fino a 100.000 Euro, è possibile rivolgersi all'Arbitro finanziario e bancario, istituito presso la Banca d'Italia (www.arbitrobancariofinanziario.it/).