



educazione

finanziaria

Inviare esposti alla Consob



CONSOB

COMMISSIONE NAZIONALE
PER LE SOCIETÀ E LA BORSA



CONSOB
COMMISSIONE NAZIONALE
PER LE SOCIETÀ E LA BORSA

Marzo 2015

Consob

Divisione Tutela del Consumatore

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	6
Cosa deve contenere un esposto	10
Con quali modalità si può inviare un esposto alla Consob	10
Come la Consob gestisce gli esposti	10



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 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 emittenti 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 competenza della Consob sui prodotti finanziari-assicurativi

La Consob è competente, a partire dal luglio del 2007, a ricevere solo una piccola parte degli esposti riguardanti prodotti assicurativi, e cioè quelli che riguardano prodotti aventi natura prevalentemente finanziaria, appartenenti ai rami III e V.

A tal riguardo bisogna verificare in modo inequivoco che sul contratto sottoscritto vi sia una di queste 3 dizioni:

- "prodotto finanziario-assicurativo di tipo Unit-linked" (Ramo III);
- "prodotto finanziario-assicurativo di tipo Index-linked" (Ramo III);
- "prodotto finanziario di capitalizzazione" (Ramo V)

Ciò non è comunque sufficiente a radicare la competenza della Consob, essendo rilevante anche la data di sottoscrizione della polizza. La Consob è, infatti, competente solo con riguardo alle polizze sottoscritte successivamente al 1° luglio 2007.

La competenza della Consob è comunque limitata alla sola distribuzione dei prodotti finanziari-assicurativi (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.)

Tutte le altre questioni inerenti, ad esempio, al calcolo dei rendimenti, alla mancata rendicontazione, alla liquidazione delle polizze, non rientrano nell'ambito di competenza della Consob, bensì dell'Ivass.

La Consob non è invece competente se le vostre lamentele at-
tengono, 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 competenti 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 d'investimento estere che offrono, soprattutto attraverso internet, servizi di investimento, operando, in molti casi, sul mercato valutario (forex) o in opzioni binarie. Queste società, che frequentemente utilizzano per interfacciarsi con il pubblico dei marchi commerciali, non sempre sono effettivamente autorizzate alla prestazione dei servizi in Italia. In altri casi, invece, le società risultano autorizzate in altri Stati dell'Unione Europea e prestano la loro attività in Italia, in virtù delle norme comunitarie che assicurano la libera prestazione dei servizi all'interno dell'Unione Europea.

Pertanto, prima di presentare un esposto/segnalazione nei confronti di queste società è necessario accertare di che tipo di impresa si tratti, in quanto a seconda del loro inquadramento giuridico mutano anche le competenze della Consob su di esse e l'efficacia di un eventuale esposto.

Attraverso la consultazione degli elenchi presenti sul nostro sito (<http://www.consob.it/web/area-pubblica/imprese-di-investimento>) è quindi possibile verificare se la società con la quale si è investito possa essere ricompresa tra le:

- **impresa d'investimento comunitaria senza succursale:** società autorizzate in uno degli stati dell'Unione Europea dalla relativa Autorità di vigilanza e 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 della sola Autorità del paese che ha rilasciato l'autorizzazione. La Consob non ha, quindi, poteri diretti nei confronti delle imprese comunitarie senza succursale, potendo solo, se del caso, interessare della vicenda l'Autorità deputata al controllo della medesima. (E' attualmente il caso più frequente).
- **imprese d'investimento comunitarie con succursale:** società autorizzate alla prestazione dei servizi d'investimento in uno degli stati dell'Unione Europea dalla relativa Autorità ma che hanno anche stabilito una succursale in Italia. Rispetto a queste società, la Consob è competente a vigilare sul rispetto delle regole di comportamento nella prestazione di servizi previste dalla normativa comunitaria.
- **imprese d'investimento extracomunitarie:** sono le società con sede legale in uno Stato al di fuori dell'Unione Europea che per potere operare in Italia, attraverso lo stabilimento nel nostro paese di una succursale o meno, devono ottenere il rilascio di un'apposita autorizzazione da parte della Consob, sentita la Banca d'Italia. Si segnala, comunque, che, allo stato, non risultano autorizzate ad operare in Italia imprese di investimento extracomunitarie.

Se l'impresa con cui avete investito non rientra in nessuno dei suddetti elenchi vuol dire che la società **non è autorizzata e sta prestando in modo abusivo servizi d'investimento in Italia**. La segnalazione di tali soggetti riveste, pertanto, una grande importanza per la tutela del pubblico risparmio vista la pericolosità del fenomeno dell'abusivismo finanziario che integra, tra l'altro, anche un reato punito con la reclusione fino a 4 anni. La Consob, una volta accertata la mancanza di autorizzazione da parte di questi soggetti e l'effettiva prestazione in Italia di servizi di investimento, può pubblicare sul proprio sito internet e sulla propria newsletter "Consob-Informa" delle "comunicazioni a tutela dei risparmiatori" in modo da allertare tutti gli investitori del pericolo. La Consob è tenuta, inoltre, a denunciare 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), consigliamo (non è comunque obbligatorio) di presentare un formale reclamo all'intermediario stesso. 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 deve essere riassunto **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;

- ✓ nel caso 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, si ricava sotto le 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 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.). Nel caso si lamenti l'appropriazione indebita di denaro da parte di promotori finanziari, sarebbe per noi molto utile ricevere la copia dei mezzi di pagamento consegnati al promotore.

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 numeri: 06 8416703 - 06 8417707.

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

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, non è precluso al nostro Istituto di svolgere approfondimenti specifici anche con riferimento a singoli esposti, qualora appaiano di particolare rilevanza per la 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 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 dal nostro Istituto. Tale divieto è stato pensato dal legislatore proprio a tutela dell'efficacia dell'attività di vigilanza 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, dove vi è 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 dargli 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 bollettino Consob, 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 i consumatori per tentare di risolvere le controversie in modo efficace, rapido ed economico, 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)
- la Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob, che offre un servizio di soluzione extragiudiziale delle controversie (mediazione e arbitrato), **esclusivamente in materia di servizi e attività di investimento** (per ogni informazione in merito: www.camera-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 la nostra Camera di Conciliazione (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 100000 Euro, è possibile rivolgersi all'Arbitro finanziario e bancario, istituito presso la Banca d'Italia (www.arbitrobancariofinanziario.it/).