



CAMERA DI CONCILIAZIONE E ARBITRATO

**ISTRUZIONI OPERATIVE PER PRESENTARE L'ISTANZA DI CONCILIAZIONE
PRESSO LA CAMERA DI CONCILIAZIONE E ARBITRATO DELLA CONSOB**

Questa breve guida indica i passaggi necessari per la proposizione dell'istanza di conciliazione.

L'istanza di conciliazione alla Camera di Conciliazione e Arbitrato (di seguito anche la Camera) può essere presentata solo dal risparmiatore.

Si può presentare l'istanza solamente se:

- la controversia con l'intermediario finanziario ha ad oggetto la violazione di regole di correttezza e trasparenza nella prestazione di servizi e di attività di investimento e di gestione collettiva del risparmio;
- si è già presentato un reclamo al proprio intermediario e:
 - a) la risposta dell'intermediario non è soddisfacente;
 - b) l'intermediario non ha risposto, a condizione che siano decorsi 90 giorni (o un minor termine se previsto dall'intermediario) dalla presentazione del reclamo;
- si è provveduto a pagare le spese di avvio del tentativo di conciliazione (30 euro) tramite bonifico bancario intestato a: **“Consob - Bonifici Altre Entrate, Via G. B. Martini 3, 00198 Roma”**, presso Banca Popolare di Sondrio, Viale Parioli 39/B, 00197, Roma (Italia).

IBAN: IT 88 F 05696 03225 000060000X02

Codice BIC Swift POSOIT22

Gli estremi del bonifico (numero di CRO) effettuato dovranno poi essere indicati nella procedura.



CAMERA DI CONCILIAZIONE E ARBITRATO

Per presentare l'istanza occorre connettersi al sito della Camera www.camera-consob.it e **registrarsi** nell'area riservata posta in alto a destra della schermata attraverso il link "[registrati al sito](#)".

Per registrarsi occorre compilare i campi, inserire i dati richiesti, salvarli e procedere all'invio degli stessi secondo la procedura guidata.

In tempo reale, il sistema genererà la **password personale** necessaria per l'accesso all'area riservata e la invierà all'indirizzo *e-mail* indicato dal risparmiatore.

Ricevuta l'*e-mail*, per presentare l'istanza di conciliazione alla Camera si dovranno compiere le seguenti operazioni indicate in ordine temporale:

1. tornare nella *homepage* del sito, nell'area riservata, ed inserire nel campo "**username**" il proprio codice fiscale e, nel campo "**password**", quella contenuta nell'*e-mail* ricevuta.

In questo modo avviene l'accesso.

IMPORTANTE: al primo accesso, per ragioni di sicurezza, il sistema chiederà di **modificare la password**. Una volta salvata la nuova *password*, solo attraverso quella sarà possibile accedere al sistema. Occorre quindi conservarla in modo da poterla sempre utilizzare¹.

All'ingresso nel sistema, il risparmiatore ha due opzioni "**nuova istanza**" e "**istanze già inviate**". A questo punto basterà cliccare su "nuova istanza" per presentare la propria istanza. Si tratta di inserire i dati personali, i dati dell'intermediario, descrivere la controversia ed indicare l'invio di alcuni allegati.

¹ Qualora l'utente dimentichi la *password*, è tuttavia possibile chiedere al sistema di crearne una nuova, cliccando sul link "*password dimenticata*" nel box "Area Riservata". In tal caso il sistema invierà una nuova *password* all'indirizzo *e-mail* indicato dal risparmiatore.

CAMERA DI CONCILIAZIONE E ARBITRATO

Al termine della compilazione secondo la procedura guidata, una volta che si è certi di aver inserito in modo corretto i dati (si ricorda che il sistema evidenzierà errori palesi o dimenticanze), premere il pulsante “**invia**”.

A questo punto, il sistema visualizza una pagina con un messaggio relativo all’esito dell’invio (ad esempio: invio avvenuto in modo corretto) ed un’icona che consente di visualizzare, cliccandoci sopra, il modulo di istanza e di salvarlo.

2. terminata la procedura di compilazione e di invio dell’istanza *on line*, occorrerà stampare il modulo di istanza generato dal sistema, sottoscriverlo, datarlo ed inviarlo **con i relativi allegati** attraverso una delle seguenti modalità:

- Via posta elettronica certificata (PEC) all’indirizzo: camera@camera-consob.legalmail.it ;
- Via posta elettronica semplice (e-mail)* all’indirizzo: camera@camera-consob.legalmail.it ;
- Via raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a: **Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la CONSOB - Via G. B. Martini, 3 - 00198 Roma.**

Al modulo cartaceo andranno **necessariamente** allegati i seguenti documenti:

- **il reclamo** presentato all’intermediario;
- **la documentazione** attestante la presentazione del **reclamo**;
- **la risposta dell’intermediario** al reclamo, se pervenuta. In assenza di risposta l’investitore potrà presentare l’istanza solo se sono decorsi 90 giorni (o minor termine se previsto dall’intermediario) dalla presentazione del reclamo;

CAMERA DI CONCILIAZIONE E ARBITRATO

- i **documenti attestanti il pagamento** delle spese di avvio della procedura;
- * **solo in caso di trasmissione via e-mail** va, inoltre, allegata copia di un documento di identità in corso di validità dell'istante, debitamente datato e sottoscritto.

DA RICORDARE: La semplice compilazione della procedura telematica non vale come presentazione dell'istanza; occorrerà, pertanto, procedere alla trasmissione attraverso una delle modalità evidenziate a pagina 3.

L'istanza non vale in presenza di cancellazioni e/o modifiche apposte sul modulo trasmesso che riproduce quanto già inviato telematicamente.

Si ricorda che è stato istituito un apposito servizio di assistenza per:

- problemi o informazioni di natura amministrativa o procedurale, contattare il **numero di telefono:** 06 - 84 77 909 (attivo nell'orario: 14.30-16.30, dal lunedì al venerdì);
- problemi o informazioni di natura tecnica inviare una **e-mail** attraverso il *form* posto nel sito www.camera-consob.it, sezione "**CONTATTI**".

Si ricorda che gli interlocutori della Camera potranno consultare altresì le domande più frequenti (**FAQ**) pubblicate sul sito www.camera-consob.it, sezione "**NOTIZIE**".

Tutto ciò premesso si precisa che:

- 1. I dati forniti dagli istanti saranno utilizzati ai fini delle attività della Camera di conciliazione ed arbitrato per la gestione delle**



CAMERA DI CONCILIAZIONE E ARBITRATO

istanze inviate, secondo quanto previsto dalla normativa privacy (D.lgs. n. 196/2003);

2. La presentazione di una istanza di conciliazione alla Camera non riveste la natura di esposto o segnalazione alla Consob.

In caso di controversia insorta tra l'investitore e l'intermediario per la prestazione di servizi di investimento, l'investitore, oltre ad accedere alla procedura di conciliazione amministrata dalla Camera, può segnalare direttamente alla Consob la stessa questione controversa, al fine di consentire agli Uffici dell'Istituto di prendere conoscenza di quei fatti ai fini di vigilanza.

Si segnala, infatti, che in ragione del quadro normativo vigente, le procedure di conciliazione presentate alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato sono coperte da riservatezza e vi è separazione tra le competenze della Camera e quelle della Consob.

Pertanto, per segnalare alla Consob una questione controversa tra investitore ed intermediario, si rimanda al seguente link: <http://www.consob.it/web/investor-education/l-invio-di-esposti>;

3. In mancanza di diversa indicazione da parte degli istanti o dei loro procuratori (da evidenziare eventualmente nel campo “note” del modulo dell’istanza di conciliazione), tutta la documentazione prodotta in sede di presentazione dell’istanza di conciliazione sarà trasmessa all’intermediario coinvolto, insieme alla richiesta di adesione, fatte salve eventuali esigenze di riservatezza e/o di segretezza.