

**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 Gestione Contribuzioni, presso Unicredit Spa, Agenzia Roma B. Marcello, Codice Iban: IT 12 N 02008 05164 000400413898. Gli estremi del bonifico (numero di CRO) effettuato dovranno poi essere indicati nella procedura.

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.

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

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.

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 ed inviarlo in formato cartaceo, sottoscritto e datato, all'intermediario;
3. infine, entro 30 giorni dalla comunicazione già effettuata all'intermediario (precedente punto 2), occorrerà inviare in formato cartaceo il medesimo modulo di istanza di conciliazione, sottoscritto e datato, con i relativi allegati a:

Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la CONSOB

Via G. B. Martini, 3 - 00198 Roma

Al modulo cartaceo andranno pertanto **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;
- **la documentazione** attestante la data di presentazione/invio di copia **dell'istanza di conciliazione all'intermediario**;
- **i documenti attestanti il pagamento** delle spese di avvio della procedura.

DA RICORDARE: Il modulo presentato solamente in via telematica non vale come presentazione dell'istanza.

L'istanza non vale altresì in presenza di cancellazioni e/o modifiche apposte sul modulo cartaceo 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: 9.00-13.00 e 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”**.