

Mystery Shopping

as support to supervision on market conduct in Italy

A DG Reform project

Roma, 19 ottobre 2021

Intervento del prof. Paolo Savona, Presidente Consob

Il progetto presentato oggi è un esempio virtuoso di cooperazione europea. Il risultato è una metodologia che potrà diventare una *best practice* e un metro di confronto per molte autorità di regolazione e controllo nazionali ed europee.

Nel 2022 anche l'ESMA coordinerà, per la prima volta, un esercizio di *shopping* in incognito sulle regole MiFID2 in tema di costi e oneri che coinvolgerà diverse autorità nazionali. Metodologia e tempi dell'esercizio si spera siano comuni. Uniformi dovranno essere i criteri di selezione delle imprese e dei prodotti finanziari o il profilo dell'acquirente da simulare.

Nell'esperienza Consob, le indagini in incognito sono molto importanti nella vigilanza sull'abusivismo via internet (offerte pubbliche senza prospetto o servizi di investimento senza autorizzazione). La selezione di domini web "sospetti" avviene con strumenti informatici che garantiscono la non collegabilità delle richieste alla Consob e escludono profili critici dal punto di vista giuridico (sono escluse ad esempio la formulazione o l'accettazione di proposte contrattuali). Anche con questi strumenti siamo arrivati a oscurare oltre 500 siti in due anni.

Il Disegno di Legge Europea all'esame del Parlamento, dando attuazione al Regolamento europeo del 2017, modificherà il Codice del Consumo e doterà il MISE e le altre autorità competenti di nuovi poteri, incluso il *mystery shopping*. Per la Consob i poteri riguarderanno l'attività di promozione e collocamento a distanza di servizi di investimento e prodotti finanziari e i connessi fenomeni di abusivismo.

Per la protezione degli investitori, si potrebbe ampliare il raggio d'azione a violazioni di altre normative, ad esempio in materia di gestioni collettive e contrasto al *greenwashing*.

Le tecniche informatiche comunque evolvono di continuo e le autorità devono imparare e poterle usare. La prospezione dei siti web (*web scraping*) estrae dati da siti web e dai social media simulando la navigazione umana ed è già utilizzato da *regulator* di Francia, Israele, Olanda e Regno Unito.

Tornando al progetto IVASS e al lavoro fatto dagli esperti europei, una *best practice* consolidata realizza una convergenza a volte più efficace di una regola condivisa.

In molti settori abbiamo sperimentato, a parità di regole, approcci di vigilanza così intrinsecamente diversi da rappresentare un vero e proprio arbitraggio “geopolitico” tra paesi membri.

La Consob ne ha avuto esperienza diretta. Nel 2021 abbiamo già ricevuto un'ottantina di esposti di investitori italiani che lamentano pratiche commerciali aggressive, mancati rimborsi, malfunzionamenti di piattaforme di trading, perdite conseguenti a pressioni ad opera di quasi 20 imprese di investimento regolarmente autorizzate in un altro paese membro (Cipro). L'Autorità del paese di destinazione (la Consob in questo caso) non ha poteri diretti. Gli strumenti correttivi, pur previsti dalla legislazione europea, attivabili in caso di inerzia dell'Autorità del paese di origine, comportano procedure lente e non particolarmente agevoli.

Ecco che la convergenza di metodi e procedure come quelli oggi esaminati rende le maglie della vigilanza più efficaci e meno soggette a interpretazioni soggettive.

Anche con questo spirito, la Consob si appresta a formulare una richiesta di supporto alla DG Reform per definire i metodi e le procedure che devono guidare in generale l'applicazione delle tecnologie all'attività di vigilanza.

Abbiamo bisogno tutti di trarre il massimo beneficio dalle sperimentazioni in corso, ancora inevitabilmente frammentate e condotte con approcci non omogenei.

Tutte le autorità devono fronteggiare i “grandi dati”, che provengono da informazioni non strutturate e dal mondo del web, e hanno bisogno di digitalizzarsi per estrarne informazioni utili alla vigilanza. Un corretto approccio metodologico per estrarre valore da enormi patrimoni informativi è urgente, anche per non gravare i soggetti vigilati da continue e ridondanti richieste di singoli spicchi di informazioni.

Abbiamo quindi bisogno di metodi e procedure per il governo dei dati, per la scelta e validazione di strumenti tecnologici intelligenti e per gli algoritmi, per la scelta degli snodi in cui è imprescindibile l'intervento umano. In assenza di metodologie o con metodologie non convergenti le decisioni di vigilanza potrebbero risultare o non sufficientemente solide o troppo eterogenee.

Lo scambi di conoscenze tra autorità italiane e il supporto della DG Reform, nel quadro delle proposte legislative dell'Unione, consentirà di definire le *best practice* per la trasformazione digitale della vigilanza in funzione della miglior tutela dei cittadini.