

**PS11786 - UNICREDIT-MISURE DL CURA ITALIA E DL LIQUIDITÀ***Provvedimento n. 28610*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 16 marzo 2021;

SENTITO il Relatore, Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;VISTA la comunicazione del 27 luglio 2020, successivamente integrata nella versione consolidata definitiva pervenuta in data 26 gennaio 2021, con la quale Unicredit S.p.a. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del *Codice del Consumo* e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTE le proroghe del termine finale del procedimento deliberate il 13 ottobre 2020, il 22 dicembre 2020 e il 26 gennaio 2021;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LA PARTE**

1. Unicredit S.p.A., con sede legale in Milano, è una società attiva nei settori bancario e creditizio, in particolare nei mercati della raccolta e degli impieghi.

**II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

2. Il procedimento concerne due pratiche commerciali, adottate dal Professionista nell'ambito dell'implementazione di alcune misure governative, previste dal D.L. 17 marzo 2020 n. 18 (Decreto Cura Italia), convertito con modificazioni nella legge 24 aprile 2020 n. 27, e dal D.L. 8 aprile 2020 n. 23 (Decreto Liquidità), convertito con modificazioni nella legge 5 giugno 2020 n. 40, a sostegno dei consumatori e delle micro, piccole e medie imprese per far fronte all'emergenza sanitaria da Covid19.

3. Le misure governative consistono *i.* nella sospensione delle rate dei mutui per la prima casa di cui all'art. 54 del Decreto Cura Italia, tramite accesso al Fondo di solidarietà Gasparri gestito da Consap S.p.A., estesa ai lavoratori autonomi, liberi professionisti e imprenditori individuali (misura scaduta il 17 dicembre 2020) *ii.* nella sospensione delle rate di mutui e finanziamenti, di cui all'art. 56, comma 2, lett. *c*) del Decreto Cura Italia (con scadenza, ad oggi, al 30 giugno 2021<sup>1</sup>) e *iii.* nella concessione alle microimprese, da parte delle Banche, dei finanziamenti, a tasso agevolato,

---

<sup>1</sup> La scadenza originaria, fissata al 30 settembre 2020, è stata, dapprima, prorogata al 31 gennaio 2021 dall'art. 65, comma 2, del decreto legge 14 agosto 2020 n. 104 (Decreto Agosto) (e con riguardo alle imprese del comparto turistico al 31 marzo 2021 ex art. 77, Decreto Agosto) e, da ultimo, al 30 giugno 2021 (art. 1, commi 248 e 249, legge n. 178 del 30 dicembre 2020).

fino a 30.000 euro, con copertura al 100% del Fondo statale di garanzia, di cui all'art. 13, comma 1, lett. *m*), del Decreto Liquidità (con scadenza, ad oggi, al 30 giugno 2021<sup>2</sup>).

4. Le due pratiche commerciali, che sarebbero state adottate da Unicredit nei confronti delle microimprese e dei consumatori, consisterebbero nel:

A) non aver fornito alcuna indicazione, né sul proprio sito *internet*, né nei moduli di richiesta, in merito alla tempistica, stimata o almeno massima, della risposta alle richieste di sospensione delle rate, di cui agli artt. 54 e 56, comma 2, del Decreto Cura Italia, nonché della risposta alle domande del finanziamento di cui all'art. 13, comma 1, lettera *m*) del Decreto Liquidità, e nel non aver fornito informazioni chiare e complete alle microimprese, destinatarie della misura di cui al citato art. 56, comma 2, lett. *c*), in merito alla maturazione di maggiori interessi, rispetto all'originario piano di ammortamento, da versare alla Banca in ragione della sospensione delle rate e dell'allungamento del piano stesso, in caso di sospensione sia della sola quota capitale che anche degli interessi, in possibile violazione degli artt. 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo;

B) nell'aver esercitato un indebito condizionamento nei confronti delle micro-imprese interessate al finanziamento, di cui all'art. 13, comma 1, lett. *m*) del Decreto Liquidità, a tassi di interesse vantaggiosi e con garanzia statale, in possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo, ostacolando le stesse, in modo oneroso e sproporzionato, nella possibilità di ottenere il finanziamento.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) *L'iter del procedimento*

5. In seguito a segnalazioni di consumatori pervenute nei mesi di aprile, maggio e giugno 2020 - secondo cui il Professionista non avrebbe chiarito che la sospensione delle rate dei mutui e finanziamenti *ex art. 56, comma 2, lett. c)*, Decreto Cura Italia comporta l'aumento degli interessi complessivi rispetto all'originario piano di ammortamento, e avrebbe ostacolato le microimprese ad ottenere il finanziamento di cui al citato art. 13, comma 1, lett. *m*), anche senza fornire risposta alle richieste o in assenza della motivazione del rigetto - e sulla base delle risultanze acquisite d'ufficio, in data 11 giugno 2020 è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio PS11786 alla società Unicredit S.p.A., per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

6. Con la comunicazione di avvio dell'istruttoria, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione delle due pratiche commerciali in esame, è stato chiesto al Professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni corredate da documentazione in merito alla tempistica prevista per la risposta alle richieste delle suddette misure emergenziali, in merito al calcolo degli interessi nel caso di sospensione *ex art. 56, comma 2, Decreto Cura Italia*, nonché ai requisiti e alle condizioni richiesti per l'erogazione del finanziamento in questione<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Cfr. l'applicabilità della citata disposizione è stata prorogata al 30 giugno 2021, dall'art. 1, comma 244, della legge 30 dicembre 2020 n. 178.

<sup>3</sup> Doc. 13.

7. In data 10 luglio 2020, il Professionista ha fornito le informazioni e la documentazione richieste nella comunicazione di avvio del procedimento, successivamente integrate con comunicazione pervenuta in data 22 luglio 2020<sup>4</sup>.

8. In data 27 luglio 2020, il Professionista ha presentato impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, finalizzati a rimuovere i profili di scorrettezza delle pratiche commerciali contestate<sup>5</sup>. Essi sono stati integrati nelle date del 6 novembre 2020, e del 9 e 18 dicembre 2020<sup>6</sup>, a seguito della comunicazione del 22 ottobre 2020 con cui l'Autorità ha fissato un termine per la loro integrazione<sup>7</sup>. La versione definitiva consolidata è pervenuta in data 26 gennaio 2021<sup>8</sup>.

9. Come richiesto dal Professionista, in data 5 novembre 2020, il medesimo è stato sentito in audizione<sup>9</sup>.

10. In data 14 gennaio 2021, è stata comunicata al Professionista, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria<sup>10</sup>.

11. Nelle date del 28 gennaio 2021 e del 3 febbraio 2021, sono stati richiesti i pareri alla Banca d'Italia (di seguito anche Bdl), ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, in quanto le condotte in rilievo sono state poste in essere da un operatore attivo nei settori bancario e creditizio, e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche AGCOM), ai sensi dell'articolo 16, commi 3 e 4, del Regolamento, in quanto le condotte sono state poste in essere anche a mezzo *internet*<sup>11</sup>.

12. In data 24 febbraio 2021 è pervenuto il parere di Banca d'Italia<sup>12</sup>.

13. In data 4 marzo 2021 è pervenuto il parere dell'AGCOM<sup>13</sup>.

## 2) *Gli elementi acquisiti*

14. Con riferimento alle condotte analizzate nell'ambito della pratica commerciale *sub A*), gli elementi forniti da Unicredit hanno evidenziato quanto segue<sup>14</sup>:

- al 6 luglio 2020, la Banca aveva ricevuto [10.000-60.000]\* richieste di sospensione delle rate dei mutui per la prima casa tramite l'accesso al Fondo di solidarietà Gasparrini (citato art. 54); alla medesima data, [10.000-20.000] sono state accolte e [5.000-10.000] rigettate (di queste ultime [2.000-7.000] rigettate da Consap e [1.000-6.000] dalla Banca per mancanza di requisiti oggettivi);

---

<sup>4</sup> Docc. 27 e 32.

<sup>5</sup> Doc. 49.

<sup>6</sup> Docc. 70, 76, 79.

<sup>7</sup> Doc. 65.

<sup>8</sup> Doc. 84.

<sup>9</sup> Doc. 71.

<sup>10</sup> Doc. 82.

<sup>11</sup> Docc. 85 e 87.

<sup>12</sup> Doc. 89.

<sup>13</sup> Doc. 90.

<sup>14</sup> Docc. 27 e 32.

\* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

alla stessa data, [2.000-7.000] richieste erano in lavorazione. La decisione è stata evasa in un tempo medio di [10-15] giorni circa;

- al 6 luglio 2020, la Banca aveva ricevuto [50.000-100.000] richieste di sospensione delle rate di mutui e finanziamenti ex art. 56, comma 2, lett. c); le richieste sono state accolte in un tempo medio di [2-7] giorni;

- al 6 luglio 2020, la Banca aveva ricevuto [50.000-100.000] richieste di finanziamento di cui al citato art. 13, comma 1, lettera m), di cui [40.000 -90.000] erano state approvate, e in [20.000-70.000] casi le somme erano state erogate; alla stessa data, erano [200-700] le richieste rigettate, il [10-15%] delle quali per valutazione negativa del merito creditizio. Il tempo medio per l'approvazione era di circa [7-12] giorni e per l'erogazione di circa [10-15] giorni;

- con riguardo al calcolo degli interessi maturati a fronte della suddetta sospensione, sul modulo di richiesta era indicato solo che *“sulle quote capitale delle rate sospese è prevista la maturazione di interessi calcolati con le stesse modalità previste nel contratto di mutuo/di finanziamento”*; tale avvertenza, in seguito all'avvio del procedimento, è stata modificata da Unicredit che ha inserito, sia nel sito che nel modulo di richiesta, la spiegazione: *“sulle sole quote capitale delle rate sospese è prevista la maturazione di interessi che saranno calcolati allo stesso tasso contrattuale. A seguito della “sospensione” del pagamento delle rate del/dei mutui/finanziamenti rateali, vengono attivati due distinti conti di finanziamento accessorio (zainetto capitale e zainetto interessi) in cui, durante il periodo di sospensione, confluiranno rispettivamente le componenti (capitale e interessi) degli importi sospesi. L'importo della sola quota capitale sospesa (zainetto capitale) maturerà - annualmente e fino al suo rimborso - interessi allo stesso tasso del finanziamento originario. Detti interessi non verranno mai capitalizzati, ma saranno appostati sullo zainetto interessi (i conti di finanziamento accessorio sono conti tecnici interni della Banca ai fini di mera contabilità del calcolo degli interessi sulle quote oggetto di sospensione e non prevedono alcun costo né alcun tipo di segnalazione a terzi). Scaduto il termine della sospensione, viene automaticamente riattivato il flusso di addebito delle rate: il piano di ammortamento originariamente previsto non è ricalcolato e riprende dalla rata successiva al periodo di interruzione con la medesima periodicità secondo il piano di ammortamento originario. Il pagamento dell'importo delle rate sospese, comprensivo degli ulteriori interessi maturati sulle quote capitali sospese potrà avvenire: al termine del piano di ammortamento originario attraverso pagamenti che verranno eseguiti con la stessa periodicità prevista dal contratto con un numero di rate pari al numero di rate oggetto di sospensione ovvero, su richiesta del titolare del mutuo/finanziamento, in qualunque momento della durata del mutuo ovvero in unica soluzione contestualmente all'eventuale estinzione anticipata del mutuo/finanziamento”*;

- nel sito *web* della Banca sono state riportate esemplificazioni delle modalità secondo cui, in caso di sospensione della sola quota capitale ovvero della quota capitale e degli interessi, vi è una maggiorazione degli interessi;

**15.** Con riferimento alle condotte analizzate nell'ambito della pratica commerciale *sub B*), gli elementi forniti da Unicredit hanno rilevato quanto segue:

- per la concessione del finanziamento in esame, la Banca, nella risposta del luglio 2020, ha fatto presente di verificare i *“criteri ex lege di eleggibilità del cliente”* e di effettuare la valutazione del *“merito creditizio”*;

- quanto ai “criteri ex lege di eleggibilità del cliente”, “ai sensi dell’art. 13 del D.L. Liquidità, la garanzia è concessa anche in favore di beneficiari finali che presentano, alla data di richiesta della garanzia, esposizioni nei confronti del soggetto finanziatore classificate come ‘inadempienze probabili’ o ‘scadute o sconfinanti deteriorate’ ai sensi del par. 2 parte B Circolare 272 Banca d’Italia [...] purché la predetta classificazione non sia precedente alla data del 31 gennaio 2020. [...] Sono, in ogni caso, escluse le imprese che presentano esposizioni classificate come ‘sofferenze’ ai sensi della disciplina bancaria”. La “valutazione del merito creditizio sulla richiesta di finanziamento” consisterebbe nella verifica di “informazioni negative” (quali “importo eventuale pignoramento rispetto a fatturato, protesto, piani di risanamento in corso, fallimento, liquidazione giudiziaria”) e dei “criteri stabiliti nella Circolare 272 di Banca d’Italia relativa alla vigilanza prudenziale in tema di rischio creditizio”. Come indicato da Banca d’Italia, sarebbero obbligatori i “controlli previsti dalla legislazione antimafia e da quella antiriciclaggio”; “in assenza di esplicite previsioni normative, le banche che omettono la valutazione del merito di credito si espongono al rischio di commettere reati”; tuttavia, tali informazioni non erano veicolate al cliente, così come la motivazione della mancata concessione del finanziamento;
- per la concessione del finanziamento non è richiesta l’apertura del conto corrente presso la Banca, né il possesso della qualifica di cliente; a tale riguardo, al 10 luglio 2020, i finanziamenti concessi ai sensi del citato art. 13, comma 1, lett. m), per cui è stato aperto contestualmente un conto corrente, ammontavano a [1.000-5.000], pari al [1-5%] delle richieste accolte;
- tra il 16 marzo 2020 e l’11 giugno 2020 la Banca ha ricevuto [300-800] reclami con riferimento alle misure emergenziali in esame: [200-700] riguardavano le sospensioni ex artt. 54 e 56, comma 2, lett. c), Decreto Cura Italia e [100-500] i finanziamenti in questione.

### **3) Gli impegni del Professionista**

**16.** Gli impegni presentati da Unicredit in data 27 luglio 2020, ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’articolo 9 del Regolamento, successivamente integrati, con versione consolidata e definitiva presentata in data 26 gennaio 2021, prevedono l’adozione delle seguenti misure, la maggior parte delle quali già attuata dal Professionista:

a) con riferimento all’indicazione della tempistica di risposta alle richieste di sospensione delle rate, di cui all’art. 54 e all’art. 56, comma 2, lett. c) del Decreto Cura Italia, nonché di erogazione dei nuovi finanziamenti fino a 30.000 euro ex art. 13, comma 1, lett. m) del Decreto Liquidità, la Banca si impegna ad individuare una tempistica per l’evasione delle richieste di sospensione, da rappresentare alla propria clientela, e ad aggiornarla, anche in ragione di proroghe della misure governative in esame.

In particolare, con riferimento alle richieste di sospensione dei mutui per la prima casa di cui al citato art. 54, dal 25 giugno 2020 è indicato sul sito *web* il tempo massimo di risposta, attualmente di “10 giorni solari”. Per quanto riguarda le richieste di sospensione dei mutui e dei finanziamenti prevista dal citato art. 56, dal 23 luglio 2020 è indicato nel sito *web* della Banca il tempo medio di risposta, ad oggi, di 5 giorni lavorativi. In merito alle richieste di erogazione di finanziamenti secondo il citato art. 13, comma 1, lett. m), dal 24 luglio 2020 sul sito *web* e dal 22 luglio 2020 sul foglio informativo messo a disposizione del cliente prima della sottoscrizione del contratto, viene indicato il tempo medio di risposta di 14 giorni lavorativi;

b) per quanto riguarda le informazioni relative ai maggiori interessi complessivi derivanti da entrambi i tipi di sospensione delle rate, Unicredit si impegna a inserire nelle pagine del sito *web* dedicate alle sospensioni un esempio *standard* di calcolo degli ulteriori interessi dovuti alla Banca per effetto della sospensione, corredato da un testo che ne facilita la comprensione. Tale integrazione è stata realizzata nell'agosto 2020;

c) la Banca si impegna a inserire nel proprio sito *web* un apposito *link* per consentire alla clientela, che ha già ottenuto la sospensione del mutuo, di richiedere il calcolo degli interessi dovuti in relazione alla quota capitale delle rate sospese, e la trasmissione del piano di rimborso aggiornato. Tale *link* è stato attivo da settembre 2020 a novembre 2020;

d) Unicredit si impegna a integrare la documentazione messa a disposizione del cliente che richiede la sospensione con una simulazione degli interessi dovuti per l'accodamento delle rate sospese al piano di ammortamento originario. Tale documento è stato fornito ai clienti dal 12 ottobre 2020. A tale documentazione è stato aggiunto, da novembre 2020, il nuovo piano di ammortamento con conteggio degli interessi inclusivo di tutte le sospensioni (anche non governative) eventualmente attivate;

e) nello stesso senso la Banca si impegna a consentire a tutti i clienti, interessati alle due tipologie di sospensioni delle rate, di ottenere su richiesta, recandosi in filiale o inviando una *mail* ad una casella di posta elettronica dedicata, il piano di rimborso aggiornato, con evidenza degli interessi dovuti in relazione alla quota capitale delle rate sospese. Tale possibilità è offerta dalla fine di novembre 2020;

f) Unicredit si impegna a trasmettere ai clienti che già beneficiano delle sospensioni un'informativa *letter*, in cui è indicato che la sospensione delle rate comporta la maturazione di ulteriori interessi a favore della Banca sulla quota capitale delle rate oggetto di sospensione, il meccanismo di calcolo degli interessi e le possibilità per il rimborso delle rate (pagamento al termine del piano di ammortamento, in qualunque momento nel corso del rimborso del mutuo, al momento dell'estinzione anticipata del finanziamento), e che l'importo degli interessi dovuti alla Banca varia in base al momento di rimborso delle rate. Nella lettera è comunicato inoltre che, nella successiva rendicontazione annuale, sono indicati gli ulteriori interessi dovuti per effetto della sospensione, e viene resa nota la possibilità, dalla fine di novembre 2020, di recarsi in filiale per effettuare la simulazione del calcolo degli interessi aggiuntivi, ovvero di richiederla tramite la casella di posta elettronica dedicata;

g) entro il mese di marzo 2021, la Banca si impegna a modificare il documento di rendicontazione inviato annualmente alla clientela, introducendo all'interno dello stesso una specifica sezione dedicata al conteggio degli interessi maturati annualmente sulle quote di capitale oggetto di sospensione;

h) con riguardo ai finanziamenti fino a 30.000 euro, di cui al citato art. 13, comma 1, lettera m), Unicredit si impegna a esplicitare e a pubblicare, sul proprio sito *web* e nel foglio informativo presente in filiale e scaricabile dal sito, "*i Criteri adottati dalla banca per la concessione del finanziamento garantito*", che ricomprendono anche i "*criteri di eleggibilità*" e le "*verifiche sul merito creditizio*", e le verifiche in materia antimafia, antiterrorismo e antiriciclaggio. La pubblicazione dei criteri, contenuti nel documento "*Finanziamenti con garanzia Fondo Centrale di Garanzia PMI ex art. 13. m) del D.L. 8.04.20, n. 23 convertito nella L. 5/6/2020 n. 40 (DL Liquidità)*" – *Criteri adottati dalla banca per concessione del finanziamento garantito*", è avvenuta

nel mese di novembre 2020 (la pubblicazione per quanto riguarda le verifiche in materia antimafia, antiterrorismo e antiriciclaggio è avvenuta il 22 dicembre 2020).

Tra i “criteri di eleggibilità del Richiedente” è considerata “l’assenza di esposizioni classificate come sofferenze ai sensi della normativa bancaria vigente, ‘Inadempienze Probabili’, ‘Esposizioni scadute e/o Esposizioni sconfinanti deteriorate’, alla data di richiesta del finanziamento, [che] siano ancora classificabili come ‘deteriorate’ ai sensi dell’art. 47-bis, par. 4, del Regolamento (UE) n. 575/2013; fatta salva l’ipotesi in cui la qualifica di esposizione ‘deteriorata’ discenda solo dal fatto che non è trascorso almeno un anno dalla data in cui l’esposizione è stata qualificata come ‘deteriorata’ / sono state accordate le misure di concessione”.

L’analisi del merito creditizio è definita come “valutazione della capacità del Richiedente di rimborsare il prestito e di far fronte ai relativi impegni, indipendentemente dalla presenza della garanzia (la quale rappresenta un elemento sussidiario del merito di credito del Richiedente)”. Tale valutazione riguarda l’“assenza di informazioni negative sul Richiedente e soggetti collegati negli ultimi 10 anni”. Per “informazioni negative” si intendono “Bancarotta Fraudolenta, Bancarotta Semplice, Concordato Fallimentare, Amministrazione Controllata, Amministrazione Straordinaria, Concordato Preventivo, Amministrazione Giudiziaria, Scioglimento per Atto dell’Autorità, Liquidazione Coatta Amministrativa, Fallimento, Liquidazione Volontaria, Divisione Giudiziaria, Esecuzione Immobiliare, Ipoteca Penale, Assegni Respinti, Decreto Ingiuntivo, Interdizione emissione Assegni, Ipoteca Giudiziale, Pignoramento, Protesto, Sequestro Penale, Sequestro Conser./Giudiz., Ex Incaglio/Inadempienza Probabile/Sofferenza, Azienda Cessata/Inattiva/Temporaneamente Sospesa”.

La verifica del merito creditizio è limitata all’ultimo decennio, con l’esclusione, pertanto, delle informazioni negative sul richiedente e soggetti collegati (ossia titolari di rapporti cointestati o soci illimitatamente responsabili) risalenti ad un periodo superiore a 10 anni.

Infine, la Banca valuta anche l’analisi dell’“adeguato equilibrio economico, finanziario e patrimoniale del Richiedente (attraverso l’analisi del bilancio o altro documento equiparabile), e della regolarità del rapporto con la Banca (in caso di Richiedente già cliente) e con il sistema bancario, che incidono anche sul rating (i.e., la probabilità del richiedente di far fronte ai propri impegni nei successivi 12 mesi) assegnato al Richiedente”;

i) la Banca si impegna a rivalutare, alla luce dei suddetti criteri, le pratiche rigettate sino alla data della eventuale delibera di accoglimento degli impegni. Se il riesame rivela che il rigetto si fondava su criteri ulteriori rispetto a quelli elencati, la Banca, dopo avere valutato il rischio creditizio aggiornato del Richiedente, si impegna a ricontattarlo, tramite gli strumenti disponibili (telefono o mail), per verificare l’attualità dell’interesse al finanziamento, procedendo, in caso affermativo, all’erogazione. Detti ricontatti sono terminati il 31 dicembre 2020, mentre i ricontatti nei casi di rigetto, motivati unicamente in ragione di informazioni negative ultradecennali, sono stati conclusi nel mese di ottobre 2020;

l) la Banca si impegna a indicare, nelle lettere di rigetto del finanziamento in questione, in maniera chiara, le ragioni ostative alla concessione del finanziamento, indicando espressamente quale requisito non sia soddisfatto dal richiedente.

#### IV. PARERE DELLA BANCA D'ITALIA

17. Poiché le pratiche oggetto del presente provvedimento sono state poste in essere da un operatore attivo nei settori bancario e creditizio, in data 28 gennaio 2021 è stato richiesto il parere alla Banca d'Italia, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo.

18. Con parere pervenuto in data 24 febbraio 2021, la suddetta Autorità ha comunicato che gli impegni presentati da Unicredit “*non presentano profili di incoerenza con la normativa in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*”, non ravvisando pertanto motivi ostativi all'accettazione degli stessi.

#### V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

19. Poiché le pratiche oggetto del presente provvedimento sono state poste in essere a *internet*, in data 3 febbraio 2021 è stato richiesto il parere all'AGCOM, ai sensi dell'articolo 16, commi 3 e 4, del Regolamento.

20. Con parere pervenuto in data 4 marzo 2021, la suddetta Autorità ha ritenuto che nel caso di specie il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale.

#### VI. VALUTAZIONI DEGLI IMPEGNI

21. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di scorrettezza, ai sensi della disciplina prevista nel Codice del Consumo, delle due pratiche commerciali contestate nella comunicazione di avvio del procedimento dell'11 giugno 2020. In particolare, l'Autorità rileva come le misure prospettate, nella quasi totalità già attuate, siano connotate da caratteristiche tali da conferire loro concretezza ed efficacia per la tutela dei consumatori e delle microimprese.

22. Le misure descritte, infatti, risultano idonee a eliminare, in via permanente e strutturale, potenziali comportamenti volti a danneggiare consumatori e micro-imprese sotto i profili contestati, riguardanti sia la pratica *A*), relativa sia alla mancata indicazione dei tempi, anche stimati o massimi, per l'evasione delle richieste delle misure in questione che alla mancata indicazione della maturazione di maggiori interessi derivanti dalle sospensioni delle rate di cui al citato art. 56, comma 2, lett. *c*) (in caso di sospensione sia dell'intera rata che della sola quota capitale), sia la pratica *B*), relativa all'indebito condizionamento, nei confronti delle micro-imprese, tale da ostacolare le stesse, in modo oneroso e sproporzionato, nell'ottenimento del finanziamento garantito dallo Stato, non fornendo, ad esempio, risposta alle richieste ovvero non motivando il rigetto delle domande di finanziamento.

##### ***- Indicazione dei tempi di evasione delle richieste delle misure in esame***

23. Con riguardo all'indicazione dei tempi impiegati dalla Banca nel rispondere alle richieste di sospensione delle rate dei mutui per la prima casa di cui al citato art. 54 e delle rate dei finanziamenti e mutui di cui al citato art. 56, comma 2, lett. *c*), nonché alla domanda dei finanziamenti garantiti fino a 30.000 euro di cui al citato art. 13, comma 1, lett. *m*), si evidenzia come *l'impegno sub a*), relativo non solo alla pubblicazione dei tempi medi di riscontro, ma anche all'aggiornamento degli stessi, sia stato attuato già dal mese di giugno e luglio 2020 per le tre misure emergenziali in

questione. Infatti, Unicredit ha provveduto a pubblicare sul proprio sito *web* il tempo massimo di risposta per la sospensione di cui al citato art. 54 e il tempo medio di risposta per le altre due misure governative in esame.

**24.** Tale impegno riguarda un elemento fondamentale, ossia i tempi di risposta della Banca alla richiesta di applicazione delle tre misure emergenziali, idoneo a orientare la decisione dei consumatori e delle micro-imprese. Si deve considerare infatti che in un contesto emergenziale, quale quello che ha determinato l'adozione delle misure governative, la certezza sulle tempistiche della risposta, ancorché di massima, oltre alla celerità della stessa, assume un particolare importanza, potendo determinare la scelta se utilizzare lo strumento offerto o meno, soprattutto per quanto riguarda le sospensioni delle rate.

**25.** Inoltre, riguardo alle richieste dei finanziamenti garantiti, la conoscenza del tempo di risposta, ancorché medio, influisce non solo sul se utilizzare lo strumento, ma anche direttamente nell'individuazione della Banca verso cui indirizzarsi.

***- Informazioni circa la maturazione di interessi maggiori in caso di sospensione delle rate di finanziamenti e mutui***

**26.** Nello stesso senso, con riferimento ai maggiori interessi derivanti dalle sospensioni in esame, si rileva come, dal mese di agosto 2020, la Banca abbia dato attuazione all'impegno *sub b)*, tramite l'indicazione nel proprio sito *web* di esemplificazioni di sospensioni da cui deriva l'aumento degli interessi dovuti. Dalle esemplificazioni riportate nel sito *web* di Unicredit si evince chiaramente l'esistenza degli interessi aggiuntivi sia in caso di sospensione della sola quota capitale che della quota capitale e della quota interessi.

**27.** Si noti che il suddetto impegno è stato accompagnato da altre misure, di cui agli *impegni da sub c)* a *sub f)*, utili a migliorare l'informativa per i consumatori e le micro-imprese, concernenti un *link* inserito nel sito *web* per richiedere il conteggio degli interessi dovuti in seguito alle sospensioni e il piano di rimborso aggiornato (in uso da settembre a novembre 2020), la consegna del documento di simulazione degli interessi dovuti dal 12 ottobre 2020 (a cui è stato aggiunto il piano di ammortamento da novembre 2020), la possibilità di richiedere il piano di rimborso aggiornato dalla fine di novembre 2020 e l'invio dell'informativa *letter*, da novembre 2020, in cui sono descritte le condizioni delle sospensioni in questione.

**28.** Nello stesso senso, meritevole di apprezzamento è l'impegno *sub g)* relativo alla modifica del documento di rendicontazione annuale in cui la Banca, dal marzo 2021, inserisce una specifica parte sul calcolo degli interessi maturati annualmente sulle quote di capitale oggetto di sospensione.

**29.** In definitiva, il descritto impegno *sub b)*, anche valutato insieme al complesso delle altre misure da *sub c)* a *sub g)*, risulta idoneo a rendere edotti i consumatori e le micro-imprese circa gli effetti, in termini di maggiori interessi, della sospensione delle rate.

***- Concessioni dei finanziamenti fino a 30.000 euro***

**30.** Con riferimento alle criticità emerse relativamente ai limiti e alle condizioni per la concessione dei finanziamenti da parte della Banca, si rileva in primo luogo che gli *impegni da sub h)* a *sub l)*, relativi ai finanziamenti garantiti fino a 30.000 euro, di cui al citato art. 13, comma 1, lettera *m)*, risolvono le preoccupazioni ipotizzate sia con riguardo ai rigetti già decisi dalla Banca, sia con riguardo alle nuove richieste di finanziamento che potranno essere presentate fino al 30 giugno 2021 (attuale scadenza della misura).

**31.** Per quanto riguarda le richieste future, si noti che, con l'impegno *sub h)*, Unicredit ha predefinito, in linea con la disciplina applicabile, le cause di esclusione dai finanziamenti e ha pubblicato, da novembre 2020, sul proprio sito *web* e nel foglio informativo presente in filiale e scaricabile dal sito, il documento sui "Criteri adottati dalla banca per la concessione del finanziamento garantito". Grazie a ciò, il pubblico è stato reso edotto, in dettaglio, delle cause ostative alla concessione del finanziamento in questione.

**32.** La definizione delle cause di esclusione e la diffusione delle stesse tramite mezzi diversi (sito *web* e foglio informativo disponibile in filiale) perseguono finalità di trasparenza e chiarezza con riguardo ai criteri utilizzati nel processo di valutazione delle domande di finanziamento, a beneficio della certezza e non discriminazione nell'attuazione della misura emergenziale da parte della Banca.

**33.** Inoltre, la pre-definizione dei criteri di valutazione delle domande di finanziamento è stata accompagnata dalla previsione, di cui all'impegno *sub l)*, di indicare nelle lettere di rigetto, in modo chiaro, le ragioni ostative alla concessione del finanziamento, indicando espressamente quale requisito non sia soddisfatto dal richiedente, a garanzia della correttezza della decisione della Banca.

**34.** Infine, grazie all'impegno *sub i)*, la Banca ha previsto strumenti idonei a risolvere anche le problematiche relative alle decisioni passate di rigetto del finanziamento, avendo assunto l'impegno di riesaminare quelle che erano state fondate su ragioni diverse dalle clausole di esclusione indicate nell'ambito dell'impegno *sub h)*. Sul punto si evidenzia che la Banca ha terminato di ricontattare, alla fine di dicembre 2020, i destinatari dei suddetti rifiuti, per accertare l'interesse degli stessi al finanziamento in parola ed erogare eventualmente il finanziamento.

#### **- Conclusioni**

**35.** In sintesi, la pubblicazione della tempistica massima di evasione delle richieste con riferimento alle tre misure governative esaminate e le esemplificazioni relative ai maggiori interessi derivanti dalle sospensioni delle rate di cui agli artt. 54 e 56, comma 2, lett. *c)*, del Decreto Cura Italia, possono garantire un'adeguata tutela nei confronti dei consumatori e delle microimprese, risolvendo le carenze informative concernenti la descritta pratica A).

**36.** Nello stesso senso, possono ritenersi superate le criticità rilevate con riferimento alla pratica B), relativa ai finanziamenti garantiti fino a 30.000 euro, di cui all'art. 13, comma 1, lett. *m)* del Decreto Liquidità. Infatti, la Banca ha individuato i criteri utilizzati per la valutazione della domanda di erogazione del finanziamento, pubblicandoli nel proprio sito, in un'ottica di trasparenza e con l'effetto di rendere i potenziali interessati consapevoli, *ex ante*, circa il possesso o meno dei requisiti richiesti. Tale impegno di trasparenza è stato integrato con l'evidenziazione, *ex post*, della motivazione del rigetto e con il riesame dei rifiuti passati alla luce dei citati criteri ora definiti.

**37.** Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati dal Professionista soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati da Unicredit S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti di Unicredit S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

## DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Unicredit S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dalla stessa Società in via definitiva in data 26 gennaio 2021, come descritti nel formulario, nella versione consolidata, allegato al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Unicredit S.p.A., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;

b) la situazione di fatto si modifichi rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

**PS11787 - INTESA SANPAOLO-MISURE DL CURA ITALIA E DL LIQUIDITÀ**

*Provvedimento n. 28611*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 16 marzo 2021;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante e successive modificazioni (di seguito Codice del Consumo);

VISTO il *“Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie”* (di seguito Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 28 luglio 2020, successivamente integrata nella versione consolidata definitiva pervenuta in data 22 gennaio 2021, con la quale Intesa Sanpaolo S.p.a. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTE le proroghe del termine finale del procedimento deliberate il 13 ottobre 2020, il 22 dicembre 2020 e il 26 gennaio 2021;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LE PARTI**

1. Intesa Sanpaolo S.p.A., con sede legale in Torino, società attiva nei settori bancario e creditizio, in particolare nei mercati della raccolta e degli impieghi.
2. Altroconsumo, associazione di consumatori.

**II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

3. Il procedimento concerne due pratiche commerciali, adottate dal Professionista nell'ambito dell'implementazione di alcune misure governative, previste dal D.L. 17 marzo 2020 n. 18 (Decreto Cura Italia), convertito con modificazioni nella legge 24 aprile 2020 n. 27, e dal D.L. 8 aprile 2020 n. 23 (Decreto Liquidità), convertito con modificazioni nella legge 5 giugno 2020 n. 40, a sostegno dei consumatori e delle micro, piccole e medie imprese per far fronte all'emergenza sanitaria da Covid19.
4. Le misure governative consistono *i.* nella sospensione delle rate dei mutui per la prima casa di cui all'art. 54 del Decreto Cura Italia, tramite accesso al Fondo di solidarietà Gasparrini gestito da Consap S.p.A., estesa ai lavoratori autonomi, liberi professionisti e imprenditori individuali (misura scaduta il 17 dicembre 2020) *ii.* nella sospensione delle rate di mutui e finanziamenti, di cui

all'art. 56, comma 2, lett. *c*) del Decreto Cura Italia (con scadenza, ad oggi, al 30 giugno 2021<sup>1</sup>) e *iii*. nella concessione alle microimprese, da parte delle Banche, dei finanziamenti, a tasso agevolato, fino a 30.000 euro, con copertura al 100% del Fondo statale di garanzia, di cui all'art. 13, comma 1, lett. *m*), del Decreto Liquidità (con scadenza, ad oggi, al 30 giugno 2021<sup>2</sup>).

5. Le due pratiche commerciali, che sarebbero state adottate da Intesa Sanpaolo (di seguito anche la Banca o ISP) nei confronti delle microimprese e dei consumatori, consisterebbero nel:

A) non aver fornito alcuna indicazione, né sul proprio sito *internet*, né nei moduli di richiesta, in merito alla tempistica, stimata o massima, della risposta alle richieste di sospensione delle rate, di cui agli artt. 54 e 56, comma 2, del Decreto Cura Italia, nonché della risposta alle domande del finanziamento di cui all'art. 13, comma 1, lettera *m*) del Decreto Liquidità, in possibile violazione degli artt. 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo;

B) nell'aver esercitato un indebito condizionamento nei fatti nei confronti delle micro-imprese interessate al finanziamento di cui all'art. 13, comma 1, lett. *m*) del Decreto Liquidità, a tassi di interesse vantaggiosi e con garanzia statale, in possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo, ostacolando le stesse, in modo oneroso e sproporzionato, nella possibilità di ottenere il finanziamento.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) *L'iter del procedimento*

6. In seguito a segnalazioni di consumatori pervenute nei mesi di aprile e di maggio 2020 - secondo cui il Professionista avrebbe ostacolato nei fatti le microimprese ad ottenere il finanziamento di cui al citato art. 13, comma 1, lettera *m*), richiedendo obbligatoriamente, tra l'altro, ai soggetti non titolari di un conto corrente presso il Professionista l'apertura di un conto corrente presso lo stesso - e sulla base delle risultanze acquisite d'ufficio, in data 11 giugno 2020 è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio PS11787 alla società Intesa Sanpaolo S.p.A., per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

7. Con la comunicazione di avvio dell'istruttoria, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione delle pratiche commerciali in esame, è stato chiesto al Professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni corredate da documentazione circa la tempistica per la risposta al richiedente le misure emergenziali suddette e circa i requisiti e le condizioni richiesti per l'erogazione del finanziamento in questione<sup>3</sup>.

8. In data 10 luglio 2020, il Professionista ha fornito le informazioni e la documentazione richieste nella comunicazione di avvio del procedimento, successivamente integrate con

---

<sup>1</sup> La scadenza originaria, fissata al 30 settembre 2020, è stata, dapprima, prorogata al 31 gennaio 2021 dall'art. 65, comma 2, del decreto legge 14 agosto 2020 n. 104 (Decreto Agosto) (e con riguardo alle imprese del comparto turistico al 31 marzo 2021 ex art. 77, Decreto Agosto) e, da ultimo, al 30 giugno 2021 (art. 1, commi 248 e 249, legge n. 178 del 30 dicembre 2020).

<sup>2</sup> L'applicabilità della citata disposizione è stata prorogata al 30 giugno 2021, dall'art. art. 1, comma 244, della legge 30 dicembre 2020 n. 178.

<sup>3</sup> Doc. 11.

comunicazioni pervenute in data 16 luglio 2020 e in data 25 settembre 2020<sup>4</sup>, in risposta alla richiesta di informazioni del 22 settembre 2020.

9. In data 28 luglio 2020, il Professionista ha presentato impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, finalizzati a rimuovere i profili di scorrettezza delle pratiche commerciali contestate<sup>5</sup>. Essi sono stati integrati nelle date del 9 novembre 2020 e del 9 dicembre 2020<sup>6</sup>, a fronte della comunicazione del 22 ottobre 2020 con cui l'Autorità ha fissato un termine per la loro integrazione<sup>7</sup>. La versione definitiva consolidata è pervenuta in data 22 gennaio 2021<sup>8</sup>.

10. In data 14 luglio 2020, è stata ammessa a partecipare al procedimento l'associazione di consumatori Altroconsumo<sup>9</sup>, che aveva presentato istanza di intervento nel procedimento in data 10 luglio 2020<sup>10</sup>.

11. In data 14 gennaio 2021, è stata comunicata al Professionista e ad Altroconsumo la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento<sup>11</sup>.

12. Nelle date del 28 gennaio 2021 e del 3 febbraio 2021, sono stati richiesti i pareri a Banca d'Italia (di seguito anche BdI), ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, in quanto le condotte in questione sono state poste in essere da un operatore attivo nei settori bancario e creditizio, e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche AGCOM), i sensi dell'articolo 16, commi 3 e 4, del Regolamento, in quanto le condotte sono state poste in essere anche a mezzo *internet*<sup>12</sup>.

13. In data 24 febbraio 2021, è pervenuto il parere di Banca d'Italia<sup>13</sup>.

14. In data 3 marzo 2021, è pervenuto il parere di AGCOM<sup>14</sup>.

## 2) *Gli elementi acquisiti*

15. Con riferimento alle condotte analizzate nell'ambito della pratica commerciale *sub A*), gli elementi forniti da Intesa Sanpaolo hanno messo in rilievo quanto segue<sup>15</sup>:

- all'11 giugno 2020, il tempo medio di evasione delle domande di sospensione delle rate del mutuo per la prima casa ai sensi del citato art. 54 è risultato pari a [10-60]\* giorni (di cui [5-50] lavorativi) dalla data di ricevimento della richiesta del cliente, di cui [1-10] giorni lavorativi sono riferibili al

---

<sup>4</sup> Docc. 32, 38 e 44.

<sup>5</sup> Doc. 40.

<sup>6</sup> Docc. 55 e 61.

<sup>7</sup> Doc. 50.

<sup>8</sup> Doc. 76.

<sup>9</sup> Doc. 35.

<sup>10</sup> Doc. 31.

<sup>11</sup> Doc. 71 e 72.

<sup>12</sup> Docc. 89 e 80.

<sup>13</sup> Doc. 83

<sup>14</sup> Doc. 84.

<sup>15</sup> Doc. 32, 38 e 34.

\* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

riscontro di Consap alla Banca; tale tempo medio sarebbe stato condizionato da disguidi riferiti al portale nel periodo iniziale dell'attuazione della misura. In seguito, i tempi medi di evasione si sono ridotti a [1-6] giorni lavorativi; inoltre, nel giugno 2020 era pubblicata sul sito *web* della Banca la tempistica del processo di lavorazione di tale misura, così come disciplinata da Consap; la Banca, all'11 giugno 2020, aveva ricevuto [10.000-20.000] domande per la sospensione suddetta, di cui [7.000-12.000] accettate da Consap e [1.000-6.000] rifiutate;

- il tempo medio di risposta alla richiesta di sospensione delle rate ai sensi del citato art. 56, comma 2, lett. c) era, all'11 giugno 2020, di [1-10] giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta del cliente; alla data dell'11 giugno 2020, la Banca aveva ricevuto [100.000-150.000] richieste, delle quali [90.000-140.000] accettate e [500-1.500] rifiutate;

- il tempo medio per l'erogazione delle domande di finanziamento era, alla data dell'11 giugno 2020, pari a [5-20] giorni lavorativi e si è ridotto, in virtù di azioni attuate dalla Banca, fino a [1-10] giorni lavorativi, nelle ultime due settimane di giugno 2020.

**16.** Con riferimento alle condotte analizzate nell'ambito della pratica commerciale *sub B*), gli elementi forniti da Intesa Sanpaolo hanno messo in rilievo quanto segue:

- i requisiti che nel luglio 2020 la Banca richiedeva per l'erogazione del finanziamento di cui al citato art. 13, comma 1, lett. m), erano indicati nel modulo "*allegato 4bis*", previsto dalla legge n. 40/2020 di conversione del Decreto Liquidità, e consistevano nell'esercizio di attività economica coerente con quelle previste dal decreto (specificate nel modulo), nell'appartenenza alla categoria delle piccole e medie imprese o delle persone fisiche esercenti attività di impresa, arti e professioni, nell'aver subito danni dall'emergenza Covid 19, nella mancanza di posizioni classificate a sofferenza, nel rispetto dell'importo massimo del finanziamento in 30.000 euro e non superiore al 25% dell'ammontare dei ricavi come risultante dall'ultimo bilancio depositato o dall'ultima dichiarazione fiscale presentata ovvero da altra idonea documentazione (anche mediante autocertificazione ai sensi di legge), nell'essere privi di esposizioni classificate come "*inadempienze probabili o scadute o sconfinanti o deteriorate*" prima del 31 gennaio 2020 ( qualora si fosse verificata tale classificazione in data antecedente, la Banca applicava le lett. *g-ter*) e *g-quater*) dell'art. 13, comma 1, della legge n. 40/2020 di conversione del Decreto Liquidità);

- la Banca svolge inoltre per la concessione del finanziamento le verifiche ai fini antiriciclaggio e di merito creditizio; a tale riguardo, per i nuovi clienti, ossia coloro che sono privi di rapporti di conto corrente con la Banca, il processo per la concessione del finanziamento in questione prevede il coinvolgimento delle filiali per lo svolgimento degli adempimenti di identificazione e adeguata verifica del cliente ai fini antiriciclaggio, oltre che di valutazione dei requisiti creditizi;

- sin dall'inizio, tuttavia, la Banca ha previsto la gestione e presa in carico delle richieste avanzate anche da soggetti non clienti e, secondo quanto previsto nel documento interno denominato "*Istruzioni operative transitorie – "DECRETO-LEGGE 8 aprile 2020, n. 23 - Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese- ART.13"*", in caso di "*nuovo cliente*", la domanda e la sua posizione è seguita in filiale;

- la Banca non richiede la titolarità di un conto corrente per professionisti e microimprese ai sensi dell'art. 18, lett. d-bis, del Codice del Consumo, mentre lo richiede per le imprese che non rientrano in tale categoria, come riportato sia nel Foglio Informativo n. 194/33 "*Finanziamenti a Medio Lungo Termine destinati alle Imprese. Crescita Impresa. Misure ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legge 8 aprile 2020 nr. 23, c.d. 'Decreto Liquidità'*" sia nell'art. 2 del modello di contratto relativo al

finanziamento predisposto dalla Banca. A conferma di ciò, la Banca, alla data dell'11 giugno 2020, ha dichiarato di aver erogato [2.000-7.000] finanziamenti a nuovi clienti e per [1.000-5.000] di questi non si è proceduto all'apertura del conto corrente;

- alla data dell'11 giugno 2020, Intesa Sanpaolo ha ricevuto [120.000-170.000] richieste di finanziamento, delle quali [100.000-150.000] approvate e [5.000-10.000] respinte. Le motivazioni del rifiuto erano principalmente riconducibili all'assenza dei requisiti richiesti dal citato art. 13, comma 1, lett. *m*), ossia, in particolare, per attività economica non ammissibile o fuori perimetro, per sofferenze a sistema, per mancanza dati identificativi e per assenza o incongruenza della documentazione richiesta;

- dall'esame dei reclami pervenuti alla Banca, risulta che in alcuni casi il finanziamento è stato respinto in applicazione dei criteri di valutazione del merito creditizio e in altri casi è stato respinto per mancanza dei requisiti necessari, senza specificare quale fosse il requisito carente.

### **3) Gli impegni del Professionista**

**17.** Gli impegni presentati da ISP in data 28 luglio 2020, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrati, con versione consolidata e definitiva presentata in data 22 gennaio 2021, prevedono l'adozione delle seguenti misure, la maggior parte delle quali già attuata dal Professionista:

*a)* con riferimento all'indicazione della tempistica di risposta alle richieste di sospensione delle rate, di cui all'art. 54 e all'art. 56, comma 2, lett. *c)* del Decreto Cura Italia, e alle domande dei finanziamenti garantiti fino a 30.000 euro *ex art.* 13, comma 1, lett. *m)* del Decreto Liquidità, la Banca si è impegnata a indicare la tempistica media stimata (calcolata dalla data di ricezione della documentazione completa) per la risposta alle richieste delle tre misure governative, sul proprio sito *internet* e nei moduli predisposti per la formulazione delle relative richieste da parte di consumatori e microimprese. Tale impegno è stato attuato dal 31 luglio 2020 ed è oggetto di aggiornamento mensile;

*b)* con riguardo ai finanziamenti garantiti, di cui al citato art. 13, comma 1, lettera *m)*, Intesa Sanpaolo si è impegnata ad inviare al personale delle filiali, in particolare al gestore della filiale, una comunicazione per segnalare il rafforzamento delle iniziative di formazione della rete commerciale in materia di *compliance* con il Codice del Consumo, in particolare, tramite una sezione informativa sulla *intranet* aziendale dedicata alla normativa sulle pratiche commerciali scorrette, con particolare riferimento alla non obbligatorietà dell'apertura dei conti correnti per la concessione dei finanziamenti ai consumatori e alle microimprese. L'impegno è stato attuato il 31 luglio 2020;

*c)* la Banca si è impegnata a introdurre sul proprio sito *web*, nella sezione dedicata ai finanziamenti di cui al Decreto Liquidità, l'indicazione, diretta al pubblico, in cui si rappresenta la possibilità, da parte dei professionisti e delle microimprese, di richiedere il finanziamento senza necessità di apertura di conto corrente. Tale indicazione è stata pubblicata nel sito web della Banca il 30 novembre 2020;

*d)* la Banca si è impegnata a inviare ai clienti che hanno aperto un rapporto di conto corrente in occasione della concessione del finanziamento in questione, una comunicazione in cui sono indicate la facoltatività del conto rispetto alla concessione del finanziamento e la possibilità di chiuderlo senza spese di chiusura. La Banca si è impegnata a chiudere il rapporto di conto corrente entro 3 giorni lavorativi (se al conto non sono collegati altri rapporti o servizi) ovvero entro 12 giorni

lavorativi (se al conto sono collegati altri rapporti o servizi), decorrenti dal ricevimento della richiesta. Il rimborso dei canoni versati sino alla data di chiusura del conto avviene dopo 5 giorni dalla chiusura del conto, che può essere richiesta dai clienti interessati entro il 18 aprile 2021, via pec, via *email* all'indirizzo di posta elettronica della filiale di riferimento o recandosi presso la filiale; il cliente dovrà indicare un IBAN per ricevere il rimborso dei canoni corrisposti. La suddetta comunicazione è stata inviata a tutti i soggetti coinvolti il 18 gennaio 2021;

e) ISP si è impegnata a modificare la sezione del proprio sito *web* dedicata ai finanziamenti previsti dal Decreto Liquidità, pubblicizzando nella stessa sezione i criteri individuati per la concessione del finanziamento, operativi sin dall'entrata in vigore del Decreto, che prevedono i *requisiti di ammissibilità*, il *merito creditizio*, nonché le *verifiche antiriciclaggio*. L'impegno è stato attuato dal 30 novembre 2020 e dal 9 dicembre 2020 con riferimento alla verifica antiriciclaggio.

La verifica dei *requisiti di ammissibilità* riguarda, in particolare, la sussistenza della qualifica di piccola e media impresa o persona fisica esercente attività di impresa, arti o professioni, di associazione professionale o società tra professionisti, di agente di assicurazione, subagente di assicurazione o *broker* iscritti alla rispettiva sezione del Registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi, l'acquisizione di dichiarazione autocertificata secondo cui l'attività d'impresa è stata danneggiata dall'emergenza COVID, documentazione da cui si ricava il fatturato o la spesa salariale relativi all'anno 2019 o all'ultimo esercizio disponibile, l'assenza in capo al richiedente di esposizioni che, prima del 31 gennaio 2020, siano state classificate come *sofferenze* (ai sensi delle avvertenze generali, parte B), paragrafo 2, della circolare n. 272 del 30 luglio 2008 della Banca d'Italia e successive modificazioni), l'assenza, in capo al richiedente, di posizioni classificate come *inadempienze probabili* o *scadute o sconfinanti deteriorate* (ai sensi del paragrafo 2, parte B della citata circolare n. 272/2008 della Banca d'Italia) in data precedente al 31 gennaio 2020 e che risultano classificate come deteriorate ai sensi dell'art. 47 bis, paragrafo 4, del Regolamento UE 575/2013, alla data di presentazione della domanda di finanziamento;

f) per quanto riguarda la valutazione del merito creditizio, la Banca esegue indagini mediante consultazione delle Banche Dati pubbliche e private a disposizione degli intermediari finanziari, al fine di accertare la sussistenza di eventuali situazioni pregiudizievoli a carico dei soggetti richiedenti il finanziamento, sempre riferiti al periodo precedente al 31 gennaio 2020, quali protesti, pignoramenti, sequestri, ipoteche giudiziali, decreti ingiuntivi, stato di liquidazione o inoperatività della società/ditta individuale, e pendenza di procedure concorsuali;

g) in caso di rifiuto del finanziamento, la Banca si è impegnata a indicare in dettaglio, nella comunicazione di rigetto della richiesta di finanziamento, coerentemente con i criteri consultabili sul sito, il motivo specifico ostativo riconducibile a uno dei criteri oggettivi precedentemente indicati. L'impegno è stato attuato almeno dal 15 febbraio 2021;

h) la Banca si è impegnata, con riferimento ai rifiuti di finanziamento già deliberati, a riesaminare gli stessi, procedendo ad individuare i soggetti a cui è stato rifiutato il finanziamento in esame, a selezionare coloro che non presentano esposizioni classificate a sofferenza secondo la vigente disciplina bancaria, e a ricontattarli tramite una comunicazione che li informa della possibilità di presentare una nuova domanda di finanziamento.

Con la medesima comunicazione la Banca informa inoltre il cliente che, qualora abbia ottenuto, in seguito al rigetto della domanda, la concessione dalla Banca di un finanziamento diverso, quest'ultimo potrà essere convertito nel finanziamento di cui all'art. 13, comma 1, lett. *m*), ove tale

cliente risulti in possesso dei requisiti di ammissibilità e di merito creditizio indicati sul sito della Banca. Tale comunicazione è stata inviata ai soggetti interessati entro il 30 novembre 2020 e la Banca procederà all'esame delle nuove domande secondo i criteri indicati nel sito per la valutazione della concessione dei finanziamenti di cui al citato art. 13, comma 1, lett. *m*), fino al termine di applicabilità di detta norma, ossia, ad oggi, al 30 giugno 2021.

#### **IV. PARERE DELLA BANCA D'ITALIA**

**18.** Poiché le pratiche oggetto del presente provvedimento sono state poste in essere da un operatore attivo nei settori bancario e creditizio, in data 28 gennaio 2021 è stato richiesto il parere a Banca d'Italia, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo.

**19.** Con parere pervenuto in data 24 febbraio 2021, la suddetta Autorità ha comunicato che gli impegni presentati da ISP “*non presentano profili di incoerenza con la normativa in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*”, non ravvisando pertanto motivi ostativi all'accettazione degli stessi.

#### **V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**20.** Poiché la pratica *sub A*) oggetto del presente provvedimento è stata posta in essere anche sulla rete internet, in data 3 febbraio 2021 è stato richiesto il parere ad AGCOM, ai sensi dell'articolo 16, commi 3 e 4, del Regolamento.

**21.** Con parere pervenuto in data 3 marzo 2021, la suddetta Autorità ha ritenuto che nel caso di specie il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale.

#### **VI. VALUTAZIONI DEGLI IMPEGNI**

**22.** L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di scorrettezza, ai sensi del *Codice del Consumo*, delle pratiche commerciali contestate nella comunicazione di avvio del procedimento dell'11 giugno 2020. In particolare, l'Autorità rileva come le misure prospettate, nella quasi totalità già attuate, siano connotate da caratteristiche tali da conferire loro concretezza ed efficacia per la tutela dei consumatori e delle microimprese.

**23.** Le misure descritte, infatti, risultano idonee a eliminare, in via permanente e strutturale, potenziali comportamenti volti a danneggiare i consumatori e le microimprese sotto i profili contestati, riguardanti sia la pratica *sub A*), relativa alla mancata indicazione dei tempi, anche stimati o massimi, per la risposta alle richieste di ammissione alle tre misure governative, sia la pratica *sub B*), relativa all'indebito condizionamento nei confronti delle micro-imprese interessate al finanziamento garantito di cui all'art. 13, comma 1, lett. *m*) del Decreto Liquidità, subordinandolo, ad esempio, alla titolarità di un conto corrente presso lo stesso Professionista.

##### ***- Indicazione dei tempi di evasione delle richieste delle misure in esame***

**24.** Con riguardo all'indicazione dei tempi, medi o massimi, impiegati dalla Banca nel rispondere alle richieste di sospensione delle rate dei mutui per la prima casa di cui all'art. 54 del Decreto Cura Italia e delle rate dei finanziamenti e mutui di cui all'art. 56, comma 2, lett. *c*) del Decreto Cura Italia, nonché alle domande di finanziamento ai sensi dell'art. 13, comma 1, lett. *m*) del Decreto

Liquidità, si evidenzia come *l'impegno sub a)* sia stato attuato già dal 31 luglio 2020, quando sono stati pubblicati, sul sito *web* della Banca, i tempi medi di risposta per l'evasione delle domande suddette.

25. Tale impegno riguarda un elemento fondamentale, ossia i tempi di risposta della Banca alla richiesta di applicazione delle misure in esame, idoneo a orientare la decisione dei consumatori e delle microimprese. Si deve considerare infatti che in un contesto emergenziale, quale quello che ha determinato l'adozione delle misure governative in questione, la certezza del tempo della risposta, ancorché di massima, oltre alla celerità della stessa, assume particolare importanza, potendo determinare la scelta se utilizzare lo strumento offerto o meno, soprattutto per quanto riguarda le sospensioni delle rate.

26. Inoltre, con riguardo alle richieste dei finanziamenti garantiti, la conoscenza del tempo di risposta influisce non solo sul se utilizzare lo strumento, ma anche direttamente nell'individuazione della Banca verso cui indirizzarsi.

**- Concessioni dei finanziamenti fino a 30.000 euro**

27. Con riferimento alle criticità emerse relativamente ai limiti e alle condizioni per la concessione dei finanziamenti da parte della Banca, si rileva che gli *impegni da sub b) a sub h)* risolvono le preoccupazioni con riguardo sia ai rigetti già deliberati sia alle future richieste che possono essere presentate, ad oggi, entro il termine del 30 giugno 2021, nonché con riferimento ai beneficiari dei finanziamenti che hanno aperto un rapporto di conto corrente presso la Banca.

28. Per quanto riguarda le richieste future, si noti in primo luogo che con gli *impegni sub e) e sub f)* la Banca ha predefinito e pubblicato, in dettaglio, nel proprio sito *web* e nei moduli di richiesta, in linea con la disciplina applicabile, tutte le cause di esclusione dai finanziamenti in questione.

29. La pre-definizione delle cause di esclusione e la divulgazione delle stesse tramite la pubblicazione nel sito *web* della Banca e nei moduli di richiesta perseguono finalità di trasparenza e chiarezza con riguardo al processo di valutazione delle domande di finanziamento gestito dalla Banca, a beneficio della certezza e non discriminazione nell'attuazione della misura emergenziale.

30. A completamento dei suddetti impegni e a garanzia della correttezza delle valutazioni della Banca, meritevole di apprezzamento è l'impegno *sub g)*, secondo cui la Banca indica, almeno a partire dal 15 febbraio 2021, nelle lettere di diniego, la causa ostativa alla concessione del finanziamento.

31. Per quanto riguarda le richieste passate, grazie all'impegno *sub h)*, la Banca ha previsto strumenti idonei a risolvere anche le problematiche relative alle valutazioni già definite di rigetto del finanziamento. Infatti, è stato assunto l'impegno di riesaminare, fino al termine di applicabilità della misura governativa (ad oggi, al 30 giugno 2021), le decisioni di diniego che erano state fondate su criteri diversi da quelli indicati negli *impegni sub e) e sub f)*. Si noti che è stata prevista inoltre la conversione nel finanziamento garantito e a tassi vantaggiosi, di cui al citato art. 13, comma 1, lett. *m)*, dell'eventuale diverso prestito, concesso in seguito al rigetto della prima richiesta, qualora il richiedente risulti in possesso dei requisiti di ammissibilità e di merito creditizio indicati sul sito *web* della Banca.

32. Efficaci risultano, infine, anche gli *impegni sub b), c) e d)* previsti con riferimento alla non obbligatorietà, per i beneficiari dei finanziamenti in questione, dell'apertura di un rapporto di conto corrente presso la Banca. Da notare che di tale non obbligatorietà la Banca ha dato informativa sia

internamente, sulla intranet aziendale nella sezione dedicata alla normativa sulle pratiche commerciali scorrette, che esternamente, nel sito web.

Con riguardo ai rapporti di conto corrente già aperti in occasione della concessione dei finanziamenti in questione, la Banca ha previsto misure che garantiscono un'effettiva tutela dei beneficiari, assicurando una veloce chiusura dei conti correnti e il rimborso dei canoni versati, avendo inviato a tutti i soggetti coinvolti una specifica comunicazione il 18 gennaio 2021 e potendo tale chiusura essere richiesta fino al 18 aprile 2021.

#### **- Conclusioni**

**33.** In sintesi, la pubblicazione dei tempi medi di risposta alle richieste di ammissione alle tre misure governative esaminate garantisce un'adeguata tutela nei confronti dei consumatori e delle microimprese, risolvendo le carenze informative della pratica *sub A*).

**34.** Nello stesso senso, possono ritenersi superate le criticità rilevate con riferimento alla pratica *sub B*), relativa ai finanziamenti garantiti, di cui al citato art. 13, comma 1, lett. *m*). Infatti, la Banca ha individuato i criteri utilizzati per la valutazione della domanda di erogazione di detti finanziamenti, concessi, inoltre, anche senza alcun obbligo di aprire il conto corrente presso la Banca. Tali criteri sono stati pubblicati nel sito della Banca, in un'ottica di trasparenza, con l'effetto di rendere i potenziali interessati consapevoli *ex ante* circa il possesso o meno degli stessi requisiti. Tale impegno di trasparenza è stato integrato con l'evidenziazione, *ex post*, della motivazione del rigetto e con il riesame dei rifiuti passati alla luce dei citati criteri ora definiti.

**35.** Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati dal Professionista soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati da Intesa Sanpaolo S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti di Intesa Sanpaolo S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

#### **DELIBERA**

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Intesa Sanpaolo S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera *a*), del Regolamento, gli impegni proposti dalla stessa Società in via definitiva, in data 22 gennaio 2021, come descritti nel formulario, nella versione consolidata, allegato al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera *a*), del Regolamento;

c) che la società Intesa Sanpaolo S.p.A., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;
- b) la situazione di fatto si modifichi rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---

**PS11794 - BANCA SELLA-MISURE DL CURA ITALIA E DL LIQUIDITÀ**

*Provvedimento n. 28612*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 16 marzo 2021;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante e successive modificazioni (di seguito Codice del Consumo);

VISTO il “Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie” (di seguito Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 28 luglio 2020, successivamente integrata nella versione consolidata definitiva pervenuta in data 21 gennaio 2021, con la quale Banca Sella S.p.a. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTE le proroghe del termine finale del procedimento deliberate il 13 ottobre 2020, il 22 dicembre 2020 e il 26 gennaio 2021;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LA PARTE**

1. Banca Sella S.p.A., con sede legale in Biella, è una società attiva nei settori bancario e creditizio, in particolare nei mercati della raccolta e degli impieghi.

**II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

2. Il procedimento concerne due pratiche commerciali, adottate dal Professionista nell'ambito dell'implementazione di alcune misure governative, previste dal D.L. 17 marzo 2020 n. 18 (Decreto Cura Italia), convertito con modificazioni nella legge 24 aprile 2020 n. 27, e dal D.L. 8 aprile 2020 n. 23 (Decreto Liquidità), convertito con modificazioni nella legge 5 giugno 2020 n. 40, a sostegno dei consumatori e delle micro, piccole e medie imprese per far fronte all'emergenza sanitaria da Covid19.

3. Le misure governative consistono *i.* nella sospensione delle rate dei mutui per la prima casa di cui all'art. 54 del Decreto Cura Italia, tramite accesso al Fondo di solidarietà Gasparrini gestito da Consap S.p.A., estesa ai lavoratori autonomi, liberi professionisti e imprenditori individuali (misura scaduta il 17 dicembre 2020) *ii.* nella sospensione delle rate di mutui e finanziamenti, di cui all'art. 56, comma 2, lett. *c*) del Decreto Cura Italia (con scadenza, ad oggi, al 30 giugno 2021<sup>1</sup>) e *iii.* nella concessione alle microimprese, da parte delle Banche, dei finanziamenti, a tasso agevolato,

---

<sup>1</sup> La scadenza originaria, fissata al 30 settembre 2020, è stata, dapprima, prorogata al 31 gennaio 2021 dall'art. 65, comma 2, del decreto legge 14 agosto 2020 n. 104 (Decreto Agosto) (e con riguardo alle imprese del comparto turistico al 31 marzo 2021 ex art. 77, Decreto Agosto) e, da ultimo, al 30 giugno 2021 (art. 1, commi 248 e 249, legge n. 178 del 30 dicembre 2020).

fino a 30.000 euro, con copertura al 100% del Fondo statale di garanzia, di cui all'art. 13, comma 1, lett. *m*), del Decreto Liquidità (con scadenza, ad oggi, al 30 giugno 2021<sup>2</sup>).

4. Le due pratiche commerciali, che sarebbero state adottate da Banca Sella nei confronti delle microimprese e dei consumatori, consisterebbero nel:

- a) non aver fornito alcuna indicazione, né sul proprio sito internet, né nei moduli di richiesta, in merito alla tempistica, stimata o massima, della risposta alle richieste di sospensione delle rate, di cui agli artt. 54 e 56, comma 2, del Decreto Cura Italia, nonché della risposta alle domande del finanziamento di cui all'art. 13, comma 1, lettera *m*) del Decreto Liquidità, e nel non aver fornito informazioni chiare e complete alle microimprese, destinatarie della misura di cui al citato art. 56, comma 2, lett. *c*), in merito alla maturazione di maggiori interessi, rispetto all'originario piano di ammortamento, da versare alla Banca in ragione della sospensione delle rate e dell'allungamento del piano stesso, in caso di sospensione sia della sola quota capitale che anche degli interessi, in possibile violazione degli artt. 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo;
- b) nell'aver esercitato un indebito condizionamento nei fatti nei confronti delle micro-imprese, interessate al finanziamento, di cui all'art. 13, comma 1, lett. *m*) del Decreto Liquidità, a tassi di interessi vantaggiosi e con la garanzia statale, in possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo, ostacolando le stesse, in modo oneroso e sproporzionato, nella possibilità di ottenere il finanziamento.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) *L'iter del procedimento*

5. In seguito a segnalazioni di consumatori pervenute nell'aprile e nel maggio 2020 - secondo cui il Professionista non avrebbe chiarito che la sospensione delle rate dei mutui e finanziamenti *ex* art. 56, comma 2, lett. *c*) Decreto Cura Italia comporta l'aumento degli interessi complessivi rispetto all'originario piano di ammortamento, e avrebbe ostacolato nei fatti le microimprese ad ottenere il finanziamento di cui al citato art. 13, comma 1, lettera *m*) - e sulla base delle risultanze acquisite d'ufficio, in data 11 giugno 2020 è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio PS11794 alla società Banca Sella S.p.A., per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

6. Con la comunicazione di avvio dell'istruttoria, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione delle pratiche commerciali in esame, è stato chiesto al Professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni corredate da documentazione circa la tempistica per la risposta al richiedente le misure emergenziali suddette, circa il calcolo degli interessi nel caso di sospensione *ex* art. 56, comma 2, Decreto Cura Italia, circa i requisiti e le condizioni richiesti per l'erogazione del finanziamento in questione<sup>3</sup>.

7. In data 1° luglio 2020, il Professionista ha fornito le informazioni e la documentazione richieste nella comunicazione di avvio del procedimento, successivamente integrate con

---

<sup>2</sup> Cfr. l'applicabilità della citata disposizione è stata prorogata al 30 giugno 2021 dall'art. 1, comma 244, della legge 30 dicembre 2020 n. 178.

<sup>3</sup> Doc. 8.

comunicazione pervenuta in data 25 settembre 2020<sup>4</sup>, in seguito all'ulteriore richiesta di informazioni del 22 settembre 2020.

8. In data 28 luglio 2020, il Professionista ha presentato impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del *Codice del Consumo* e dell'articolo 9 del Regolamento, finalizzati a rimuovere i profili di scorrettezza delle pratiche commerciali contestate<sup>5</sup>. Essi sono stati integrati nelle date 30 ottobre 2020, 4, 9 e 17 dicembre 2020<sup>6</sup>, a fronte della comunicazione del 22 ottobre 2020 con cui l'Autorità ha fissato un termine per la loro integrazione<sup>7</sup>. La versione definitiva consolidata è pervenuta in data 21 gennaio 2021<sup>8</sup>.

9. Il Professionista ha presentato memorie difensive in data 1° luglio 2020 e 21 gennaio 2021<sup>9</sup>.

10. In data 14 gennaio 2021, è stata comunicata al Professionista, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria<sup>10</sup>.

11. Nelle date del 28 gennaio 2021 e del 3 febbraio 2021, sono stati richiesti i pareri alla Banca d'Italia (di seguito anche BdI), ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, in quanto le condotte in rilievo sono state poste in essere da un operatore attivo nei settori bancario e creditizio, e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche AGCOM), ai sensi dell'articolo 16, commi 3 e 4, del Regolamento, in quanto le condotte sono state poste in essere anche a mezzo *internet*<sup>11</sup>.

12. In data 24 febbraio 2021 è pervenuto il parere di BdI<sup>12</sup>.

13. In data 4 marzo 2021 è pervenuto il parere dell'AGCOM<sup>13</sup>.

## 2) *Gli elementi acquisiti*

14. Con riferimento alle condotte analizzate nell'ambito della pratica commerciale *sub A*), gli elementi acquisiti da Banca Sella hanno messo in rilievo quanto segue<sup>14</sup>:

- con riferimento alla tempistica per la sospensione delle rate, il tempo medio di risposta alla richiesta di sospensione delle rate dei mutui per la prima casa tramite l'accesso al Fondo di solidarietà Gasparrini (art. 54, Decreto Cura Italia), incluso il tempo utilizzato da Consap nella gestione della pratica, nella prima fase di attuazione della misura, ossia fino al 18 maggio 2020, era pari a [20-70]\* giorni. Dal 19 maggio 2020 tale tempo di attesa si è ridotto significativamente a [10-20] giorni e dall'8 giugno 2020 è stato diminuito ulteriormente a [1-10] giorni. La Banca precisa che i tempi più

---

<sup>4</sup> Docc. 13 e 28.

<sup>5</sup> Doc. 24.

<sup>6</sup> Docc. 32, 34, 35 e 37.

<sup>7</sup> Doc. 31.

<sup>8</sup> Doc. 41.

<sup>9</sup> Docc. 14 e 40.

<sup>10</sup> Doc. 39.

<sup>11</sup> Docc. 42 e 43.

<sup>12</sup> Doc. 45.

<sup>13</sup> Doc. 46.

<sup>14</sup> Docc. 14, 15, 28 e 40.

\* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

brevi per la risposta si spiegano con l'intervento più veloce di Consap coinvolto nel procedimento di sospensione in questione;

- il tempo medio di risposta alla richiesta di sospensione delle rate *ex art.* 56, comma 2, lett. c), Decreto Cura Italia era, al giugno 2020, di circa [10-20] giorni;

- con riguardo al conteggio degli interessi maturati a fronte della suddetta sospensione, la Banca, nel giugno 2020, ha pubblicato sul proprio sito: *"Sia in caso di proroga delle scadenze, sia in caso di sospensione del pagamento delle rate, gli interessi maturati durante il periodo di sospensione sono aggiuntivi rispetto a quelli determinati originariamente nei rispettivi contratti"*, aggiungendo un esempio del conteggio degli interessi aggiuntivi derivanti dalla sospensione e dal correlato allungamento del piano di ammortamento;

- con riferimento all'erogazione dei finanziamenti fino a 30.000 euro, le risposte alle relative richieste sono state comunicate ai richiedenti dalla Banca, in media, in [15-25] giorni lavorativi dalla ricezione della domanda<sup>15</sup>;

- dal 12 giugno 2020 la Banca ha indicato sul proprio sito i tempi massimi, pari a circa 15 giorni, per entrambi tipi di sospensioni esaminati, riportando: *"La Banca prende immediatamente in carico la richiesta e si impegna ad evaderla entro 15 giorni di calendario a condizione che la documentazione esibita sia completa"*; mentre, per la risposta alla domanda di concessione dei finanziamenti, viene indicato: *"La Banca prende immediatamente in carico la richiesta e si impegna a evaderla entro 20 giorni di calendario a condizione che la documentazione esibita sia completa"*.

**15.** Con riferimento alle condotte analizzate nell'ambito della pratica commerciale *sub B)*, gli elementi acquisiti da Banca Sella hanno messo in rilievo quanto segue<sup>16</sup>:

- nel documento interno denominato *"Norma tecnica Mutui chirografari"* erano indicate le seguenti ipotesi di esclusione dal finanziamento: *"sofferenze allargate dirette e indirette sul richiedente (comprendendo le entità collegate economicamente connesse) o su amministratori/soci illimitatamente responsabili per le società di persone (riscontrabili dalla Centrale dei Rischi)", "soggetti che hanno riavviato i rapporti di conto corrente attivo, non affidato, con la Banca in quanto in passato hanno causato perdite", "protesti e pregiudizievoli", "attività deteriorata al 31/01/2020 se pure in bonis, con scaduti superiori a 90gg (anche sul sistema) alla data del 29 febbraio 2020, con uno scoring A (classe di scoring peggiore) per CRIF"*;

- a tale riguardo Banca Sella rileva che spetta alla stessa, sulla base dell'interpretazione letterale del citato art. 13, comma 1, lett. *m)*, valutare se concedere o meno il finanziamento, come risulta dalla stessa norma che utilizza le espressioni *"finanziamenti concessi"* e *"concessione del credito"*, esplicitamente esentando il Fondo statale di Garanzia da ulteriori valutazioni preliminari per la concessione della garanzia;

- Banca Sella evidenzia che spetta alla stessa anche la valutazione del rispetto dei requisiti derivanti dalla disciplina antiriciclaggio e di prevenzione del crimine, nonché del rischio del credito, principi richiamati da Banca di Italia nella *Raccomandazione* del 10 aprile 2020<sup>17</sup>;

<sup>15</sup> Media calcolata, secondo la Banca, su base campionaria, in quanto la fase di acquisizione della domanda presentata dal cliente non è automatizzata.

<sup>16</sup> Docc. 14, 15, 28 e 40.

<sup>17</sup> Secondo la Banca, Banca d'Italia, nella Relazione del Governatore per l'anno 2019 del 29 maggio 2020, sottolinea che il controllo della Banca deve concernere anche il merito creditizio e la conformità alle regole antiriciclaggio e antimafia, per la possibile rilevanza di responsabilità penale della Banca. Stesse valutazioni, secondo Banca Sella, sono state effettuate da Banca

- alla data dell'11 giugno 2020, Banca Sella aveva approvato [7.000-12.000] richieste sul totale di [10-15.000] domande pervenute e aveva erogato i finanziamenti in [5.000-10.000] casi, mentre meno del [2-7%] erano quelle rigettate [(200-700 / 10.000-15.000)];
- le principali ragioni dei rigetti erano: "*eventi negativi risultanti da banche dati*", "*atti pregiudizievoli*" (protesti e pregiudizievoli, tra cui pignoramento), "*bilanci non depositati o con ricavi nulli*" (l'esibizione dei bilanci o dei modelli fiscali sarebbe necessaria per verificare l'ammontare massimo del finanziamento concedibile), "*azienda in difficoltà pregressa*" e richiedente "*non cliente*" ([20/70] rigetti su [200/700]), in relazione al qual motivo la Banca afferma che si tratta di una condizione di esclusione necessaria per annullare il rischio di problemi di riciclaggio, velocizzandosi così la gestione delle richieste;
- con riguardo alle lettere di rigetto, in cui i *non clienti* venivano invitati a contattare la Banca per ricevere l'offerta di un diverso finanziamento, Banca Sella precisa che tale invito era rivolto solo "*per cortesia*" ed è stato prontamente rimosso in seguito all'avvio del procedimento;
- sono state [70-120] le richieste di finanziamento accettate con "*contestuale apertura di conto corrente*"; si tratterebbe di rapporti di conto corrente "*aperti su richiesta del cliente e non vincolati all'approvazione del finanziamento*". Secondo quanto sostenuto dalla Banca, l'apertura di un conto corrente non costituirebbe di per sé condizione sufficiente né necessaria all'accoglimento della richiesta, e la stessa titolarità di un conto corrente "*non garantisce di per sé l'accoglimento della richiesta di finanziamento in questione, in ragione delle peculiarità della sua erogazione, se non è possibile disporre di sufficienti informazioni sull'attività svolta dal richiedente*";
- i reclami, all'11 giugno 2020, erano complessivamente [70-120], una parte dei quali si riferisce alle sospensioni di cui al citato art. 56, comma 2, lettera c), e in cui si lamenta per lo più il ritardo nei tempi di lavorazione della sospensione, mentre pochi segnalano la non vantaggiosità economica della sospensione in quanto prevede maggiorazione di interessi. La maggior parte dei reclami concerne i nuovi finanziamenti in esame, lamentando rifiuti ingiustificati o ritardi nell'erogazione del finanziamento.

### **3) Gli impegni del Professionista**

**16.** Gli impegni presentati da Banca Sella in data 28 luglio 2020, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrati, con versione consolidata e definitiva presentata in data 22 gennaio 2021, prevedono l'adozione delle seguenti misure, la maggior parte delle quali già attuata dal Professionista:

a) con riferimento all'indicazione della tempistica di risposta alle richieste di sospensione delle rate, di cui all'art. 54 e all'art. 56, comma 2, lett. c), Decreto Cura Italia, nonché di erogazione dei nuovi finanziamenti fino a 30.000 euro di cui all'art. 13, comma 1, lett. m), Decreto Liquidità, la Banca si è impegnata a dare informativa del tempo massimo di risposta, e ha già provveduto, nel mese di giugno 2020, a dare informativa sul proprio sito *web* dei tempi massimi per attivare le sospensioni previste dalle due norme suddette, fissati in 15 giorni, e per erogare un finanziamento garantito dal Fondo statale di Garanzia, stabilito in 20 giorni;

---

d'Italia nell'ambito dell'audizione presso la Camera dei Deputati del 27 aprile 2020. Nell'audizione dell'11 giugno 2020 Banca d'Italia ha affermato che il Decreto Liquidità "*non ha esonerato le banche dall'effettuare i controlli su queste materie*" (merito di credito, profili antiriciclaggio, profili antimafia).

b) per quanto riguarda le indicazioni o informazioni relative ai maggiori interessi complessivi applicati nel caso della sospensione *ex* citato art. 56, comma 2, lett. c), sia della sola quota capitale che dell'intera rata (comprensiva della quota interessi e della quota capitale), Banca Sella, nel mese di giugno 2020, ha aggiornato il sito *web*, dando informativa specifica che il ricorso alla sospensione comporta un aumento complessivo degli interessi per il periodo della stessa sospensione e illustrando, con un esempio numerico, l'effetto economico, in termini di maggiori interessi, della sospensione;

c) Banca Sella, inoltre, per garantire a tutti i soggetti che avevano aderito alla sospensione suddetta una scelta pienamente consapevole, tenuto conto dei maggiori interessi da corrispondere, ha inviato ad ogni cliente interessato, anteriormente al 30 settembre 2020 (scadenza iniziale della misura), una comunicazione con allegato il nuovo piano di ammortamento e il conteggio aggiornato degli interessi, consentendo ai clienti, che ritenessero la sospensione eccessivamente onerosa, di chiedere l'annullamento della sospensione e il ripristino dei pagamenti previsti dal piano di ammortamento originario senza alcun onere aggiuntivo;

d) a seguito dei diversi prolungamenti della scadenza della suddetta sospensione delle rate, dapprima al 31 gennaio 2021 (e per le imprese del comparto turistico al 31 marzo 2021) e, ad oggi, al 30 giugno 2021, la Banca ha comunicato, in relazione a ciascuna proroga, tramite *email*, SMS ovvero le filiali, ai clienti intestatari di un mutuo o finanziamento oggetto della suddetta sospensione, l'automaticità della proroga della stessa, facendo salva, tuttavia, la possibilità di rinuncia espressa da inviare alla Banca, preferibilmente attraverso il canale *internet banking*;

e) con riguardo ai finanziamenti fino a 30.000 euro, di cui al citato art. 13, comma 1, lettera m), dal 29 ottobre 2020 Banca Sella, ha incluso tra i beneficiari della misura anche i *non clienti* e ha modificato la propria normativa interna, prevedendo, quali unici criteri di esclusione, le seguenti cause:

*Presenza di sofferenze riscontrate dalla Centrale dei Rischi di Banca d'Italia sul richiedente o, per le società di persone, su amministratori/soci illimitatamente responsabili*

*Presenza di protesti, ipoteche giudiziali e/o procedure esecutive mobiliari o immobiliari in corso a carico del richiedente o, per le società di persone, degli amministratori/soci illimitatamente responsabili*

*Classificazione tra le attività deteriorate o presenza di scaduti superiori a 90 gg. prima del 31 gennaio 2020*

*Stato di difficoltà del richiedente alla data del 31 dicembre 2019, ai sensi dell'art. 2, paragrafo 18, del Reg. CE 651/2014*

*Impresa in stato di scioglimento o di liquidazione ovvero sottoposta a procedura concorsuale per insolvenza o ad accordi stragiudiziali di esdebitazione*

*Buon esito delle verifiche previste dalla vigente normativa antiriciclaggio e di prevenzione del crimine finanziario, come indicato nella Raccomandazione della Banca d'Italia 10 aprile 2020;*

f) Banca Sella ha inviato alla Rete Commerciale, in data 2 novembre 2020, una comunicazione operativa sull'applicazione di tali criteri;

g) Banca Sella ha pubblicato, in data 2 dicembre 2020, sull'home page del proprio sito *web*, un *link* (<https://www.sella.it/bancaonline/iniziative/covid-19/aziende-decreto-liquidita-25000.jsp>) alla pagina dedicata ai finanziamenti fino a 30.000 euro in cui sono riportate anche le cause di esclusione;

h) dal 2 dicembre 2020 la Banca indica, nelle lettere di rigetto del finanziamento, la motivazione del rifiuto;

i) Banca Sella, dal 9 al 21 dicembre 2020, ha contattato, tramite pec, i richiedenti (clienti e non clienti), ai quali era stato rifiutato il finanziamento, per richiedere loro un'eventuale conferma dell'interesse al finanziamento, dopo avere verificato che non avessero comunque ricevuto il finanziamento in seguito a reclamo o a richiesta di chiarimenti ovvero che lo stesso non fosse stato concesso da parte di un'altra Banca (altrimenti avrebbero utilizzato il *plafond* disponibile per loro presso il Fondo statale di Garanzia), nonché la validità dei motivi originari del rifiuto alla luce delle nuove cause di esclusione;

l) ai richiedenti così individuati che, al 21 gennaio 2021, non avevano risposto al suddetto ricontatto, la Banca ha inviato una seconda comunicazione, tramite pec o rete commerciale, monitorata dai servizi centrali (attività conclusa il 31 gennaio 2021).

#### **IV. PARERE DELLA BANCA D'ITALIA**

17. Poiché le pratiche oggetto del presente provvedimento sono state poste in essere da un operatore attivo nei settori bancario e creditizio, in data 28 gennaio 2021 è stato richiesto il parere alla Banca d'Italia, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo.

18. Con parere pervenuto in data 24 febbraio 2021, la suddetta Autorità ha comunicato che gli impegni presentati da Banca Sella “*non presentano profili di incoerenza con la normativa in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*”, non ravvisando pertanto motivi ostativi all'accettazione degli stessi.

#### **V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

19. Poiché le pratiche oggetto del presente provvedimento sono state poste sulla rete internet, in data 3 febbraio 2021 è stato richiesto il parere all'AGCOM, ai sensi dell'articolo 16, commi 3 e 4, del Regolamento.

20. Con parere pervenuto in data 4 marzo 2021, la suddetta Autorità ha ritenuto che nel caso di specie il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale.

#### **VI. VALUTAZIONI DEGLI IMPEGNI**

21. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di scorrettezza, ai sensi della disciplina prevista nel Codice del Consumo, delle due pratiche commerciali contestate nella comunicazione di avvio del procedimento dell'11 giugno 2020. In particolare, l'Autorità rileva come le misure prospettate, e nella quasi totalità già attuate, siano connotate da caratteristiche tali da conferire loro concretezza ed efficacia per la tutela dei consumatori e delle microimprese.

22. Le misure descritte, infatti, risultano idonee a eliminare, in via permanente e strutturale, potenziali comportamenti volti a danneggiare i consumatori e le microimprese sotto i profili contestati, riguardanti sia la pratica *sub A*), relativa sia alla mancata indicazione dei tempi, anche stimati o massimi, per l'evasione delle richieste delle misure in questione che alla mancata indicazione della maturazione di maggiori interessi derivanti dalla sospensione delle rate di cui

all'art. 56, comma 2, lett. *c*) (in caso di sospensione sia dell'intera rata che della sola quota capitale), sia la pratica *sub B*), relativa all'indebito condizionamento, nei confronti delle micro-imprese, tale da ostacolare le stesse, in modo oneroso e sproporzionato, nell'ottenimento del finanziamento garantito dallo Stato, richiedendo, ad esempio, la qualifica di cliente della Banca ovvero l'apertura di un conto corrente.

***- Indicazione dei tempi di evasione delle richieste delle misure in esame***

**23.** Con riguardo all'impegno *sub a*) della Banca, concernente l'indicazione dei tempi massimi impiegati dalla Banca nel rispondere alle richieste di sospensione delle rate dei mutui per la prima casa (citato art. 54) e delle rate dei finanziamenti e mutui (citato art. 56, comma 2, lettera *c*), nonché alle domande dei finanziamenti coperti da garanzia statale (citato art. 13, comma 1, lettera *m*), si evidenzia come esso sia stato attuato già nel mese di giugno 2020, dopo la prima fase di applicazione delle tre misure in questione e non appena si erano consolidate le prassi attuative seguite dalla Banca.

**24.** Tale impegno riguarda un elemento fondamentale, ossia i tempi di risposta della Banca alla richiesta di applicazione delle misure in esame, idoneo a orientare la decisione dei consumatori e delle microimprese. Si deve considerare infatti che in un contesto emergenziale, quale quello che ha determinato l'adozione delle misure in questione, la certezza del tempo della risposta, ancorché massimo, oltre che la celerità della stessa, assume particolare importanza, potendo determinare la scelta se utilizzare o meno lo strumento offerto.

**25.** Inoltre, specificamente per le richieste dei finanziamenti garantiti, la conoscenza del tempo di risposta massimo può influire, in via diretta, anche sulla scelta della banca presso cui richiedere il prestito, potendo la micro-impresa individuare l'istituto di credito anche sulla base della velocità nell'erogazione del credito.

***- Informazioni circa la maturazione di interessi maggiori in caso di sospensione delle rate di finanziamenti e mutui***

**26.** Nello stesso senso, con riferimento alle sospensioni delle rate dei mutui e finanziamenti di cui al citato art. 56, comma 1, lettera *c*), si rileva come, già dal mese di giugno 2020, la Banca abbia dato attuazione all'impegno *sub b*), tramite l'indicazione nel sito *web* della Banca, chiara e ben evidenziata in grassetto, che “*Sia in caso di proroga delle scadenze, sia in caso di sospensione del pagamento delle rate, gli interessi maturati durante il periodo di sospensione sono aggiuntivi rispetto a quelli determinati originariamente nei rispettivi contratti*”. Per maggior chiarezza, nel sito è riportato anche un esempio numerico sull'aumento degli interessi dovuto per l'effetto delle sospensioni delle rate.

**27.** L'impegno suddetto è stato accompagnato dall'impegno *sub c*), che ha permesso ai clienti che avevano sospeso il pagamento delle rate, prima del 30 settembre 2020 (ossia anteriormente alla prima scadenza della misura suddetta), di annullare tale sospensione, ottenendo il rimborso dei maggiori interessi. A tal fine la Banca aveva inviato, prima della data suddetta, un'apposita comunicazione, con allegati il nuovo piano di ammortamento e il conteggio aggiornato dei maggiori interessi, informando i clienti in merito alla possibilità di revocare la sospensione e ottenere il rimborso dei maggiori interessi pagati.

**28.** Tale misura risulta di sicura efficacia, in quanto idonea a consentire di rimuovere gli effetti economici della sospensione delle rate ai consumatori che nei primi mesi di applicazione della misura non erano stati resi edotti circa la maturazione degli interessi in questione.

29. Nello stesso senso, risulta efficace l'impegno *sub d)*, volto a far fronte alle diverse proroghe della suddetta misura, dapprima al 31 gennaio 2021 e, ad oggi, al 30 giugno 2021, giacché la Banca ha permesso ai clienti di rinunciare alla proroga della sospensione a fronte dell'automaticità della stessa, prevista dalla normativa.

**- Concessioni dei finanziamenti fino a 30.000 euro**

30. Con riferimento alle criticità emerse relativamente ai limiti e alle condizioni per la concessione dei finanziamenti da parte della Banca, si rileva che gli *impegni da sub e) a sub l)* risolvono le preoccupazioni ipotizzate sia con riguardo ai rigetti già decisi dalla Banca, sia con riguardo alle richieste che potranno essere presentate fino al 30 giugno 2021 (attuale termine di scadenza della misura).

31. Per quanto riguarda le richieste future, si noti che con gli *impegni sub e), f), g) e h)* la Banca ha predefinito, in linea con la disciplina applicabile, le cause di esclusione dai finanziamenti (cfr. *impegno sub e)*, includendo tra i beneficiari anche i soggetti *non clienti* della Banca. Cause che, come illustrato, sono state codificate, nell'ottobre 2020, nella *normativa interna* della Banca, sono state immediatamente comunicate alla rete commerciale e, il 2 dicembre 2020, sono state pubblicate nel sito *web* della Banca.

32. La definizione delle cause di esclusione e la divulgazione delle stesse sia internamente che esternamente alla Banca, tramite la pubblicazione delle stesse nel sito *web*, perseguono finalità di trasparenza e chiarezza dei criteri adottati dalla Banca nel processo di valutazione delle domande di finanziamento, a beneficio della certezza e non discriminazione nell'attuazione della misura emergenziale.

33. A tal riguardo si noti che la pre-definizione dei criteri di valutazione delle domande di finanziamento è stata accompagnata dalla previsione dell'obbligo di motivazione dell'eventuale diniego, a garanzia della correttezza della decisione della Banca.

34. Infine, grazie agli *impegni sub i) e sub l)*, la Banca ha risolto le problematiche concernenti i rifiuti di finanziamento già deliberati, avendo assunto l'impegno di riesaminare le decisioni di diniego che erano state fondate su motivi non corrispondenti alle clausole di esclusione definite dalla Banca e di cui all'impegno *sub e)*. Sul punto, la Banca ha previsto, infatti, un sistema di *recall* dei richiedenti per accertare l'interesse degli stessi al finanziamento in parola, in vista dell'erogazione del finanziamento.

**- Conclusioni**

35. In sintesi, la pubblicazione della tempistica massima di evasione delle richieste con riferimento alle tre misure emergenziali esaminate, unitamente all'avvertenza della maturazione dei maggiori interessi derivante dalla sospensione, ai sensi del citato art. 56, comma 2, lettera c), accompagnata da un esempio numerico, garantisce un'adeguata tutela nei confronti dei consumatori e delle microimprese, risolvendo le carenze informative della pratica *sub a)*.

36. Nello stesso senso, possono ritenersi superate le criticità relative alla pratica *sub b)*, relativa ai finanziamenti garantiti, di cui al citato art. 13, comma 1, lett. m). Infatti, la Banca ha individuato i criteri utilizzati per la valutazione della domanda di erogazione del finanziamento, concesso anche ai non clienti. Tali criteri sono stati pubblicati nel sito della Banca, in un'ottica di trasparenza, con l'effetto di rendere i potenziali interessati consapevoli, *ex ante*, del possesso o meno dei requisiti

richiesti. Tale impegno di trasparenza è stato integrato con l'evidenziazione, *ex post*, della motivazione del rigetto e con il riesame dei rifiuti passati alla luce dei citati criteri ora definiti.

37. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati dal Professionista soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati da Banca Sella S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti di Banca Sella S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Banca Sella S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dalla stessa Società in via definitiva in data 21 gennaio 2021, come descritti nel formulario, nella versione consolidata, allegato al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Banca Sella S.p.A., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;

b) la situazione di fatto si modifichi rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---