

**PS6970 - BANCA POPOLARE DI ANCONA-CHIUSURA CONTO CORRENTE***Provvedimento n. 23424*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 21 marzo 2012;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 15 novembre 2007;

VISTO il proprio provvedimento del 28 giugno 2011, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede legale di Banca Popolare di Ancona S.p.A.;

VISTE le comunicazioni del 15 settembre, 10 novembre, 12 dicembre 2011 e 10 gennaio 2012, con la quale le società Banca Popolare di Ancona S.p.A. e UBI Banca S.c.p.A. hanno presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8 del Regolamento, nonché la comunicazione di Banca Popolare di Ancona S.p.A. da ultimo pervenuta in data 5 marzo 2012 ad integrazione degli impegni precedentemente presentati;

VISTO il proprio provvedimento del 12 ottobre 2011, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTO il proprio provvedimento del 30 novembre 2011, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dai professionisti, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8, del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 22 febbraio 2012, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, considerata la particolare complessità della valutazione circa l'idoneità degli impegni proposti a far venire meno i profili di illegittimità della pratica commerciale;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LE PARTI**

1. Le società UBI Banca S.c.p.A. (di seguito, anche "UBI") e Banca Popolare di Ancona S.p.A. (di seguito, anche "BPA"), in qualità di professionisti, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo.

2. UBI è la società capogruppo dell'omonimo Gruppo bancario, che svolge in modalità accentrata le funzioni di governo, controllo, coordinamento e supporto per tutte le società del Gruppo<sup>1</sup>. Alla

---

<sup>1</sup> Pur esercitando anche attività di banca commerciale, UBI Banca è presente sul territorio nazionale solo attraverso due filiali (una delle quali è qualificabile come un "mini-sportello"), che intrattengono principalmente rapporti con la clientela istituzionale.

capogruppo fanno capo, tra l'altro, le nove "banche rete" del Gruppo: oltre a BPA, Banca Popolare di Bergamo S.p.A., Banco di Brescia S.p.A., Banca Popolare Commercio e Industria S.p.A., Banca Regionale Europea S.p.A., Banca Carime S.p.A., Banca di Valle Camonica S.p.A., Banco di San Giorgio S.p.A., UBI Banca Private Investment S.p.A. (di seguito anche congiuntamente indicate come "le banche rete"). UBI ha realizzato nel 2010 un fatturato, calcolato applicando in via analogica i criteri utilizzati in materia di comunicazione delle concentrazioni nel settore bancario di cui all'art. 16, comma 2, della legge n. 287/90, pari a circa 7,1 miliardi di euro, e un utile netto di circa 284 milioni di euro.

3. BPA è una "banca rete" appartenente al Gruppo bancario UBI; essa ha realizzato nel 2010 un fatturato, calcolato applicando i criteri sopra descritti, pari a circa 910 milioni di euro e un utile netto di circa 18 milioni di euro.

## II. LA PRATICA COMMERCIALE

4. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dai professionisti nell'ambito delle operazioni di estinzione dei rapporti di conto corrente, consistenti:

a) nel non aver dato pronto seguito alle richieste di chiusura presentate dai consumatori, omettendo altresì di comunicare tempestivamente eventuali circostanze ostative all'esecuzione di dette disposizioni e, al tempo stesso, continuando ad addebitare le spese connesse alla tenuta del conto (es. canone, imposta di bollo);

b) nel mancato rispetto dell'"Impegno per la Qualità" assunto nell'ambito del Consorzio PattiChiari e denominato "Monitoraggio dei tempi medi di chiusura dei conti correnti" (di seguito, "l'Impegno"), in quanto la rilevazione del tempo di chiusura del conto corrente sarebbe stata effettuata in modalità non conforme a quanto previsto dall'Impegno, avendo preso a riferimento quale *dies a quo* di numerose rilevazioni una data successiva a quella di ricezione della richiesta del cliente<sup>2</sup>.

## III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

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

5. Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e della segnalazione di un consumatore, relativa alle tempistiche lunghe e incerte con cui BPA avrebbe dato seguito alla richiesta di estinzione del conto corrente, in data 5 luglio 2011 è stato comunicato a BPA l'avvio del procedimento istruttorio n. PS6970, in relazione alla condotta descritta al precedente paragrafo II, *sub a*), per presunta violazione degli artt. 20, 24 e 25, comma 1, lettera *d*), del Codice del Consumo.

6. Nella medesima data, è stato svolto un accertamento ispettivo presso la sede legale di BPA, a seguito del quale sono state acquisite al fascicolo informazioni e documentazione inerenti le procedure interne in materia di estinzione dei conti correnti nonché l'elenco dei reclami pervenuti da parte dei consumatori.

7. In data 10 ottobre 2011, sulla base degli elementi acquisiti nel corso dell'istruttoria, il procedimento in parola è stato ampliato soggettivamente e oggettivamente. Sotto il profilo

---

<sup>2</sup> Tale seconda condotta è stata contestata esclusivamente a BPA.

soggettivo, avendo rilevato che le procedure interne relative alla gestione dei conti correnti vengono predisposte in modalità accentrata dalla capogruppo UBI e diramate a tutte le banche rete del gruppo (tra cui BPA), il procedimento è stato esteso nei confronti di UBI con riferimento alla medesima condotta descritta al paragrafo II, *sub a*). Sotto il profilo oggettivo, il procedimento è stato esteso all'ulteriore condotta che sarebbe stata posta in essere da BPA, descritta al paragrafo II, *sub b*), suscettibile di integrare una violazione dell'articolo 21, comma 2, lettera *b*), del Codice del Consumo.

8. I professionisti hanno depositato memorie difensive e fornito risposta alle richieste di informazioni con comunicazioni pervenute in data 25 luglio, 22 agosto, 9 e 19 settembre, 27 ottobre, 6 e 28 dicembre 2011, 2, 10, 16 e 31 gennaio e 7 marzo 2012 (BPA); 27 ottobre, 6 dicembre 2011 e 31 gennaio 2012 (UBI).

9. In data 25 novembre 2011 i professionisti sono stati sentiti in audizione.

10. In data 19 gennaio 2012 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento. In data 1° marzo 2012 è stata comunicata alle Parti la riapertura del termine di conclusione della fase istruttoria, fissato al 12 marzo 2012.

## **2) Gli elementi acquisiti**

11. Le procedure interne in materia di gestione dei rapporti di conto corrente intrattenuti con la clientela sono predisposte in modalità accentrata dalla capogruppo UBI e applicate da tutte le banche rete del Gruppo. In particolare, con riguardo a quanto contestato nella comunicazione di avvio del procedimento, nel "Quaderno Normativo Conti Correnti"<sup>3</sup> è previsto che sul rapporto di cui è stata richiesta l'estinzione continuino a confluire gli addebiti delle spese periodiche previste per la tenuta dello stesso (es. imposta di bollo, spese per informativa) finché il conto non è definitivamente chiuso. Con riferimento alle modalità di comunicazione delle motivazioni per cui la Banca, in presenza di circostanze ostative (ad es. mancata riconsegna dei materiali riferiti ai servizi collegati al conto, assegni in circolazione, saldo negativo superiore a 50 euro), non può evadere le disposizioni di chiusura dei conti correnti, le medesime procedure interne stabiliscono un generico dovere a carico dell'operatore di filiale di attivarsi per risolvere il più rapidamente possibile le problematiche emerse.

12. Le tempistiche medie di estinzione dei conti correnti da parte di BPA, calcolate sulla base dei dati forniti dalla Parte, sono riportate nella tabella sottostante per il periodo compreso tra il mese di settembre 2007 e il mese di giugno 2011.

---

<sup>3</sup> Cfr. all. 1 al doc. n. 18 all'indice del fascicolo.

	tempi medi di estinzione (gg solari)	c/c chiusi il giorno della richiesta (%)	c/c chiusi entro 40 giorni dalla richiesta (%)	c/c chiusi entro 60 giorni dalla richiesta (%)
2007 (set - dic)	2	90%	99%	99%
2008	11	55%	92%	97%
2009	17	31%	88%	96%
2010	16	32%	89%	97%
2011 (gen - giu)	16	33%	89%	97%

13. Le attuali tempistiche massime di estinzione dei conti correnti di BPA, in vigore a partire dal 31 dicembre 2009<sup>4</sup> e riportate sui fogli informativi relativi a tale prodotto, sono le seguenti:

- conto corrente sul quale è regolata soltanto la carta di debito con utilizzo limitato al circuito nazionale: trentacinque giorni lavorativi;
- conto corrente sul quale è regolato almeno un servizio di pagamento (ad eccezione della carta di debito con utilizzo limitato al circuito nazionale) con esclusione della carta di credito, dei servizi Viacard e Telepass e del deposito titoli: quaranta giorni lavorativi;
- conto corrente sul quale è regolato un deposito titoli con esclusione della carta di credito e dei servizi Viacard e Telepass: quarantacinque giorni lavorativi;
- conto corrente sul quale è regolata una carta di credito e/o i servizi Viacard e Telepass: settantacinque giorni lavorativi.

14. Il Consorzio PattiChiari ha deliberato nell'ottobre 2008 il sistema degli "Impegni per la Qualità", consistenti in 30 iniziative ad adozione obbligatoria per le banche consorziate riguardanti la semplicità e la chiarezza dell'informazione, la mobilità, la qualità e l'accessibilità dei servizi, la sicurezza. Tra questi rientra l'impegno denominato "Monitoraggio dei tempi di chiusura del conto corrente", operativo dal marzo 2009, in base al quale *"tutte le operazioni di chiusura del conto corrente sono sottoposte a tracciatura e monitoraggio, rilevando così su base periodica il tempo impiegato dalla banca per svolgere le operazioni di chiusura"*. Rientrano nel perimetro dell'iniziativa tutti i prodotti di conto corrente in euro, con operatività destinata alla clientela privata, che presentano un saldo non negativo al termine del processo di estinzione; sono esclusi dalla rilevazione i c/c chiusi per il trasferimento ad altra filiale della stessa banca.

15. L'Impegno prevede, in particolare, che la banca aderente predisponga un sistema di monitoraggio per la rilevazione e misurazione dei tempi di chiusura dei c/c, aggregati in 4 classi definite in funzione dei servizi regolati sul conto<sup>5</sup>. Per ciascuna delle tipologie, i tempi medi di chiusura devono essere calcolati *"come medie semplici dei dati elementari relativi alle singole posizioni individuate"*. Il tempo di chiusura del conto corrente viene espressamente definito nell'Impegno come *"il numero dei giorni lavorativi intercorrenti tra la data di richiesta di*

<sup>4</sup> Data a partire dalla quale i fogli informativi di BPA riportano l'indicazione dei "tempi massimi di chiusura del rapporto di conto corrente".

<sup>5</sup> Tipo 1: conto corrente con carta Bancomat per utilizzo nazionale; Tipo 2: conto corrente con altri servizi di pagamento, esclusi carta di credito, servizi Viacard e Telepass e dossier titoli; Tipo 3: conto corrente con dossier titoli, esclusi carta di credito e servizi Viacard e Telepass; Tipo 4: conto corrente con carta di credito e/o servizi Viacard e Telepass.

*chiusura con completa restituzione da parte del cliente dei materiali afferenti i servizi regolati sul conto (carta di debito, assegni, carta di credito, ...) e la data di riconoscimento al cliente del saldo residuo o la data di estinzione del c/c se successiva”.*

16. L'adesione all'Impegno riguarda esclusivamente BPA (e le altre banche rete del Gruppo), posto che UBI, in ragione dell'esercizio del tutto marginale dell'attività bancaria nei confronti della clientela *retail*, non partecipa allo specifico Impegno, pur mantenendo lo *status* di consorziata PattiChiari<sup>6</sup>.

17. Dalle risultanze istruttorie è emerso un numero circoscritto di casi in cui non vi è coincidenza tra la data in cui a BPA è pervenuta la richiesta di estinzione e la data registrata sul sistema informatico e utilizzata ai fini del calcolo dei temi medi, ancorché le procedure interne prevedano espressamente che l'operatore di filiale inserisca a sistema la chiusura del conto corrente e avvii la procedura di estinzione del rapporto nella stessa giornata in cui la richiesta gli è pervenuta (purché questa sia corredata dai materiali relativi ai rapporti collegati al conto).

### **3) Gli impegni del professionista**

18. Con note pervenute in data 15 settembre (BPA) e 10 novembre 2011 (UBI), i professionisti hanno presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8 del Regolamento. Il contenuto degli impegni da sottoporre alla valutazione dell'Autorità è stato successivamente modificato con comunicazioni pervenute in data 12 dicembre 2011 e 10 gennaio 2012, integralmente sostitutive delle precedenti, nonché da ultimo con la comunicazione di BPA pervenuta in data 5 marzo 2012, ad integrazione della precedente presentazione di impegni.

19. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono l'adozione, da parte di UBI e di tutte le banche rete del Gruppo delle misure di seguito descritte, raggruppabili sulla base di tre specifiche finalità:

1. comprimere l'attuale tempistica massima di chiusura dei conti correnti e ridurre i disagi del cliente nel corso della procedura di estinzione:

a) riduzione di quindici giorni lavorativi della tempistica massima prevista per la chiusura del conto corrente, in base ai rapporti ad esso collegati (es. carta di debito, carta di credito, deposito titoli), così come attualmente indicata nei Fogli Informativi messi a disposizione della rispettiva clientela;

b) sospensione, sin dalla data di ricezione della richiesta di estinzione del conto corrente, dell'applicazione di tutte le spese relative alla tenuta del conto non riconducibili ad attività svolta a tutela dei correntisti (es. spese per pagamento assegni emessi prima della richiesta di estinzione del conto) o a servizi prestati in loro favore (es. spese per pagamento di bollette) nel periodo necessario per il completamento della procedura di estinzione del rapporto. L'applicazione delle spese in questione sarà sospesa anche durante il periodo necessario all'eliminazione di eventuali cause ostative alla chiusura del conto corrente, salvo il caso in cui trascorsi dieci giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di estinzione i predetti impedimenti permanessero a causa dell'inerzia del correntista stesso;

---

<sup>6</sup> In base a quanto stabilito nella Circolare del Consorzio PattiChiari n. 334 del 10 ottobre 2008.

c) pubblicazione anche sui siti *web* di UBI e delle banche rete del modulo di richiesta di chiusura del conto corrente, accompagnata dall'indicazione delle modalità di estinzione del rapporto, degli adempimenti necessari e dei tempi massimi previsti per la chiusura del conto in base ai rapporti ad esso collegati;

2. rendere il processo di estinzione più "trasparente" nei confronti del correntista, integrando le attuali procedure di estinzione del conto corrente e prevedendo che:

d) nel caso in cui il correntista chieda l'estinzione del conto corrente allo sportello, l'incaricato della filiale fornisca il modulo di richiesta di chiusura del conto, lo assista nella sua compilazione e sottoscrizione e gli consegna copia della versione firmata dello stesso;

e) nel caso in cui la richiesta di estinzione sia presentata a mezzo posta, la banca invii al cliente una comunicazione scritta di avvenuta ricezione di tale richiesta;

f) sia il modulo di richiesta di chiusura del conto di cui alla precedente lettera d), sia la comunicazione di cui alla precedente lettera e) contengano tutte le informazioni utili al correntista per monitorare il processo di estinzione del conto e rimuovere prontamente eventuali cause ostative<sup>7</sup>;

g) nel caso in cui, dopo quattordici giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di chiusura del conto corrente, vi siano adempimenti ancora pendenti e/o permangano eventuali cause ostative al completamento della procedura, entro i tre giorni lavorativi successivi a tale scadenza sia inviata al cliente una comunicazione sullo stato della procedura di estinzione del rapporto, specificando gli adempimenti ancora pendenti e/o le cause ostative da rimuovere;

h) entro sette giorni lavorativi dalla data di completamento della procedura di chiusura del conto corrente, sia inviata al cliente una comunicazione scritta di avvenuta estinzione del rapporto<sup>8</sup>;

3. rafforzare i controlli a presidio della correttezza dell'attività degli operatori di filiale e sensibilizzare ulteriormente questi ultimi al rispetto delle procedure:

i) inclusione di un'attività di verifica sulle procedure applicate per l'estinzione dei rapporti di conto corrente tra quelle svolte nell'ambito delle ispezioni periodiche di *audit* effettuate presso le rispettive filiali;

j) verifica - anche da parte dello staff Controllo Rischi delle banche rete - del tabulato, attualmente fornito giornalmente dal sistema informativo di Gruppo agli operatori delle filiali, con tutte le richieste di estinzione pendenti, al fine di consentire un monitoraggio esterno sull'attività delle filiali;

k) predisposizione, per i responsabili delle filiali delle banche rete, di appositi strumenti volti ad aumentare i controlli posti a presidio delle attività svolte dall'operatore di filiale in relazione alle richieste di estinzione di conti correnti pervenute dai clienti;

<sup>7</sup> In dettaglio, le informazioni ivi contenute sarebbero: la data di ricezione della richiesta di chiusura del conto; l'indicazione dei rapporti collegati al conto corrente da estinguere; l'indicazione degli strumenti di pagamento da restituire per consentire l'estinzione del rapporto di conto corrente; l'indicazione dei tempi medi di chiusura dei conti correnti calcolati e pubblicizzati dalla banca rete interessata ai sensi dell'Impegno; la precisazione che la sospensione dell'applicazione delle spese indicata al precedente punto b) è revocata se - trascorsi 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di estinzione - il permanere di cause ostative alla chiusura del conto fosse dovuto all'inerzia del correntista.

<sup>8</sup> Tale comunicazione conterrebbe le seguenti informazioni: data di ricezione della richiesta di chiusura del conto; data di restituzione di tutti i materiali relativi ai rapporti collegati al conto corrente estinto; data di completamento, da parte del correntista, sia del rilascio delle istruzioni per il regolamento/trasferimento/revoca dei rapporti collegati al conto corrente, sia di tutte le attività necessarie ai fini della sua estinzione; data di estinzione del conto corrente; indicazione dei tempi medi di chiusura dei conti correnti calcolati e pubblicizzati dalla banca rete interessata ai sensi dell'Impegno.

l) inserimento, nel Codice di Comportamento del Gruppo, mediante integrazione delle previsioni riguardanti i rapporti con i clienti, di linee di indirizzo volte a disciplinare e sensibilizzare ulteriormente le strutture delle banche rete alla tutela dei diritti della clientela con particolare riferimento alle pratiche commerciali scorrette ai sensi del Codice del Consumo.

20. In aggiunta, BPA si è inoltre impegnata a rimborsare delle spese di tenuta del conto corrente i consumatori che, nel periodo 1° settembre 2007 - 28 giugno 2011, abbiano patito per cause imputabili alla banca tempi di estinzione superiori ai tempi massimi di chiusura riportati sui fogli informativi *pro tempore* vigenti.

21. Gli impegni sopra illustrati verrebbero attuati entro due mesi dall'accettazione degli stessi da parte dell'Autorità, ad eccezione dell'impegno di cui al precedente punto l), che richiederebbe quattro mesi per la sua attuazione.

#### IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

22. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dai professionisti siano idonei a sanare i profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio e nella successiva comunicazione di estensione del procedimento. In particolare, si rileva che le misure proposte relativamente alla riduzione dei tempi massimi previsti per la chiusura di ciascuna tipologia di c/c e alla pubblicazione di istruzioni dettagliate sui siti *internet* di UBI e delle banche rete contribuiscano ad accelerare e semplificare il processo di estinzione, favorendo, in ultima analisi, la mobilità della clientela.

23. Si ritiene, inoltre, che la sospensione dell'applicazione delle spese connesse alla tenuta del conto al momento della ricezione della richiesta del cliente, nonché l'attuazione delle misure volte ad accrescere la trasparenza del processo di estinzione nei confronti del consumatore (indicazione nel modulo di chiusura / nella comunicazione di ricezione della richiesta di eventuali cause ostative all'estinzione e degli adempimenti da porre in essere per rimuoverle nonché dei tempi in cui – mediamente – ci si può attendere l'estinzione del rapporto; obbligo per la banca di risollecitare per iscritto il consumatore se entro quattordici giorni le cause ostative non siano state rimosse; invio della comunicazione di avvenuta estinzione con l'indicazione dei tempi impiegati nel caso di specie e dei tempi medi PattiChiari) siano in grado non solo di far venire meno i profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio con riguardo alle carenti modalità di informazione sulle motivazioni ostative alla chiusura del conto e all'addebito delle spese ad esso connesse, ma anche di offrire al consumatore strumenti di controllo diretto dell'operato dei professionisti nella fase di estinzione del rapporto.

24. Oltre a ciò, si ritiene che la misura a carattere risarcitorio proposta da BPA sia in grado di ristorare i consumatori del pregiudizio economico subito a seguito dell'addebito delle spese connesse alla tenuta del rapporto nelle more delle operazioni di estinzione prolungatesi oltre i tempi massimi di chiusura.

25. Con riguardo, infine, alla condotta relativa alla mancata ottemperanza all'Impegno PattiChiari, si ritiene che il prospettato rafforzamento dei controlli interni sia idoneo ad assicurare il rispetto capillare delle procedure diramate dalla capogruppo in tale ambito. A ciò si aggiunga che, tramite le informazioni dettagliate che verranno inserite nella comunicazione di avvenuta estinzione, il consumatore stesso sarà posto nelle condizioni di verificare agevolmente se il tempo impiegato

dalla banca ad estinguere il proprio rapporto di conto corrente è coerente con i tempi medi pubblicati ai fini PattiChiari.

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalle società UBI Banca S.c.p.A. e Banca Popolare di Ancona S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti delle società UBI Banca S.c.p.A. e Banca Popolare di Ancona S.p.A.;

RITENUTO, inoltre, che, in ragione dell'esigenza di assicurare l'osservanza degli impegni assunti, si rende necessario disporre, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, la pubblicazione a cura e spese dei professionisti, limitatamente alle misure per le quali una più ampia informazione ai consumatori è verosimilmente suscettibile di favorire l'effettiva, completa e corretta attuazione delle misure stesse;

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

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti delle società UBI Banca S.c.p.A. e Banca Popolare di Ancona S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni da ultimo proposti dalle stesse società in data 10 gennaio 2012 e integrati dalla società Banca Popolare di Ancona S.p.A. in data 5 marzo 2012, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che le società UBI Banca S.c.p.A. e Banca Popolare di Ancona S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informino l'Autorità delle modalità di attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) i professionisti non diano attuazione agli impegni;

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

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

## DISPONE

a) che le società UBI Banca S.c.p.A. e Banca Popolare di Ancona S.p.A. pubblichino, a propria cura e spese, gli impegni assunti ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo degli impegni da pubblicare è quello riportato nell'allegato 2 al presente provvedimento;
- 2) il predetto testo dovrà essere pubblicato per trenta giorni consecutivi nella *home page* dei siti *internet* dei professionisti *www.ubibanca.com* e *www.bpa.it* nonché nella *home page* dei siti *internet* delle altre banche rete del Gruppo UBI, con adeguata evidenza grafica, entro trenta giorni dall'avvenuta comunicazione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo con gli impegni dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia contenente le schermate della *home page* dei siti *www.ubibanca.com*, *www.bpa.it* e dei siti *internet* delle altre banche rete del Gruppo UBI con la predetta pubblicazione.

Ai sensi dell'art. 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 150.000 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 verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*