

## **PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE**

### **PS7968 - BARCLAYS-CHIUSURA C/C**

*Provvedimento n. 25475*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 maggio 2015;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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 pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 giugno 2014, successivamente sostituito dal "*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, Nuovo Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 24 novembre 2014, con la quale la società Barclays Bank PLC ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTA la propria delibera del 21 gennaio 2015, 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 dal professionista in data 24 novembre 2014, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, del Regolamento;

VISTE le comunicazioni, pervenute nelle date del 4 e del 24 febbraio 2015, con le quali la società Barclays Bank PLC ha modificato ed integrato gli impegni presentati in data 24 novembre 2014 ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

1. La società Barclays Bank PLC, (di seguito, "Barclays" o "Banca"), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo.
2. L'associazione di consumatori Altroconsumo, in qualità di segnalante.

### **II. LA PRATICA COMMERCIALE**

3. Il procedimento concerne il comportamento ostruzionistico e dilatorio posto in essere da Barclays nella fase di estinzione dei rapporti di conto corrente.

4. In particolare, come segnalato in diverse denunce pervenute all'Autorità da parte di consumatori e dell'associazione di consumatori Altroconsumo, Barclays non avrebbe dato pronto seguito alle formali richieste di estinzione dei rapporti di conto corrente inoltrate dai consumatori, omettendo di comunicare tempestivamente eventuali circostanze ostative all'esecuzione delle stesse e, al contempo, avrebbe continuato ad addebitare le spese connesse alla tenuta del conto (es. canone, imposta di bollo).

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

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

5. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 8 ottobre 2014 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS/7968. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta di Barclays fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, 24, 25, comma 1, lettera d), del Codice del Consumo, in quanto idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore medio e ad imporre ostacoli non contrattuali, onerosi o sproporzionati, ai consumatori che intendano esercitare diritti contrattuali, compresi il diritto di risolvere un contratto o quello di rivolgersi ad un altro professionista.

6. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione, tra l'altro, circa le operazioni di estinzione di conto corrente nel periodo oggetto di accertamento istruttorio.

7. Nella medesima data, poi, è stato svolto un accertamento ispettivo presso la sede legale della società, 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 sulla tematica pervenuti da parte dei consumatori.

8. Barclays ha depositato memorie/comunicazioni di risposta alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento e nel verbale di accertamento ispettivo in data 7 novembre 2014.

9. In data 24 novembre 2014, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, del Regolamento, Barclays ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione.

10. Nelle date del 4 e del 24 febbraio 2015 Barclays ha modificato ed integrato gli impegni presentati in data 24 novembre 2014.

11. In data 12 marzo 2015 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

12. Barclays ha presentato memoria conclusiva in data 24 marzo 2015.

13. In data 6 maggio 2015 è pervenuto il parere della Banca d'Italia.

#### ***2) Gli elementi acquisiti***

14. Nel corso del procedimento istruttorio Barclays ha rappresentato che le cause ostative all'estinzione di un rapporto di conto corrente sono le circostanze di seguito elencate nonché qualsiasi ulteriore circostanza che, in virtù di oggettive motivazioni operative o di credito, non consenta a Barclays di estinguere il conto corrente:

- a) correntista che ometta di: i) restituire gli strumenti di pagamento (carte di credito, carte di debito) debitamente tagliati, ii) restituire gli assegni non utilizzati, debitamente tagliati o con apposta dicitura “annullato” o, in caso di smarrimento o furto, consegnare alla Banca apposita denuncia all'Autorità competente, iii) restituire il dispositivo *token* per la generazione OTP (*on time password*) di utilizzo dei sistemi di *home banking* o in alternativa pagare la penale di mancata restituzione di 10 euro, iv) recedere da tutti gli eventuali servizi accessori collegati al conto;
- b) in presenza di un *dossier* titoli, correntista che ometta di dare le necessarie istruzioni in merito al trasferimento o alla vendita dei titoli in esso depositati, nonché mancato completamento delle operazioni di trasferimento. In particolare, la Banca provvederà ad eseguire tali disposizioni secondo le modalità ed i tempi connessi alla natura degli strumenti finanziari ed alla presenza di sedi di esecuzione alle quali trasmettere le disposizioni medesime. Essendo tutte le attività di investimento e disinvestimento regolate in conto corrente, come pure il pagamento delle imposte di riferimento nonché l'incasso di eventuali cedole/diritti inerenti gli strumenti finanziari in custodia, sino a quando non si compiono le attività di trasferimento o liquidazione disposte dal cliente non può procedersi con l'estinzione del conto corrente;
- c) in presenza di una apertura di credito in conto corrente, il cliente dispone di un termine non inferiore a quindici giorni per la restituzione delle somme utilizzate. Solo una volta decorso tale termine, la Banca può dichiarare il cliente decaduto dal beneficio del termine e disporre l'addebito in conto corrente propedeutico al calcolo del saldo finale;
- d) in presenza di un saldo negativo (sia esso dovuto a sconfinamento o a mancato rientro a seguito della revoca dell'apertura di credito), correntista che ometta di pagare quanto dovuto alla Banca nei termini contrattuali;
- e) casi in cui il conto sia pignorato o sequestrato o in altro modo bloccato secondo disposizione di legge;
- f) casi in cui il conto corrente sia oggetto di una successione.

Inoltre, la Banca, per completezza, ha fatto presente alcuni casi in cui richiede al cliente determinati adempimenti:

- in presenza di saldo positivo sul conto corrente, sarà necessario che il cliente comunichi le coordinate del conto corrente su cui trasferire il saldo o chieda per iscritto un assegno per cassa, se vuole evitare l'invio tramite posta di un assegno circolare;
- nel caso di servizi accessori (siano essi prestati direttamente dalla Banca o da terzi in virtù di convenzioni di distribuzione con terze istituzioni) rispetto ai quali la Banca assume un rischio di credito (Telepass, Viacard, Carta di Credito) sarà necessario attendere la chiusura dei servizi in questione ed attendere l'addebito dell'estratto conto finale. I tempi di addebito del saldo finale dipendono nella maggior parte dei casi dalle procedure in essere presso l'ente creditore;
- in presenza di un mutuo ipotecario erogato da Barclays regolato sul conto corrente, è necessario prima di provvedere alla chiusura del conto corrente che il correntista proceda con il conferimento di un nuovo mandato di addebito diretto SEPA al fine di trasferire l'addebito automatico delle rate su altro conto corrente. Tale trasferimento si intende perfezionato all'accettazione del mandato da parte della banca debitrice e risulta necessario a tutela del consumatore in quanto, in mancanza, il regolamento delle rate di rimborso del finanziamento non può avvenire;
- in presenza di *dossier* titoli, sarà necessario attendere la data di valuta di eventuali addebiti in maturazione o della tassazione sulle transazioni finanziarie prima della chiusura del conto corrente

oppure di operazioni sul capitale non ancora finalizzate dall'emittente o dalla depositaria in cui il cliente risulti creditore. Nel caso di strumenti in *default* il cliente dovrà firmare la richiesta di scarico al fine di consentire la chiusura del conto corrente.

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

**15.** Con nota pervenuta in data 24 novembre 2014, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, successivamente modificata ed integrata nelle date del 4 e del 24 febbraio 2015.

**16.** In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono:

#### **Impegno 1 – Individuazione tempistica massima di chiusura dei conti correnti:**

Barclays si impegna affinché la chiusura su richiesta dei consumatori dei conti correnti da questi aperti avvenga entro un termine massimo di 12 giorni lavorativi e comunque non oltre 18 giorni solari.

Tale termine massimo di chiusura dei conti correnti decorrerà dalla data in cui il correntista avrà consegnato alla Banca la documentazione richiesta nonché le materialità connesse con l'utilizzo del conto corrente ed avrà adempiuto, per quanto di sua pertinenza, alle richieste di Barclays strumentali all'estinzione del rapporto nonché risulti superata ciascuna delle circostanze di natura operativa o di credito che non consentano di chiudere il conto (tutte insieme denominate "Cause ostative" alla chiusura del conto corrente).

In particolare tali Cause ostative sono le circostanze qui sotto elencate nonché qualsiasi ulteriore circostanza che, in virtù di oggettive motivazioni operative (anche dipendenti da modifiche normative sopravvenute), non consenta a Barclays di estinguere il conto corrente:

a) correntista che ometta di: i) restituire gli strumenti di pagamento (carte di credito, carte di debito) debitamente tagliati, ii) restituire gli assegni non utilizzati, debitamente tagliati o con apposita dicitura "annullato" o, in caso di smarrimento o furto, consegnare alla Banca apposita denuncia all'Autorità competente, iii) restituire il dispositivo *token* per la generazione OTP (*on time password*) di utilizzo dei sistemi di *home banking* o in alternativa pagare le spese di mancata riconsegna di 10 euro, iv) recedere da tutti gli eventuali servizi accessori regolati sul conto il cui mantenimento non è tecnicamente possibile in assenza del conto stesso;

b) in presenza di un *dossier* titoli, correntista che ometta di dare le necessarie istruzioni in merito al trasferimento o alla vendita di titoli in esso depositati, nonché mancato completamento delle operazioni di trasferimento. In particolare, la Banca provvederà ad eseguire tali disposizioni secondo le modalità ed i tempi connessi alla natura degli strumenti finanziari ed alla presenza di sedi di esecuzione alle quali trasmettere le disposizioni medesime. Essendo tutte le attività di investimento e disinvestimento regolate in conto corrente, come pure il pagamento delle imposte di riferimento nonché l'incasso di eventuali cedole/diritti inerenti gli strumenti finanziari in custodia, sino a quando non si compiono le attività di trasferimento o liquidazione disposte dal cliente non può procedersi con l'estinzione del conto corrente. In presenza di *dossier* titoli, sarà inoltre necessario attendere la data di valuta di eventuali addebiti in maturazione o della tassazione sulle transazioni finanziarie prima della chiusura del conto corrente oppure di operazioni sul capitale non ancora finalizzate dall'emittente o dalla depositaria in cui il cliente risulti creditore.

Nel caso di strumenti in *default* il cliente dovrà firmare la richiesta di scarico al fine di consentire la chiusura del conto corrente;

c) in presenza di una apertura di credito in conto corrente, il cliente dispone di un termine non inferiore a quindici giorni per la restituzione delle somme utilizzate. Solo una volta decorso tale termine, la Banca può dichiarare il cliente decaduto dal beneficio del termine per l'addebito in conto corrente;

d) in presenza di un saldo negativo (sia esso dovuto a sconfino o a mancato rientro a seguito della revoca dell'apertura di credito), correntista che ometta di pagare quanto dovuto alla Banca nei termini contrattuali o pattuiti;

e) casi in cui il conto sia pignorato o sequestrato o in altro modo bloccato o vincolato a seguito di disposizione di legge;

f) casi in cui il conto corrente sia oggetto di una successione;

g) casi in cui il conto sia cointestato a più clienti o intestato a uno o più clienti che per ragioni di legge sono rappresentati da un terzo e la richiesta di estinzione non venga sottoscritta da tutti i cointestatari e/o legittimati;

h) in presenza di saldo positivo sul conto corrente, sarà necessario che il cliente comunichi le coordinate del conto corrente su cui trasferire il saldo o chieda un assegno circolare da ritirare in filiale, e ciò al fine di evitare l'invito tramite posta di un assegno circolare;

i) casi in cui, in presenza di servizi accessori a pagamento differito, quali ad esempio Carte di Credito, Carte di Debito a pagamento differito, Telepass, Viacard, il cliente che non intenda attendere le tempistiche contrattualmente stabilite e previste dall'ente creditore per la rendicontazione e l'addebito di quanto dovuto sul conto corrente non consenta, ai sensi delle procedure al momento vigenti, ad autorizzare formalmente il relativo addebito o dare formalmente la disponibilità al relativo addebito - su diverso conto corrente presso la Banca stessa o presso altro operatore - degli importi che risultassero eventualmente dovuti per l'utilizzo dei servizi previa ricezione della comunicazione dell'ammontare specifico da corrispondere;

j) in presenza di un mutuo ipotecario erogato da Barclays regolato sul conto corrente, è necessario che il correntista proceda con il conferimento di un nuovo mandato di addebito diretto SEPA al fine di trasferire l'addebito automatico delle rate su altro conto corrente. Tale trasferimento si intende perfezionato all'accettazione del mandato da parte della nuova banca del debitore e risulta necessario a tutela del consumatore in quanto, in mancanza, il regolamento delle rate di rimborso del finanziamento non può avvenire.

### **Impegno 2 – Trasparenza dei tempi massimi di chiusura dei conti correnti:**

Barclays si impegna a rendere maggiormente trasparenti per i consumatori i tempi massimi di chiusura dei conti correnti fornendo indicazioni nelle seguenti sedi e con i seguenti strumenti:

- fogli informativi;
- modulo di chiusura del conto corrente ("Modulo");
- sul proprio sito *internet*.

### **Impegno 3 – Facilitazione e assistenza alla clientela in merito al processo di chiusura dei conti correnti, maggiore trasparenza relativa agli adempimenti necessari per la chiusura:**

Barclays si impegna a facilitare ulteriormente le operazioni di chiusura del conto corrente per i consumatori, rendendo il processo maggiormente trasparente e agevole per la clientela.

A tale proposito Barclays si impegna a:

- pubblicare sul proprio sito *internet* la procedura per la chiusura del conto corrente;
- pubblicare sul proprio sito *internet*, nonché rendere a disposizione del cliente presso le proprie filiali, il Modulo accompagnato dalle indicazioni delle modalità di estinzione del rapporto, degli adempimenti in capo al cliente necessari al fine di consentire alla Banca di chiudere il conto corrente ed in generale delle Cause ostative alla chiusura del conto corrente nonché dei tempi di massimi di chiusura del rapporto;
- nel caso in cui il cliente si presenti direttamente in filiale per estinguere il conto: prestare assistenza al cliente nella compilazione del Modulo consegnando al cliente copia firmata del Modulo per ricevuta;
- nel caso in cui il cliente invii il Modulo via raccomandata: la Banca darà conferma al cliente della ricezione della richiesta di chiusura. Tale conferma conterrà informazioni utili al cliente per monitorare il processo di estinzione.

Il Modulo conterrà le seguenti informazioni:

- l'indicazione dei possibili rapporti collegati al conto corrente;
- l'indicazione di tutte le materialità da restituire alla Banca;
- l'indicazione di tutti gli adempimenti richiesti al cliente per poter procedere con la chiusura del conto corrente, in linea con quanto indicato nell'Impegno 1;
- l'indicazione dei tempi massimi di chiusura dei conti correnti come previsti nell'Impegno 1;
- le modalità di gestione delle spese di tenuta conto, come specificate nell'Impegno 5.

Inoltre, la Banca si impegna a:

- informare il cliente, in un congruo termine, ricompreso entro il termine indicato nell'Impegno 1, e decorrente dalla ricezione della richiesta di chiusura del conto, circa lo stato della procedura di estinzione;
- inviare al cliente una comunicazione di avvenuta chiusura del conto: entro 15 giorni lavorativi dalla chiusura del conto corrente, Barclays si impegna ad inviare una comunicazione di avvenuta chiusura. La comunicazione indicherà la data in cui il conto corrente è stato estinto.

#### **Impegno 4 – Integrazione delle procedure di controllo interno:**

Barclays si impegna a migliorare ulteriormente le procedure interne di controllo e monitoraggio sulle tempistiche di chiusura dei conti correnti.

#### **Impegno 5 - Spese tenuta conto, bonifico e bolli:**

A partire dal momento in cui il consumatore avrà consegnato alla Banca la documentazione richiesta nonché le materialità connesse con l'utilizzo del conto corrente, ed adempiuto alle richieste di Barclays strumentali all'estinzione del rapporto, la Banca terrà indenne il cliente dalle spese e dai bolli che matureranno da quel momento e che non siano riconducibili ad attività svolta dal cliente o a servizi prestati in suo favore (ad es. spese per versamento assegni emessi prima della data di estinzione del conto corrente, spese per il pagamento di bollettini postali, ecc.).

#### **Impegno 6 - Rimborso di eventuali spese sostenute in caso di superamento dei tempi massimi di chiusura imputabile alla Banca:**

La Banca si impegna a rimborsare i clienti per i quali, nel periodo intercorrente tra il 2010 e la data del provvedimento di chiusura del procedimento da parte dell'Autorità, la chiusura del conto

corrente è stata ritardata rispetto alla tempistica di chiusura massima dei conti correnti pubblicizzata nei fogli informativi di volta in volta in vigore per cause imputabili alla Banca.

Tale rimborso riguarderà le spese di tenuta del conto corrente come individuate nell'Impegno 5, addebitate dal momento in cui è stata perfezionata da parte del consumatore la richiesta di chiusura conto alla Banca e sino alla data di chiusura del conto corrente.

Modalità di rimborso: la Banca si impegna a pubblicare sul proprio sito *internet* una comunicazione volta ad informare la clientela del fatto che essa valuterà le richieste che saranno presentate per iscritto in relazione al rimborso delle spese sostenute a causa del superamento dei tempi di chiusura del conto corrente per estinzioni richieste nel periodo successivo al 1° gennaio 2010. Entro 15 giorni da tale richiesta, la Banca rimborserà le spese di tenuta conto sostenute dal cliente a causa del ritardo nel caso in cui i tempi di estinzione abbiano superato i tempi massimi di chiusura di volta in volta previsti nei fogli informativi per cause imputabili alla Banca.

#### **Impegno 7 - Modifica alle procedure interne:**

Barclays si impegna a modificare le proprie procedure interne, ove necessario, al fine di rispecchiare quanto sopra dettagliato.

#### **Impegno 8 - Pubblicità degli impegni:**

Barclays si impegna a rendere noto alla clientela il contenuto degli impegni pubblicando un'apposita comunicazione sul proprio sito *internet*.

#### **Tempi di attuazione degli impegni:**

Gli impegni di cui sopra saranno implementati entro un termine di quattro mesi a partire dalla notifica alla Banca del provvedimento con cui l'Autorità li accetta e li rende vincolanti.

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

17. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il prodotto di conto corrente bancario, in data 26 marzo 2015 è stato richiesto il parere a Banca d'Italia, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lettera a), del Decreto Legislativo. n. 21/2014.

18. Con parere pervenuto in data 6 maggio 2015, la Banca d'Italia ha ritenuto che gli impegni presentati da Barclays non presentano profili di difformità rispetto a quanto previsto dalle vigenti *“Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”* emanate dallo stesso Istituto e, pertanto, non ha ravvisato motivi ostativi alle valutazioni riservate all'Autorità.

### **V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

19. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 2 ottobre 2014.

20. In particolare, con riguardo ai tempi di chiusura dei conti correnti (Impegno n. 1), si rileva che la suddetta individuazione di un termine massimo di 12 giorni lavorativi, che non potrà comunque superare i 18 giorni solari, può contribuire ad accelerare il processo di estinzione dei rapporti di conto corrente e favorire la mobilità della clientela. Tale termine massimo, inoltre, risulta coerente

con i recenti sviluppi normativi intervenuti in ambito comunitario e nazionale e con la recente prassi decisionale dell'Autorità rappresentata dal provvedimento del 1° agosto 2014, n. 25059, nell'ambito del procedimento PS/7704<sup>1</sup>. Infatti, i 12 giorni lavorativi proposti da Barclays corrispondono a 16 giorni solari nella normalità dei casi e tale previsione fa sì che per i consumatori la tempistica di estinzione del rapporto di conto sia - in tutti i casi - quella stabilita con riferimento all'ipotesi di sola portabilità del conto corrente dall'art. 10 della Direttiva n. 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 e dall'art. 2 del D.L. 24 gennaio 2015, n. 3, così come convertito dalla legge 24 marzo 2015, n. 33, con conseguente omogeneità relativamente a qualsiasi situazione nonché certezza circa i tempi richiesti. Il limite massimo di 18 giorni solari consente poi di ovviare alle situazioni di periodi caratterizzati da una particolare concentrazione di festività in cui il termine di 12 giorni lavorativi si può tradurre in tempistiche assai più lunghe.

**21.** Si ritiene inoltre che la sospensione dell'applicazione delle spese connesse alla tenuta del conto al momento della ricezione della richiesta del cliente (Impegno n. 5), le facilitazioni relative alle modalità di chiusura del conto corrente (Impegno n. 3) nonché l'attuazione delle misure volte ad accrescere la trasparenza del processo di estinzione nei confronti del consumatore (indicazione nel modulo di chiusura degli adempimenti da porre in essere per procedere alla chiusura del conto corrente e dei tempi in cui ci si può attendere l'estinzione del rapporto; invio della comunicazione di avvenuta estinzione e pubblicazione degli impegni sul sito *internet*, ecc.: Impegni nn. 2, 3, 4, 7 e 8) siano in grado non solo di far venire meno i profili di illegittimità della pratica commerciale contestata 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 della Banca nell'ambito del processo di estinzione, dalla sua genesi alla sua conclusione.

**22.** Oltre a ciò, si ritiene che la misura proposta da Barclays con l'Impegno n. 6 possa sanare il profilo rappresentato dall'addebito delle spese connesse alla tenuta del rapporto nei casi in cui, nel periodo compreso tra il 2010 e la data di chiusura del procedimento, i tempi di estinzione abbiano superato, per cause imputabili al professionista, i tempi massimi di chiusura di volta in volta in vigore, e che le misure di modifica delle procedure interne e della documentazione relativa (Impegni nn. 4 e 7) possano assicurare il più efficace rispetto degli Impegni assunti.

**23.** 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 dalla società Barclays Bank PLC, 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 della società Barclays Bank PLC;

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

---

<sup>1</sup> L'Autorità, infatti, ha disposto nei confronti di Poste Italiane S.p.A., nell'ambito del procedimento "PS/7704 - *BANCOPOSTA - OSTRUZIONISMO CHIUSURA C/C*", l'obbligatorietà di un termine massimo per la chiusura dei conti correnti di quindici giorni.



pubblicazione a cura e spese del professionista, 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 della società Barclays Bank PLC, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Nuovo Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 24 novembre 2014, successivamente modificati ed integrati nelle date del 4 e del 24 febbraio 2015, e che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante;

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

c) che la società Barclays Bank PLC, entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

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

- a) il professionista non dia 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 la società Barclays Bank PLC pubblichi, a sua 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 in allegato al presente provvedimento;
- 2) il predetto testo dovrà essere pubblicato per sessanta giorni consecutivi nella *home page* del sito *internet* della società Barclays Bank PLC [www.barclays.it](http://www.barclays.it), 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 comunicazione contenente le schermate della *home page* del sito *internet* della società Barclays Bank PLC [www.barclays.it](http://www.barclays.it) 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 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

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*

---

**PS8963 - INTESA SANPAOLO-CHIUSURA CONTO**

*Provvedimento n. 25476*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 maggio 2015;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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 pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 giugno 2014, successivamente sostituito dal "*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, Nuovo Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTE le comunicazioni, pervenute nelle date del 21 novembre e 3 dicembre 2014, con le quali la società Intesa Sanpaolo S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTA la propria delibera del 21 gennaio 2015, 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 dal professionista nelle date del 21 novembre e 3 dicembre 2014, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, del Regolamento;

VISTE le comunicazioni, pervenute nelle date del 10 e del 27 febbraio 2015, con le quali la società Intesa Sanpaolo S.p.A. ha modificato ed integrato gli impegni presentati nelle date del 21 novembre e 3 dicembre 2014 ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LE PARTI**

1. La società Intesa Sanpaolo S.p.A., (di seguito, "Intesa Sanpaolo" o "Banca"), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo.

2. L'associazione di consumatori Altroconsumo, in qualità di segnalante.

**II. LA PRATICA COMMERCIALE**

3. Il procedimento concerne il comportamento ostruzionistico e dilatorio posto in essere da Intesa Sanpaolo nella fase di estinzione dei rapporti di conto corrente.

4. In particolare, come segnalato in diverse denunce pervenute all'Autorità da parte di consumatori e dell'associazione di consumatori Altroconsumo, Intesa Sanpaolo non avrebbe dato pronto seguito alle formali richieste di estinzione dei rapporti di conto corrente inoltrate dai consumatori,

omettendo di comunicare tempestivamente eventuali circostanze ostative all'esecuzione delle stesse e, al contempo, avrebbe continuato ad addebitare le spese connesse alla tenuta del conto (es. canone, imposta di bollo).

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

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

**5.** In relazione alla condotta sopra descritta, in data 7 ottobre 2014 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS/8963. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta di Intesa Sanpaolo fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, 24, 25, comma 1, lettera *d*), del Codice del Consumo, in quanto idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore medio e ad imporre ostacoli non contrattuali, onerosi o sproporzionati, ai consumatori che intendano esercitare diritti contrattuali, compresi il diritto di risolvere un contratto o quello di rivolgersi ad un altro professionista.

**6.** Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione, tra l'altro, circa le operazioni di estinzione di conto corrente nel periodo oggetto di accertamento istruttorio.

**7.** Nella medesima data, poi, è stato svolto un accertamento ispettivo presso la sede legale della società, 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 sulla tematica pervenuti da parte dei consumatori.

**8.** Intesa Sanpaolo ha depositato memorie/comunicazioni di risposta alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento e nel verbale di accertamento ispettivo nelle date del 10 (anticipata via fax il 4 novembre 2014) e 13 novembre 2014.

**9.** Nelle date del 21 novembre e 3 dicembre 2014, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, del Regolamento, Intesa Sanpaolo ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione.

**10.** Nelle date del 10 e del 27 febbraio 2015 Intesa Sanpaolo ha modificato ed integrato gli impegni presentati nelle date del 21 novembre e 3 dicembre 2014.

**11.** In data 12 marzo 2015 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

**12.** In data 6 maggio 2015 è pervenuto il parere della Banca d'Italia.

#### ***2) Gli elementi acquisiti***

**13.** Nel corso del procedimento istruttorio Intesa Sanpaolo ha rappresentato che le principali circostanze che possono ritardare o, talvolta, ostacolare il processo di estinzione del conto sono le seguenti:

a) irregolarità della richiesta di chiusura del conto - ad esempio: (i) richiesta di chiusura di conto corrente cointestato con patto, tra i correntisti, di firma congiunta, firmata solo da un cointestatario; (ii) richiesta di chiusura formulata da un procuratore del correntista, in assenza di documenti che comprovino il suo potere di disporre la chiusura del conto; (iii) richiesta di chiusura

che pervenga alla Banca per posta, priva di firma del cliente o con firma non corrispondente allo *specimen* di firma depositato presso la Banca;

b) blocchi operativi dovuti alla presenza di vincoli giuridici alla libera disponibilità del conto (ad esempio conti sottoposti a pignoramenti o sequestri, conti intestati a soggetti incapaci sotto controllo dell'autorità giudiziaria);

c) insufficiente indicazione da parte del cliente in merito alla chiusura dei rapporti collegati al conto (domiciliazioni di utenze e addebiti diretti, addebito di rate di finanziamenti o mutui, deposito titoli amministrato, accredito di pensioni o stipendi). Questa fattispecie è ravvisabile soprattutto nel caso di richiesta di chiusura che pervenga per posta, determinando per la Banca la necessità di contattare il cliente per ottenere le indicazioni mancanti;

d) richiesta di chiusura che pervenga in concomitanza con il periodo di liquidazione trimestrale dei conti correnti (per il calcolo di spese e interessi); in tale periodo il processo di chiusura può subire una sospensione per ragioni tecniche, *[omissis]*<sup>1</sup>.

### 3) *Gli impegni del professionista*

14. Con note pervenute nelle date del 21 novembre e 3 dicembre 2014, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, successivamente modificata ed integrata nelle date del 10 e del 27 febbraio 2015.

15. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono:

#### **Impegno 1 – Definizione di nuovi tempi massimi per la messa a disposizione del saldo del conto corrente:**

Intesa Sanpaolo si impegna a mettere a disposizione il saldo di chiusura del conto corrente entro 12 giorni lavorativi e comunque entro 18 giorni solari.

Il termine decorre dalla data in cui il cliente restituisce gli strumenti di utilizzo del conto in dotazione e comunica a Intesa Sanpaolo le istruzioni per definire i servizi collegati al conto corrente. Inoltre, se al conto è collegata una carta di credito su cui il cliente ha domiciliato pagamenti a favore di terzi, occorre anche che il cliente provi di aver dato a terzi le istruzioni per il trasferimento dei pagamenti.

Nonostante l'impegno al rispetto del termine, questo potrebbe essere superato qualora al conto corrente da chiudere siano collegati servizi che richiedono necessariamente attività di terzi per la loro definizione, situazione che ricorre nei seguenti casi:

(i) se al conto è collegata una carta emessa da una banca del gruppo Intesa Sanpaolo su cui il cliente ha domiciliato pagamenti a favore di terzi oppure una carta emessa da Cartasì, Intesa Sanpaolo deve attendere che, rispettivamente, tali terzi o Cartasì comunichino i pagamenti da addebitare (attraverso la carta) sul conto da chiudere; per tale ragione, in questo caso, il termine massimo di chiusura resta di 30 giorni lavorativi<sup>2/3</sup>;

<sup>1</sup> Nella presente versione alcune informazioni sono state omesse, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

<sup>2</sup> Pertanto, il termine massimo di 12 giorni lavorativi con il tetto dei 18 giorni solari sarà applicato anche alle richieste di chiusura di conti cui siano collegate carte di credito emesse da una banca del gruppo Intesa Sanpaolo, su cui il cliente non ha domiciliato pagamenti a favore di terzi.

(ii) se al conto è collegato il servizio Telepass o il servizio Viacard, Intesa Sanpaolo deve attendere che il gestore del servizio, dopo la restituzione dell'apparecchiatura Telepass o della tessera Viacard da parte del cliente, comunichi gli importi dovuti. Intesa Sanpaolo si impegna a chiudere tali conti correnti entro 40 giorni lavorativi quando la richiesta di chiusura, accompagnata dall'attestazione della restituzione dell'apparecchiatura o della tessera, è presentata a Intesa Sanpaolo nei primi 15 giorni del mese solare; se la richiesta è presentata oltre il giorno 15 il termine massimo di chiusura resta di 50 giorni lavorativi (termine attualmente indicato nel foglio informativo).

(iii) se il conto è collegato a un deposito titoli, è necessario che siano preventivamente fornite idonee istruzioni per la vendita, il rimborso o il trasferimento dei titoli. I tempi di vendita o rimborso dipendono da vari fattori, come la natura del titolo, il mercato su cui avviene la vendita, le regole per il rimborso. Per quanto concerne i tempi di trasferimento, Intesa Sanpaolo segnala che è tenuta a offrire il servizio di trasferimento standardizzato degli strumenti finanziari (servizio TDT) realizzato in sede ABI, che prevede i seguenti tempi massimi:

- 19 giorni lavorativi in caso di trasferimento di strumenti finanziari in gestione accentrata presso Monte Titoli;
- 21 giorni lavorativi in caso di trasferimento di quote di OICR italiani;
- 23 giorni lavorativi in caso di trasferimento di strumenti finanziari accentrati presso un depositario estero;
- 46 giorni lavorativi in caso di trasferimento di quote di OICR esteri.

Il cliente può decidere di mantenere in essere il deposito titoli indicando un diverso conto corrente di regolamento presso Intesa Sanpaolo oppure anche senza indicare tale diverso conto corrente; in quest'ultimo caso tuttavia l'operatività del deposito subirà limitazioni, in particolare con riguardo alle operazioni di investimento.

L'Impegno 1 è riferito ai conti che al momento della richiesta di chiusura presentano un saldo positivo. Se sul conto è presente un affidamento utilizzato o uno sconfinamento è infatti necessario che il cliente concordi preventivamente con Intesa Sanpaolo le modalità di rimborso.

### **Impegno 2 – Revisione delle regole operative interne:**

Intesa Sanpaolo si impegna a migliorare le proprie regole operative interne in materia di chiusura del conto corrente.

Saranno rafforzate le previsioni relative alla necessità di fornire adeguata informativa e assistenza dei clienti, anche in ordine ad eventuali cause ostative alla chiusura del conto corrente. In particolare:

- in caso di esito negativo delle verifiche sull'identità e la legittimazione del soggetto che presenta la richiesta di chiusura, sarà evidenziata alle filiali la necessità di contattare e concordare con il richiedente, nella stessa giornata o comunque nel minor tempo possibile, quanto occorre per procedere rapidamente alla chiusura del conto;

---

<sup>3</sup> Per completezza Intesa Sanpaolo ha segnalato che non sono considerate carte di credito collegate al conto corrente le carte, emesse da soggetti diversi dalle banche del gruppo Intesa Sanpaolo o da CartaSì, i cui utilizzi sono regolati sul conto corrente mediante un servizio di addebito diretto. In questo caso, continua ad applicarsi il termine massimo di 7 giorni lavorativi attualmente indicato nel foglio informativo.

- quando la richiesta di chiusura perviene per posta e non contiene sufficienti indicazioni riguardo ai servizi collegati al conto, sarà indicata alle filiali la necessità di contattare il cliente, nella stessa giornata o comunque nel minor tempo possibile, per acquisire le istruzioni mancanti;
- quando il cliente non restituisce a Intesa Sanpaolo i supporti informatici per l'utilizzo del servizio di *internet banking* e gli assegni non utilizzati, la filiale potrà effettuare direttamente il blocco o l'annullamento, senza obbligare il cliente a ritornare.

### **Impegno 3 – Integrazione delle informazioni sulle modalità di chiusura del conto corrente:**

Intesa Sanpaolo si impegna a inserire maggiori informazioni sulle modalità di chiusura del conto corrente nei fogli informativi e nel modulo di richiesta di chiusura (ad esempio, indicazione delle attività preliminari alla chiusura del conto e delle operazioni effettuabili dal cliente anche dopo la richiesta di chiusura).

Inoltre:

- nel contratto di apertura di conto corrente la clausola riguardante il recesso sarà modificata rispetto all'attuale testo, chiarendo meglio la tempistica del processo di chiusura del conto nel caso in cui siano collegati altri servizi; analoga modifica sarà apportata ai contratti dei conti in essere ai sensi dell'art. 118 del Testo Unico Bancario (con comunicazione inviata unitamente all'estratto conto periodico);
- sarà aggiornata la tabella sui tempi di chiusura presente nei fogli informativi.

Intesa Sanpaolo si impegna anche a pubblicare sul proprio sito *internet* una "Guida alla richiesta di chiusura del conto corrente". La Guida conterrà anche il modulo di richiesta di chiusura che il cliente potrà inviare per posta o presentare in una qualsiasi filiale.

### **Impegno 4 – Sospensione delle spese di tenuta conto dalla data di richiesta di chiusura del conto:**

Intesa Sanpaolo si impegna a sospendere l'applicazione delle spese di tenuta conto, se previste, dal giorno di ricezione della richiesta di chiusura. Per "spese di tenuta conto" qui si intendono il canone del conto e le seguenti condizioni economiche: "costo operazioni in franchigia" (annuale o trimestrale); "costo di registrazione di ogni operazione (in aggiunta al costo dell'operazione)"; "spese per conteggio interessi e competenze".

Si considera "giorno di ricezione della richiesta di chiusura" quello in cui sono state completate dal cliente le attività necessarie alla chiusura del conto indicate nell'ambito dell'Impegno 1.

### **Impegno 5 – Rimborso di spese in caso di ritardo dovuto a Intesa Sanpaolo:**

Intesa Sanpaolo si impegna, con riguardo ai conti con saldo positivo chiusi in ritardo per causa ad essa imputabile, a pagare un importo forfettario di 4,50 euro per ogni 20 giorni lavorativi di ritardo, o per frazione di tale periodo<sup>4</sup>, a compensazione delle spese di tenuta conto addebitate durante il periodo stesso (quindi, se non sono state addebitate spese di tenuta conto, l'importo non è dovuto).

Si considerano chiusi in ritardo i conti per i quali il saldo è stato messo a disposizione oltre 15 giorni lavorativi dal giorno di ricezione della richiesta di chiusura.

Tale impegno è riferito ai conti chiusi su richiesta del cliente dal 1° gennaio 2010 fino alla data in cui diverrà operativa la sospensione delle spese di tenuta conto, oggetto dell'Impegno 4.

---

<sup>4</sup> [Omissis].

Intesa Sanpaolo invierà ai clienti beneficiari una lettera all'indirizzo cui è stata inviata la comunicazione di chiusura del conto, comunicando la possibilità di incassare l'importo forfettario presso qualsiasi filiale, previa presentazione di un documento d'identità. L'importo resterà a disposizione per un periodo di 10 mesi dalla data della comunicazione.

**Impegno 6 – Integrazione delle procedure di controllo interno:**

Intesa Sanpaolo si impegna a integrare le proprie procedure di controllo interno allo scopo di monitorare periodicamente il rispetto dei presenti impegni.

**Impegno 7 - Pubblicazione degli impegni sul sito internet di Intesa Sanpaolo S.p.A.:**

Intesa Sanpaolo si impegna a pubblicare il contenuto degli impegni tramite apposita comunicazione sul proprio sito *internet*.

**Tempi di attuazione degli impegni:**

L'attuazione degli Impegni 1 e 6 avverrà entro 6 mesi dalla data di notifica a Intesa Sanpaolo dell'eventuale provvedimento di accettazione degli impegni da parte dell'Autorità (di seguito: "Data di notifica"), tenuto conto della complessità degli interventi da realizzare

L'attuazione degli Impegni 3 e 4 avverrà entro 4 mesi dalla Data di notifica.

L'attuazione dell'Impegno 2 potrà invece avvenire in un arco di tempo più breve, in considerazione del minore impatto sulle procedure e sui sistemi informatici di Intesa Sanpaolo.

L'attuazione dell'Impegno 5, cioè l'invio della comunicazione ai clienti beneficiari, avverrà gradualmente entro 4 mesi dalla Data di notifica.

Infine, l'attuazione dell'Impegno 7 avverrà entro 15 giorni lavorativi dalla Data di notifica. La relativa comunicazione sarà visibile sul sito di Intesa Sanpaolo per sei mesi dalla data della pubblicazione.

In ultimo, la società Intesa Sanpaolo ha fatto presente che è intenzione della stessa, nella sua qualità di capogruppo del gruppo Intesa Sanpaolo, estendere l'applicazione dei suddetti impegni anche alle seguenti altre banche del Gruppo: Banco di Napoli S.p.A., Banca dell'Adriatico S.p.A., Cassa di Risparmio in Bologna S.p.A., Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna S.p.A., Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia S.p.A., Cassa di Risparmio del Veneto S.p.A., Banca di Trento e Bolzano S.p.A., Cassa di Risparmio di Civitavecchia S.p.A., Cassa di Risparmio di Pistoia e della Lucchesia S.p.A., Banca CR Firenze S.p.A., CR Rieti S.p.A., CR Provincia di Viterbo S.p.A., Cassa di Risparmio dell'Umbria S.p.A., Banca Monte Parma S.p.A. e Banca Prossima S.p.A.. Tuttavia, la medesima società ha anche precisato che gli impegni non si intendono riferiti anche a Banca Fideuram S.p.A. e a Intesa Sanpaolo Private Banking S.p.A., *[omissis]*.

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

**16.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il prodotto di conto corrente bancario, in data 26 marzo 2015 è stato richiesto il parere a Banca d'Italia, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lettera *a*), del Decreto Legislativo. n. 21/2014.

**17.** Con parere pervenuto in data 6 maggio 2015, la Banca d'Italia ha ritenuto che gli impegni presentati da Intesa Sanpaolo non presentano profili di difformità rispetto a quanto previsto dalle



vigenti “*Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*” emanate dallo stesso Istituto e dalla disciplina in materia del trasferimento dei servizi di pagamento associati a un conto di pagamento e, pertanto, non ha ravvisato motivi ostativi alle valutazioni riservate all’Autorità.

## V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

**18.** L’Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 2 ottobre 2014.

**19.** In particolare, con riguardo ai tempi di chiusura dei conti correnti (Impegno n. 1), si rileva che la suddetta individuazione di un termine massimo di 12 giorni lavorativi, che non potrà comunque superare i 18 giorni solari, può contribuire ad accelerare il processo di estinzione dei rapporti di conto corrente e favorire la mobilità della clientela. Tale termine massimo, inoltre, risulta coerente con i recenti sviluppi normativi intervenuti in ambito comunitario e nazionale e con la recente prassi decisionale dell’Autorità rappresentata dal provvedimento del 1° agosto 2014, n. 25059, nell’ambito del procedimento PS7704<sup>5</sup>. Infatti, i 12 giorni lavorativi proposti da Intesa Sanpaolo corrispondono a 16 giorni solari nella normalità dei casi e tale previsione fa sì che per i consumatori la tempistica di estinzione del rapporto di conto sia - in tutti i casi - quella stabilita con riferimento all’ipotesi di sola portabilità del conto corrente dall’art. 10 della Direttiva n. 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 e dall’art. 2 del D.L. 24 gennaio 2015, n. 3, così come convertito dalla legge 24 marzo 2015, n. 33, con conseguente omogeneità relativamente a qualsiasi situazione nonché certezza circa i tempi richiesti. Il limite massimo di 18 giorni solari consente poi di ovviare alle situazioni di periodi caratterizzati da una particolare concentrazione di festività in cui il termine di 12 giorni lavorativi si può tradurre in tempistiche assai più lunghe.

**20.** Si ritiene inoltre che la sospensione dell’applicazione delle spese connesse alla tenuta del conto al momento della ricezione della richiesta del cliente (Impegno n. 4), le facilitazioni relative alle modalità di chiusura del conto corrente (Impegno n. 2) nonché l’attuazione delle misure volte ad accrescere la trasparenza del processo di estinzione nei confronti del consumatore (indicazione nel modulo di richiesta di chiusura degli adempimenti da porre in essere per procedere alla chiusura del rapporto e la pubblicazione degli impegni sul sito *internet*, ecc.: Impegni nn. 3, 6 e 7) siano in grado non solo di far venire meno i profili di illegittimità della pratica commerciale contestata nella comunicazione di avvio con riguardo alle carenti modalità di informazione sulle motivazioni ostativa alla chiusura del conto e all’addebito delle spese ad esso connesse, ma anche di offrire al consumatore strumenti di controllo diretto dell’operato della Banca nell’ambito del processo di estinzione, dalla sua genesi alla sua conclusione.

**21.** Oltre a ciò, si ritiene che la misura proposta da Intesa Sanpaolo con l’Impegno n. 5 possa sanare il profilo rappresentato dall’addebito delle spese connesse alla tenuta del rapporto nei casi in cui, nel periodo compreso tra il 2010 e la data in cui diverrà operativa la sospensione delle spese

---

<sup>5</sup> L’Autorità, infatti, ha disposto nei confronti di Poste Italiane S.p.A., nell’ambito del procedimento “PS/7704 - *BANCOPOSTA - OSTRUZIONISMO CHIUSURA C/C*”, l’obbligatorietà di un termine massimo per la chiusura dei conti correnti di quindici giorni.

di tenuta conto, i tempi di estinzione abbiano superato, per cause imputabili al professionista, i 15 giorni lavorativi dal giorno di ricezione della richiesta di chiusura e che le misure di modifica delle procedure interne e della documentazione relativa (Impegni nn. 2 e 6) possano assicurare il più efficace rispetto degli Impegni assunti.

**22.** 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 dalla società Intesa Sanpaolo 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 della società Intesa Sanpaolo 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 del professionista, 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 della società Intesa Sanpaolo S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Nuovo Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti nelle date del 21 novembre e 3 dicembre 2014, successivamente modificati ed integrati nelle date del 10 e del 27 febbraio 2015 e che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante;

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

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

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

a) il professionista non dia 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 la società Intesa Sanpaolo S.p.A. pubblichi, a sua 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 in allegato al presente provvedimento;
- 2) il predetto testo dovrà essere pubblicato per sessanta giorni consecutivi nella *home page* del sito *internet* della società Intesa Sanpaolo S.p.A. [www.intesasanpaolo.com](http://www.intesasanpaolo.com), 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 comunicazione contenente le schermate della *home page* del sito *internet* della società Intesa Sanpaolo S.p.A. [www.intesasanpaolo.com](http://www.intesasanpaolo.com) 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 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  
*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE  
*Giovanni Pitruzzella*

---