

PS9854 - BANCA MEDIOLANUM-OFFERTA CONGIUNTA MUTUI CON POLIZZE ASSICURATIVE*Provvedimento n. 25601*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 agosto 2015;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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;

VISTO il proprio provvedimento del 26 novembre 2014, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi della società Banca Mediolanum S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 26 novembre 2014, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi della società Mediolanum Assicurazioni S.p.A.;

VISTA la propria delibera del 28 gennaio 2015, con la quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per l'estensione soggettiva del procedimento;

VISTA la propria delibera del 22 aprile 2015, con la 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 dalla società Banca Mediolanum S.p.A. e dalla società Mediolanum Assicurazioni S.p.A. rispettivamente in data 20 gennaio 2015 (successivamente integrata in data 25 febbraio 2015) e in data 11 febbraio 2015, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Banca Mediolanum S.p.A., (di seguito, "Banca Mediolanum" o "Banca"), facente parte del Gruppo Mediolanum, in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo. Nell'esercizio 2014, Banca Mediolanum ha realizzato 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 2,3 miliardi di euro;

2. Mediolanum Assicurazioni S.p.A., (di seguito, “Mediolanum Assicurazioni” o “Compagnia di assicurazione”), facente parte del Gruppo Mediolanum, in qualità di professionista ai sensi dell’art. 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo. Nell’esercizio 2014, Mediolanum Assicurazioni ha realizzato un fatturato, calcolato applicando in via analogica i criteri utilizzati in materia di comunicazione delle concentrazioni nel settore assicurativo di cui all’art. 16, comma 2, della legge n. 287/90, pari a circa 57 milioni di euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne il comportamento consistente nell’aver nei fatti indotto ed obbligato i consumatori - intenzionati a sottoscrivere le tipologie di contratto “Mutuo Mediolanum Freedom” e “Mutuo Ristrutturazione Mediolanum Riparti Italia” di Banca Mediolanum - a stipulare anche “polizze contro i danni all’immobile” (polizze in forma collettiva denominate “*Polizze Incendio e Scoppio*”) e “polizze a protezione del credito” (polizze in forma collettiva denominate “*Polizze Protezione Mutuo*”) di Mediolanum Assicurazioni collocate da Banca Mediolanum pur ritenendo accettabili in linea teorica polizze di compagnie assicurative terze. Tutto ciò in ragione degli specifici e stringenti requisiti minimi richiesti che non consentono ai consumatori di reperire soluzioni alternative a quelle di Mediolanum Assicurazioni anche tenuto conto dei limitati termini temporali per la loro presentazione durante la fase istruttoria della richiesta di mutuo.

4. Infatti, i fogli informativi delle tipologie di contratto “Mutuo Mediolanum Freedom” e “Mutuo Ristrutturazione Mediolanum Riparti Italia” prevedono come “Servizio Accessorio” obbligatorio una copertura assicurativa per i rischi derivanti da danni all’immobile, *i.e.* “polizza contro i danni all’immobile” e i fogli informativi della sola tipologia “Mutuo Mediolanum Freedom” anche una copertura assicurativa per i rischi derivanti da eventi che possano compromettere la capacità del mutuatario di far fronte alla restituzione delle rate di mutuo, *i.e.* “polizza a protezione del credito”. Tali “Servizi Accessori” obbligatori, che il mutuatario “deve mettere a disposizione” di Banca Mediolanum al fine di ottenere l’erogazione del mutuo, potendo aderire alternativamente alle coperture assicurative offerte da Mediolanum Assicurazioni e a quelle offerte da altre imprese di assicurazione, sono caratterizzati dai seguenti specifici e stringenti requisiti minimi:

- requisiti minimi richiesti per la “polizza contro i danni all’immobile” (così come riportati nei fogli informativi delle tipologie di contratto “Mutuo Mediolanum Freedom” e “Mutuo Ristrutturazione Mediolanum Riparti Italia”):

a. rischi assicurati: danni all’immobile derivanti da incendio, fulmine, esplosione, scoppio, caduta aeromobili, fumo, bang sonico, urto di veicoli stradali;

b. durata della copertura: pari a quella del mutuo;

c. prestazione assicurata: la polizza deve prevedere un indennizzo almeno pari al limite massimo della spesa necessaria per l’integrale costruzione a nuovo di tutto il fabbricato assicurato (valore determinato da Banca Mediolanum);

d. tipologia di premio: premio unico anticipato.

- requisiti minimi richiesti per la “polizza a protezione del credito” (così come riportati nei fogli informativi della tipologia di contratto “Mutuo Mediolanum Freedom”):

a. rischi assicurati: invalidità totale e permanente da infortunio o malattia (di grado pari o superiore al 70%); malattia grave; perdita d’impiego (per gli assicurati che, al momento dell’evento, siano

dipendenti del settore privato) oppure grande intervento chirurgico (per gli assicurati che, al momento dell'evento, non siano dipendenti del settore privato);

b. durata della copertura: per i rischi invalidità totale e permanente da infortunio o malattia, pari alla durata del mutuo; per i rischi malattia grave, perdita d'impiego e grande intervento chirurgico, 10 anni;

c. prestazioni assicurate: per il rischio invalidità permanente da infortunio e malattia: rimborso di un importo pari al debito residuo del mutuo alla data di denuncia del sinistro; per i rischi malattia grave e grande intervento chirurgico: rimborso delle rate di mutuo scadenti nel periodo in cui si è verificato il sinistro, con un massimo di 12 rate per sinistro; per il rischio perdita d'impiego: rimborso delle rate di mutuo scadenti nel periodo in cui si è verificato il sinistro, con un massimo di 12 rate mensili per il periodo di disoccupazione comprovato;

d. tipologia di premio: premio unico anticipato.

5. Le caratteristiche ed i valori richiesti per le coperture assicurative in questione risultano, infatti, di difficile reperibilità sul mercato, tanto da precludere, nei fatti, la possibilità prospettata nei fogli informativi al mutuatario di rivolgersi ad altre soluzioni assicurative costringendolo pertanto a sottoscrivere le coperture assicurative di Mediolanum Assicurazioni collocate da Banca Mediolanum.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

6. In data 12 novembre 2014, l'IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni - ha trasmesso all'Autorità per il seguito di competenza una segnalazione avente ad oggetto la condotta posta in essere da Banca Mediolanum in relazione alla commercializzazione dei contratti "Mutuo Mediolanum Freedom" e "Mutuo Ristrutturazione Mediolanum Riparti Italia". L'Istituto, nell'ambito della propria attività di vigilanza in materia di polizze assicurative collegate a mutui e prestiti, riscontrava che Banca Mediolanum, nella sostanza, "induce[va] il cliente alla sottoscrizione delle polizze assicurative erogate dalla stessa Banca in quanto i requisiti minimi richiesti [per la copertura assicurativa per i rischi derivanti da danni all'immobile e per la copertura assicurativa per i rischi derivanti da eventi che possano compromettere la capacità del mutuatario di far fronte alla restituzione delle rate di mutuo] sono [erano] palesemente riconducibili, rispettivamente, alla polizza contro i danni all'immobile ed alla polizza a protezione del credito di Mediolanum Assicurazione", rinvenendo in tale condotta la possibile violazione dell'art. 21, comma 3-bis, del Codice del Consumo¹.

7. Sulla base delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e della suddetta segnalazione dell'IVASS, in relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 4 dicembre 2014 è stato comunicato a Banca Mediolanum l'avvio del procedimento istruttorio n. PS/9854. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della Banca fosse suscettibile di integrare una violazione degli artt. 20, comma 2 e 21, comma 3-bis, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, limitando considerevolmente la libertà di scelta del medesimo

¹ Doc. n. 1 in atti.

di prodotti alternativi a quelli offerti da Mediolanum Assicurazioni consentita in astratto, in virtù dei suddetti specifici e stringenti requisiti delle polizze che il mutuatario “deve mettere a disposizione” e realizzando una “pratica legante” tra prodotti di mutuo di Banca Mediolanum e prodotti di assicurazione di Mediolanum Assicurazioni.

8. 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: i dati relativi alle operazioni di mutui immobiliari conclusi in abbinamento a “polizze contro i danni all’immobile” e a “polizze a protezione del credito”; l’entità e le modalità di incasso delle specifiche provvigioni riconosciute da Mediolanum Assicurazioni per il collocamento delle polizze; le strutture preposte alla valutazione della congruità delle polizze acquisite sul mercato e messe a disposizione dal mutuatario a copertura dei citati rischi.

9. Nella medesima data, poi, sono stati svolti accertamenti ispettivi presso le sedi legali di Banca Mediolanum e di Mediolanum Assicurazioni, a seguito dei quali sono state acquisite al fascicolo informazioni e documentazione inerenti, tra l’altro, i reclami effettuati dai consumatori aventi ad oggetto la tematica in questione e i lavori intercorsi tra Banca Mediolanum e Mediolanum Assicurazioni per lo sviluppo dei prodotti assicurativi in abbinamento ai prodotti di mutuo *de quibus*.

10. In data 12 gennaio 2015 Banca Mediolanum è stata sentita in audizione.

11. Banca Mediolanum ha depositato la propria memoria difensiva e la comunicazione di risposta alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento e nel verbale di accertamento ispettivo in data 19 gennaio 2015.

12. In data 20 gennaio 2015, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, Banca Mediolanum ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione. Tale proposta di impegni prevedeva le seguenti misure: *i*) modifiche della sezione “Servizi Accessori” del foglio informativo relativa alla “polizza contro i danni all’immobile” al fine di rendere più evidente l’oggettivo criterio di individuazione del “valore di costruzione a nuovo” del fabbricato da assicurare, prevenendone anche una sua conferma in via formale ai consumatori in anticipo rispetto alla stipula dell’atto; *ii*) modifiche della sezione “Servizi Accessori” del foglio informativo relativa alla “polizza a protezione del credito” con una nuova articolazione opzionabile delle coperture ritenute idonee alla protezione del credito²³, l’ampliamento dei requisiti⁴ e la riduzione delle durate delle coperture di terzi ammesse⁵; *iii*) relativamente ai contratti di mutuo in essere e sottoscritti prima della chiusura del

² Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

³ Gli impegni prevedevano l’estensione *[omissis]* del numero e della tipologia delle coperture assicurative, stabilendo l’inclusione nel novero dei rischi assicurati di quelli rappresentati dal *[omissis]* e la possibilità di produrre almeno *[omissis]* di esse, tramite una o anche la combinazione di più polizze distinte tra loro, ferma restando la necessità di fornire in ogni caso le coperture di “invalidità totale e permanente da infortunio e malattia”.

⁴ Gli impegni prevedevano l’accettazione per le coperture di “invalidità totale e permanente da infortunio e malattia” anche di percentuali inferiori al 70%.

⁵ Gli impegni prevedevano l’ammissione per tutte le coperture di terzi anche di durate inferiori a quella del mutuo pari a 10 anni.

procedimento congiuntamente a contratti di assicurazione offerti da Mediolanum Assicurazioni, il riconoscimento della possibilità di acquisire senza alcun costo o onere le coperture di nuova introduzione.

13. In data 21 gennaio 2015, è stato esteso soggettivamente il procedimento nei confronti di Mediolanum Assicurazioni, per aver posto in essere in concorso con Banca Mediolanum la suddetta pratica commerciale.

14. Mediolanum Assicurazioni ha depositato in data 11 febbraio 2015 la propria memoria difensiva e ha presentato, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione. Tale proposta di impegni richiamava gli impegni presentati da Banca Mediolanum ed, in particolare, quelli relativi ai contratti di mutuo in essere e sottoscritti prima della chiusura del procedimento congiuntamente a contratti di assicurazione offerti da Mediolanum Assicurazioni.

15. In data 25 febbraio 2015, Banca Mediolanum ha integrato gli impegni presentati in data 20 gennaio 2015, specificando i tempi di attuazione delle misure ivi proposte.

16. Tali impegni di Banca Mediolanum e di Mediolanum Assicurazioni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 22 aprile 2015 sussistendo un interesse dell'Autorità all'accertamento dell'illecito ipotizzato in sede di avvio. Infatti, gli stessi sono risultati relativi a condotte che avrebbero potuto integrare fattispecie di pratiche commerciali "*manifestamente scorrette e gravi*", per le quali l'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, non può trovare applicazione. Tali condotte, infatti, apparivano caratterizzate da un elevato grado di offensività in quanto suscettibili di ledere un gran numero di consumatori, quelli che intenzionati a sottoscrivere un mutuo con Banca Mediolanum sono nei fatti anche condizionati a sottoscrivere contestualmente "polizze contro i danni all'immobile" e "polizze a protezione del credito" di Mediolanum Assicurazioni collocate dalla medesima Banca. Tutto ciò in ragione degli specifici e stringenti requisiti minimi richiesti per le polizze di compagnie assicurative terze da produrre che non consentono di reperire sul mercato "adeguate" soluzioni alternative. Peraltro, i medesimi impegni sono risultati non idonei a rimuovere i profili di possibile scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio e di integrazione soggettiva del procedimento. In particolare, le misure complessivamente proposte dai professionisti nelle istanze di assunzione degli impegni, nei termini ivi indicati, non apparivano risolvere la questione circa la concreta possibilità, anche sotto il profilo temporale, di acquisire sul mercato polizze ritenute "aderenti" ai requisiti minimi richiesti, che, anche a seguito delle modifiche presentate, permanevano specifici e stringenti.

17. In data 27 aprile 2015 sono state richieste ulteriori informazioni a Banca Mediolanum e a Mediolanum Assicurazioni.

18. Mediolanum Assicurazioni e Banca Mediolanum hanno fornito rispettivamente nelle date del 13 maggio 2015 e del 21 maggio 2015 i chiarimenti e la documentazione richiesti nella suddetta richiesta d'informazioni.

19. In data 27 maggio 2015 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Nuovo Regolamento.

20. In data 17 giugno 2015, Banca Mediolanum e Mediolanum Assicurazioni hanno presentato distinte memorie conclusive. Con riferimento alla memoria conclusiva di Banca Mediolanum, la Banca in tale occasione ha comunicato all'Autorità di voler adottare quanto prima delle iniziative connesse all'offerta commerciale delle polizze abbinate ai propri mutui "correttive" in relazione

sia alle contestazioni effettuate circa le polizze contro i danni all'immobile e sia alle polizze a protezione del credito.

21. In data 10 luglio 2015 è pervenuto il parere dell'IVASS.

22. In data 16 luglio 2015 è pervenuto il parere della Banca d'Italia.

2) *Le evidenze acquisite*

Mutui offerti da Banca Mediolanum: caratteristiche

23. I prodotti di mutuo ipotecario che Banca Mediolanum offre alla propria clientela *retail* sono riferibili, principalmente, a due tipologie di contratti⁶:

- **Mutuo Mediolanum Freedom**: è un prodotto destinato essenzialmente all'acquisto della prima casa, ha una durata variabile (fino ad un massimo di 30 anni), con un tasso il cui parametro di indicizzazione è rappresentato dall'Euribor, ed è garantito da ipoteca sull'immobile acquistato. Rientra in questa tipologia di contratto anche il c.d. "Mutuo Mediolanum BCE", che si differenzia unicamente per il diverso parametro di indicizzazione del tasso variabile (*i.e.* il tasso di rifinanziamento principale della Banca Centrale Europea – BCE);
- **Mutuo Mediolanum Riparti Italia**: è un finanziamento a medio-lungo termine, garantito da ipoteca di primo grado su immobile già posseduto, dedicato a chi desidera ristrutturare la propria casa. Si tratta di un prodotto offerto dal settembre 2013, che rientra fra le iniziative promosse da Banca Mediolanum per contrastare lo stato di crisi economica del Paese, volendo agevolare la ripresa del settore edile.

24. Pur trattandosi in entrambi i casi di mutui ipotecari, queste due tipologie presentano caratteristiche distintive e differiscono anche per le coperture assicurative che prevedono. Mentre la "polizza contro i danni all'immobile" è obbligatoria per il "Mutuo Mediolanum Freedom" e il "Mutuo Mediolanum Riparti Italia", per quanto riguarda la "polizza a protezione del credito", la politica di Banca Mediolanum ne prevede l'obbligatorietà solo per il "Mutuo Mediolanum Freedom", restando facoltativa per il "Mutuo Mediolanum Riparti Italia". Le motivazioni di questa scelta di Banca Mediolanum di "parziale obbligatorietà" per il "Mutuo Mediolanum Riparti Italia" derivano essenzialmente dalla sua specifica finalità, che non è l'acquisto dell'abitazione, già di proprietà del cliente, bensì il finanziamento di opere di ristrutturazione e dalle differenti caratteristiche dello stesso rispetto il "Mutuo Mediolanum Freedom": importo mediamente minore e durata massima più bassa, che comportano per il cliente un rischio complessivamente inferiore dell'impegno assunto.

25. L'obbligatorietà mutuo - polizza assicurativa che prevede coperture per i rischi derivanti da danni all'immobile è nata con l'erogazione diretta dei primi mutui da parte di Banca Mediolanum nel 2004. L'obbligatorietà, invece, mutuo - polizza assicurativa che prevede coperture per i rischi da eventi che possano compromettere la capacità del mutuatario di far fronte alla restituzione delle rate di mutuo è vigente dal 2009.

Polizza contro i danni all'immobile

26. Per quanto riguarda la "polizza contro i danni all'immobile", la politica di Banca Mediolanum, che ne prevede l'obbligatorietà per tutte le tipologie di mutuo offerte, si colloca in un contesto omogeneo di offerta da parte degli operatori bancari che normalmente richiedono tale copertura.

⁶ Docc. nn. 20, 57 e 58 in atti.

Ciò anche in considerazione di quanto previsto dal “Regolamento (UE) n. 575/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 26 giugno 2013 relativo ai requisiti prudenziali per gli enti creditizi e le imprese di investimento e che modifica il regolamento (UE) n. 648/2012” che stabilisce in materia di “Requisiti per le garanzie immobiliari” all’art. 208, par. 5, che: “Gli enti dispong[a]no di procedure per accertare che il bene immobile ricevuto in garanzia sia adeguatamente assicurato contro il rischio di danni”.

27. Relativamente alla “polizza contro i danni all’immobile”, Banca Mediolanum ha sottoscritto con Mediolanum Assicurazioni una polizza collettiva denominata “Contratto di assicurazione incendio e scoppio” (Convenzione n. 994-01-4261243 in vigore dal [omissis])⁷. Il premio da corrispondere per tale polizza assicurativa è calcolato nel seguente modo:

“Valore di costruzione a nuovo (determinato dalla Banca)” x “Durata finanziamento” x [omissis].

28. La polizza *de qua* prevede i seguenti rischi: incendio, fulmine, esplosione, scoppio, caduta aeromobili, fumo, *bang* sonico, urto di veicoli stradali, [ed altri].

29. Sempre con riferimento alla polizza di Mediolanum Assicurazioni nessuna modifica è intervenuta nelle caratteristiche di prodotto da quando è in vigore la suddetta convenzione, essendo state apportate unicamente modifiche di *pricing*, oltre alla modifica del beneficiario che, in ottemperanza al Regolamento ISVAP n. 35 del 2010 non può più essere la Banca ma il cliente assicurato.

30. Inoltre, la Banca ha indicato relativamente ad essa che le provvigioni riconosciute a suo favore da Mediolanum Assicurazioni sono calcolate nella misura del [omissis] dei “[premi]”, *i.e.* “[omissis]”, come previsto dall’incarico di distribuzione sottoscritto.

31. Qualora il mutuatario voglia mettere a disposizione una polizza di altra compagnia di assicurazione rispetto a Mediolanum Assicurazioni, deve garantire la copertura del valore dell’immobile, inteso come “valore determinato da Banca Mediolanum” secondo quanto riportato nei fogli informativi. Con tale locuzione si fa riferimento ad una determinazione effettuata da un perito designato dalla Banca. Al riguardo, Banca Mediolanum ha specificato che l’indicazione “valore determinato da Banca Mediolanum” è da intendere come il valore di ricostruzione a nuovo determinato nella perizia valutativa dell’immobile posto a garanzia del mutuo, redatta per l’appunto da un perito incaricato dalla stessa, che opera in base a parametri oggettivi basati su stime dei valori di costruzione medi con esclusione del terreno, ed è comunque un soggetto indipendente dalle strutture della Banca preposte all’erogazione del credito⁸.

32. La prima indicazione del valore dell’immobile viene data, in fase di trattativa commerciale, *i.e.* fase di richiesta/preventivo, dalla Banca Mediolanum sulla base delle informazioni fornite dal cliente e viene determinata mediamente al [omissis]% per il caso dell’acquisto del valore dell’immobile riportato nel contratto di compromesso ovvero nella proposta irrevocabile di acquisto, per gli altri casi, es. ristrutturazione, del valore dichiarato dal cliente. Pertanto, in via preliminare ed indicativa, il valore in questione, determinato in via generale sulla base del valore del fabbricato desumibile dai documenti disponibili in fase di richiesta del mutuo, viene

⁷ Docc. nn. 20 e 49 in atti.

⁸ In merito, la Banca ha fatto presente che il citato art. 208 del Regolamento n. 575/2013 in materia di “Requisiti per le garanzie immobiliari”, al par. 3, lett. b), prevede, infatti, che le valutazioni degli immobili posti dalle banche a garanzia di finanziamenti debbano essere effettuate da perito in possesso delle necessarie qualifiche, capacità, esperienza ed indipendente dal processo di decisione del credito.

comunicato al cliente dal *Family Banker* in sede di prima prospettazione delle condizioni di mutuo. Successivamente nella fase di delibera del mutuo l'indicazione del valore in argomento viene eventualmente modificata e certificata per il tramite del contratto stesso di mutuo a seguito della perizia. Pertanto, il "valore di costruzione a nuovo" effettivamente valido ai fini della copertura assicurativa richiesta è quello che viene certificato dal perito incaricato.

33. A tal riguardo, nel corso del procedimento, con riferimento alle istruttorie di mutui immobiliari ipotecari richiesti da consumatori nel periodo 1° gennaio 2012 - 30 aprile 2015, Banca Mediolanum ha fornito i dati relativi alle perizie effettuate, indicando, altresì, i tempi medi intercorrenti tra: *i)* la data di richiesta del mutuo (A) e la data della perizia del "valore di costruzione a nuovo" del fabbricato da assicurare (B); *ii)* la data di richiesta del mutuo (A) e la data di stipula del contratto di mutuo (C) e *iii)* la data della predetta perizia (B) e la data di stipula del contratto di mutuo (C), distinti per i vari anni, con un numero di mutui erogati per i questi anni pari rispettivamente a *[omissis]*⁹.

| ANNO | TEMPI MEDI INTERCORRENTI ¹⁰ | | |
|------|--|------------------|------------------|
| | A-B | B-C | A-C |
| 2012 | <i>[omissis]</i> | <i>[omissis]</i> | <i>[omissis]</i> |
| 2013 | <i>[omissis]</i> | <i>[omissis]</i> | <i>[omissis]</i> |
| 2014 | <i>[omissis]</i> | <i>[omissis]</i> | <i>[omissis]</i> |
| 2015 | <i>[omissis]</i> | <i>[omissis]</i> | <i>[omissis]</i> |

34. Con riferimento al suddetto periodo (1° gennaio 2012 - 30 aprile 2015), da tali dati emerge che:

- il tempo medio di durata di un'istruttoria di mutuo (data di richiesta del mutuo - data di stipula del contratto di mutuo) è pari a circa *[20-50]* giorni;
- la perizia viene rilasciata dal soggetto incaricato alla Banca sempre in termini medi intorno al *[10°-20°]* giorno;
- il tempo medio intercorrente tra la data di rilascio dal soggetto incaricato alla Banca della predetta perizia e la data di stipula del contratto di mutuo è di circa *[20-50]* giorni.

35. Sempre con riferimento alla "polizza contro i danni all'immobile", nella fase di sottoscrizione della richiesta di mutuo (*i.e.* fase di richiesta/preventivo) il cliente deve già esercitare una prima opzione per la polizza offerta da Mediolanum Assicurazioni o per una polizza di terzi. In ogni caso

⁹ Doc. n. 50 in atti.

¹⁰ Nel conteggio dei tempi medi intercorrenti la Banca ha considerato solo le pratiche che presentano una data di erogazione e non ha considerato le cc.dd. perizie ante istruttoria (negli anni 2012, 2013, 2014 e 2015 (sino al 30 aprile 2015) pari rispettivamente a *[omissis]*).

il cliente fino al momento della definizione del contratto di mutuo ha una finestra decisionale che gli consente di modificare le opzioni esercitate precedentemente legate alla polizza in questione. In ogni caso, nel modulo di richiesta del mutuo, qualora il consumatore opti per una polizza contro i danni all'immobile di compagnia terza, è previsto che il medesimo produca tale polizza entro “[10-20 giorni]” precedenti la data della stipula del contratto di mutuo.

Nel caso in cui il cliente dovesse optare in via definitiva per la polizza offerta da Mediolanum Assicurazioni, fatta eccezione per il prodotto surroga, il premio viene corrisposto integralmente in via anticipata. In relazione al prodotto surroga la “polizza contro i danni all'immobile” è obbligatoria (è comunque valutabile una voltura della vecchia polizza a favore della Banca Mediolanum) e qualora venisse sottoscritta quella offerta da Mediolanum Assicurazioni, quest'ultima sarebbe a premio annuo.

36. Relativamente all'ipotesi di recesso da tale polizza, è facoltà del cliente esercitare tale diritto, ma è obbligo contrattuale mantenere idonea copertura sull'immobile nel corso dell'intera durata del mutuo.

Polizza a protezione del credito

37. Per quanto concerne la “polizza a protezione del credito”, la sua obbligatorietà è vigente dal 2009 in quanto a partire da tale anno la Banca ha dapprima previsto per i nuovi clienti un abbinamento consigliato di questa protezione assicurativa, per poi stabilire l'attuale abbinamento contrattuale.

38. In merito a tale tipologia di polizza, Banca Mediolanum ha sottoscritto con Mediolanum Assicurazioni una polizza collettiva denominata “Mediolanum Polizza protezione mutuo” (Convenzione n. 981-52-4304218 in vigore dal [omissis], in precedenza Convenzione n. [omissis])¹¹. Il premio da corrispondere per tale polizza assicurativa è calcolato nel seguente modo:

[omissis].

39. Tale polizza prevede attualmente i seguenti rischi che coincidono con quelli richiesti per le polizze di compagnie assicurative terze ed indicati nei fogli informativi:

- invalidità totale e permanente da infortunio (di grado pari o superiore al 70%) con durata pari alla durata del mutuo;
- invalidità totale e permanente da malattia (di grado pari o superiore al 70%) con durata pari alla durata del mutuo;
- malattia grave con durata pari a 10 anni;
- perdita d'impiego (per gli assicurati che, al momento dell'evento, siano dipendenti del settore privato) oppure grande intervento chirurgico (per gli assicurati che, al momento dell'evento, non siano dipendenti del settore privato) con durata pari a 10 anni.

40. In merito alla polizza collettiva “Protezione Mutuo” di Mediolanum Assicurazioni, la stessa è stata oggetto di una serie di interventi relativi alle modifiche delle sue caratteristiche, partendo dall'inserimento nel giugno 2008 del prodotto nel catalogo d'offerta con garanzie parzialmente difformi rispetto alle attuali, sino soprattutto all'intervento del gennaio 2010 che ha portato alla vigente configurazione. Nel 2010, infatti, in ottemperanza al Regolamento ISVAP n. 35, è stato

¹¹ Docc. nn. 20 e 49 in atti.

anche modificato il beneficiario delle prestazioni assicurative previste, sostituendo Banca Mediolanum con il cliente assicurato.

41. Inoltre, la Banca ha indicato che relativamente alla polizza collettiva “Protezione Mutuo” di Mediolanum Assicurazioni collocata le provvigioni riconosciute a suo favore da Mediolanum Assicurazioni sono calcolate nella misura del [omissis] (a fronte di premi incassati > [omissis]) e del [omissis] (a fronte di premi incassati < [omissis]) dei “[premi]”, i.e. “[omissis]”, come previsto dall’accordo di distribuzione sottoscritto.

42. Anche per la “polizza a protezione del credito” nel modulo di richiesta del mutuo, qualora il consumatore opti per una polizza di compagnia terza, è previsto che il medesimo produca tale polizza entro “[10-20 giorni]” precedenti la data della stipula del contratto di mutuo.

43. Relativamente all’ipotesi di recesso da tale polizza, è facoltà del cliente esercitare tale diritto, ma in questo caso non vi è obbligo contrattuale a mantenere una copertura assicurativa da parte di terzi con eguali caratteristiche.

44. Con riferimento al prodotto surroga e al “Mutuo Mediolanum Riparti Italia”, la “polizza a protezione del credito” non è obbligatoria e qualora venisse nel caso di surroga sottoscritta quella offerta da Mediolanum Assicurazioni sarebbe a premio annuo.

45. Dalle risultanze istruttorie, con particolare riferimento alla documentazione acquisita in sede ispettiva, è emerso che dipendenti di Banca Mediolanum nell’ambito di considerazioni, contenute in alcuni messaggi di posta elettronica e relativi allegati datate marzo-aprile 2014¹², circa la possibile contestazione dell’art. 21, comma 3-bis, del Codice del Consumo alla Banca in ragione della prevista obbligatorietà contrattuale delle “polizze a protezione del credito” nella commercializzazione dei propri mutui, fossero consapevoli del fatto che: “[...] *se da un lato è vero che la Banca non impone la sottoscrizione di una specifica polizza (quella di Medass [Mediolanum Assicurazioni]) potendo invece il cliente presentarne una emessa da una compagnia assicurativa terza, dall’altro vi sono una serie di aspetti che, congiuntamente considerati, potrebbero rappresentare (già oggi, in parte) una criticità per quanto concerne il rispetto della nuova previsione normativa e, per tale via, portare a ritenere violato il disposto di cui si discute. A tal riguardo: A) il ruolo rivestito dalla Banca quale distributore unico dei prodotti della compagnia (e l’interesse economico che da tale ruolo deriva), B) l’alta percentuale di polizze PPM [polizze protezione mutuo] obbligatorie effettivamente fatte sottoscrivere fino ad oggi [...] – [...], C) la verosimile difficoltà a reperire sul mercato un prodotto CPI aventi caratteristiche identiche a quello da noi commercializzato [...]*”. Inoltre, gli stessi aggiungono: “[...] *Ciò sia in funzione del diverso peso attribuito a quest’ultime garanzie rispetto alla polizza incendio e scoppio (la PPM infatti da un lato non si ricollega ad un elemento giudicato primario o essenziale ai fini dell’erogazione del mutuo es. garanzia ipotecaria e, dall’altro non costituisce un elemento rilevante ai fini della riduzione del rischio di credito assunto dalla Banca) sia in funzione dell’oggettiva difficoltà (per non dire impossibilità) che incontrerebbe il mutuatario nel rinvenire sul mercato, una polizza avente identiche coperture assicurative*”.

46. Banca Mediolanum ha fornito nel corso dell’istruttoria i dati relativi alle operazioni di mutui immobiliari erogati a consumatori nel periodo 1° gennaio 2012 - 30 aprile 2015 in abbinamento a

¹² Doc. n. 2/a in atti.

“polizze contro i danni all’immobile” e a “polizze a protezione del credito”, con la distinzione tra polizze emesse da Mediolanum Assicurazioni e polizze emesse da compagnie assicurative terze¹³.

47. Al riguardo, Banca Mediolanum ha evidenziato che la copertura per i rischi derivanti da danno all’immobile risulta presente per la totalità dei mutui erogati, considerando la somma delle polizze emesse da Mediolanum Assicurazioni e quelle di compagnie assicurative terze. Per quanto riguarda le polizze che assistono la capacità del mutuatario di far fronte al rimborso delle rate, la Banca ha sottolineato che risultano mutui erogati privi di tale copertura, rappresentati dal prodotto “Mutuo Mediolanum Riparti Italia” per cui questa tipologia di polizza è consigliata ma non contrattualmente obbligatoria, e da “Mutui Mediolanum Freedom” per i quali è stato consentito ai mutuatari di non produrre tale polizza, in presenza di situazioni personali valutate come adeguatamente solide. Inoltre, con riguardo al prodotto “Mutuo Mediolanum Riparti Italia”, i dati sono presenti relativamente alle due tipologie di polizze assicurative a partire dall’ottobre 2013, ciò in quanto come sopra riportato il mutuo in questione è stato commercializzato solo a decorrere dal settembre 2013.

48. Dall’analisi dei dati forniti dalla Banca risulta che nel periodo 1° gennaio 2012 - 30 aprile 2015 su un totale di [omissis] mutui stipulati da consumatori abbinati a polizze contro i danni all’immobile, sono state sottoscritte in soli [omissis] casi polizze contro i danni all’immobile di compagnie assicurative terze pari allo 0,6% circa del totale e su un totale di [omissis] mutui stipulati da consumatori abbinati a polizze a protezione del credito, sono state sottoscritte in soli [omissis] casi polizze a protezione del credito di compagnie assicurative terze pari allo 0,1% circa del totale.

¹³ Doc. n. 50 in atti.

In dettaglio, i dati relativi alle singole annualità risultano essere i seguenti:

| Anno | N. mutui | N. mutui abbinati a polizze contro i danni all'immobile | N. polizze contro i danni all'immobile di altre compagnie assicurative e relativo dato percentuale¹⁴ | N. mutui abbinati a polizze a protezione del credito | N. polizze a protezione del credito di altre compagnie assicurative e relativo dato percentuale¹⁵ |
|----------------------------------|------------------|--|--|---|---|
| 2012 | [omissis] | [omissis] | [omissis] (0,3%del totale mutui in abbinamento) | [omissis] | [omissis] (0%del totale mutui in abbinamento) |
| 2013 | [omissis] | [omissis] | [omissis] (0,4%del totale mutui in abbinamento) | [omissis] | [omissis] (0,1%del totale mutui in abbinamento) |
| 2014 | [omissis] | [omissis] | [omissis] (0,8%del totale mutui in abbinamento) | [omissis] | [omissis] (0,2%del totale mutui in abbinamento) |
| 2015 (sino al 30/ 4/ 2015) | [omissis] | [omissis] | [omissis] (1,0%del totale mutui in abbinamento) | [omissis] | [omissis] (0,05%del totale mutui in abbinamento) |
| Totale | [omissis] | [omissis] | [omissis] (0,6%del totale mutui in abbinamento) | [omissis] | [omissis] (0,1%del totale mutui in abbinamento) |

e suddivisi per tipologia di contratto di mutuo i seguenti:

¹⁴ Dato percentuale risultante dal rapporto tra il "N. polizze contro i danni all'immobile di altre compagnie assicurative" e il "N. mutui abbinati a polizze contro i danni all'immobile".

¹⁵ Dato percentuale risultante dal rapporto tra il "N. polizze a protezione del credito di altre compagnie assicurative" e il "N. mutui abbinati a polizze a protezione del credito".

Mutuo Mediolanum Freedom

| Anno | N. mutui | N. mutui abbinati a polizze contro i danni all'immobile | N. polizze contro i danni all'immobile di altre compagnie assicurative e relativo dato percentuale¹⁶ | N. mutui abbinati a polizze a protezione del credito | N. polizze a protezione del credito di altre compagnie assicurative e relativo dato percentuale¹⁷ |
|--------------------------------|------------------|--|--|---|---|
| 2012 | [omissis] | [omissis] | [omissis] (0,3%del totale mutui in abbinamento) | [omissis] | [omissis] (0%del totale mutui in abbinamento) |
| 2013 | [omissis] | [omissis] | [omissis] (0,4%del totale mutui in abbinamento) | [omissis] | [omissis] (0,1%del totale mutui in abbinamento) |
| 2014 | [omissis] | [omissis] | [omissis] (0,8%del totale mutui in abbinamento) | [omissis] | [omissis] (0,2%del totale mutui in abbinamento) |
| 2015 (sino al 30/4/2015) | [omissis] | [omissis] | [omissis] (1,0%del totale mutui in abbinamento) | [omissis] | [omissis] (0,06%del totale mutui in abbinamento) |
| Totale | [omissis] | [omissis] | [omissis] (0,6%del totale mutui in abbinamento) | [omissis] | [omissis] (0,1%del totale mutui in abbinamento) |

¹⁶ Dato percentuale relativo alla tipologia di contratto di mutuo "Mutuo Mediolanum Freedom" risultante dal rapporto tra il "N. polizze contro i danni all'immobile di altre compagnie assicurative" e il "N. mutui abbinati a polizze contro i danni all'immobile".

¹⁷ Dato percentuale relativo alla tipologia di contratto di mutuo "Mutuo Mediolanum Freedom" risultante dal rapporto tra il "N. polizze a protezione del credito di altre compagnie assicurative" e il "N. mutui abbinati a polizze a protezione del credito".

Mutuo Mediolanum Riparti Italia

| Anno | N. mutui | N. mutui abbinati a polizze contro i danni all'immobile | N. polizze contro i danni all'immobile di altre compagnie assicurative e relativo dato percentuale ¹⁸ | N. mutui abbinati a polizze a protezione del credito | N. polizze a protezione del credito di altre compagnie assicurative e relativo dato percentuale ¹⁹ |
|-------------------------------|------------------|---|--|--|---|
| 2013 (da settembre) | [omissis] | [omissis] | [omissis] (0,6 %del totale mutui in abbinamento) | [omissis] | [omissis] (0%del totale mutui in abbinamento) |
| 2014 | [omissis] | [omissis] | [omissis] (0,9%del totale mutui in abbinamento) | [omissis] | [omissis] (0%del totale mutui in abbinamento) |
| 2015 (sino al 30/ 4/ 2015) | [omissis] | [omissis] | [omissis] (1,0%del totale mutui in abbinamento) | [omissis] | [omissis] (0%del totale mutui in abbinamento) |
| Totale | [omissis] | [omissis] | [omissis] (0,9 %del totale mutui in abbinamento) | [omissis] | [omissis] (0%del totale mutui in abbinamento) |

49. In ultimo, sempre per l'intero periodo temporale 1° gennaio 2012 - 30 aprile 2015, oggetto di accertamento istruttorio, tutte le polizze di Mediolanum Assicurazioni, sia collettive (tra cui quelle oggetto del presente provvedimento) che individuali, sono state collocate esclusivamente da Banca Mediolanum²⁰.

3) Le argomentazioni difensive delle Parti

Banca Mediolanum

50. In via preliminare, Banca Mediolanum rappresenta di aver agito nel pieno rispetto della normativa applicabile primaria e secondaria e di aver reso edotta la propria clientela sul requisito dell'obbligatorietà delle coperture assicurative nell'erogazione dei contratti di mutuo.

51. Con riguardo alla contestazione circa l'irreperibilità delle coperture assicurative richieste, la Banca fa presente quanto segue. Le coperture assicurative richieste sarebbero finalizzate a garantire la "serenità contrattuale" del mutuatario nel momento in cui si appresta a sottoscrivere il contratto bancario di più oneroso (quanto ad ammontari e durata) e più significativo (afferendo alla propria abitazione). Si tratterebbe di contratti assicurativi *standard*, volti a coprire eventi futuri

¹⁸ Dato percentuale relativo alla tipologia di contratto di mutuo "Mutuo Mediolanum Riparti Italia" risultante dal rapporto tra il "N. polizze contro i danni all'immobile di altre compagnie assicurative" e il "N. mutui abbinati a polizze contro i danni all'immobile".

¹⁹ Dato percentuale relativo alla tipologia di contratto di mutuo "Mutuo Mediolanum Riparti Italia" risultante dal rapporto tra il "N. polizze a protezione del credito di altre compagnie assicurative" e il "N. mutui abbinati a polizze a protezione del credito".

²⁰ Doc. n. 49 in atti.

“ordinari” nel mercato dell'assicurazione dei rischi, e assistiti da condizioni ordinarie. Banca Mediolanum, a protezione della propria clientela, ha richiesto a Mediolanum Assicurazioni di articolare dei prodotti assicurativi a copertura unitaria dei singoli rischi assicurati. Il risultato sarebbe stato dei prodotti funzionali sotto il profilo della protezione del cliente, in grado di “adattarsi” alla vita del cliente per tutta la lunga, durata del contratto di mutuo e, in applicazione del principio mutualistico trattandosi di polizze collettive, competitivi quanto al prezzo. Le polizze di Mediolanum Assicurazioni offerte da Banca Mediolanum sono, sottolinea la Banca, polizze collettive che, rispetto a quelle offerte singolarmente sul mercato a copertura dei vari rischi, beneficiano della c.d. mutualità assicurativa, che consente di avere costi più convenienti e l'applicazione di filtri meno stringenti, evitando selezioni ed esclusioni di eventi, e presentano una durata più lunga pari a quella del mutuo per alcuni rischi quando altrimenti si arriverebbe al massimo ad una durata delle prestazioni pari a 10 anni.

52. In ogni caso, in applicazione della normativa, Banca Mediolanum avrebbe specificato nei propri fogli informativi la “possibilità di mettere a disposizione della Banca” analoghe coperture assicurative di terzi. Nei fogli informativi dei mutui offerti dalla Banca il cliente leggerebbe chiaramente che, per provvedere alle coperture assicurative di cui sono elencati i requisiti, può avvalersi di soggetti terzi, ovvero avvalersi delle coperture assicurative fornite da Mediolanum Assicurazioni. La sezione dei fogli informativi sarebbe redatta seguendo un'ideale sequenza logica e la possibilità di alternative sarebbe esposta con impostazione grafica *ad hoc*. In sostanza, le singole coperture assicurative richiamate nei fogli informativi, seppur graficamente raggruppate nelle categorie “Polizza contro i danni all'immobile” e “Polizza a protezione del credito” nella sezione “Servizi accessori” obbligatori per necessità di sintesi grafico-espositiva dettata dal formulario di Banca d'Italia, descriverebbero coperture assicurative *standard* che, singolarmente intese, sarebbero reperibili sul mercato.

53. In particolare e soprattutto con riferimento alla “Polizza a protezione del credito”, nessuna richiesta verrebbe fatta da Banca Mediolanum circa la necessaria “messa a disposizione” da parte del cliente delle coperture richieste mediante un unico prodotto “gemello” al prodotto di Mediolanum Assicurazioni. Banca Mediolanum ritiene che sia fuorviante concentrare l'attenzione sul prodotto “integrato” creato da Mediolanum Assicurazioni. Tale prodotto, infatti, si comporrebbe di diverse, e come tali singolarmente reperibili, coperture assicurative. E' il prodotto nel suo complesso da potersi intendere, secondo la Banca, come difficilmente replicabile sul mercato in quanto “pacchetto unitario” molto vantaggioso per il consumatore, offrendo ad un costo conveniente a quest'ultimo diverse coperture assicurative che lo tutelano dai maggiori rischi che possono insorgere nel corso della durata del mutuo.

L'obbligatorietà richiesta da Banca Mediolanum non sarebbe a un “prodotto complessivo simile” ma alle singole coperture assicurative richieste nel foglio informativo.

54. Per quanto riguarda la “polizza contro i danni all'immobile”, la prevalente scelta dei mutuatari della polizza collocata dall'erogatore del finanziamento, secondo Banca Mediolanum, sarebbe da ricondurre essenzialmente a motivazioni di maggiore comodità pratica del cliente e non già alla difficile reperibilità sul mercato di una soluzione assicurativa alternativa. A tal riguardo, la Banca ha prodotto una lettera indirizzata alla medesima, a fronte di propria specifica richiesta, da [omissis], una società di brokeraggio assicurativo e riassicurativo, che confermerebbe la reperibilità sul mercato delle coperture assicurative previste in abbinamento ai mutui di Banca

Mediolanum, e proprie analisi di mercato riportando esempi di prodotti di compagnie terze ([*omissis*]) reperibili su *internet* che prevedrebbero coperture dell'immobile i cui termini soddisferebbero i "requisiti minimi" individuati nei fogli informativi di Banca Mediolanum.

55. Per quanto riguarda le "polizze a protezione del credito", nell'offrire le polizze in questione, la Banca ha cercato di richiedere coperture assicurative quanto più ampie possibili, ad esempio, sia a beneficio di lavoratori dipendenti sia di lavoratori autonomi, considerando come eventi assicurati *in primis* quelli di maggiore impatto come invalidità permanente da malattia o da infortunio con la previsione dell'estinzione del mutuo a carico della compagnia di assicurazione. Per tali eventi, in particolare, garantirebbe il mutuatario per tutta la durata del mutuo, seppur con il dovuto diritto di recesso, per evitare rivalutazioni *in peius* del premio dovuto o dell'assicurabilità in generale in occasione di rinnovi che dovrebbero essere effettuati qualora la durata fosse inferiore. Inoltre, la Banca ha previsto come eventi assicurati la perdita d'impiego, la malattia e il grande intervento chirurgico, facendo sì che la polizza segua e si adegui automaticamente ai possibili cambiamenti della vita del mutuatario/assicurato, senza che lo stesso debba attivarsi per segnalarli alla compagnia di assicurazione, allorché ad esempio il mutuatario/assicurato da dipendente privato diventi libero professionista o viceversa.

56. Analogamente a quanto osservato per la "polizza contro i danni all'immobile", Banca Mediolanum ritiene che la prevalente scelta dei mutuatari della polizza protezione mutuo collocata dalla medesima sia sempre da ricondurre essenzialmente a motivazioni di maggiore comodità pratica del cliente e non già al fatto che i relativi requisiti minimi non siano reperibili mediante soluzioni assicurative alternative. Inoltre, Banca Mediolanum avrebbe "fatto costruire" da Mediolanum Assicurazioni un ottimo prodotto assicurativo, sia quanto a condizioni, sia quanto a corrispettivo e tale circostanza inciderebbe evidentemente nella scelta del cliente. Anche riguardo a questa polizza la Banca ha prodotto la citata lettera indirizzata alla medesima, a fronte di propria specifica richiesta, da [*omissis*] che confermerebbe la reperibilità sul mercato delle coperture assicurative previste in abbinamento ai mutui di Banca Mediolanum e proprie analisi di mercato relativamente a polizze di questa tipologia, riportando esempi di prodotti di compagnie terze ([*omissis*]) reperiti su *internet*, da cui si dovrebbe rilevare come i requisiti minimi della polizza protezione mutuo individuati nei fogli informativi di Banca Mediolanum non sarebbero riconducibili esclusivamente alla polizza di Mediolanum Assicurazioni.

57. Con riferimento ad entrambe le tipologie di polizze, poi, Banca Mediolanum osserva piuttosto che la circostanza, per cui di fatto i mutuatari si rivolgono per comodità al medesimo ente finanziatore per la sottoscrizione di polizze abbinate ai mutui, si presenta come una situazione oggettiva del mercato di riferimento che trascende l'offerta della Banca. Ciò sembrerebbe riconosciuto anche dall'IVASS nella "*Guida pratica - Le polizze connesse ai mutui e ai finanziamenti*", in cui l'Istituto evidenzia che "*Generalmente le polizze connesse ai mutui immobiliari o al credito al consumo sono intermedie dalla stessa banca o dall'istituto finanziario che concede il finanziamento*".

Inoltre, nel contesto di un modello organizzativo contraddistinto dall'offerta di prodotti e servizi non erogati attraverso tradizionali sportelli bancari, ma per il tramite della propria rete di vendita di promotori finanziari *Family Banker*, assume particolare rilievo in tale circostanza anche il rapporto personale tra il cliente ed il *Family Banker* che lo assiste. Si tratta di un rapporto molto

spesso fiduciario che il consumatore instaura con il *Family Banker* ed è tale rapporto a spiegare gli alti tassi di penetrazione dei prodotti della Banca e di Mediolanum Assicurazioni.

58. Con riguardo alle possibili violazioni degli artt. 20, comma 2 e 21, comma 3-*bis*, del Codice del Consumo, Banca Mediolanum fa presente quanto segue.

La Banca ritiene di non avere posto in essere alcuna violazione dell'art. 20, comma 2, del Codice del Consumo in quanto la Banca costituirebbe un'eccezione sul territorio nazionale nel prevedere l'obbligatorietà della copertura assicurativa. Banca Mediolanum sarebbe l'unica banca a dichiarare, ancora prima di qualsivoglia fase di negoziazione, che l'erogazione del mutuo prevede l'obbligatorietà della copertura assicurativa.

La Banca ritiene, inoltre, di non avere posto in essere alcuna violazione dell'art. 21, comma 3-*bis*, del Codice del Consumo poiché poteva chiedere ai propri consumatori idonee e obbligatorie coperture assicurative e tali coperture erano (e sono) reperibili sul mercato. Infatti, Banca Mediolanum fa presente che il comma 3-*bis* è stato introdotto nell'art. 21 del Codice del Consumo al fine di annoverare fra le pratiche commerciali scorrette la pratica con cui le banche, gli istituti di credito o gli intermediari finanziari concedono mutui ai clienti a condizione di sottoscrivere con il medesimo ente anche una polizza assicurativa, *i.e.* la pratica della combinazione forzata di un mutuo e di una polizza assicurativa, che consisterebbe nella combinazione di questi prodotti non resa palese in fase di negoziazione ma "larvata" in condizioni più o meno favorevoli del mutuo erogando.

Ad avviso della Banca, quindi, non vi sarebbe, alcun divieto di "obbligare" il cliente a fornire una copertura assicurativa nel caso di sottoscrizione di contratto di mutuo.

Anche le recenti posizioni di IVASS e Banca d'Italia rappresentate nel documento congiunto IVASS e Banca d'Italia "*Polizze abbinate a finanziamenti, criticità e proposte di intervento a tutela dei consumatori, confronto con il mercato*" in occasione del Convegno IVASS e Banca d'Italia del 5 giugno 2015, secondo Banca Mediolanum, sembrerebbero occuparsi del fenomeno delle "vendite forzate" e non di altro poiché in tali casi la polizza, sebbene facoltativa, verrebbe imposta da banca/finanziaria come condizione per accedere al finanziamento.

Mediolanum Assicurazioni

59. In via preliminare, Mediolanum Assicurazioni ritiene di non essere soggettivamente destinatario delle norme contestate e di non avere, pertanto, legittimazione passiva ad essere parte nel presente procedimento per le seguenti argomentazioni:

- i prodotti assicurativi messi a disposizione da parte di Mediolanum Assicurazioni sono stati commissionati da Banca Mediolanum e nessuna interazione vi è stata fra Mediolanum Assicurazioni e Banca Mediolanum in qualsivoglia fase della creazione, messa in opera e commercializzazione dei prodotti assicurativi, avendo avuto ciascuna delle due società un'operatività autonoma e indipendente;
- non ha in alcun modo né in alcuna fase della negoziazione con i clienti di Banca Mediolanum avuto contatto con gli stessi, non ha fornito agli stessi alcun tipo di informazione, non ha mai preso parte né alla fase pre-negoziabile (con i *Family Banker*), né alla fase negoziale, limitandosi ad intervenire a consenso perfezionato e a volontà manifestata dal consumatore per richiedere la mera adesione di quest'ultimo a prodotto assicurativo pre (nel senso di precedentemente) scelto.

60. Nel merito, Mediolanum Assicurazioni ritiene, in ogni caso, di non avere posto in essere alcuna violazione degli artt. 20, comma 2, 21, comma 3-*bis* del Codice del Consumo facendo proprie le argomentazioni difensive prodotte da Mediolanum e sopra riportate.

IV. PARERE DELL'IVASS

61. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda, tra gli altri, prodotti assicurativi del ramo danni, in data 17 giugno 2015 è stato richiesto il parere all'IVASS, 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.

62. Con parere pervenuto in data 10 luglio 2015, la suddetta Autorità ha rappresentato di essere concorde *“con le valutazioni espresse dall’Autorità circa l’inadeguatezza degli impegni presentati dalle società a fornire la concreta possibilità di acquisire sul mercato polizze ritenute “aderenti” ai requisiti minimi richiesti, che permangono specifici e stringenti”*.

V. PARERE DELLA BANCA D'ITALIA

63. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda, tra gli altri, prodotti di mutuo, in data 17 giugno 2015 è stato richiesto il parere alla 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.

64. Con parere pervenuto in data 16 luglio 2015, la suddetta Autorità dopo aver ripreso le contestazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento ed aver segnalato che *“i fogli informativi dei predetti contratti di mutuo subordinano l'erogazione del finanziamento alla presenza di coperture assicurative caratterizzate da specifici e stringenti requisiti minimi di difficile replicabilità sul mercato, tali da precludere ai consumatori la possibilità di reperire coperture alternative rispetto a quelle collocate da Banca Mediolanum S.p.A.”*, ha fatto presente che *“non si ravvisano motivi ostativi alle valutazioni”* di competenza dell'Autorità.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

65. Oggetto di valutazione nell'ambito del presente procedimento, avviato su segnalazione dell'IVASS, è la condotta consistente nell'aver nei fatti indotto ed obbligato i consumatori - intenzionati a sottoscrivere le tipologie di contratto *“Mutuo Mediolanum Freedom”* e *“Mutuo Ristrutturazione Mediolanum Riparti Italia”* di Banca Mediolanum - a stipulare anche le polizze collettive denominate *“Polizze Incendio e Scoppi”* e *“Polizze Protezione Mutuo”* di Mediolanum Assicurazioni collocate da Banca Mediolanum. Infatti, sebbene formalmente sono ritenute accettabili anche polizze di compagnie assicurative terze, è sostanzialmente preclusa ai consumatori la possibilità di produrle in ragione degli specifici e stringenti requisiti minimi richiesti che non consentono agli stessi di reperire soluzioni alternative a quelle di Mediolanum Assicurazioni, anche tenuto conto dei limitati termini temporali per la loro presentazione durante la fase istruttoria della richiesta di mutuo. Ciò in contrasto anche con gli obblighi di diligenza professionale della Banca.

66. La pratica commerciale oggetto del presente procedimento deve ritenersi ascrivibile a Banca Mediolanum in quanto soggetto che ha: *i)* stabilito le caratteristiche e i valori delle coperture

assicurative, *i.e.* i requisiti minimi, da richiedere per le polizze da mettere a disposizione quali “Servizi Accessori” obbligatori alle tipologie di contratto “Mutuo Mediolanum Freedom” e “Mutuo Ristrutturazione Mediolanum Riparti Italia” offerte dalla medesima; *ii*) collocato le polizze in forma collettiva denominate “*Polizze Incendio e Scoppio*” e “*Polizze Protezione Mutuo*” di Mediolanum Assicurazioni presso i propri mutuatari e *iii*) percepito da Mediolanum Assicurazioni in base alle specifiche convenzioni delle polizze *de quibus* - così come dettagliato nell’accordo di distribuzione - le relative provvigioni.

67. Mediolanum Assicurazioni ha unicamente realizzato i prodotti assicurativi oggetto del presente provvedimento fornendo alla Banca la sua professionalità tecnica e tenendo conto degli eventi e dei rischi nonché delle prestazioni assicurative individuati come necessari da Banca Mediolanum.

68. Come rappresentato dalla stessa Banca Mediolanum si rileva che sussiste un comune orientamento strategico della medesima e dell’intero Gruppo Mediolanum di cui fa parte Mediolanum Assicurazioni²¹ e come indicato da Mediolanum Assicurazioni risulta che tutte le polizze sia collettive che individuali di Mediolanum Assicurazioni sono collocate esclusivamente da Banca Mediolanum²².

69. Le evidenze raccolte nel corso dell’istruttoria confermano l’ipotesi di scorrettezza ai sensi degli artt. 20, comma 2, e 21, comma 3-*bis*, del Codice del Consumo prospettata nella comunicazione di avvio del procedimento nonché nella comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria consistente nel fatto che in ragione dei requisiti minimi specifici e stringenti richiesti da Banca Mediolanum per le polizze assicurative da produrre al fine di ottenere un mutuo e dei limitati termini temporali per la loro presentazione durante la fase istruttoria della richiesta di mutuo, Banca Mediolanum ha di fatto obbligato i clienti intenzionati ad ottenere un mutuo alla sottoscrizione di polizze assicurative Mediolanum Assicurazioni erogate dalla Banca medesima.

70. Le caratteristiche ed i valori, *i.e.* i requisiti minimi, richiesti per le polizze/coperture assicurative in questione risultano, infatti, di difficile reperibilità sul mercato - come rilevato anche dall’IVASS e dalla Banca d’Italia nei rispettivi pareri -, tanto da precludere, nei fatti, la possibilità prospettata nei fogli informativi al mutuatario di rivolgersi ad altre soluzioni assicurative costringendolo pertanto a sottoscrivere le coperture assicurative di Mediolanum Assicurazioni collocate da Banca Mediolanum.

Polizza contro i danni all’immobile

71. Con riguardo alla “polizza contro i danni all’immobile”, ad esempio, alcuni rischi assicurati richiesti dalla medesima quali “*bang* sonico”²³ e “urto di veicoli stradali”²⁴ non sono facilmente riscontrabili nell’ambito di un’“ordinaria” polizza incendio e scoppio non abbinata a prodotti di mutuo offerta dal mercato.

72. Di ciò si ha anche evidenza nella stessa documentazione fornita da Banca Mediolanum sulla base di quanto dichiarato da *[omissis]* nella citata lettera indirizzata alla Banca circa la reperibilità

²¹ Doc. n. 58 in atti.

²² Doc. n. 49 in atti.

²³ In via generale, danni materiali e diretti causati al fabbricato assicurato da onda sonora determinata per il superamento del muro del suono da parte di aeromobili.

²⁴ In via generale, danni che l’urto di veicoli non appartenenti all’assicurato ed in transito sulla pubblica via può cagionare al fabbricato assicurato.

sul mercato delle coperture assicurative previste in abbinamento ai mutui di Banca Mediolanum e sulla base di proprie analisi di mercato effettuate su *internet* di prodotti assicurativi con “identiche caratteristiche”. Tale documentazione fornita riguarda i prodotti delle seguenti compagnie di assicurazione: [omissis].

Di tali prodotti quelli di [omissis] costituiscono delle polizze collettive, *i.e.* polizze relative a convenzioni sottoscritte con specifici Istituti bancari e pertanto accessibili solo ai loro mutuatari.

Peraltro, il prodotto della [omissis] non annovera tra i rischi assicurati “*bang* sonico” e “urto di veicoli stradali”. Quelli di [omissis], che non sono, invece, polizze collettive non presentano tutti i requisiti richiesti in termini di rischi assicurati. La polizza di [omissis] non prevede il rischio “urto di veicoli stradali” e quella di [omissis] il rischio “*bang* sonico”. Inoltre, la polizza di [omissis] nella sua versione “Basic” non prevede il rischio “Fumo”, dovendo l’assicurato aderire ad almeno alla versione “Comfort” per avere la copertura di tale rischio con il sostenimento di un costo superiore in termini di premio da corrispondere. Va poi evidenziato che quest’ultima polizza e la polizza di [omissis] non rappresentano delle ordinarie polizze incendio e scoppio ma dei prodotti assicurativi più complessi. La polizza di [omissis] oltre ad avere diversi pacchetti di eventi assicurati via via più estesi a seconda delle varie formule a cui l’assicurato può aderire “Basic”, “Comfort” e “Top”, presenta diverse sezioni: la Sezione “Incendio”, la Sezione “Furto” e la Sezione “Responsabilità Civile”, che possono essere combinate tra di loro dando origine ad un prodotto assicurativo di differente natura e finalità rispetto ad una polizza contro i danni all’immobile oggetto di ipoteca, accessoria ad un contratto di mutuo. Ciò avviene anche nel caso della polizza di [omissis] che presenta anch’essa una Sezione “Responsabilità Civile” peraltro neanche escludibile.

73. Ulteriore elemento da tenere in considerazione è la circostanza per cui il consumatore viene a conoscenza dell’effettivo “valore di costruzione a nuovo” dell’immobile (quello certificato dal perito) che gli consente di poter ricercare altre soluzioni assicurative rispetto alla polizza collettiva “*Incendio e Scoppio*” di Mediolanum Assicurazioni e raffrontarle con quest’ultima, conoscendone finalmente il premio, in un momento eccessivamente in avanti nel tempo affinché egli possa produrre entro il termine previsto nel modulo di richiesta del mutuo di Banca Mediolanum una polizza contro i danni all’immobile di compagnia assicurativa terza. Si consideri, infatti, che nel modulo di richiesta del mutuo, come rappresentato nelle evidenze raccolte, è stabilito che, qualora il consumatore opti per una polizza contro i danni all’immobile di compagnia assicurativa terza, è previsto che il medesimo produca tale polizza entro “[10-20 giorni]” precedenti la data della stipula del contratto di mutuo. Se come rilevato nelle evidenze, la perizia viene rilasciata dal soggetto incaricato attorno al [10°-20°] giorno dalla richiesta di mutuo e la stipula del mutuo solitamente avviene il [20°-50°] giorno, ciò significa che il mutuatario avrà a disposizione circa 15 giorni per effettuare la suddetta ricerca (se non di meno considerato che il soggetto incaricato della perizia rilascia la stessa alla Banca e che non è detto che quest’ultima informi immediatamente il consumatore del suo contenuto). Tale lasso di tempo risulta limitato affinché il consumatore possa concretamente reperire un’adeguata soluzione assicurativa alternativa alla polizza collettiva “*Incendio e Scoppio*” di Mediolanum Assicurazioni secondo i requisiti richiesti e nei termini previsti.

74. La conoscibilità del “valore di costruzione a nuovo” è essenziale per poter consentire al mutuatario questa ricerca di valide alternative sul mercato in quanto rappresenta il parametro con

riferimento al quale viene stabilito l'ammontare del premio della polizza collettiva "Incendio e Scoppio" di Mediolanum Assicurazioni e la prestazione assicurata da richiedere alle altre compagnie di assicurazione. Inoltre, costituisce il fondamento dell'elemento di confrontabilità e di conseguente scelta tra la polizza di Mediolanum Assicurazioni e una polizza di compagnie assicurative terze rappresentato dal premio.

Polizza a protezione del credito

75. Con riguardo alla "polizza a protezione del credito" sono, anche, previste coperture assicurative di difficile se non impossibile riscontro presso altri operatori sia nell'ambito di un "pacchetto unitario", pertanto comprese in un prodotto complessivo simile a quello di Mediolanum Assicurazioni, sia presenti singolarmente in specifiche polizze da produrre insieme per costituire tutte le tutele richieste. Tali coperture sono *in primis* l'"invalidità totale e permanente da infortunio o malattia" nella misura pari o superiore al 70%, che risulta più elevata rispetto a quella attualmente presente sul mercato, con durata pari alla durata del mutuo, che risulta anch'essa superiore a quella nella maggior parte dei casi offerta da polizze di altre compagnie assicurative sia singolarmente che all'interno di un prodotto integrato. A tal riguardo, peraltro la stessa Banca Mediolanum nella propria proposta d'impegni ha dato riscontro di ciò, facendo presente che sul mercato sono diffuse relativamente a questo rischio percentuali più basse di copertura pari mediamente al 66% e durate inferiori a quella dalla stessa richiesta pari a 10 anni. Inoltre, anche le altre coperture "malattia grave" e "grande intervento chirurgico", con le caratteristiche richieste da Banca Mediolanum non sono reperibili sul mercato anche in questo caso sempre sia singolarmente che all'interno di un prodotto integrato. Queste coperture peraltro sono previste nell'ambito di polizze assicurative sanitarie con finalità differenti rispetto a quelle di una polizza a protezione del mutuo. Tali polizze, infatti, nella loro formulazione *standard* prevedono quale prestazione assicurativa rimborsi pari alle spese mediche e di cura sostenute dall'assicurato opportunamente documentate e non la corresponsione di importi pari alle rate del mutuo scadenti nel periodo in cui si è verificato il sinistro. L'estensione della prestazione di una polizza sanitaria al rimborso di queste rate scadenti richiederebbe una personalizzazione, ove possibile, altamente onerosa.

76. Di quanto sopra rilevato si ha anche evidenza nella documentazione fornita da Banca Mediolanum sulla base di quanto dichiarato da [omissis] nella citata lettera indirizzata alla Banca circa la reperibilità sul mercato delle coperture assicurative previste in abbinamento ai mutui di Banca Mediolanum e sulla base di proprie analisi di mercato effettuate su *internet* di prodotti assicurativi con "identiche caratteristiche". Tale documentazione fornita riguarda prodotti assicurativi delle seguenti compagnie di assicurazione: [omissis].

77. Di questi prodotti quello di [omissis] costituisce una polizza collettiva accessibile solo ai mutuatari della [omissis] è una polizza vita e l'evento morte non è tra quelli richiesti essendo la "polizza a protezione del credito" una polizza danni; quello di [omissis] è un prodotto vita oltre che danni, infatti copre il rischio morte dell'assicurato con un conseguente riflesso sull'importo del premio da corrispondere e con prestazioni assicurative non coincidenti con quelle "desiderate" e riportate nei fogli informativi da Banca Mediolanum; quello di [omissis] copre l'evento morte e malattia grave insieme con prestazioni assicurative anche in questo caso differenti rispetto a quelle richieste; stesse considerazioni valgono per quello di [omissis] che annovera il rischio inabilità temporanea non previsto; infine, quello di [omissis] costituisce una polizza sanitaria per la quale

volgono le osservazioni di cui sopra circa il fatto che prevede rimborsi pari alle spese mediche e di cura sostenute dall'assicurato opportunamente documentate e non la corresponsione di importi pari alle rate del mutuo scadenti nel periodo in cui si è verificato il sinistro.

78. È comunque da riscontrare che la modalità grafica con cui vengono prospettate nei fogli informativi le coperture assicurative richieste per la “polizza a protezione del credito”, tutte raggruppate nella sottosezione titolata per l'appunto “Polizza a protezione del credito” della sezione “Servizi accessori”, può facilmente far intendere al consumatore che le debba mettere a disposizione nell'ambito di un unico prodotto/prodotto integrato.

79. Relativamente sempre alla “polizza a protezione del credito” sono inoltre di tutto rilievo quelle considerazioni, effettuate da dipendenti di Banca Mediolanum, contenute in alcune messaggi di posta elettronica e relativi allegati datate marzo-aprile 2014, circa la possibile contestazione dell'art. 21, comma 3-*bis*, del Codice del Consumo alla Banca, acquisite durante le attività ispettive e riportate nelle evidenze. Dalle stesse si evince chiaramente che i suddetti dipendenti erano consapevoli del fatto che sussiste un'oggettiva difficoltà (per non dire impossibilità) a rinvenire sul mercato una “polizza a protezione del credito” avente identiche coperture assicurative a quella da loro commercializzata, ovverosia che abbia i requisiti richiesti nei fogli informativi, considerato che gli stessi coincidono con quelli presenti nella polizza collettiva “*Protezione Mutuo*” di Mediolanum Assicurazioni. Le affermazioni: “[...] *la verosimile difficoltà a reperire sul mercato un prodotto CPI aventi caratteristiche identiche a quello da noi commercializzato [...]*” e “[...] *oggettiva difficoltà (per non dire impossibilità) che incontrerebbe il mutuatario nel rinvenire sul mercato, una polizza avente identiche coperture assicurative*” non possono essere più esplicite di tale consapevolezza.

80. In ogni caso sia che si consideri riconosciuta dai professionisti la possibilità di produrre queste coperture assicurative nell'ambito di un “pacchetto unitario” (mediante un unico prodotto gemello a quello di Mediolanum Assicurazioni) ovvero singolarmente con specifiche polizze, è da rilevare, come per la “polizza contro i danni all'immobile”, il lasso di tempo che ha il consumatore a disposizione per la loro ricerca sia limitato. Considerando sempre le circostanze per cui il tempo medio di durata di un'istruttoria di mutuo è pari a circa [20-50] giorni e che le polizze di compagnie terze vanno presentate entro “[10-20 giorni]” la data della stipula del contratto di mutuo, per questa polizza il consumatore ha a disposizione circa un mese. Ed un mese per reperire queste coperture, singolarmente o nell'ambito di un unico prodotto, con le caratteristiche e i valori così specifici e stringenti richiesti, costituisce un termine effettivamente breve.

81. Quanto sopra evidenziato spiega perché – in base agli stessi dati forniti da Banca Mediolanum - la quasi totalità dei mutui Mediolanum nel periodo oggetto di accertamento istruttorio (1° gennaio 2012 – 30 aprile 2015) è stata caratterizzata dalla sottoscrizione di polizze collettive “*Incendio e Scoppio*” e “*Protezione Mutuo*” di Mediolanum Assicurazioni collocate dalla stessa Banca. Infatti, con riguardo al periodo *de quo* sussistono percentuali di abbinamento con i mutui Mediolanum molto elevate quali il 99,4% relativamente alla polizza collettiva “*Incendio e Scoppio*” di Mediolanum Assicurazioni²⁵ e il 99,9% relativamente alla polizza collettiva

²⁵ Dato percentuale risultante dal rapporto tra il numero di polizze collettive “Incendio e Scoppio” di Mediolanum Assicurazioni sottoscritte nel periodo e il numero di mutui abbinati a polizze contro i danni all'immobile rilevato sempre nel periodo.

“Protezione Mutuo” di Mediolanum Assicurazioni^{26/27}. Le percentuali sono ancora più rilevanti se si considerano le singole annualità in quanto per entrambe le polizze mai scendono al di sotto del 99% dando evidenza di un’invarianza dei valori nel periodo di riferimento. Nel 2012 le percentuali in questione sono rispettivamente 99,7% e 100%, nel 2013: 99,6% e 99,9%, nel 2014: 99,2% e 99,8% e nel 2015 anche a procedimento avviato 99,0% e 99,95%.

82. Pertanto, alla luce delle risultanze istruttorie e delle considerazioni sopra svolte, la pratica commerciale in esame risulta scorretta, ai sensi degli artt. 20, comma 2, e 21, comma 3-*bis*, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione alla sottoscrizione di “polizze contro i danni all’immobile” e di “polizze a protezione del credito” richieste in abbinamento alle tipologie di contratti di mutuo “Mutuo Mediolanum Freedom” e “Mutuo Mediolanum Riparti Italia”.

Ciò in quanto sono richiesti dei requisiti così specifici e stringenti alle polizze in questione che il mutuatario “deve mettere a disposizione” di Banca Mediolanum in abbinamento ai suddetti mutui che la libertà di scelta di prodotti alternativi a quelli offerti da Mediolanum Assicurazioni - formalmente ed in astratto consentita - si rivela sostanzialmente inesistente anche tenuto conto dei predetti limitati termini temporali per la presentazione delle stesse durante la fase istruttoria della richiesta di mutuo, di fatto obbligando il mutuatario a sottoscrivere un prodotto assicurativo di Mediolanum Assicurazioni, in violazione dell’art. 21, comma 3-*bis*, del Codice del Consumo.

83. In base all’art. 20, comma 2, del Codice del Consumo la pratica commerciale in oggetto contrasta con la diligenza professionale che può legittimamente attendersi da un operatore nel settore bancario ed è idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio. In particolare, è da evidenziare che non si è riscontrato da parte di Banca Mediolanum, il normale grado di correttezza, competenza e attenzione che ci si poteva ragionevolmente attendere nella condotta in esame, tenuto conto delle caratteristiche dell’attività svolta e del fatto che rappresenta un operatore importante nel contesto bancario italiano.

Rileva, a tal riguardo, anche la situazione di forte asimmetria tra la posizione della Banca concedente il mutuo e quella particolarmente debole e vulnerabile del cliente/consumatore considerato che sta accedendo ad un prestito di rilevante entità inerente all’acquisto e alla ristrutturazione di un immobile), atto rispetto al quale il cliente stesso può avere anche già assunto rilevanti obbligazioni nei confronti di terzi (es. venditori, agenti immobiliari, imprese edili).

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

84. Ai sensi dell’art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l’Autorità dispone l’applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

²⁶ Dato percentuale risultante dal rapporto tra il numero di polizze collettive “Protezione Mutuo” di Mediolanum Assicurazioni sottoscritte nel periodo e il numero di mutui abbinati a polizze a protezione del credito rilevato sempre nel periodo.

²⁷ Naturalmente maggior peso in queste percentuali di abbinamento ha la tipologia di contratto di mutuo “Mutuo Mediolanum Freedom” in considerazione del maggior numero di contratti sottoscritti nel periodo di questa tipologia (che annovera anche il “Mutuo Mediolanum BCE”) rispetto a quella del “Mutuo Mediolanum Riparti Italia” (*[omissis]* vs *[omissis]*) e del fatto che quest’ultima tipologia è stata commercializzata da Banca Mediolanum solo a partire dal settembre 2013.

85. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

86. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame della specifica dimensione economica della stessa e del fatto che rappresenta un operatore importante nel contesto bancario italiano. Viene inoltre in rilievo il numero di mutui di Banca Mediolanum sottoscritti dai consumatori in abbinamento alle polizze collettive "*Incendio e Scoppio*" e "*Protezione Mutuo*" di Mediolanum Assicurazioni nel periodo oggetto di accertamento istruttorio e sul totale dei mutui stipulati in abbinamento (mutui con polizze Mediolanum Assicurazioni e polizze compagnie assicurative terze) le percentuali di questo specifico abbinamento.

87. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere: con riferimento alla tipologia di contratto "Mutuo Mediolanum Freedom", a decorrere quantomeno dal 1° gennaio 2012, tenuto anche conto della data di entrata in vigore del suddetto comma 3-bis dell'art. 21 del Codice del Consumo²⁸, ed è tuttora in corso; con riferimento alla tipologia di contratto "Mutuo Ristrutturazione Mediolanum Riparti Italia", a decorrere dal settembre 2013²⁹ ed è tuttora in corso³⁰.

88. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Banca Mediolanum nella misura di 600.000 € (seicentomila euro).

89. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza aggravante in quanto il professionista risulta già destinatario di provvedimenti di scorrettezza (provvedimento del 23 ottobre 2012, n. 24010 e provvedimento del 17 ottobre 2013, n. 24551), si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 650.000 € (seicentocinquantamila euro).

90. Tuttavia in considerazione delle iniziative "correttive" connesse all'offerta commerciale delle polizze abbinate ai propri mutui che Banca Mediolanum da ultimo ha comunicato all'Autorità di voler adottare sia in relazione alle polizze contro i danni all'immobile sia in relazione alle polizze a protezione del credito, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione nella misura di 450.000 € (quattrocentocinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto dei pareri dell'IVASS e della Banca d'Italia, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2 e 21, comma 3-bis, del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, limitando considerevolmente la libertà di scelta del medesimo di prodotti assicurativi alternativi a quelli offerti da Mediolanum Assicurazioni consentita in astratto, in virtù

²⁸ Introdotta dall'art. 36-bis del D.L. 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modifiche, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, recante "Conversione in legge, con modificazioni, del d.l. 6 dicembre 2011, n. 201, recante disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici", entrato in vigore il 28 dicembre 2011.

²⁹ Data di inizio commercializzazione di questa tipologia di contratto.

³⁰ Gli attuali fogli informativi delle due tipologie di contratto "Mutuo Mediolanum Freedom" e "Mutuo Ristrutturazione Mediolanum Riparti Italia" riportano ancora i medesimi requisiti minimi oggetto del presente provvedimento.

degli specifici e stringenti requisiti dei prodotti assicurativi richiesti in abbinamento ai contratti di mutuo;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Banca Mediolanum S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2 e 21, comma 3-bis, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Banca Mediolanum S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 450.000 € (quattrocentocinquantamila euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento 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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella
