

PS7251 - IWBANK-MANCATA CHIUSURA CONTI

Provvedimento n. 24324

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 23 aprile 2013;

SENTITO il Relatore Presidente Giovanni Pitruzzella;

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, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012;

VISTO il proprio provvedimento del 7 novembre 2012, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi della società IW Bank S.p.A.;

VISTE le comunicazioni pervenute in data 2 gennaio e 18 febbraio 2013, con le quali la società IW Bank S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 16 gennaio 2013, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. IW Bank S.p.A., (di seguito, "IW Bank" o "Banca"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo. La società è banca specializzata nell'offerta di servizi finanziari e bancari *on line*. Nel 2011 la società ha realizzato un fatturato, calcolato applicando in via analogica i criteri utilizzati in materia di comunicazione delle concentrazioni nel settore bancario di cui all'articolo 16, comma 2, della legge n. 287/90, pari a circa 319 milioni di euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento ostruzionistico e dilatorio posto in essere dalla Banca nella fase di estinzione dei rapporti di conto corrente.

3. In particolare, come segnalato in alcune denunce pervenute nel periodo aprile 2011– ottobre 2012 da parte di alcuni consumatori e riscontrato in un'indagine condotta sul *web* con riferimento ad alcuni *forum*¹ nei quali nei mesi di gennaio - febbraio – settembre 2008, dicembre 2010 e da gennaio a giugno 2011 sono risultate presenti altre doglianze di consumatori - acquisite agli atti del procedimento -, IW Bank 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). Inoltre, nel caso in cui i consumatori erano altresì intestatari di un rapporto di finanziamento, le cui rate di rimborso erano regolate con addebito permanente sul conto corrente di cui si richiedeva la chiusura, la Banca avrebbe impedito loro di estinguere tale conto corrente mantenendo in essere il rapporto di finanziamento.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

Attività preistruttoria

4. Nelle date del 19 aprile e 24 maggio 2011 sono state inviate a IW Bank delle richieste d'informazioni riguardanti le vicende segnalate nelle denunce pervenute da parte di alcuni consumatori e in via generale, i tempi medi di estinzione dei conti correnti registrati negli ultimi tre anni nonché il *dies a quo* cessavano di essere addebitate dalla Banca le spese connesse alla tenuta di un conto corrente di cui era stata richiesta l'estinzione.

Attività istruttoria

5. Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e delle suddette denunce pervenute nel periodo aprile 2011– ottobre 2012 da parte di alcuni consumatori, in data 14 novembre 2012 è stato comunicato a IW Bank l'avvio del procedimento istruttorio n. PS7251, in relazione alla condotta descritta al precedente paragrafo II per presunta violazione degli artt. 20, 24 e 25, comma 1, lettera d), del Codice del Consumo.

¹ [Tra i quali il forum della stessa IW Bank, denominato "IWForum".]

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

7. La Banca ha depositato memorie/comunicazioni di risposta alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento nelle date del 17 dicembre 2012 e del 25 febbraio 2013.

8. In data 5 marzo 2013 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

9. In data 15 marzo 2013 IW Bank ha presentato memoria conclusiva.

Gli elementi acquisiti

10. Nel corso del procedimento istruttorio IW Bank ha rappresentato che il processo di estinzione si avvia nel momento in cui la Banca riceve dal correntista la relativa richiesta scritta. L'invio di tale richiesta può avvenire secondo due modalità: il cliente può trasmettere alla Banca una lettera in forma libera ovvero utilizzare il modulo di estinzione messo a disposizione da IW Bank sul proprio sito. In quest'ultimo caso, il correntista può compilare *on line* tale modulo, successivamente sottoscriverlo e inviarlo alla Banca a mezzo di lettera raccomandata. È altresì consentito al correntista di consegnare a mano il modulo di estinzione debitamente sottoscritto recandosi direttamente presso una delle due filiali di IW Bank. Una volta ricevuta la richiesta scritta del cliente, il personale di IW Bank compie le verifiche volte a individuare i rapporti collegati al conto corrente (carte di pagamento, Telepass, RID, *Dossier* Titoli, etc.) e gli adempimenti necessari alla chiusura del conto. Le verifiche vengono effettuate tutte in parallelo, provvedendo a comunicare al cliente la sussistenza di cause che impediscano la prosecuzione del processo di estinzione. Terminati tutti gli adempimenti necessari, il personale della Banca effettua il calcolo dell'eventuale saldo a valere sul conto da estinguere. Ove risulti un saldo in pareggio, la Banca provvede all'estinzione del conto corrente e all'invio al cliente dell'estratto conto di chiusura. Se, invece, sussiste un saldo negativo, la Banca richiede al correntista di fornire la provvista necessaria a coprire il debito. Successivamente a tale versamento, il conto viene estinto. Nell'eventualità in cui sul conto vi sia un saldo positivo, l'estinzione del rapporto e la trasmissione dell'estratto conto vengono eseguite solo dopo che la Banca abbia disposto l'accredito al cliente di tale saldo tramite bonifico bancario effettuato sul nuovo conto corrente da questi comunicato a IW Bank, ovvero a mezzo di certificato per prelievo postale o assegno circolare.

11. In linea generale, IW Bank non può procedere alla chiusura di un conto corrente qualora:

- la richiesta di estinzione non sia presentata per iscritto, risulti illeggibile, non sia sottoscritta dal cliente ovvero vi sia un'incongruenza tra la firma riportata sulla richiesta e quella depositata dal correntista presso la Banca al momento dell'apertura del conto;
- il correntista ometta di revocare i servizi collegati al conto (RID, *telepass*, etc.), ovvero di comunicare la variazione delle coordinate di appoggio di tali servizi;
- il cliente ometta di riconsegnare il *token* (i.e. il dispositivo elettronico per la creazione dei codici di sicurezza necessari al fine di operare *on line* sul conto corrente), ovvero sul conto non risulti un saldo attivo sufficiente al rimborso dell'importo di 25 euro dovuto dal correntista in caso di smarrimento di tale dispositivo;
- il cliente non riconsegna i libretti di assegni collegati al conto corrente ovvero, in caso di dichiarazione di smarrimento, ometta di fornire la relativa denuncia alle autorità competenti;
- il cliente ometta di indicare le coordinate del *Dossier* Titoli sul quale trasferire i titoli depositati nel Dossier IW Bank collegato al conto corrente da estinguere;
- le operazioni di trasferimento dei predetti titoli non siano ancora completate;
- sul conto corrente risulti un saldo passivo;
- il cliente ometta di indicare la modalità da utilizzare per la liquidazione in suo favore del saldo attivo risultante sul conto corrente al momento dell'estinzione ovvero, in caso di richiesta di accredito delle predette somme su altro conto corrente, ometta di fornire le relative coordinate bancarie. In ogni caso, con riguardo a quest'ultima ipotesi, trascorsi indicativamente 10 giorni lavorativi dalla richiesta scritta al correntista dell'informazione in questione e dai contatti di sollecito svolti da parte del *Customer Care*, in mancanza di un riscontro da parte del cliente, la Banca provvede al saldo di quanto dovuto depositando presso l'apposito conto postale intestato a IW Bank un certificato per prelievo postale in favore del correntista. Questi viene, quindi, invitato a ritirare tale certificato².

12. In particolare, con riferimento all'eventualità in cui sul conto corrente da estinguere sia regolato il pagamento delle rate di un finanziamento erogato da IW Bank, la prassi commerciale della Banca non impedisce la chiusura del conto corrente in questione con contestuale mantenimento del rapporto di finanziamento. In tale caso, infatti, è possibile procedere con l'estinzione, trasferendo l'addebito delle rate (c.d. domiciliazione bancaria - RID) su un diverso conto corrente, aperto presso la stessa Banca o presso qualsiasi altro istituto bancario. Tale trasferimento risulta indispensabile in quanto, in mancanza, il regolamento delle rate di rimborso del finanziamento non può avvenire. Pertanto, prima di procedere con l'estinzione del conto d'appoggio, è necessario che il cliente fornisca le coordinate bancarie del nuovo rapporto sul quale eseguire gli addebiti dovuti in forza del finanziamento.

² [Ove, dopo 60 giorni dal deposito, la società Poste Italiane S.p.A. comunichi che il cliente non ha provveduto all'incasso delle somme dovute, la Banca emette un assegno circolare che viene inviato al cliente con raccomandata assicurata all'indirizzo di residenza da questi dichiarato al momento dell'apertura del conto.]

13. In ultimo, sempre nel corso del procedimento istruttorio IW Bank ha fatto presente che dal 2009 non è aderente al Consorzio Patti Chiari. Pertanto, la Banca non effettua le rilevazioni previste dall'Impegno per la Qualità denominato "Monitoraggio dei tempi medi di chiusura dei conti correnti" adottato da tale Consorzio.

Gli impegni del professionista

14. In data 2 gennaio 2013, IW Bank ha presentato una proposta iniziale di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente modificata in data 18 febbraio 2013.

15. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono l'adozione, da parte di IW Bank delle misure di seguito descritte, raggruppabili sulla base di tre specifiche finalità:

I. Accrescere la consapevolezza del correntista in relazione ai tempi massimi previsti per la chiusura dei conti correnti e ridurre i disagi del cliente nel corso della procedura di estinzione:

previsione di una tempistica massima per la chiusura del conto corrente, in base ai rapporti ad esso collegati (e.g. carta di debito, carta di credito, deposito titoli), secondo quanto riportato nella seguente tabella:

Tipologia di conto corrente	Giorni lavorativi (*)
Per conto corrente sul quale è regolata soltanto la carta di debito con utilizzo limitato al circuito nazionale	20
Per conto corrente sul quale è regolato almeno un servizio di pagamento (ad eccezione della Carta di debito con utilizzo limitato al circuito nazionale) e/o un deposito titoli non contenente fondi comuni di investimento o Sicav, con esclusione della Carta di credito, dei servizi Viacard e Telepass	25
Per conto corrente sul quale è regolata una Carta di credito e/o i servizi Viacard e Telepass e/o un deposito titoli contenente fondi comuni di investimento o SICAV	50 (**)

(*) Il termine per il calcolo dei giorni lavorativi decorrerà dalla data in cui il correntista avrà consegnato alla Banca la documentazione richiesta e adempiuto a tutte le richieste della Banca strumentali all'estinzione del rapporto. I tempi di chiusura scadono con il riconoscimento del saldo residuo al correntista.

(**) Nel caso di conti correnti su cui sia regolato un deposito titoli contenente fondi comuni di investimento di SICAV estere, la Banca non potrà essere ritenuta responsabile per l'eventuale superamento del tempo massimo di 50 giorni lavorativi, qualora tale superamento sia dovuto a ritardi nel trasferimento del deposito titoli addebitabili alla differita o mancata esecuzione di attività o adempimenti di competenza di soggetti terzi rispetto alla Banca.

b) sospensione, a partire dalla data di ricezione della richiesta di estinzione del conto corrente, dell'applicazione delle imposte di bollo e di tutte le spese addebitate dalla Banca relative alla tenuta del conto non riconducibili ad attività svolta a tutela dei rispettivi correntisti (e.g. spese per versamento di assegni emessi prima della richiesta di estinzione del conto) o a servizi prestati in loro favore (e.g. spese per pagamento di bollettini postali) nel periodo necessario per il completamento della procedura di estinzione del rapporto. L'applicazione delle spese in questione sarebbe sospesa anche durante il periodo necessario all'eliminazione di eventuali cause ostative alla chiusura del conto corrente, salvo il caso in cui trascorsi 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione da parte della Banca della richiesta di estinzione o da parte del correntista della comunicazione di IW Bank di avvenuta ricezione della richiesta di estinzione i predetti impedimenti permanessero a causa dell'inerzia del correntista stesso;

c) pubblicazione sul *internet* www.iwbank.it di IW Bank del modulo di richiesta di chiusura del conto corrente, accompagnata dall'indicazione delle modalità di estinzione del rapporto, degli adempimenti necessari e dei tempi massimi previsti per la chiusura del conto in base ai rapporti ad esso collegati;

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

d) nel caso in cui il correntista chieda l'estinzione del conto corrente presentandosi direttamente presso una delle due filiali di IW Bank, l'incaricato della filiale dovrà fornire il modulo di richiesta di chiusura del conto al cliente, assistendolo nella sua compilazione e sottoscrizione e consegnandogli copia della versione del modulo firmata per ricevuta;

e) nel caso in cui la richiesta di estinzione del conto corrente sia presentata dal correntista a mezzo posta, la Banca invierà al cliente - tramite *e-mail* - una comunicazione di avvenuta ricezione di tale richiesta;

f) sia il modulo di richiesta di chiusura del conto di cui alla precedente lettera d), sia la comunicazione di cui alla precedente lettera e), contengano tutte le informazioni utili al correntista per monitorare il processo di estinzione del conto e rimuovere prontamente eventuali cause ostative³;

g) nel caso in cui, dopo 14 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di chiusura del conto corrente, vi siano adempimenti ancora pendenti e/o permangano eventuali cause ostative al completamento della procedura, entro i 3 giorni lavorativi successivi a tale scadenza sia inviata al cliente una comunicazione sullo stato della procedura di estinzione del rapporto, specificando gli adempimenti ancora pendenti e/o le cause ostative da rimuovere;

h) entro 7 giorni lavorativi dalla data di completamento della procedura di chiusura del conto corrente, sia inviata al cliente una comunicazione scritta di avvenuta estinzione del rapporto⁴;

III. Rafforzare i controlli a presidio della correttezza dell'attività degli incaricati delle chiusure dei conti correnti e sensibilizzare ulteriormente questi ultimi al rispetto delle procedure:

i) verifica sulle procedure applicate per l'estinzione dei rapporti di conto corrente tra quelle svolte nell'ambito delle ispezioni periodiche di *audit* effettuate presso IW Bank dalla Capogruppo UBI Banca S.c.p.A.;

j) monitoraggio costante sull'attività svolta dagli incaricati delle chiusure dei conti correnti mediante un *report* fornito giornalmente dal sistema informativo della Banca all'Area Controllo Rischi di IW Bank contenente l'indicazione di tutte le richieste di estinzione ancora pendenti;

k) predisposizione, per il personale di IW Bank, di appositi strumenti volti ad aumentare i controlli posti a presidio delle attività svolte in relazione alle richieste di estinzione di conti correnti pervenute dai clienti.

In aggiunta, IW Bank si è impegnata a:

- rimborsare delle spese sostenute dal predetto soggetto nel periodo intercorrente tra la data della richiesta di estinzione e la data di chiusura del rapporto i consumatori che, nel periodo 1° settembre 2007 - 31 ottobre 2012, abbiano patito per cause imputabili alla Banca, la tempistica di estinzione del rapporto abbia superato i tempi massimi indicati nella Tabella di cui al precedente paragrafo l.a);

- pubblicare sul proprio sito *internet* www.iwbank.it un'apposita comunicazione al fine di rendere noto alla propria clientela il contenuto dei suddetti impegni.

16. Gli impegni sopra illustrati saranno attuati da IW Bank entro quattro mesi dalla data del provvedimento di accettazione degli stessi da parte dell'Autorità e la comunicazione sul sito *internet* di IW Bank circa il contenuto degli impegni proposti resterà visibile per nove mesi dalla data della sua pubblicazione.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

17. 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 procedimento del 7 novembre 2012.

18. In particolare, con riguardo ai tempi di estinzione dei conti correnti, si rileva che la suddetta individuazione dei tempi massimi previsti per la chiusura di ciascuna tipologia di conto corrente nei termini sopra proposti dalla Banca possa contribuire ad accelerare ulteriormente il processo di estinzione e favorire la mobilità della clientela.

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

³ [Entrambi dovrebbero contenere:

☐ l'indicazione della data di ricezione della richiesta di estinzione;

☐ l'indicazione in dettaglio dei rapporti collegati al conto corrente da estinguere e degli strumenti di pagamento da restituire (libretti degli assegni) e delle carte di pagamento (carte di debito, carte di credito, etc.) che saranno revocate, al fine di consentire l'estinzione del rapporto di conto corrente. (Nel caso della comunicazione tramite e-mail dovrebbe essere indicato un link al quale il cliente potrà collegarsi per verificare on line i suddetti rapporti collegati al conto corrente da estinguere e strumenti di pagamento da restituire);

☐ l'indicazione dei tempi massimi di chiusura dei conti correnti secondo quanto riportato nella tabella di cui alla lettera a);

☐ la precisazione che la sospensione di cui alla lettera b) avverrà secondo le modalità ivi indicate.]

⁴ [Tale comunicazione dovrebbe contenere le seguenti informazioni:

☐ data di ricezione della richiesta di chiusura del conto;

☐ data di restituzione di tutti i materiali relativi ai rapporti collegati al conto corrente estinto ovvero a data di blocco dell'operatività delle carte di pagamento a valere su tale conto;

☐ data di completamento, da parte del correntista, sia del rilascio delle istruzioni per il regolamento/trasferimento/revoca dei rapporti collegati al conto corrente, sia di tutte le attività necessarie ai fini della sua estinzione;

☐ data di estinzione del conto corrente.]

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 nella fase di estinzione del rapporto.

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

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società IW Bank 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 IW Bank S.p.A.;

RITENUTO, inoltre, che, in ragione dell'esigenza di assicurare l'osservanza degli impegni assunti, si rende necessario disporre, ai sensi dell'articolo 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 IW Bank S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti nella loro versione definitiva in data 18 febbraio 2013, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

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

c) che la società IW Bank 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 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 IW Bank S.p.A. pubblichi, a sua cura e spese, gli impegni assunti ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:

1) il testo degli impegni da pubblicare è quello riportato nell'allegato 2 al presente provvedimento;

2) il predetto testo dovrà essere pubblicato per trenta giorni consecutivi nella *home page* del sito *internet* della Banca www.iwbank.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 copia contenente le schermate della *home page* del sito *internet* della Banca www.iwbank.it con la predetta pubblicazione.

Ai sensi del combinato disposto dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 12-*quinqüesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, 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 verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

ALLEGATO 1

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS/7251 avviato dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito anche "l'Autorità") in data 7 novembre 2012 e avente ad oggetto le condotte commerciali della società IW Bank S.p.A. (di seguito, "IW Bank" o "Banca") in materia di estinzione dei conti correnti, IW Bank, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del *Codice del Consumo* (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

I) Adozione da parte di IW Bank di una procedura per l'estinzione dei rapporti di conto corrente che preveda quanto in appresso indicato.

a. La chiusura dei conti correnti dovrà avvenire entro tempi massimi distinti in base ai rapporti collegati al rapporto da estinguere (e.g. carta di debito, carta di credito, deposito titoli), secondo quanto riportato nella seguente tabella:

<i>Tipologia di conto corrente</i>	<i>Giorni lavorativi (*)</i>
<i>Per conto corrente sul quale è regolata soltanto la carta di debito con utilizzo limitato al circuito nazionale</i>	20
<i>Per conto corrente sul quale è regolato almeno un servizio di pagamento (ad eccezione della Carta di debito con utilizzo limitato al circuito nazionale) e/o un deposito titoli non contenente fondi comuni di investimento o Sicav, con esclusione della Carta di credito, dei servizi Viacard e Telepass</i>	25
<i>Per conto corrente sul quale è regolata una Carta di credito e/o i servizi Viacard e Telepass e/o un deposito titoli contenente fondi comuni di investimento o SICAV</i>	50 (**)

(*) Il termine per il calcolo dei giorni lavorativi decorrerà dalla data in cui il correntista avrà consegnato alla Banca la documentazione richiesta e adempiuto a tutte le richieste della Banca strumentali all'estinzione del rapporto. I tempi di chiusura scadono con il riconoscimento del saldo residuo al correntista.

(**) Nel caso di conti correnti su cui sia regolato un deposito titoli contenente fondi comuni di investimento di SICAV estere, la Banca non potrà essere ritenuta responsabile per l'eventuale superamento del tempo massimo di 50 giorni lavorativi, qualora tale superamento sia dovuto a ritardi nel trasferimento del deposito titoli addebitabili alla differita o mancata esecuzione di attività o adempimenti di competenza di soggetti terzi rispetto alla Banca.

b. A partire dalla data di ricezione da parte di IW Bank della richiesta di estinzione, sarà sospesa l'applicazione delle imposte di bollo e delle spese addebitate dalla Banca in relazione alla tenuta del conto non riconducibili ad attività svolta da IW Bank a tutela del correntista (e.g. spese per versamento di assegni emessi prima della richiesta di estinzione del conto) o a servizi prestati in suo favore (e.g. spese per pagamento di bollettini postali) nel periodo necessario per il completamento della procedura di estinzione del rapporto ("Spese"¹). La sospensione delle Spese qui prevista ("Sospensione") deve essere applicata secondo le modalità descritte in appresso.

i. Quanto alle imposte di bollo relative al rapporto di conto corrente, in pendenza del completamento della procedura di estinzione, i relativi importi saranno provvisoriamente addebitati sul conto corrente e la Banca provvederà al riaccredito di tali importi in occasione della liquidazione del saldo di chiusura del conto corrente. È inteso che non si terrà conto degli addebiti in questione ai fini del calcolo degli interessi passivi eventualmente maturati sul conto corrente nel periodo di applicazione della Sospensione.

ii. Quanto alle altre Spese, nel periodo di applicazione della Sospensione esse non dovranno essere addebitate sul conto da estinguere.

iii. La Sospensione sarà applicata anche durante il periodo necessario per l'eliminazione di eventuali cause ostative alla chiusura del conto corrente, salvo il caso in cui - trascorsi 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione (x) da parte della Banca della richiesta di estinzione (nel caso in cui sia presentata direttamente presso una delle due filiali di IW Bank) o (y) da parte del correntista della comunicazione di IW Bank di avvenuta ricezione della richiesta di estinzione (se quest'ultima è presentata a mezzo posta) - le predette cause ostative permanessero a causa dell'inerzia del correntista stesso (ad es. mancata riconsegna del libretto di assegni). In tale eventualità, la Sospensione è revocata.

¹ [Attualmente, i conti correnti offerti da IW Bank alla propria clientela prevedono l'addebito solo delle imposte di bollo (che rappresentano oneri fiscali dovuti all'Erario) e di alcune specifiche spese applicate a fronte di attività o servizi prestati dalla Banca in favore del cliente che ne faccia apposita richiesta (e.g. spese per incasso di assegni in divisa non euro, per versamento e prelievo di contanti, per emissione di assegni circolari).]

c. Nel caso in cui il correntista chieda l'estinzione del conto corrente presentandosi direttamente presso una delle due filiali di IW Bank, l'incaricato della filiale dovrà fornire il modulo di richiesta di chiusura del conto al cliente, assistendolo nella sua compilazione e sottoscrizione e consegnandogli copia della versione del modulo firmata per ricevuta. Tale modulo di richiesta di chiusura del conto dovrà contenere:

- l'indicazione della data di ricezione della richiesta di estinzione;
 - l'indicazione in dettaglio dei rapporti collegati al conto corrente da estinguere;
 - l'indicazione degli strumenti di pagamento da restituire (libretti degli assegni) e delle carte di pagamento (carte di debito, carte di credito, etc.) che saranno revocate, al fine di consentire l'estinzione del rapporto di conto corrente;
 - l'indicazione dei tempi massimi di chiusura dei conti correnti secondo quanto riportato nella Tabella di cui alla precedente lettera *a.*;
 - la precisazione che la Sospensione di cui alla precedente lettera *b.* avverrà secondo le modalità ivi indicate.
- Il medesimo modulo verrà parimenti reso disponibile alla clientela nel sito *internet* della Banca.

d. Nel caso in cui la richiesta di estinzione del conto corrente sia presentata dal correntista a mezzo posta, la Banca invierà al cliente - tramite *e-mail* - una comunicazione di avvenuta ricezione di tale richiesta. Tale comunicazione conterrà:

- l'indicazione della data di ricezione della richiesta di estinzione;
- l'indicazione del *link* al quale il cliente potrà collegarsi per verificare *on line* i rapporti collegati al conto corrente da estinguere, nonché gli strumenti di pagamento da restituire (libretti degli assegni) e le carte di pagamento (carte di debito, carte di credito, etc.) che saranno revocate, al fine di consentire l'estinzione del conto;
- l'indicazione dei tempi massimi di chiusura dei conti correnti secondo quanto riportato nella Tabella di cui alla precedente lettera *a.*;
- la precisazione che la Sospensione di cui alla precedente lettera *b.* avverrà secondo le modalità ivi indicate.

e. Nel caso in cui, allo scadere del 14° giorno lavorativo dalla data di ricezione da parte di IW Bank della richiesta di chiusura del conto corrente, vi siano adempimenti ancora pendenti e/o permangano eventuali cause ostative al completamento della procedura (ad es. mancata restituzione dei libretti di assegni), entro i 3 giorni lavorativi successivi a tale scadenza IW Bank invierà al cliente — tramite *e-mail* — una comunicazione sullo stato della procedura di estinzione del rapporto, specificando gli adempimenti ancora pendenti e/o le cause ostative da rimuovere. Qualora allo scadere del predetto termine risulti che il cliente non ha ancora provveduto alla riconsegna dei mezzi di pagamento collegati al conto corrente (libretti di assegni), la comunicazione in questione dovrà contenere un sollecito al correntista a provvedervi.

f. Entro 7 giorni lavorativi dalla data di completamento della procedura di chiusura del conto corrente, IW Bank invierà al cliente - a mezzo di *e-mail* - una comunicazione di avvenuta estinzione del rapporto, contenente:

- l'indicazione della data di ricezione della richiesta di chiusura del conto;
- l'indicazione della data di restituzione di tutti i materiali relativi ai rapporti collegati al conto corrente estinto (libretti di assegni), ovvero della data di blocco dell'operatività delle carte di pagamento a valere su tale conto;
- l'indicazione della data di completamento, da parte del correntista, sia del rilascio delle istruzioni per il regolamento/trasferimento/revoca dei rapporti collegati al conto corrente, sia di tutte le attività necessarie ai fini della sua estinzione;
- l'indicazione della data di estinzione del conto corrente.

g. Il sistema informativo della Banca, giornalmente, metterà a disposizione degli incaricati delle chiusure dei conti correnti e dell'Area Controllo Rischi di IW Bank un *report* contenente l'indicazione di tutte le richieste di estinzione pendenti, al fine di consentire un monitoraggio costante sull'attività svolta dagli incaricati ai fini delle chiusure dei conti correnti.

h. Saranno forniti al personale di IW Bank appositi strumenti volti ad aumentare i controlli posti a presidio delle attività svolte in relazione alle richieste di estinzione di conti correnti pervenute dai clienti, con particolare riferimento (x) all'attivazione tempestiva della procedura di chiusura dei conti, tramite la verifica puntuale della coerenza tra la data di ricevimento delle richieste di estinzione dei rapporti e la data di inserimento delle stesse richieste nel sistema informatico della Banca per l'avvio della procedura di estinzione e (y) al monitoraggio costante dello stato di avanzamento della procedura tramite la verifica delle attività che devono essere effettuate a tal fine.

II) Inclusione di un'attività di verifica sulle procedure applicate per l'estinzione dei rapporti di conto corrente tra quelle svolte nell'ambito delle ispezioni periodiche di *audit* effettuate presso IW Bank dalla Capogruppo UBI Banca S.c.p.A..

III) Pubblicazione sul sito di IW Bank di un'apposita comunicazione al fine di rendere noto alla propria clientela il contenuto degli Impegni di cui ai precedenti paragrafi I) e II).

IV) Inserimento nella comunicazione di cui al precedente punto III) di una dichiarazione volta a informare la clientela di IW Bank che, con riferimento alle sole operazioni di chiusura dei conti correnti intestati a clientela *retail* disposte su richiesta dei correntisti nel periodo 1° settembre 2007 - 31 ottobre 2012, la Banca:

i. effettuerà una valutazione approfondita di ogni doglianza relativa alla tempistica di chiusura del conto corrente che sia presentata per iscritto dal titolare del rapporto estinto;

j. rimborserà le eventuali Spese sostenute dal predetto soggetto nel periodo intercorrente tra la data della richiesta di estinzione e la data di chiusura del rapporto, qualora risulti che, per cause imputabili alla Banca, la tempistica di estinzione del rapporto abbia superato i tempi massimi indicati nella Tabella di cui al precedente paragrafo l)a.;

k. istruirà il proprio *Customer Care* affinché (1) presti alla clientela *retail* l'assistenza necessaria per consentirle di valutare la possibilità di presentare la doglianza di cui al precedente punto i., (2) fornisca ogni informazione utile ai fini dell'eventuale presentazione di tale doglianza e (3) offra ai soggetti interessati un costante aggiornamento sullo *status* di avanzamento della valutazione delle doglianze presentate alla Banca.

Gli impegni illustrati ai paragrafi da I) a IV) saranno attuati da IW Bank entro quattro mesi dalla data del provvedimento di accettazione degli stessi da parte dell'Autorità.

Gli impegni di cui ai punti I) e II) non avranno una durata prestabilita.

Quanto agli impegni di cui ai paragrafi III) e IV), le comunicazioni ivi previste resteranno visibili sul sito di IW Bank per nove mesi dalla data della loro pubblicazione.

ALLEGATO 2

PUBBLICAZIONE DI IMPEGNI

Ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del *Codice del Consumo* (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni), con provvedimento adottato in data 23 aprile 2013 (consultabile all'indirizzo www.agcm.it), l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito anche "l'Autorità") ha deliberato di accettare, rendendoli vincolanti, gli impegni proposti dalla società IW Bank S.p.A. (di seguito, "IW Bank" o "Banca") al fine di eliminare i possibili profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento "PS/7251 - IWBANK-CHIUSURA CONTI", avente ad oggetto le condotte commerciali di IW Bank in materia di estinzione dei conti correnti.

In tale ambito, al fine di consentire all'Autorità di definire il procedimento senza procedere all'accertamento di un'infrazione, IW Bank si è impegnata ad attuare, tra le altre, le seguenti misure con le modalità di seguito indicate, entro quattro mesi dalla data di accoglimento degli impegni stessi:

I) Adozione di una procedura per l'estinzione dei rapporti di conto corrente in base alla quale:

a. la chiusura dei conti correnti dovrà avvenire entro tempi massimi distinti in base ai rapporti collegati al rapporto da estinguere (ad es. carta di debito, carta di credito, deposito titoli), secondo quanto riportato nella seguente tabella:

<i>Tipologia di conto corrente</i>	<i>Giorni lavorativi (*)</i>
<i>Per conto corrente sul quale è regolata soltanto la carta di debito con utilizzo limitato al circuito nazionale</i>	20
<i>Per conto corrente sul quale è regolato almeno un servizio di pagamento (ad eccezione della Carta di debito con utilizzo limitato al circuito nazionale) e/o un deposito titoli non contenente fondi comuni di investimento o Sicav, con esclusione della Carta di credito, dei servizi Viacard e Telepass</i>	25
<i>Per conto corrente sul quale è regolata una Carta di credito e/o i servizi Viacard e Telepass e/o un deposito titoli contenente fondi comuni di investimento o SICAV</i>	50 (**)

(*) Il termine per il calcolo dei giorni lavorativi decorrerà dalla data in cui il correntista avrà consegnato alla Banca la documentazione richiesta e adempiuto a tutte le richieste della Banca strumentali all'estinzione del rapporto. I tempi di chiusura scadono con il riconoscimento del saldo residuo al correntista.

(**) Nel caso di conti correnti su cui sia regolato un deposito titoli contenente fondi comuni di investimento di SICAV estere, la Banca non potrà essere ritenuta responsabile per l'eventuale superamento del tempo massimo di 50 giorni lavorativi, qualora tale superamento sia dovuto a ritardi nel trasferimento del deposito titoli addebitabili alla differita o mancata esecuzione di attività o adempimenti di competenza di soggetti terzi rispetto alla Banca.

b. a partire dalla data di ricezione da parte di IW Bank della richiesta di estinzione, sarà sospesa l'applicazione delle imposte di bollo e delle spese addebitate dalla Banca in relazione alla tenuta del conto non riconducibili ad attività svolta da IW Bank a tutela del correntista (ad es. spese per versamento di assegni emessi prima della richiesta di estinzione del conto) o a servizi prestati in suo favore (ad es. spese per pagamento di bollettini postali) nel periodo necessario per il completamento della procedura di estinzione del rapporto. La sospensione delle spese in questione sarà applicata anche durante il periodo necessario per l'eliminazione di eventuali cause ostative alla chiusura del conto corrente, salvo il caso in cui - trascorsi 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione da parte della Banca della richiesta di estinzione (nel caso in cui sia presentata direttamente presso una delle

due filiali di IW Bank) o da parte del correntista della comunicazione di IW Bank di avvenuta ricezione della richiesta di estinzione (se quest'ultima è presentata a mezzo posta) - le predette cause ostative permanessero a causa dell'inerzia del correntista stesso (ad es. mancata riconsegna del libretto di assegni). In tale eventualità, la Sospensione è revocata.

c. nel caso in cui il correntista chieda l'estinzione del conto corrente presentandosi direttamente presso una delle due filiali di IW Bank, l'incaricato della filiale dovrà fornire il modulo di richiesta di chiusura del conto al cliente, assistendolo nella sua compilazione e sottoscrizione e consegnandogli copia della versione del modulo firmata per ricevuta. Tale modulo di richiesta di chiusura del conto dovrà contenere:

- l'indicazione della data di ricezione della richiesta di estinzione;
- l'indicazione in dettaglio dei rapporti collegati al conto corrente da estinguere;
- l'indicazione degli strumenti di pagamento da restituire (libretti degli assegni) e delle carte di pagamento (carte di debito, carte di credito, etc.) che saranno revocate, al fine di consentire l'estinzione del rapporto di conto corrente;
- l'indicazione dei tempi massimi di chiusura dei conti correnti secondo quanto riportato nella tabella di cui alla precedente lettera *a.*;
- la precisazione che la sospensione di cui alla precedente lettera *b.* avverrà secondo le modalità ivi indicate.

Il medesimo modulo verrà parimenti reso disponibile alla clientela nel sito *internet* www.iwbank.it della Banca.

d. nel caso in cui la richiesta di estinzione del conto corrente sia presentata dal correntista a mezzo posta, la Banca invierà al cliente - tramite *e-mail* - una comunicazione di avvenuta ricezione di tale richiesta. Tale comunicazione conterrà:

- l'indicazione della data di ricezione della richiesta di estinzione;
- l'indicazione del *link* al quale il cliente potrà collegarsi per verificare *on line* i rapporti collegati al conto corrente da estinguere, nonché gli strumenti di pagamento da restituire (libretti degli assegni) e le carte di pagamento (carte di debito, carte di credito, etc.) che saranno revocate, al fine di consentire l'estinzione del conto;
- l'indicazione dei tempi massimi di chiusura dei conti correnti secondo quanto riportato nella Tabella di cui alla precedente lettera *a.*;
- la precisazione che la sospensione di cui alla precedente lettera *b.* avverrà secondo le modalità ivi indicate.

e. nel caso in cui, allo scadere del 14° giorno lavorativo dalla data di ricezione da parte di IW Bank della richiesta di chiusura del conto corrente, vi siano adempimenti ancora pendenti e/o permangano eventuali cause ostative al completamento della procedura (ad es. mancata restituzione dei libretti di assegni), entro i 3 giorni lavorativi successivi a tale scadenza IW Bank invierà al cliente — tramite *e-mail* — una comunicazione sullo stato della procedura di estinzione del rapporto, specificando gli adempimenti ancora pendenti e/o le cause ostative da rimuovere. Qualora allo scadere del predetto termine risulti che il cliente non ha ancora provveduto alla riconsegna dei mezzi di pagamento collegati al conto corrente (libretti di assegni), la comunicazione in questione dovrà contenere un sollecito al correntista a provvedervi.

f. entro 7 giorni lavorativi dalla data di completamento della procedura di chiusura del conto corrente, IW Bank invierà al cliente - a mezzo di *e-mail* - una comunicazione di avvenuta estinzione del rapporto, contenente:

- l'indicazione della data di ricezione della richiesta di chiusura del conto;
- l'indicazione della data di restituzione di tutti i materiali relativi ai rapporti collegati al conto corrente estinto (libretti di assegni), ovvero della data di blocco dell'operatività delle carte di pagamento a valere su tale conto;
- l'indicazione della data di completamento, da parte del correntista, sia del rilascio delle istruzioni per il regolamento/trasferimento/revoca dei rapporti collegati al conto corrente, sia di tutte le attività necessarie ai fini della sua estinzione;
- l'indicazione della data di estinzione del conto corrente.

II) Rimborso, con riferimento alle sole operazioni di chiusura dei conti correnti intestati a clientela *retail* disposte su richiesta dei correntisti nel periodo 1° settembre 2007 - 31 ottobre 2012 e previa valutazione approfondita di ogni doglianza relativa alla tempistica di chiusura del conto corrente presentata per iscritto dai titolari dei rapporti di conto corrente in questione estinti, delle eventuali spese sostenute da questi ultimi nel periodo intercorrente tra la data della richiesta di estinzione e la data di chiusura del rapporto, qualora risulti che, per cause imputabili alla Banca, la tempistica di estinzione del rapporto abbia superato i tempi massimi indicati nella tabella di cui al precedente paragrafo I)a..

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, lett. a), del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*", adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove il professionista non dia attuazione agli impegni.