

PS5418 - BARCLAYS-TEMPISTICA SURROGA

Provvedimento n. 24303

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 aprile 2013;

SENTITO il Relatore Professoressa Carla Bedogni Rabitti;

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;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 23 novembre 2012 e successivamente integrata il 27 febbraio 2013, con la quale la società Barclays Bank PLC 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 19 dicembre 2012, 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 in data 23 novembre 2012, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Barclays Bank PLC in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società offre in tutto il mondo servizi di banca commerciale e *investment banking* ed eroga varie tipologie di mutui. Il bilancio della succursale italiana della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2011, presenta un fatturato pari a circa [omissis]¹ milioni di euro.

2. Un consumatore, in qualità di interveniente nel procedimento, ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente nell'aver posto in essere condotte finalizzate ad ostacolare per il proprio cliente mutuatario il trasferimento del finanziamento ad altro istituto bancario. Tra l'altro, Barclays Bank PLC avrebbe ritardato il perfezionamento di operazioni di surroga - anche mediante l'adozione di comportamenti dilatori relativamente alle richieste dei clienti di rilascio del conteggio di estinzione anticipata del mutuo - che sarebbero state formalizzate secondo una tempistica significativamente più lunga rispetto a quella prevista dalla legge².

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

4. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e le segnalazioni di alcuni consumatori relative alla condotta sopra descritta, in data 8 ottobre 2012 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS5418. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società Barclays Bank PLC fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera *d*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idoneo a indurre il consumatore medio, mediante un indebito condizionamento della propria libertà di scelta, ad assumere decisioni commerciali che altrimenti non avrebbe preso.

¹ [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

² [Nell'articolo 2, comma 5-quater, del decreto legge 29 novembre 2008, n. 185, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 gennaio 2009, n. 2, come modificato dall'articolo 2, comma 3, del decreto legge 1 luglio 2009, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 3 agosto 2009, n. 102, è previsto che "nel caso in cui la surrogazione del mutuo prevista dall'articolo 8 del D.L. 7/2007 non si perfezioni entro il termine di 30 giorni dalla data della richiesta da parte della banca cessionaria alla banca cedente dell'avvio delle procedure di collaborazione interbancaria ai fini dell'operazione di surrogazione, la banca cedente è comunque tenuta a risarcire il cliente in misura pari all'1% del valore del mutuo per ciascun mese o frazione di mese di ritardo (...)". La tempistica di perfezionamento dell'operazione di portabilità è stata ridotta a 10 giorni (decorrenti dalla data in cui il cliente chiede al mutuante surrogato di acquisire dal finanziatore originario l'esatto importo del proprio debito residuo) dall'articolo 27-quinquies, comma 1, del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, come convertito dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, che ha modificato l'art. 120-quater del TUB dove è stata trasfusa la disciplina dell'istituto. Da ultimo, l'art. 23-bis, comma 1, del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, nel testo integrato dalla legge di conversione 17 dicembre 2012, n. 221, ha riportato la tempistica all'originario termine di trenta giorni.]

5. 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'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, di fornire, tra l'altro, informazioni e relativa documentazione circa la tempistica di perfezionamento delle operazioni di portabilità passiva.

6. In data 23 ottobre 2012, Barclays Bank PLC ha esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento. Il successivo 16 novembre 2012 il professionista ha prodotto una memoria difensiva e ha fornito un primo riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento.

7. In data 12 dicembre 2012 è stata accolta la richiesta di partecipazione al procedimento pervenuta da un consumatore il quale ha depositato una memoria il 28 dicembre 2012 ed è stato sentito in audizione il giorno 17 gennaio 2013.

8. Gli ulteriori elementi richiesti dalla Direzione concernenti la tempistica di perfezionamento delle operazioni di portabilità passiva sono stati prodotti dal professionista con memoria del 23 novembre 2012, integrata il successivo 14 dicembre e il 23 gennaio 2013.

9. In data 7 marzo 2013 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

2) Gli elementi acquisiti

10. Nel periodo oggetto dell'accertamento istruttorio (luglio 2009 - agosto 2012) Barclays Bank PLC ha ricevuto [omissis] richieste di surroga passiva di cui [omissis] sono state perfezionate dalla Banca e [omissis] non sono state concluse per le specifiche cause indicate dal professionista in relazione a ciascuna pratica ("non comunicate istruzioni per la stipula da parte del cliente", "decisione del cliente di non procedere all'atto di surroga", ecc.).

11. Per quel che concerne gli elementi relativi alla tempistica di perfezionamento delle operazioni di portabilità passiva, il professionista - dopo aver reperito le informazioni da specifici *file excel*, dalla documentazione cartacea a sua disposizione e dallo scambio di corrispondenza con la clientela via *mail* - ha prodotto in atti un *cd-rom* contenente un *file* con i dati delle "surroghe perfezionate" (comprensivi dei dati identificativi dei mutuatari e dei contratti di mutuo oggetto della richiesta di portabilità), nel quale tra l'altro si dà conto:

- della "Data ricevimento richiesta", che indica la data in cui il cliente o la banca subentrante hanno effettivamente richiesto il conteggio del debito residuo;
- della "Data stipula definitiva", che indica la data effettiva in cui la stipula è stata perfezionata;
- del "Delta giorni da data richiesta", che indica il numero di giorni trascorsi dalla data della prima richiesta di surroga da parte del cliente/banca cessionaria alla data di perfezionamento della stipula;
- del "Flag riprogrammata", che indica che la data di stipula è stata riprogrammata ad un giorno successivo per ragioni non imputabili a Barclays (volontà della banca cessionaria, del notaio, del cliente);
- delle "Note", dove si indicano le ragioni per le quali alcune operazioni di surroga passiva sono state perfezionate in ritardo.

Dal *file* risulta altresì che sul totale di [omissis] operazioni di surroga passiva perfezionate nel periodo di riferimento (luglio 2009 - agosto 2012):

- in [omissis] casi, il trasferimento del mutuo è stato perfezionato entro il termine di 30 giorni dalla data della richiesta, come previsto dalla legge;
- in [omissis] casi, le operazioni di surroga sono state perfezionate oltre il termine di 30 giorni. Tuttavia, per la gran parte delle surroghe non effettuate nei tempi previsti ([omissis] casi sul totale di [omissis]) il ritardo è imputabile a cause esterne alla Banca, in quanto quest'ultima ha soddisfatto una specifica richiesta del cliente/banca cessionaria/notaio di fissare la data dell'atto di surroga in una data successiva ai 30 giorni. Invece, in [omissis] casi il rinvio del perfezionamento dell'atto di surroga ad altra data è stato richiesto dallo stesso professionista che, nei restanti [omissis] casi, non è riuscito a rintracciare la motivazione del ritardo;
- [omissis] casi non sono relativi a richieste di surroga;
- [omissis] casi non sono disponibili per impossibilità di reperimento dei dati.

3) Gli impegni del professionista

12. Con nota pervenuta in data 23 novembre 2012 e successivamente integrata il 27 febbraio 2013, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

13. 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 Barclays Bank PLC delle misure di seguito descritte, raggruppabili sulla base di due specifiche finalità:

1) Migliorare l'informativa al cliente sulla procedura di surroga passiva:

- modifica del materiale informativo messo a disposizione della clientela in modo che questo risulti ulteriormente esaustivo, chiaro e di più facile consultazione. In aggiunta all'informativa precontrattuale prevista ai sensi della normativa sulla trasparenza bancaria, saranno fornite al cliente specifiche informazioni circa i tempi e le modalità delle operazioni di surroga passiva oltre che via *Call Center*, filiali o *email* (all'indirizzo *surroghepassive@barclays.it*), anche attraverso la rendicontazione annuale e in un documento specifico (*leaflet*) che sarà consegnato al consumatore in sede di stipula del contratto di mutuo;

- modifica del sito *web* (www.barclays.it) attraverso la predisposizione di un'apposita pagina informativa, raggiungibile agevolmente dalla *homepage* del sito, dedicata alle operazioni di surroga passiva, in cui il consumatore sarà informato in merito: (i) a cosa si intende per portabilità passiva; (ii) alle modalità per le richieste di surroga passiva, con indicazione del *link* al modulo di richiesta di surroga passiva che potrà essere scaricato *on-line* ed inviato anche tramite *e-mail* all'indirizzo di posta elettronica dedicato; (iii) all'ufficio della Banca che processa le operazioni di surroga; (iv) ai tempi massimi per il perfezionamento della procedura come previsti nella normativa; (v) all'assenza di qualsiasi costo o onere economico a carico del consumatore per le operazioni di surroga passiva;
- predisposizione di uno specifico modulo di richiesta di surrogazione passiva per consentire ai clienti di richiedere l'importo del debito residuo ai soli fini di surroga, impedendo così confusioni di qualsiasi natura. Il modulo sarà disponibile: (i) sul sito *web* della Banca (in particolare, sarà possibile scaricarlo direttamente *on-line* nell'apposita pagina informativa del sito *web* di Barclays relativa alla surroga passiva) ed, una volta compilato, potrà essere inviato anche tramite *e-mail* all'indirizzo di posta elettronica dedicato e (ii) presso le filiali Barclays. Sarà, altresì, possibile al consumatore chiedere e ottenere il modulo attraverso (i) il *Call Center* al numero verde 800.205.205 e (ii) l'indirizzo *mail* dedicato alla portabilità passiva (surroghepassive@barclays.it);

2) Migliorare la procedura interna per il perfezionamento delle operazioni di surroga passiva:

- *[omissis]*;
- azioni volte a rendere edotto il consumatore nei casi in cui insorgano elementi ostativi al perfezionamento dell'operazione di surroga passiva richiesta dal cliente *[omissis]*;
- introduzione *[omissis]*, di un controllo interno *[omissis]*.

14. Gli impegni sopra illustrati verrebbero attuati entro fine aprile 2013.

15. In aggiunta, la società Barclays Bank PLC si è impegnata a ristorare i consumatori nei casi in cui non è stato possibile, per cause particolari, perfezionare le operazioni di surroga passiva nei tempi richiesti dalla legge. Inoltre, il ristoro economico sarà offerto anche alla maggior parte dei consumatori che hanno inviato una segnalazione all'Autorità sebbene alcune di tali segnalazioni non riguardano affatto ipotesi di surroga passiva o ci siano casi nei quali la tempistica di perfezionamento dell'operazione è dipesa in misura rilevante dalle attività e dal comportamento di soggetti terzi.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

16. 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. In particolare, si rileva che le misure volte al miglioramento delle procedure e dei controlli specifici sulle surroghe passive *[omissis]*, possano contribuire ad accelerare ulteriormente il processo di trasferimento del finanziamento favorendo, in ultima analisi, la mobilità della clientela.

17. Si ritiene inoltre che l'attuazione delle misure volte ad accrescere la trasparenza del processo di surroga passiva attraverso una più completa informativa resa ai consumatori (non solo sui tempi massimi previsti per la portabilità del mutuo, sulle modalità di perfezionamento della procedura in sede di rendicontazione annuale, nel *leaflet* consegnato unitamente al contratto di mutuo, sul sito della Banca e nel modulo di richiesta di surroga passiva, ma anche relativamente alle specifiche motivazioni che non dovessero consentire il perfezionamento dell'operazione di portabilità nei tempi previsti dalla legge *[omissis]*) siano in grado non solo di far venire meno i profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio con riguardo alla "non facile prevedibilità dei tempi" di evasione delle richieste di portabilità, ma anche di offrire al consumatore strumenti di controllo diretto dell'operato della Banca nella fase di trasferimento del mutuo.

18. Oltre a ciò, si evidenzia che la misura di ristoro proposta da Barclays Bank PLC è idonea a ristorare i consumatori del pregiudizio economico subito. Peraltro, il ristoro economico riguarderà non solo i casi in cui la tempistica della procedura sia riferibile al professionista (*[omissis]* posizioni su *[omissis]* originariamente dichiarate sulla base di una preliminare valutazione da parte della Banca) - fattispecie già presa in considerazione dal legislatore ai fini della previsione di un risarcimento in ipotesi di ritardo nel perfezionamento della surroga -, ma anche le posizioni della maggior parte dei segnalanti (*[omissis]* su *[omissis]*) che evidenziano anche criticità non sempre concernenti la surroga passiva o talvolta imputabili alle attività e ai comportamenti di terzi.

19. 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 Barclays Bank PLC, nei termini sopra esposti, siano idonei a far venire meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Barclays Bank PLC;

RITENUTO, inoltre, che, in ragione dell'esigenza di assicurare l'osservanza degli impegni assunti, si rende necessario disporre, ai sensi dell'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 Barclays Bank PLC, 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 in data 27 febbraio 2013, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento (allegato 1);

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

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

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

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

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

DISPONE

a) che la società Barclays Bank PLC pubblichi, a sua cura e spese, gli impegni assunti ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:

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

2) il predetto testo dovrà essere pubblicato per trenta giorni consecutivi nella *home page* del sito *internet* del professionista (www.barclays.it), attraverso un riferimento nella stessa *home page* di adeguata evidenza grafica denominato "Pubblicazione degli impegni assunti con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato relativi al miglioramento dell'informativa al cliente e delle procedure interne per le operazioni di portabilità del mutuo", entro trenta giorni dall'avvenuta comunicazione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione 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 (www.barclays.it) della relativa pagina *internet*.

Ai sensi del combinato disposto dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 12-*quinqüiesdecies*, 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

PS5418 - BARCLAYS-TEMPISTICA SURROGA

Allegato al provvedimento n. 24303

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella

ALLEGATO 1

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS5418 avviato dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito anche "l'Autorità") in data 8 ottobre 2012 e avente ad oggetto le condotte commerciali di Barclays Bank PLC in materia di surroga passiva dei mutui, il professionista, 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:

A. Miglioramento dell'informativa al cliente sulla procedura di surroga passiva

A.1 Modifica del materiale informativo che Barclays mette a disposizione del cliente

Barclays si impegna a modificare il materiale informativo messo a disposizione della clientela in modo che questo risulti ulteriormente esaustivo, chiaro e di più facile consultazione. In particolare, la Banca, in aggiunta all'informativa precontrattuale consegnata al cliente ai sensi della normativa sulla trasparenza bancaria, fornirà specifiche informazioni circa i tempi e le modalità di tali operazioni oltre che via *Call Center*, filiali o *email* (all'indirizzo *surroghepassive@barclays.it*), anche:

- (i) attraverso la rendicontazione annuale; e
- (ii) in un documento specifico (*leaflet*) che sarà redatto e consegnato al cliente in sede di stipula del contratto di mutuo.

In particolare, i documenti di cui ai precedenti punti (i) e (ii) verranno integrati con le seguenti informazioni in merito:

- (i) a cosa si intende per portabilità passiva;
- (ii) alle modalità per la presentazione delle richieste di surroga passiva, con indicazione del *link* al modulo di richiesta di surroga passiva, che - in considerazione del fatto che Barclays ha esteso al cliente la facoltà di attivare il procedimento di surroga passiva - potrà essere scaricato direttamente *on-line* ed inviato anche tramite *e-mail* all'indirizzo di posta elettronica dedicato (cfr., sezione A.3 sotto);
- (iii) all'ufficio della Banca che processa le operazioni di surroga ([*omissis*]);
- (iv) ai tempi massimi per il perfezionamento della procedura come previsti nella normativa; e
- (v) all'assenza di qualsiasi costo o onere economico a carico del consumatore per le operazioni di surroga passiva.

A.2 Modifica del sito web

Barclays predisporrà sul proprio sito *web* (www.barclays.it) un'apposita pagina informativa, raggiungibile agevolmente dalla *homepage* del sito, dedicata alle operazioni di surroga passiva, in cui informerà il consumatore in merito:

- (i) a cosa si intende per portabilità passiva;
- (ii) alle modalità per le richieste di surroga passiva, con indicazione del *link* al modulo di richiesta di surroga passiva, che - in considerazione del fatto che Barclays ha esteso al cliente la facoltà di attivare il procedimento di surroga passiva - potrà essere scaricato *on-line* ed inviato anche tramite *e-mail* all'indirizzo di posta elettronica dedicato (cfr., sezione A.3 sotto);
- (iii) all'ufficio della Banca che processa le operazioni di surroga ([*omissis*]);
- (iv) ai tempi massimi per il perfezionamento della procedura come previsti nella normativa;
- (v) all'assenza di qualsiasi costo o onere economico a carico del consumatore per le operazioni di surroga passiva;

Nella pagina informativa dedicata sarà altresì disponibile la sezione di FAQ relativa al tema della surroga passiva.

Barclays predisporrà la pagina *web* in modo che l'informativa risulti chiara, di facile consultazione per il consumatore e idonea a chiarire ogni aspetto della procedura di surroga passiva. Al proposito, si rileva che per quanto a conoscenza di Barclays, nessuna banca raggiunge un tale livello di informazione in merito al tema della surroga passiva offrendo una pagina dedicata sul proprio sito *web*.

A.3 Predisposizione di un modulo di richiesta di surrogazione passiva

In merito alle modalità operative relative alle richieste di conteggio del debito residuo, la Banca, per consentire ai clienti di richiedere l'importo del debito residuo ai soli fini di surroga passiva, impedendo così confusioni di qualsiasi natura, si impegna a predisporre un modulo apposito. Tale modulo, che migliora ulteriormente il modulo già esistente rendendolo più chiaro e semplice nella sua formulazione e di più facile fruizione da parte del consumatore, dovrà essere utilizzato da quest'ultimo esclusivamente nei casi di richiesta di surroga passiva. Il modulo delinea in modo esaustivo tutti gli aspetti relativi alla surroga passiva di interesse per il cliente (in particolare, contiene tutte le informazioni di cui al punto A.1 e A.2, allegato come nota informativa) e riporta i campi con le informazioni anagrafiche ed i dati identificativi del rapporto necessari al fine di perfezionare la surroga nei tempi previsti dalla normativa.

Il modulo sarà disponibile:

- (i) sul sito *web* della Banca (in particolare, sarà possibile scaricarlo direttamente *on-line* nella apposita pagina informativa del sito *web* di Barclays relativa alla surroga passiva) ed, una volta compilato, potrà essere oltre che recapitato presso le filiali - inviato anche tramite *e-mail* all'indirizzo di posta elettronica dedicato; e
- (ii) presso le filiali Barclays.

Sarà, altresì, possibile al consumatore chiedere e ottenere il modulo attraverso:

- (i) il *Call Center* al numero verde 800.205.205 che provvederà ad inviarlo secondo le modalità richieste dal cliente; e
- (ii) l'indirizzo *mail* dedicato alla portabilità passiva (*surroghepassive@barclays.it*).

B. Miglioramento della procedura interna per il perfezionamento delle operazioni di surroga passiva

B.1 Ufficio della Banca che processa le operazioni di surroga ([omissis])

[*Omissis*].

B.2 Azioni volte a rendere edotto il consumatore di eventuali elementi ostativi al perfezionamento delle operazioni di surroga passiva nei tempi richiesti dalla legge

[*Omissis*].

B.3 Attivazione controllo interno

[Omissis].

C. Ristoro economico

Come anticipato, in relazione alla proposta di impegni presentata in data 23 novembre 2012, in aggiunta alle misure indicate nelle sezioni A e B che precedono, Barclays, senza che ciò possa costituire riconoscimento alcuno circa la fondatezza delle pretese dei consumatori, intende offrire un ristoro economico in quei casi in cui non è stato possibile, per cause eccezionali, perfezionare le operazioni di surroga passiva nei tempi richiesti dalla legge. Tali ipotesi hanno riguardato un totale di [omissis] consumatori dei [omissis] specificati in atti, numero del tutto residuale ed esiguo rispetto al totale delle operazioni di surroga passiva perfezionate nel periodo istruttorio (circa [omissis] nel periodo luglio 2009 - agosto 2012).

Quanto alle [omissis] posizioni che la Banca ritiene di non considerare nell'offerta di ristoro (i.e. [omissis]), si rileva che - ad un'analisi approfondita della documentazione a disposizione della Banca - risulta inequivocabilmente che il ritardo nel perfezionamento della surroga passiva non è ad essa addebitabile.

Barclays si dichiara sin d'ora disponibile a depositare la documentazione a supporto, qualora l'Autorità lo ritenesse necessario.

Oltre a questi [omissis] consumatori, Barclays propone di offrire - nonostante l'analisi interna effettuata confermi che alcune segnalazioni non riguardano affatto ipotesi di surroga passiva o ci siano casi nei quali il perfezionamento dell'operazione è dipeso in misura rilevante dalle attività e dal comportamento di soggetti terzi e, pertanto, per mero spirito conciliativo, in via eccezionale, un ristoro economico a [omissis] consumatori tra i [omissis] segnalanti¹.

I motivi per cui si esclude il ristoro di [omissis] su [omissis] segnalanti sono i seguenti:

(i) con il Sig. [omissis] (segnalazione, doc. istruttorio [omissis]) [omissis]. In ragione delle peculiarità del caso [omissis], Barclays intende trattare la questione [omissis];

(ii) la Banca, a seguito delle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) [omissis], ha già provveduto a ristorare il Sig. [omissis] nella misura di € [omissis] in data [omissis] ed il Sig. [omissis] nella misura di € [omissis] in data [omissis].

Barclays si dichiara sin d'ora disponibile a depositare la documentazione che comprova quanto sopra qualora l'Autorità lo ritenesse opportuno;

(iii) quanto al Sig. [omissis] (segnalazione, doc. istruttori n. [omissis]), la Banca - come già ampiamente dimostrato in atti - non è tenuta a corrispondere alcun ristoro economico al consumatore. Ciò è comprovato dalla decisione dell'ABF che, intervenuto a dirimere la controversia tra Barclays ed il cliente in merito al presunto ritardo nel perfezionamento dell'operazione di surroga, ha statuito che "la data di effettiva stipula della surroga [...], non appare in ritardo rispetto al termine di trenta giorni previsto dalla legge e non possono ravvisarsi gli estremi per applicare la misura risarcitoria prevista dal decreto n. 78/2009" (documento agli atti del procedimento).

Alla luce di quanto sopra, la Banca si impegna a ristorare [omissis] consumatori e [omissis] segnalanti (Consumatori) come da prassi, in base alle previsioni di legge vigenti nel periodo istruttorio², per un importo complessivo massimo pari a € [omissis].

Inoltre, con riferimento alle specifiche posizioni dei soggetti tra i Consumatori che hanno in un primo momento avanzato una richiesta di surroga del mutuo e, successivamente, rinunciato alla stessa (con la conseguenza che ad oggi il mutuo risulta ancora in essere), la Banca quantificherà la somma eventualmente dovuta (i) dalla data della richiesta di surroga sino alla data in cui risulta chiaro che l'operazione non si sarebbe più perfezionata oppure (ii) dalla data della richiesta di surroga sino all'ultima data fissata per la stipula.

La procedura di offerta del ristoro economico nei confronti dei Consumatori verrà eseguita tramite:

(i) l'invio di una specifica comunicazione (all'indirizzo *e-mail*, o al numero di *fax* o all'indirizzo di posta ordinaria, a seconda dei recapiti forniti dal cliente) ai Consumatori nella quale saranno fornite alcune informazioni preliminari sulla fattispecie ed offerte indicazioni in merito alle modalità con cui il ristoro verrà effettuato, ed

(ii) il successivo, tempestivo accredito della somma tramite assegno circolare o sul conto corrente bancario di ciascuno dei Consumatori.

Con riferimento ai tempi di rimborso, la Banca prevede:

¹ [Quanto al contenzioso in essere con il Sig. [omissis] e la Sig.ra [omissis], Barclays si impegna a transigere immediatamente (condizionatamente alla rinuncia all'azione da parte dei consumatori) alle condizioni di cui è causa. Per queste ipotesi, dunque, il ristoro per il ritardo nel perfezionamento della surroga avverrà al di fuori del procedimento PS/5418, non appena la transazione verrà effettuata.]

² [Art. 2, c. 3, decreto legge n. 78 del 1° luglio 2009 convertito con legge n. 102 del 3 agosto 2009; art. 8, c. 8, lett. C, n. 2, decreto legge n. 70 del 13 maggio 2011, convertito con legge n. 106 del 12 luglio 2011; art. 27-quinquies, c. 1, decreto legge n. 1 del 24 gennaio 2012, convertito con legge n. 27 del 24 marzo 2012.]

(i) 10 giorni lavorativi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni per quei Consumatori che hanno ancora un rapporto di conto corrente in essere con la Banca, e i cui dati sono ancora reperibili nei *data base*;
(ii) 30 giorni lavorativi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni per quei Consumatori che, pur non essendo più clienti della Banca, sono ancora reperibili telefonicamente ai recapiti in possesso della Banca;
(iii) 60 giorni lavorativi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni per quei Consumatori che non essendo più clienti della Banca, non risultino reperibili. In tal caso la Banca invierà una raccomandata all'ultimo indirizzo noto per richiedere al Consumatore di contattare gli uffici Barclays per comunicare i dati ai fini di effettuare il bonifico.

Per i casi in cui la Banca non sia nelle condizioni di rintracciare il Consumatore (ad es. cambio di indirizzo/recapito telefonico), Barclays si impegna a mettere a bilancio una riserva da utilizzare se e quando il Consumatore comunichi i nuovi recapiti e, ciò, per la durata di un anno dalla notifica del provvedimento di accettazione degli impegni.

La somma dovuta a titolo di ristoro a ciascuno dei Consumatori sarà quantificata in base alle disposizioni di legge menzionate in precedenza e alla luce delle informazioni in possesso di Barclays con riferimento ai tempi del ritardo. La Banca si dichiara sin d'ora disponibile a depositare la documentazione su cui si basa la quantificazione degli importi qualora l'Autorità lo ritenesse necessario.

D. Modalità e tempi di assunzione degli impegni

In caso di accoglimento degli impegni, Barclays darà esecuzione a tutte le misure proposte così come indicato nelle sezioni A e B entro fine aprile 2013. A partire dalla loro attuazione tali misure saranno valide per il futuro.

Come anticipato, la procedura di offerta di ristoro economico sarà eseguita nei termini e con le modalità specificate nella sezione C.

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 3 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 Barclays Bank PLC al fine di eliminare i possibili profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento "*PS5418 - BARCLAYS TEMPISTICA SURROGA*", avente ad oggetto le condotte commerciali di Barclays Bank PLC in materia di surroga passiva/portabilità dei mutui.

In tale ambito, al fine di consentire all'Autorità di definire il procedimento senza procedere all'accertamento di un'infrazione, la società Barclays Bank PLC si è impegnata ad attuare, tra le altre, le seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

Miglioramento dell'informativa al cliente sulla procedura di surroga passiva/portabilità dei mutui

- nel materiale informativo messo a disposizione della clientela, in aggiunta all'informativa precontrattuale prevista ai sensi della normativa sulla trasparenza bancaria, saranno fornite al cliente specifiche informazioni circa i tempi e le modalità delle operazioni di surroga passiva oltre che via *Call Center*, filiali o *email* (all'indirizzo surroghepassive@barclays.it), anche attraverso la rendicontazione annuale e in un documento specifico (*leaflet*) che sarà consegnato al consumatore in sede di stipula del contratto di mutuo.

In particolare, la rendicontazione annuale e il *leaflet* conterrà informazioni in merito: (i) a cosa si intende per portabilità passiva; (ii) alle modalità per le richieste di surroga passiva, con indicazione del *link* al modulo di richiesta di surroga passiva che potrà essere scaricato *on-line* ed inviato anche tramite *e-mail* all'indirizzo di posta elettronica dedicato; (iii) all'ufficio della Banca che processa le operazioni di surroga;

(iv) ai tempi massimi per il perfezionamento della procedura come previsti nella normativa; (v) all'assenza di qualsiasi costo o onere economico a carico del consumatore per le operazioni di surroga passiva.

- nel sito *web* (www.barclays.it) sarà inserita un'apposita pagina informativa, raggiungibile agevolmente dalla *homepage* del sito, dedicata alle operazioni di surroga passiva, in cui il consumatore sarà informato in merito: (i) a cosa si intende per portabilità passiva; (ii) alle modalità per le richieste di surroga passiva, con indicazione del *link* al modulo di richiesta di surroga passiva che potrà essere scaricato *on-line* ed inviato anche tramite *e-mail* all'indirizzo di posta elettronica dedicato; (iii) all'ufficio della Banca che processa le operazioni di surroga; (iv) ai tempi massimi per il perfezionamento della procedura come previsti nella normativa; (v) all'assenza di qualsiasi costo o onere economico a carico del consumatore per le operazioni di surroga passiva.

Nella pagina informativa dedicata sarà altresì disponibile la sezione di FAQ relativa al tema della surroga passiva.

- sarà predisposto uno specifico modulo di richiesta di surrogazione passiva per consentire ai clienti di richiedere l'importo del debito residuo ai soli fini di surroga, impedendo così confusioni di qualsiasi natura. Il modulo sarà disponibile: (i) sul sito *web* della Banca (in particolare, sarà possibile scaricarlo direttamente *on-line* nell'apposita

pagina informativa del sito *web* di Barclays relativa alla surroga passiva) ed, una volta compilato, potrà essere inviato anche tramite *e-mail* all'indirizzo di posta elettronica dedicato e (ii) presso le filiali Barclays. Sarà, altresì, possibile al consumatore chiedere e ottenere il modulo attraverso (i) il *Call Center* al numero verde 800.205.205 e (ii) l'indirizzo *mail* dedicato alla portabilità passiva (*surroghepassive@barclays.it*).

Miglioramento della procedura interna per il perfezionamento delle operazioni di surroga passiva

- saranno poste in essere azioni volte a rendere edotto il consumatore di eventuali elementi ostativi al perfezionamento dell'operazione di surroga passiva nei tempi richiesti dalla legge.

Ristoro economico

- sarà offerto un ristoro economico ad alcuni consumatori in relazione a quei casi in cui non è stato possibile perfezionare le operazioni di surroga nei tempi richiesti dalla legge. Inoltre il ristoro economico sarà offerto anche alla maggior parte dei consumatori che hanno inviato una segnalazione all'Autorità;

- la somma da erogare a consumatori e segnalanti sarà quantificata come da prassi, in base alle previsioni di legge vigenti nel periodo istruttorio;

- con riferimento alle specifiche posizioni dei soggetti tra i consumatori che hanno in un primo momento avanzato una richiesta di surroga del mutuo e, successivamente, rinunciato alla stessa (con la conseguenza che il mutuo risulta ancora in essere), Barclays Bank PLC quantificherà la somma eventualmente dovuta (i) dalla data della richiesta di surroga sino alla data in cui risulta chiaro che l'operazione non si sarebbe più perfezionata oppure (ii) dalla data della richiesta di surroga sino all'ultima data fissata per la stipula.