

## **PS11456 - UNICREDIT-VENDITA ABBINATA AI MUTUI**

Provvedimento n. 28159

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 febbraio 2019;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione del 12 giugno 2019, con cui è stato avviato nei confronti di Unicredit S.p.A. il procedimento istruttorio PS11456 - UNICREDIT-VENDITA ABBINATA AI MUTUI;

VISTI i proprio provvedimenti del 12 giugno 2019, con i quali sono stati disposti gli accertamenti ispettivi, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso alcune sedi di Unicredit S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 9 ottobre 2019, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione delle esigenze connesse all'attività di valutazione degli impegni presentati dal Professionista;

VISTO il proprio provvedimento dell'11 dicembre 2019, con cui è stata disposta la proroga del termine finale del procedimento, fissato da ultimo al 22 febbraio 2020, in considerazione di sopraggiunte esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

**1.** Unicredit S.p.A., in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo. La società è attiva nel settore bancario. Il bilancio della Società al 31 dicembre 2018 presenta un fatturato, calcolato in linea con quanto previsto dal Regolamento n. 139/2004/CE sulle concentrazioni, pari a 12,2 miliardi di euro circa<sup>1</sup>.

**2.** Altroconsumo, in qualità di associazione segnalante.

### **II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

**3.** Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal professionista nell'ambito della commercializzazione di contratti di mutuo immobiliare (di seguito, mutuo) o di mutuo immobiliare con surrogazione (di seguito surroga) e consistenti:

a) nell'aver indotto i consumatori, intenzionati a stipulare contratti di mutuo e/o di surroga, a sottoscrivere polizze assicurative di vario genere (tra cui, ad esempio, incendio e scoppio, polizze a garanzia del credito e polizze sulla vita) offerte e/o commercializzate dalla Banca ponendo tale sottoscrizione come condizione per la concessione del finanziamento;

b) nell'aver indotto i consumatori, intenzionati a concludere contratti di mutuo e/o di surroga, ad aprire un conto corrente presso la medesima Banca, ponendo tale apertura come condizione per la concessione del finanziamento.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

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

**4.** In relazione alle pratiche commerciali sopra descritte, in data 19 giugno 2019 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11456 nei confronti di Unicredit S.p.A. per possibile violazione degli artt. 20, 21, comma 3 *bis*, 24 e 25 del Codice del Consumo.

**5.** In tale sede, veniva ipotizzata, tra l'altro, l'aggressività della pratica *sub a)*, in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo nella misura in cui risultasse accertato che la Banca, in occasione della stipula del mutuo e/o della surroga, avrebbe esercitato un indebito condizionamento nei confronti del consumatore inducendolo a sottoscrivere polizze assicurative offerte e/o commercializzate dallo stesso istituto di credito come condizione per l'erogazione del finanziamento. In sede di avvio si ipotizzava la realizzazione della pratica aggressiva mediante lo sfruttamento da parte della Banca della posizione di potere che occupa rispetto a coloro che richiedono il mutuo o la surroga, in modo da limitarne notevolmente la capacità di prendere una decisione libera in merito all'acquisto della polizza.

---

<sup>1</sup> [Cfr. Doc. n. 173 dell'indice del fascicolo. ]

**6.** Nel caso particolare della surroga, l'indebita condizionamento si sarebbe concretizzato anche nel costringere i consumatori già titolari di una polizza incendio e scoppio a favore di altro istituto di credito, ad acquistare la copertura assicurativa imposta dal Professionista, recedendo quindi dalla polizza già nella loro disponibilità, senza consentire la modifica del beneficiario a garanzia del nuovo finanziamento.

**7.** Rispetto alla pratica *sub b)*, è stata ipotizzata l'aggressività in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo nella misura in cui il professionista, in occasione della stipula del mutuo e/o della surroga, avrebbe esercitato un indebito condizionamento nei confronti del consumatore medio inducendolo ad aprire un conto corrente presso la stessa Banca. Ciò si sarebbe realizzato mediante lo sfruttamento da parte della Banca della posizione di potere che occupa rispetto a coloro che richiedono il mutuo o la surroga, in modo da limitarne notevolmente la capacità di prendere una decisione libera in merito all'acquisto del mutuo e /o all'apertura del conto corrente, nonché mediante la previsione, nelle condizioni di erogazione del mutuo, di una commissione nel caso di incasso rata da conti accesi presso altre banche a fronte della gratuità nel caso di rimborso delle rate su un conto corrente della stessa banca.

**8.** In data 19 giugno 2019 sono state svolte ispezioni presso le sedi della società.

**9.** Il 19 luglio 2019 Unicredit ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio.

**10.** In data 16 settembre 2019 si è svolta l'audizione di Unicredit.

**11.** Il 26 settembre 2019 Unicredit ha fatto pervenire il riscontro alla richiesta di informazioni formulata in sede di audizione.

**12.** In data 28 novembre 2019 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

**13.** Il 2 agosto 2019, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, il Professionista ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di contestazione.

**14.** Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nell'adunanza del 1°ottobre 2019 e la relativa comunicazione è stata inviata al Professionista in data 3 ottobre 2019.

## **2) Le evidenze acquisite**

### **Le segnalazioni pervenute**

**15.** Dal 2017 e in corso di procedimento sono pervenute diverse segnalazioni di singoli consumatori e una denuncia di Altroconsumo, aventi ad oggetto pratiche commerciali scorrette poste in essere da Unicredit nella conclusione di contratti di mutuo immobiliare ipotecario o di mutuo immobiliare ipotecario con surrogazione.

**16.** In particolare, con denuncia pervenuta il 18 dicembre 2018, Altroconsumo ha illustrato i risultati di un'indagine svolta nel mese di novembre 2018 (*mystery shopping*), incentrata sulle surroghe, che ha coinvolto numerose agenzie bancarie appartenenti a diversi istituti di credito.

**17.** Dalle informazioni fornite dall'associazione di consumatori è emerso che, tra le altre, in una filiale di Milano di Unicredit la surroga viene subordinata alla stipula di una nuova "polizza casa" (polizza per scoppio e incendio), non accettando la polizza già sottoscritta dal mutuatario a favore della precedente banca creditrice.

**18.** Il 16 luglio 2019 è pervenuta una comunicazione da Parte di IVASS con la quale sono state trasmesse le informazioni e la documentazione richiesta a Unicredit a seguito della denuncia di Altroconsumo<sup>2</sup>.

#### *Pratica sub a)*

#### *Politiche di abbinamento delle polizze assicurative: modalità di collocamento, obiettivi, monitoraggio*

**19.** Rispetto alla condotta *sub a)*, in primo luogo, agli atti sono state acquisite alcune relazioni inviate da consulenti all'ufficio *Compliance* nelle quali viene riferito dell'esistenza di comportamenti scorretti da parte di alcuni responsabili di aree locali in merito all'abbinamento forzoso tra mutui e polizze CPI<sup>3</sup>.

**20.** In una relazione si legge: "Ogni giorno decine di mail ci obbligano a vendere (...) nei casi di mutui e prestiti sempre e comunque l'assicurazione facoltativa CPI al di là di adeguatezza del prodotto, interesse del cliente a sottoscriverlo. Tale condotta vietata dalle norme legislative mette i direttori e noi consulenti in filiali in grave difficoltà. Ci obbligate a vendere quello che i clienti non chiedono spesso non vogliono con la minaccia che o non gli diamo il finanziamento o lo facciamo a tassi più alti"<sup>4</sup>.

**21.** La relazione è corredata delle relative mail spedite alle filiali dal responsabile dell'area caratterizzate da espressioni del tipo: "cavalchiamo a più non posso l'assicurativo, ricordandoci che i mutui al 100% di dicembre vanno coperti con l'abbinata DPG e vita protetta per ovvie ragioni" o ancora "la CPI su molte filiali non viene venduta in abbinata (...) la verità è che non siamo ancora riusciti a far capire ai colleghi che la marginalità rinveniente da questo prodotto è essenziale per il conto economico"<sup>5</sup>.

**22.** Tali comportamenti risultano evidenziati anche in una segnalazione di febbraio 2019 nella quale si legge: "Egregi signori, con la presente sono a segnalarvi comportamento a mio avviso grave e scorretto che l'addetto condizioni

<sup>2</sup> [Cfr. doc. n. 144 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>3</sup> [Cfr. docc. n. 28 e 39 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>4</sup> [Cfr. doc. n. 28 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>5</sup> [Cfr. doc. n. 28 dell'indice del fascicolo. ]

dell'Area di Varese tiene verso i colleghi. Ad ogni richiesta condizioni per finanziamenti privati o imprese vuole che ci sia la copertura assicurativa e in caso contrario non autorizza le condizioni. Inoltre, come nel caso in questione, chiede che si apra un conto corrente nuovo ove erogare il finanziamento per evitare che l'erogazione intacchi il fido di conto. Ritengo entrambe le richieste gravi comportamenti scorretti nei confronti dei colleghi e ancor più dei clienti che: a) devono sempre fare la copertura assicurativa pena pagare commissioni/tassi più alti b) devono aprire un conto nuovo con duplicamento delle spese e dei tassi da pagare pieni sia sul finanziamento sia sul conto affidato. Queste cose ci pongono in seria difficoltà perché spesso i clienti percepiscono la richiesta come un ricatto bello e buono"<sup>6</sup>.

Comportamenti analoghi sono poi oggetto di corrispondenza interna <sup>\*7</sup>.

**23.** Inoltre, dalle pratiche consegnate ai clienti, acquisite presso una filiale emerge che, quanto alla commercializzazione delle polizze incendio e scoppio, la banca ha utilizzato un modello PIES precompilato alla voce "No" in corrispondenza della richiesta relativa alla presenza o meno di una "polizza esterna", ossia di una polizza incendio e scoppio portata dal cliente. In particolare, la dicitura "polizza esterna: No" risulta essere presente anche nel caso di un cliente che ha effettivamente presentato una polizza esterna<sup>8</sup>. Dai documenti acquisiti nella filiale, emerge, altresì, che il modello PIES consegnato ai clienti<sup>9</sup> (nel quale come evidenziato compare la dicitura "polizza esterna NO"), diversamente dal modello *standard*<sup>10</sup>, non contiene l'informativa in merito alla facoltà per il cliente di scegliere se avvalersi di una polizza collocata dalla banca oppure di altra polizza, nonché l'indicazione dei relativi requisiti minimi.

**24.** In sede ispettiva sono state acquisite le dispense del programma formativo CPI/mutui destinate ai consulenti della banca e aventi ad oggetto il collocamento delle polizze CPI.

**25.** Nel tutorial, tra l'altro, si legge: "Il mutuo è un bell'impegno per il vostro futuro...pensate potrebbe interessarvi una copertura per tutelarvi in caso di imprevisti?" "La CPI offre copertura al coniuge superstite e ai familiari: l'interesse ad avere una copertura a beneficio della famiglia c'è sicuramente da parte di entrambi (...) nel vostro caso se venisse a mancare uno dei due (...) il rapporto impegni/reddito aumenterebbe enormemente passando dal 27 al 41%", "Capisco che parlare di questi temi può sembrare strano ma vi assicuro che può succedere. Anzi, è successo poco tempo fa ad una coppia che avevo seguito per il mutuo e che non ha voluto sottoscrivere la polizza. In seguito alla morte del marito, per la moglie sobbarcarsi l'intero mutuo, con figli ancora piccoli, è stato davvero difficile"<sup>11</sup>.

**26.** Le risultanze istruttorie testimoniano, inoltre, la sussistenza di politiche di monitoraggio degli abbinamenti tra mutuo e polizze assicurative CPI. Il fenomeno è, infatti, oggetto di controlli trimestrali a livello centrale<sup>12</sup>.

**27.** È infine presente un sistema incentivante per la forza vendita nel collocamento delle polizze<sup>13</sup>.

#### Reclami

**28.** Da alcuni reclami acquisiti risulta che la polizza assicurativa commercializzata dalla Banca è stata inserita nel preventivo del mutuo senza il consenso dei consumatori<sup>14</sup>.

**29.** Ad esempio, con un reclamo un consumatore riferisce di essere stato vittima di un raggirio da parte di un funzionario della banca che, nonostante l'assenza di una richiesta in tal senso, avrebbe attivato la polizza assicurativa. Il funzionario avrebbe attribuito tale operazione ad un errore e richiesto al consumatore di effettuare comunque il pagamento in contanti del premio, suggerendogli di richiedere il rimborso in un momento successivo. Il consumatore avrebbe seguito le indicazioni del funzionario, senza tuttavia ricevere il relativo rimborso<sup>15</sup>.

**30.** Con un secondo reclamo due coniugi lamentano di aver inoltrato ad Unicredit una richiesta di mutuo tramite il portale *mutuonline*, fissando tasso, spese di perizia e di istruttoria. Dopo aver ottenuto la pre-delibera e il *voucher* del mutuo, lamentano di aver scoperto, a pochi giorni dalla delibera, un diverso piano di ammortamento rispetto a quello in loro possesso, dovuto, secondo quanto riferito da un funzionario della Banca, al fatto che era stata aggiunta la polizza facoltativa sulla vita in realtà mai richiesta (nei moduli di richiesta del mutuo era stato barrato il no

---

<sup>6</sup> [Cfr. doc. n. 39 dell'indice del fascicolo. ]

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

<sup>7</sup> [Cfr. doc. n. 34 dell'indice del fascicolo. Ad esempio, in una mail posta all'attenzione dell'ufficio Compliance a firma del Vice area manager dell'Area di Vicenza si legge: [omissis]. ]

<sup>8</sup> [Cfr. doc. n. 132 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>9</sup> [Cfr. doc. n. 132, 133 e 135 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>10</sup> [Cfr. doc. n. 137 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>11</sup> [Cfr. doc. n. 41 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>12</sup> [Cfr. doc. nn. 82 e ss. dell'indice del fascicolo. ]

<sup>13</sup> [Il sistema incentivante risulta non applicato al superamento di un cap di abbinamento del 70% (doc. n. 27 dell'indice del fascicolo). ]

<sup>14</sup> [Cfr. docc. nn. 122 e 123 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>15</sup> [Cfr. doc. n. 123 dell'indice del fascicolo. ]

all'assicurazione). Inoltre, la direttrice della filiale avrebbe riferito loro di vedersi costretta senza assicurazione "a rivedere le spese quantificate e ad applicare il tasso attualmente in vigore"<sup>16</sup>.

**31.** Infine, dalle informazioni fornite da IVASS con la comunicazione del 19 luglio 2019 sopra citata, emerge che Unicredit non "esplicita mai la possibilità per il mutuatario di mantenere la polizza in vigore con variazione del vincolo, limitandosi a dichiarare nella lettera di riscontro che in relazione al trattamento delle polizze incendio e scoppio le procedure per le surroghe sono le medesime di quelle adottate per la stipulazione del mutuo, pur se con l'opzione aggiuntiva della possibilità di trasferimento del vincolo di polizza preesistente a favore della banca"<sup>17</sup>.

#### *Indici di abbinamento*

**32.** Quanto ai dati, l'abbinamento tra i contratti di mutuo e le polizze incendio e scoppio di compagnie del gruppo, nel periodo compreso tra gennaio 2017 e dicembre 2018, supera a livello nazionale l'80%-85%<sup>18</sup>.

**33.** Con specifico riferimento alle surroghe, risulta che complessivamente nel 2017 e nel 2018 il 73% di esse è stato concesso con la stipulazione di una nuova polizza incendio e scoppio di cui Unicredit è distributore<sup>19</sup>. Nel 2017, l'abbinamento tra surroghe e polizze incendio e scoppio ha superato il 77%<sup>20</sup>.

**34.** A livello regionale, nel 2018 l'indice di abbinamento delle suddette polizze ha raggiunto anche percentuali del [90-95%] (nelle regioni del centro) e del [90-95%] (nelle regioni del sud)<sup>21</sup>.

**35.** La documentazione agli atti evidenzia, inoltre, la sussistenza di un tasso di abbinamento delle polizze vita e/o a copertura del rischio credito (CPI) che in alcuni periodi e in alcune zone d'Italia risulta compreso tra il 70% e il 100%.

**36.** Più nello specifico, da alcuni documenti di sintesi emerge che nei mesi di giugno, luglio e agosto 2018, oltre 320 filiali hanno superato il [70-75%] di abbinamento. Inoltre, oltre 40 filiali di Unicredit sparse sul territorio nazionale risultano aver generato, nel periodo compreso tra settembre e novembre 2018, un tasso di abbinamento tra i mutui e le polizze CPI compreso tra l'80% [75%-80%] e il 100% [90%- 95%]<sup>22</sup>.

#### *Consapevolezza di criticità nel collocamento delle polizze*

**37.** Come evidenziato, rispetto al fenomeno dell'abbinamento mutuo/polizze CPI la banca ha individuato un *cap* di allarme, pari a un tasso di abbinamento del [70-75%] tra mutui e polizze CPI, oltre il quale attivare forme di richiamo verso la forza vendita, con esclusione del sistema incentivante<sup>23</sup>.

**38.** Al riguardo, dalla corrispondenza emerge un'evidente preoccupazione da parte della Banca in merito al superamento del suddetto *cap* da parte di diverse filiali.

**39.** Ad esempio, in una *mail* del Responsabile dell'Ufficio *compliance* si legge: "Solo x info. Post ispezione di bdi c'è grosso focus affinché non venga superato il cap del 70% di finanziamenti con polizze. 25% delle filiali lo fa su PP e 15% sui mutui. Verifichiamo se i nr sono corretti e poi capiamo cosa fare"<sup>24</sup>.

**40.** Risulta, inoltre, che la Banca, a seguito delle indagini interne svolte per dare riscontro alla richiesta di chiarimenti proveniente dall'IVASS in merito alle surroghe dei mutui ipotecari privati e al relativo trattamento delle polizze obbligatorie incendio e scoppio, abbia ritenuto opportuno ribadire all'Ufficio commerciale la necessità di richiamare i colleghi di rete al rispetto delle procedure interne per assicurare il principio di non onerosità della surroga anche con riferimento alla polizza<sup>25</sup>.

#### *Le retrocessioni*

**41.** Dalla documentazione in atti emerge che Unicredit percepisce per la distribuzione delle polizze assicurative contributi fissi e provvigioni. Più nello specifico, dai documenti ispettivi si evince la sussistenza di *joint-venture* assicurative di Unicredit con diverse compagnie assicurative con le quali, nel corso degli anni, ha concluso accordi di distribuzione. In particolare, gli accordi conclusi da Unicredit con [omissis] hanno ad oggetto la distribuzione mediante gli sportelli della banca di polizze CPI per mutui (c.d. facoltative), mentre gli accordi conclusi con [omissis] riguardano prodotti del ramo danni e, tra questi, polizze incendio e scoppio da abbinare ai mutui. In forza dei suddetti accordi

<sup>16</sup> [Cfr. doc. n. 122 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>17</sup> [Cfr. doc. n. 144 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>18</sup> [Cfr. doc. n. 22 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>19</sup> [Cfr. riscontro Ivass, doc. n. 36 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>20</sup> [Cfr. doc. 144 sopra citato. ]

<sup>21</sup> [Cfr. doc. n. 60 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>22</sup> [Cfr. doc. n. 26 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>23</sup> [Cfr. doc. n. 27 e 29 dell'indice del fascicolo nonché il contenuto del verbale di audizione del 16 settembre 2019. ]

<sup>24</sup> [Cfr. doc. n. 82 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>25</sup> [Nell'email si suggerisce di "mettere in atto iniziative di "customer care" mirate a verificare, anche su base campionaria, le condotte del personale addetto alla vendita di mutui ipotecari privati con finalità di surroga, al fine di verificare, con domande ad hoc, la correttezza dell'operato in termini di: completezza informativa fornita alla clientela nella fase precontrattuale in relazione alle caratteristiche del mutuo con finalità surroga; completezza informativa in relazione alla gestione della copertura assicurativa polizza incendio e scoppio e al diritto di "portabilità" della polizza già stipulata". Cfr. doc. n. 29 dell'indice del fascicolo. ]

Unicredit percepisce provvigioni comprese tra il 20% ed il 35% per l'attività di intermediazione delle polizze CPI e del [35-45%] per le polizze incendio e scoppio<sup>26</sup>.

**42.** Con riferimento alle sole surroghe, dalla documentazione in atti risulta, inoltre, che nel 2017 e nel 2018 i premi raccolti in relazione alle polizze sono stati pari, rispettivamente, a [800.000-1.200.000] euro e [4.000.000-5.000.000]euro e che, negli anni, per il collocamento tali polizze Unicredit ha percepito provvigioni, rispettivamente pari a [250.000-350.000] euro e [1.000.000-2.000.000] euro <sup>27</sup>.

*Pratica sub b)*

**43.** In primo luogo, la documentazione in atti evidenzia la richiesta da parte di Unicredit, per il pagamento di ogni rata, di una somma di 5 euro nel caso in cui il consumatore non regoli la restituzione del mutuo su un conto corrente presso la filiale della banca erogatrice, mentre il consumatore dovrebbe sopportare un costo di 3 euro nel caso di addebito su un conto corrente Unicredit<sup>28</sup>.

**44.** Secondo le evidenze acquisite, poi, il pagamento del premio delle polizze incendio e scoppio, acquistate in abbinamento a mutui/surroghe, deve avvenire mediante addebito su conto corrente intrattenuto presso Unicredit senza che, allo stato, il premio possa essere versato con altri strumenti di pagamento (contanti, assegno ecc.)<sup>29</sup>.

**45.** Inoltre, in una delle relazioni inviate da alcuni consulenti all'Ufficio *compliance* viene riferito dell'esistenza di comportamenti scorretti da parte di alcuni responsabili di aree locali sopra citate (cfr. punto 20) e, tra l'altro, si legge: "(...) *chiede che si apra un conto corrente nuovo ove erogare il finanziamento per evitare che l'erogazione intacchi il fido di conto*" (...) *i clienti (...) devono aprire un conto nuovo con duplicamento delle spese e dei tassi da pagare pieni sia sul finanziamento sia sul conto affidato. (...) i clienti percepiscono la richiesta come un ricatto bello e buono*"<sup>30</sup>.

**46.** Quanto ai reclami, alcuni consumatori lamentano l'imposizione dell'apertura del conto corrente al fine di ottenere il mutuo immobiliare. Un denunciante, ad esempio, segnala di essere stato condizionato ad aprire il conto corrente con Unicredit, a fronte del pagamento di 5 euro nel caso di restituzione della rata mediante addebito su altro conto corrente in suo possesso<sup>31</sup>.

**47.** Dalla documentazione in atti risulta, infine, che nel 2017 e nel 2018 rispettivamente il [70-75%]<sup>32</sup> e il [70-75%]<sup>33</sup> dei mutui è stato erogato con la contestuale apertura di un conto corrente bancario di Unicredit.

### **3) Le argomentazioni difensive della Parte**

**48.** In via preliminare, Unicredit ritiene che le asserite pratiche commerciali scorrette debbano essere considerate non come autonome e distinte, bensì alla stregua di un'unica prassi commerciale, concernente supposti abbinamenti a prodotti offerti dalla Banca in sede di richiesta di mutuo o di surroga da parte dei consumatori.

**49.** Come noto, in base all'orientamento consolidato della giurisprudenza amministrativa, il principale elemento discrezionale che consente di individuare una pluralità di pratiche autonome è l'eterogeneità e la non assimilabilità ontologica dei prodotti offerti. Per contro, nel caso di specie, non si ravviserebbe quel profilo di autonomia strutturale e funzionale delle condotte del professionista, individuato dal consolidato orientamento della giurisprudenza amministrativa, idoneo a fondare l'esistenza di una pluralità di pratiche commerciali distinte; le due pratiche commerciali sopra descritte - se correttamente inquadrate - si riferirebbero infatti al medesimo prodotto (*i.e.* mutuo/surroga) e alla medesima occasione di contatto tra professionista e consumatore (*i.e.* la richiesta di mutuo/surroga). In altri termini, esse, per come ricostruite dalla stessa Autorità, farebbero leva sulla commercializzazione del prodotto mutuo/surroga richiesto dal consumatore, a cui la Banca avrebbe forzatamente abbinato altri prodotti facoltativi.

**50.** La sottoscrizione di polizze assicurative CPI accessorie e/o di polizze assicurative obbligatorie incendio e scoppio, commercializzate dalla Banca in virtù di accordi di distribuzione con varie compagnie assicurative, rappresenterebbe, inoltre, un'attività del tutto lecita e conforme alla normativa di settore e allo stesso Codice del Consumo, che da questo punto di vista non imporrebbero alcun limite o divieto né con riferimento al profilo informativo e alla tipologia di informazioni da rendere al consumatore in fase di proposizione dell'offerta commerciale, né in relazione alla conformazione dei processi di vendita di tali prodotti.

---

<sup>26</sup> [Cfr. all. 6 del riscontro info di Unicredit.]

<sup>27</sup> [Cfr. doc. n. 144 dell'indice del fascicolo.]

<sup>28</sup> [Cfr. doc. n. 145 dell'indice del fascicolo.]

<sup>29</sup> [Cfr. doc. n. 133 dell'indice del fascicolo.]

<sup>30</sup> [Cfr. doc. n. 39 dell'indice del fascicolo.]

<sup>31</sup> [Cfr. doc. n. 3 dell'indice del fascicolo.]

<sup>32</sup> [Cfr. doc. n. 17 dell'indice del fascicolo.]

<sup>33</sup> [Cfr. doc. n. 107 dell'indice del fascicolo.]

Pratica sub a)

**51.** Secondo Unicredit, non si rinverrebbero elementi di una qualsiasi valenza indiziaria ai fini della prova della pratica in oggetto.

**52.** In primo luogo, rispetto alle polizze CPI, la media dei tassi di abbinamento sarebbe sostanzialmente incompatibile con l'idea di una prassi generalizzata volta a condizionare la concessione dei mutui alla sottoscrizione di polizze CPI. Il dato generale sui tassi di abbinamento tra mutui e polizze CPI smentirebbe in radice l'ipotesi di una strategia commerciale della Società finalizzata all'abbinamento forzoso tra i due prodotti. A dispetto dei dati richiamati nella Comunicazione Finale, relativi a poco più di [omissis] filiali su un numero complessivo di oltre [omissis] sparse su tutto il territorio nazionale, quelli forniti dalla Banca in occasione della Prima Memoria evidenziano un quadro diverso.

**53.** Si tratterebbe di dati quantitativi ben distanti dalla "soglia di preoccupazione" individuata da IVASS e Banca d'Italia nella Lettera al Mercato del 26 agosto 2015, pubblicata ad esito di un'approfondita indagine sull'attività di distribuzione di polizze CPI attraverso il canale bancario, dopo aver svolto una serie di accertamenti ispettivi presso le principali compagnie di assicurazione e istituti di credito. Difatti, in tale occasione, le due autorità di vigilanza, rispetto a ipotesi in cui l'erogazione del prestito sarebbe risultata "sistematicamente abbinata" alla sottoscrizione di polizze assicurative dalla natura facoltativa, hanno considerato "sintomatic[he] del carattere sostanzialmente vincolato delle polizze" unicamente medie di abbinamento superiori all'80%. Valori che si discosterebbero marcatamente da quelli riscontrati a livello nazionale nel caso di specie.

**54.** Con riferimento, invece, ai tassi di abbinamento tra mutui/surroghe e polizze incendio e scoppio, il mero dato numerico, in sé considerato, sarebbe del tutto incapace di dimostrare l'esistenza di un fenomeno di abbinamento forzoso in fase di proposizione alla clientela di tali polizze.

**55.** Tale dato sarebbe semmai conseguenza della natura delle polizze incendio e scoppio che, a differenza delle polizze CPI e di tutte le altre polizze assicurative commercializzate dagli istituti bancari, secondo la banca sono obbligatorie *ex lege*, con la conseguenza che non esiste un mutuo immobiliare, con a garanzia l'immobile stesso, che non sia "assistito" da una polizza incendio e scoppio. Conseguentemente, già all'atto delle richieste di un mutuo, il personale della Banca è tenuto ad informare la clientela della necessità di sottoscrivere siffatta tipologia di polizza, con l'unico obbligo per la Banca - previsto dall'articolo 28 del D.L. 1/2012 - di accettare la polizza che il cliente dovesse eventualmente presentare o reperire autonomamente sul mercato, purché corrisponda ai requisiti minimi richiesti dalla Banca stessa (condizione quest'ultima coerente con la richiamata disciplina normativa).

**56.** Ciò premesso, a conferma di quanto sostenuto sembrerebbe dirimente la circostanza che in tutti i processi di surroga in cui UniCredit è banca passiva, l'estinzione anticipata delle polizze incendio e scoppio è pari a circa il 90% dei casi. In altri termini, nella quasi totalità dei casi in cui i clienti della Banca si rivolgono indistintamente ad altri istituti di credito, gli stessi clienti, invece di optare per il mantenimento della polizza incendio e scoppio pre-esistente, preferiscono (evidentemente per le ragioni di cui sopra) estinguere la stessa e stipulare una nuova polizza incendio e scoppio.

**57.** Peraltro, nel congetturare una distorsione del processo decisionale del consumatore, suscettibile di comportare un pregiudizio economico, non va trascurato che alla sottoscrizione di una nuova polizza incendio e scoppio in sede di surroga non corrisponde una duplicazione della copertura assicurativa e dei costi connessi a tale copertura. Come visto, è la stessa legge a prevedere il diritto del consumatore a richiedere in qualsiasi momento l'estinzione della vecchia polizza e la restituzione della quota parte di premio pagata e non goduta, senza che né la vecchia banca, né la vecchia compagnia di assicurazione possano opporre alcuna eccezione al riguardo. Ciò significa, peraltro, che nel caso in cui il consumatore dovesse trovare la polizza assicurativa offerta dalla nuova banca più conveniente della vecchia, lo stesso otterrebbe persino un beneficio economico da tale operazione.

**58.** In secondo luogo, non vi sarebbe traccia di alcuna attività di monitoraggio su tali tassi che sia stata svolta in un'ottica di incremento del collocamento di tali prodotti, né di contenimento di generalizzati fenomeni di abbinamento.

**59.** La capillare attività di monitoraggio svolta da UniCredit non dimostrerebbe la "consapevolezza della Banca in merito alla sussistenza degli indici di abbinamento" ma la circostanza che nel tempo la Banca si sia dotata di una serie di presidi e di procedure di controllo che, attraverso il periodico rilevamento delle percentuali di abbinamento, mirava ad individuare possibili filiali da attenzionare e su cui effettuare eventuali interventi correttivi, a valle delle dovute verifiche. La stessa non contiene, invece, alcun passaggio in cui gli esiti di tali controlli siano stati utilizzati dalle funzioni preposte per evidenziare alla rete commerciale il mancato raggiungimento di obiettivi prestabiliti o la necessità di incrementare ulteriormente il numero di polizze collocate.

**60.** Lo stesso "cap di allarme" individuato dalla Banca quale soglia oltre la quale attivare forme di richiamo verso la forza vendita in relazione all'attività di collocamento delle polizze CPI, non varrebbe a dimostrare una presunta consapevolezza della Banca circa l'esistenza di una politica commerciale orientata al sistematico abbinamento forzoso, ma rappresenterebbe unicamente - come si evince dal contenuto degli stessi documenti citati dall'AGCM - una percentuale di riferimento che UniCredit si era data dietro invito della Banca d'Italia ad "affinare" il sistema di monitoraggio degli indici di penetrazione a livello di singolo sportello.

**61.** Dalla stessa documentazione agli atti emergerebbe infatti: la previsione di ulteriori strumenti di verifica, in un'ottica di sensibilizzazione della rete rispetto a possibili tematiche di abbinamento e non in funzione della verifica degli obiettivi raggiunti/da raggiungere; l'attuazione di interventi sulle filiali con tassi di abbinamento più elevati, al

fine di verificare eventuali condotte di eccessiva pressione commerciale da parte del personale della Banca; gli esiti stessi di tale attività di sensibilizzazione delle filiali potenzialmente problematiche, in termini di "rientro" dei tassi di abbinamento nelle medie registrate per l'intera rete.

**62.** Inoltre, quanto ai corsi di formazione, le dispense formative conterrebbero chiare istruzioni al personale della Banca a rappresentare alla clientela, sin dal momento della proposizione della polizza CPI, la natura facoltativa di tali polizze e il carattere non necessitato delle stesse ai fini della concessione del finanziamento.

**63.** Tra l'altro, la Banca sottolinea che nei *feedback* sulle possibili risposte che il personale deve scegliere a fronte di dubbi circa l'utilità della polizza viene indicata come risposta esatta la frase *"si tratta di una piccola somma rispetto al vostro attuale budget; di una tutela in più per la serenità del vostro futuro, pensando ai potenziali eventi negativi"* e in corrispondenza della risposta non corretta si legge: *"Non hai risposto correttamente. La polizza CPI è sì fortemente consigliata ai clienti ma comunque facoltativa. Essi hanno comunque piena facoltà di non sottoscrivere l'offerta presentata"*.

**64.** Non vi sarebbe prova di pressioni esercitate sul canale *retail* inquadrabili nell'ambito di una condotta generalizzata della Banca, ma al più di fenomeni isolati a livello di singole aree, prontamente intercettati e adeguatamente trattati, ove riscontrati.

**65.** La documentazione in atti, riguardando in realtà tre soli casi, giunti all'attenzione della *Compliance* della Banca tra il 2017 e il 2019 (e quindi nell'arco di tre anni), tramite i meccanismi di *whistleblowing*, non potrebbe essere considerata ai fini della prova della pratica commerciale a livello nazionale.

**66.** Tale documentazione rappresenterebbe la migliore dimostrazione del fatto che i presidi adottati dalla Banca abbiano assolto in pieno la loro funzione, avendo consentito l'individuazione di possibili condotte devianti a livello di singole filiali, e il conseguente intervento dei competenti uffici della Banca che hanno poi adottato forme di richiamo nei confronti di tali soggetti.

**67.** In particolare, con riferimento alla segnalazione relativa a presunte pressioni commerciali esercitate dal Vice Area *Manager* di Varese e volte a obbligare il personale della Banca a far sottoscrivere alla clientela polizze assicurative CPI dietro minaccia della mancata concessione del finanziamento, dagli accertamenti effettuati dalla Banca sarebbe risultata l'assenza di elementi in grado di dimostrare possibili problematiche di abbinamento forzoso. Difatti, sebbene nelle *mail* in questione vi fosse un invito a "coprire" il 100% dei mutui con delle polizze CPI, le filiali sarebbero risultate tra quelle con MOL tra i più bassi delle Regione e dell'area di Varese. Anche le altre due segnalazioni non troverebbero un riscontro in termini di aumento dell'incidenza percentuale.

**68.** Con riferimento agli incentivi, dopo aver ribadito l'inesistenza di un sistema di incentivazione del personale che abbia ad oggetto il collocamento delle polizze assicurative incendio e scoppio, la Banca ha evidenziato che il sistema di incentivazione riferito alle polizze CPI, così per come è strutturato, non sarebbe in ogni caso in grado di indurre il personale delle Banca ad aumentare il numero di polizze CPI collocate in occasione della vendita dei mutui. Ciò in quanto: nell'ambito del sistema di incentivazione il collocamento di prodotti assicurativi pesa nel suo complesso per non più del 10%; il singolo dipendente può accedere all'incentivo solo come parte dell'unità operativa (i.e. la filiale); la previsione di requisiti di *compliance* per l'erogazione del premio, tra cui l'assenza di erogazione del premio a coloro che dovessero risultare destinatari di provvedimenti disciplinari.

**69.** Infine, sarebbero da considerare inidonei a supportare l'ipotesi di scorrettezza gli ulteriori elementi che, secondo la comunicazione finale, si vorrebbero porre a fondamento della contestazione, quali in particolare, il rinvenimento, in sede ispettiva, di un modello PIES che risulterebbe precompilato alla voce "no" in corrispondenza della richiesta relativa alla polizza esterna; la circostanza che UniCredit, in quanto soggetto distributore delle polizze in oggetto, percepisce delle provvigioni dalle compagnie assicurative *partner* per il collocamento di tali prodotti.

**70.** Sotto un profilo di qualificazione giuridica della condotta, le ravvisate carenze probatorie e le giustificazioni fornite escluderebbero di poter qualificare la condotta in esame alla stregua di una pratica commerciale scorretta, difettando nel caso di specie la contrarietà di detta pratica alla diligenza professionale, l'attitudine della stessa a "falsare in misura apprezzabile" il comportamento del consumatore medio nonché la sussistenza di una vera e propria prassi commerciale.

**71.** In secondo luogo, non ricorrerebbero i presupposti per poter qualificare tale pratica in termini di aggressività. Come noto, infatti, ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, affinché possa esserci aggressività nella condotta è necessario che la stessa *"rientri in una delle tre fattispecie tipizzate dal legislatore (vale a dire molestie, coercizione, indebito condizionamento)"* e contestualmente sia *"tale da limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore, estorcendo allo stesso una decisione che non avrebbe altrimenti assunto"*.

*Pratica sub b)*

**72.** Del tutto privo di pregio si dimostrerebbe anzitutto il riferimento alla commissione di 5 euro prevista per il pagamento delle rate del mutuo tramite conto corrente detenuto presso altra banca, a fronte dei 3 euro previsti per l'addebito su conto corrente UniCredit.

**73.** Tale differenziale di 2 euro non sarebbe funzionale a disincentivare il consumatore ad utilizzare conti correnti aperti presso altre banche per l'addebito delle rate del mutuo ma rispecchierebbe, invece, la struttura dell'impianto commissionale adottato dalla Banca, che in caso di incasso della rata su conto corrente terzo richiede una successiva attività di verifica dell'avvenuto pagamento della rata, che non si esaurisce con la verifica dell'avvenuto incasso (in

virtù della facoltà del cliente di respingere per incondizionato motivo l'addebito tramite SDD per un lungo periodo fino a un massimo di 8 settimane). Tale differenza si spiegherebbe inoltre con l'accollo delle conseguenti spese relative alle azioni da intraprendere in caso di incasso non andato a buon fine.

**74.** Anche il riferimento alle modalità di pagamento previste per le polizze incendio e scoppio collocate dalla Banca si dimostrerebbe del tutto inconferente ai fini del riscontro dell'infrazione. Tale modalità di pagamento - che peraltro interviene in un momento successivo a quello della scelta del cliente in merito all'apertura del conto corrente - era stata prevista a maggiore tutela del consumatore, in quanto le compagnie assicurative *partner* di UniCredit al fine di attivare la copertura assicurativa, richiedevano la certezza dell'avvenuto pagamento del premio.

**75.** Sarebbero, infine, assenti nel caso di specie elementi in grado di dimostrare, anche solo indirettamente, una qualche forma di pressione sul personale della Banca a condizionare la concessione dei mutui e delle surroghe all'apertura di conti correnti presso UniCredit.

#### *Le misure adottate dal professionista*

**76.** Nella propria memoria conclusiva la Banca ha evidenziato di aver proceduto ad attuare spontaneamente gli Impegni rigettati dall'Autorità e, nello specifico:

- ad integrare la documentazione informativa e contrattuale con ulteriori riferimenti e richiami al carattere non necessario dell'acquisto di conti correnti e/o prodotti assicurativi offerti dalla Banca ai fini della concessione del mutuo o della surroga. Tali modifiche sono state implementate con riferimento al prospetto IGCIC (Informazioni Generali sul Credito Immobiliare Offerto a Consumatori) nonché al modello PIES (Prospetto Informativo Europeo);
- a rafforzare l'attività di monitoraggio sui reclami;
- con riferimento alle spese di incasso rata del mutuo, ad allineare dal 16 dicembre 2019 le spese di incasso rata previste in caso di addebito su conto corrente UniCredit a quelle previste in caso di addebito su conto corrente detenuto presso altra banca.

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

**77.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore bancario, in data 8 gennaio 2020 è stato richiesto il parere a Banca d'Italia, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo.

**78.** Con parere pervenuto in data 6 febbraio 2020, la suddetta Autorità ha rilevato quanto segue:

- le disposizioni di "Trasparenza" consentono agli intermediari di offrire, accanto a un contratto di finanziamento, altri contratti (anche assicurativi), purché siano adottate procedure organizzative e di controllo interno che assicurino: i) una valutazione dei rischi (anche legali e reputazionali) connessi con l'offerta contestuale di più contratti; ii) la comprensibilità per i clienti della struttura, delle caratteristiche e dei rischi tipicamente connessi con la combinazione dei prodotti offerti contestualmente; iii) la corretta inclusione nel TAEG dei costi dei servizi accessori connessi con il contratto di credito; iv) il rispetto nelle procedure di commercializzazione dei principi di trasparenza e correttezza; v) che le forme di remunerazione e valutazione del personale e della rete non incentivino la vendita congiunta in misura maggiore rispetto alla vendita separata qualora il contratto offerto congiuntamente al finanziamento sia facoltativo;
- con specifico riguardo al credito immobiliare ai consumatori, in base all'articolo 120-*octiesdecies* del TUB, i pacchetti che prevedono un abbinamento con "altri prodotti o servizi finanziari distinti" possono essere offerti e commercializzati purché il contratto di credito sia disponibile per il consumatore anche separatamente; viene comunque fatto salvo quanto previsto dall'articolo 21, comma 3-*bis* del Codice del consumo.

#### **V. PARERE DELL'IVASS**

**79.** Poiché la pratica commerciale *sub a)* oggetto del presente provvedimento riguarda prodotti assicurativi, in data 8 gennaio 2020 è stato richiesto il parere a IVASS, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo.

**80.** Con parere pervenuto in data 14 febbraio 2020, la suddetta Autorità ha concordato con il rigetto degli impegni presentati, rilevandoli non idonei a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica *sub a)*.

#### **VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

##### ***Considerazioni preliminari***

**81.** In via preliminare, si evidenzia che le condotte contestate devono considerarsi autonome in quanto riferite a due prodotti ontologicamente diversi e tra loro non assimilabili. Difatti, diversamente da quanto sostenuto dalla Società nei propri scritti difensivi, le decisioni commerciali sulle quali le condotte di indebito condizionamento sono destinate ad incidere non riguardano il mutuo e/o la surroga, ma piuttosto i due prodotti accessori offerti e commercializzati dalla Banca, finalizzati a soddisfare bisogni consumeristici tra loro distinti: le polizze assicurative CPI e le polizze incendio e scoppio, da un lato; l'apertura di conto corrente, dall'altro.

**82.** Ciò posto, il procedimento ha ad oggetto due pratiche commerciali consistenti, rispettivamente nell'aver indotto i consumatori, intenzionati a stipulare contratti di mutuo e/o di surroga: a) a sottoscrivere polizze assicurative di vario genere (tra cui, ad esempio, incendio e scoppio, polizze a garanzia del credito e polizze sulla vita) offerte e/o commercializzate dalla Banca, ponendo tale sottoscrizione come condizione per la concessione del finanziamento; b) ad aprire un conto corrente presso la medesima Banca, ponendo tale apertura come condizione per la concessione del finanziamento.

**83.** Al riguardo, in linea generale, occorre sin da subito rilevare che le due condotte, tra loro autonome, sono state realizzate in un contesto in cui il potenziale cliente risulta particolarmente vulnerabile. Infatti, il consumatore, nelle trattative volte alla conclusione di un contratto di mutuo anche con surroga, è parte di un rapporto contrattuale sbilanciato, in cui non ha né la certezza della concessione del mutuo né la sicurezza della tempestività, atteso che tale concessione è rimessa ad una decisione unilaterale della Banca.

**84.** Tale relazione sbilanciata si inserisce in un contesto giuridico che consente la vendita abbinata tra mutui/surroghe e polizze assicurative, a talune condizioni. Infatti, ai sensi dell'articolo 120-*octiesdecies* del Testo Unico Bancario rubricato "*Pratiche di commercializzazione abbinante*", le vendite abbinate tra un contratto di credito e altri prodotti finanziari sono consentite, purché il contratto di credito sia disponibile per il consumatore anche separatamente. Tale principio è integrato dall'articolo 28 del d.l. 24 gennaio 2012, secondo cui le banche e gli intermediari finanziari possono "*condizionare l'erogazione del mutuo immobiliare o del credito al consumo alla stipula di un contratto di assicurazione*" ovvero possono "*abbinare un contratto di assicurazione all'erogazione del mutuo o del credito*", purché accettino, "*senza variare le condizioni offerte per l'erogazione del mutuo immobiliare o del credito al consumo*", la polizza che il cliente presenterà o reperirà sul mercato; in tali casi la polizza presentata dal cliente "*deve avere contenuti minimi corrispondenti a quelli richiesti*". Nello stesso senso, l'articolo 120 *quinquies* "*Vendita abbinata*" del Codice delle assicurazioni private (D. Lgs. n. 209/2005), al comma 3 prevede che "*se un prodotto assicurativo è accessorio rispetto a un bene o servizio diverso da una assicurazione, come parte di un pacchetto o dello stesso accordo, il distributore di prodotti assicurativi offre al contraente la possibilità di acquistare il bene o servizio separatamente*".

**85.** Pertanto, in estrema sintesi, il quadro normativo complessivo – che non vieta alle banche di procedere ad una vendita abbinata del mutuo immobiliare e di una polizza assicurativa – richiede, tuttavia, che il consumatore sia messo nella condizione di poter scegliere e reperire autonomamente sul mercato una polizza più conveniente di quella offerta dallo stesso erogatore del credito, anche laddove essa sia ritenuta obbligatoria.

**86.** Più in generale, e con riferimento anche ai conti correnti, lo stato di vulnerabilità in cui versa il consumatore che si accinge a stipulare un contratto di mutuo o a richiedere una surroga emerge dalla stessa regolazione settoriale che proprio in considerazione della posizione non paritaria delle parti nel rapporto giuridico in rilievo, ha istituito presidi a tutela del consumatore derivanti da modulistica informativa e contrattuale conforme a criteri di trasparenza, del tutto irrilevante nell'ambito della presente valutazione che ha ad oggetto i comportamenti adottati in concreto dalla Banca, e che, giova sin da subito evidenziare, esula dall'oggetto del presente procedimento.

**87.** Ciò premesso, dalle risultanze istruttorie riportate in fatto è emerso, come si illustrerà, un complesso di elementi che nella loro valutazione unitaria testimoniano la sussistenza di pressioni poste in essere da Unicredit, idonee a condizionare indebitamente i consumatori ad acquistare, in abbinamento al mutuo o alla surroga, polizze assicurative di incendio o scoppio o a protezione del finanziamento, collocate dalla stessa Banca, e ad aprire nuovi conti correnti.

*Pratica sub a)*

*Politiche aggressive nel collocamento abbinato*

**88.** Nel merito, con riferimento alla pratica *sub a)*, la documentazione in atti testimonia, in primo luogo, la sussistenza di pressioni esercitate sul canale *retail*. Come evidenziato nelle risultanze istruttorie, sono state acquisite agli atti alcune relazioni inviate da consulenti all'Ufficio *compliance* nelle quali viene riferito dell'esistenza di comportamenti scorretti da parte di alcuni responsabili di aree locali<sup>34</sup>.

**89.** In particolare, i responsabili di area risultano aver obbligato i direttori e i consulenti di filiale della banca a "*vendere (..) nei casi di mutui e prestiti sempre e comunque l'assicurazione facoltativa CPI al di là di adeguatezza del prodotto, interesse del cliente a sottoscriverlo*" nonché "*dietro minaccia della mancata concessione del finanziamento*" o "*dell'erogazione del mutuo ad un tasso più elevato*"<sup>35</sup> o di commissioni o tassi più alti<sup>36</sup>.

**90.** Nelle testimonianze agli atti viene, peraltro, rilevata la difficoltà in cui versano i direttori e i dipendenti nel mantenere e porre in essere siffatti comportamenti aggressivi nei confronti dei clienti che spesso, si legge, "*percepiscono la richiesta come un ricatto bello e buono*"<sup>37</sup>.

**91.** La sussistenza di simili direttive impartite alla forza vendita testimonia, inoltre, l'adozione da parte della Banca di politiche di erogazione dei mutui a condizioni economiche differenziate in funzione dell'abbinamento o meno del mutuo

<sup>34</sup> [Cfr. docc. n. 28 e 39 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>35</sup> [Cfr. docc. n. 28 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>36</sup> [Cfr. doc. n. 34 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>37</sup> [Cfr. doc. n. 34 dell'indice del fascicolo. ]

alle polizze CPI distribuite dall'Istituto. Circostanza quest'ultima che, del resto, trova conferma anche in alcuni reclami acquisiti agli atti<sup>38</sup>.

**92.** Né può valere a escludere la rilevanza probatoria di tali elementi la circostanza evidenziata dalla banca in merito all'assenza di effetti concreti derivanti dalle pressioni esercitate sulla forza *retail* sull'aumento dell'incidenza percentuale degli abbinamenti.

**93.** In proposito, basti ricordare che l'effetto lesivo provocato dalla pratica commerciale, ossia l'induzione del consumatore a stipulare una polizza che in assenza delle pressioni esercitate dal professionista non avrebbe stipulato, può essere anche meramente potenziale. La disciplina in materia infatti prescinde dalla prova del danno, ricomprendendo tra le pratiche commerciali anche i meri illeciti di pericolo<sup>39</sup>.

**94.** Conseguentemente, l'effettiva incidenza delle pratiche commerciali scorrette sulle scelte dei consumatori non costituisce un elemento idoneo a elidere o ridurre i profili di scorrettezza. Il carattere della pratica commerciale deve, in sostanza, essere valutato *ex ante*, a prescindere dal dato di fatto concreto, variabile per le più svariate ragioni, soggettive e oggettive.

**95.** Si tratta di documenti che, seppure riferiti ad alcune aree territoriali oltre ad essere, in ogni caso, riconducibili alla sfera di responsabilità della Banca, testimoniano, per un verso, la piena consapevolezza di Unicredit in merito alla presenza sul mercato di potenziali consumatori oggetto di concrete indebite pressioni in sede di stipulazione del mutuo da parte di direttori e di consulenti di Unicredit; per altro verso, provano la sostanziale inidoneità dei presidi di controllo a prevenire le condotte aggressive oggetto del procedimento essenzialmente fondati, come riferito dalla stessa Banca, sul monitoraggio dei dati di penetrazione.

**96.** Inoltre, dai documenti acquisiti presso una filiale di Catania, emerge che il modello PIES consegnato ai clienti (nel quale come evidenziato compare la dicitura "polizza esterna NO"), diversamente dal modello *standard*, non contiene l'informativa in merito alla facoltà per il cliente di scegliere se avvalersi di una polizza collocata dalla banca oppure di altra polizza, nonché l'indicazione dei relativi requisiti minimi<sup>40</sup>. Tali evidenze mostrano come nella filiale considerata sia stata utilizzata documentazione, consegnata al cliente, che induceva quest'ultimo a ritenere che la polizza fosse obbligatoriamente accoppiata al mutuo<sup>41</sup>.

**97.** A ciò si aggiunga che, con specifico riferimento alla surroga, dalle citate informazioni fornite da IVASS, Unicredit risulta non esplicitare *"la possibilità per il mutuatario di mantenere la polizza in vigore con variazione del vincolo, limitandosi a dichiarare nella lettera di riscontro che in relazione al trattamento delle polizze incendio e scoppio le procedure per le surroghe sono le medesime di quelle adottate per la stipulazione del mutuo, pur se con l'opzione aggiuntiva della possibilità di trasferimento del vincolo di polizza preesistente a favore della banca"*<sup>42</sup>.

**98.** Sussistono, inoltre, politiche interne di spinta al collocamento dei mutui con le polizze CPI. Come evidenziato, la vendita delle polizze in questione è oggetto di specifici corsi di formazione dei dipendenti caratterizzati da contenuti che potrebbero indurre la forza vendita a utilizzare espressioni che, nonostante la presenza di indicazioni in merito alla natura facoltativa delle polizze CPI, appaiono idonee a tradursi in indebite pressioni nei confronti dei consumatori all'acquisto dei suddetti prodotti accessori.

**99.** Nel corso del procedimento sono state acquisite le dispense del programma formativo CPI/mutui destinate ai consulenti della banca e aventi ad oggetto il collocamento delle polizze CPI. In uno dei documenti contenente la simulazione del processo di vendita sono presenti puntuali esempi di dialoghi con i clienti nei quali il consulente, pur evidenziando che non si tratta di una polizza obbligatoria per la richiesta e la concessione del mutuo, sottolinea a più riprese gli eventi futuri negativi che potrebbero limitare la capacità di rimborso del mutuo con l'utilizzo di espressioni finalizzate a incutere timori di vario genere nel destinatario. Nel tutoriale, tra l'altro, si legge: *"Il mutuo è un bell'impegno per il vostro futuro...pensate potrebbe interessarvi una copertura per tutelarvi in caso di imprevisti?" "La CPI offre copertura al coniuge superstite e ai familiari: l'interesse ad avere una copertura a beneficio della famiglia c'è sicuramente da parte di entrambi (...) nel vostro caso se venisse a mancare uno dei due (...) il rapporto impegni/reddito aumenterebbe enormemente passando dal 27 al 41%", "Capisco che parlare di questi temi può sembrare strano ma vi assicuro che può succedere. Anzi, è successo poco tempo fa ad una coppia che avevo seguito per il mutuo e che non ha voluto sottoscrivere la polizza. In seguito alla morte del marito, per la moglie sobbarcarsi l'intero mutuo, con figli ancora piccoli, è stato davvero difficile"*<sup>43</sup>.

---

<sup>38</sup> [Cfr. doc. 122 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>39</sup> [La giurisprudenza amministrativa ha a più riprese sottolineato che affinché una condotta sia illecita ovvero pregiudizievole per i consumatori nell'ottica del codice del consumo, non deve necessariamente sostanziarsi in una concreta attuazione pregiudizievole, bensì è sufficiente che essa abbia una potenzialità lesiva tale da consentire di ascrivere la condotta nel quadro dell'illecito non già di danno ma di mero pericolo. (Cfr. ad es. Consiglio di Stato, Sez. VI. 24 marzo 2011, n. 1813 e TAR Lazio, 14 novembre 2012, n. 9349). ]

<sup>40</sup> [Cfr. doc. n. 132, 133 e 135 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>41</sup> [È quanto emerge dalle pratiche consegnate ai clienti, acquisite presso la filiale di Catania. In particolare, la dicitura "polizza esterna: No" risulta essere presente anche nel caso di un cliente che ha presentato una polizza esterna Cfr. doc. n. 132 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>42</sup> [Cfr. doc. 144 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>43</sup> [Cfr. doc. n. 41 dell'indice del fascicolo. ]

**100.** A ciò si aggiunga che, negli stessi corsi di formazione, nei *feedback* sulle possibili risposte che il personale deve scegliere a fronte di dubbi sollevati dal potenziale cliente circa l'utilità della polizza, il consulente viene spinto a convincere il consumatore all'acquisto del prodotto invitandolo a pensare "ai potenziali eventi negativi". Nei documenti, inoltre, pur sottolineando in corrispondenza della risposta non corretta che i clienti hanno piena facoltà di non sottoscrivere l'offerta presentata, si legge chiaramente che "la polizza CPI è (...) fortemente consigliata ai clienti"<sup>44</sup>.

**101.** Rileva, infine, la presenza di un sistema incentivante per la forza vendita nel collocamento delle polizze CPI che seppure strutturato secondo una logica di filiale non può non considerarsi, pena l'assenza di una giustificazione economica, inidoneo ad indurre il personale della Banca ad aumentare il numero di polizze CPI collocate in occasione della vendita dei mutui<sup>45</sup>.

#### *Indici di abbinamento elevati tra mutui/surroghe e polizze assicurative*

**102.** La sussistenza di un diffuso comportamento volto a collocare, con modalità aggressive, il servizio principale, ossia la concessione di mutui o surroghe, con altri prodotti assicurativi, siano essi ritenuti obbligatori, come le polizze incendio e scoppio, siano essi facoltativi, come le polizze PPI, risulta inoltre confermata dalle percentuali di abbinamento tra mutui/surroghe e polizze assicurative.

**103.** Come emerge dalle risultanze istruttorie, infatti, a livello nazionale l'abbinamento tra i contratti di mutuo e le polizze incendio e scoppio di compagnie del gruppo, nel periodo compreso tra gennaio 2017 e dicembre 2018, supera l'80%-85%.

**104.** Il dato appare significativamente elevato anche con specifico riferimento alle surroghe che nell'oltre il [70-75%] dei casi sono state concesse con la stipulazione di una nuova polizza incendio e scoppio di cui Unicredit è distributore<sup>46</sup>.

**105.** A livello regionale, inoltre, nel 2018 l'indice di abbinamento delle polizze incendio e scoppio e dei mutui ha raggiunto anche percentuali del [90-95%] (nelle regioni del centro) e del [90-95%] (nelle regioni del sud)<sup>47</sup>.

**106.** La percentuale elevata dei dati quantitativi sugli abbinamenti tra mutuo e polizze incendio e scoppio sia a livello nazionale che locale, conferma la sussistenza di un diffuso comportamento della banca volto a collocare il servizio principale (mutuo/surroga) con altri servizi.

**107.** Se, infatti, da un lato, il quadro normativo di riferimento nel rispetto dei presidi informativi di settore, considera del tutto legittimo il collocamento contestuale della polizza incendio e scoppio in occasione del mutuo o della surroga, dati così rilevanti e l'assenza di altre documentate evidenze in senso contrario, confermano dall'altra che la banca non ha posto i consumatori nella condizione di poter scegliere liberamente polizze di terzi e non della banca stessa.

**108.** La rilevanza degli elevati valori di abbinamento è particolare nel caso delle surroghe, ove la scelta del consumatore, che già possiede una polizza incendio e scoppio accesa in occasione della stipula del precedente mutuo, di sottoscrivere un nuovo contratto, in assenza di ulteriori evidenze in senso contrario, non si spiega se non con pressioni di particolare aggressività da parte della banca surrogataria.

**109.** Al riguardo non può certo condividersi l'argomentazione difensiva di Unicredit che considera tale dato come una conseguenza della obbligatorietà *ex lege* della polizza incendio e scoppio<sup>48</sup>. Infatti, l'obbligatorietà della polizza incendio e scoppio non implica necessariamente che la stessa debba essere stipulata con la banca erogatrice del mutuo/surroga. Ciò a maggior ragione in un conteso in cui la banca deve consentire al consumatore la possibilità di acquistare il servizio separatamente. Di conseguenza, il Professionista avrebbe dovuto porre una particolare attenzione nel garantire la libertà di scelta dei consumatori in ordine alla possibilità di acquistare la polizza da soggetti terzi in caso di mutuo ovvero di poter trasferire la stessa dal precedente mutuo al nuovo in caso di surroga.

**110.** Rispetto alle polizze CPI, la documentazione agli atti dimostra che in alcuni periodi e in alcune zone d'Italia la commercializzazione di mutui e surroghe è caratterizzata dalla sussistenza di un tasso di abbinamento delle polizze vita e/o a copertura del rischio credito (CPI) elevatissimo, con percentuali comprese tra l'80% e il 100%<sup>49</sup>.

**111.** Non si ritiene che la rilevanza dei suddetti indici possa essere esclusa dalla circostanza evidenziata dalla parte secondo cui i dati quantitativi nazionali relativi alle polizze CPI sarebbero ben lontani dalla soglia di "preoccupazione" individuata da IVASS e Banca d'Italia nella Lettera al Mercato del 26 agosto 2015.

**112.** Come evidenziato dalla stessa Banca, infatti, in tale occasione, le due autorità di vigilanza hanno considerato medie di abbinamento superiori all'80% come sintomatiche "del carattere sostanzialmente vincolato delle polizze".

---

<sup>44</sup> [Cfr. doc. n. 173 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>45</sup> [Il sistema incentivante risulta non applicato al superamento di un cap di abbinamento del 70% (doc. n. 27 dell'indice del fascicolo). ]

<sup>46</sup> [Cfr. riscontro Ivass, doc. n. 36 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>47</sup> [Cfr. doc. n. 60 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>48</sup> [Secondo Unicredit l'obbligatorietà della polizza incendio e scoppio discende, non da una legittima scelta della Banca, ma dalla Circolare n. 263 del 27 dicembre 2006 della Banca d'Italia secondo cui che le esposizioni garantite da un'ipoteca su un immobile o connesse a contratti di leasing immobiliare, devono essere necessariamente assistite da assicurazione contro il rischio danni con riferimento al bene oggetto della garanzia]

<sup>49</sup> [Cfr. doc. n. 26 dell'indice del fascicolo. ]

**113.** Diversamente, il presente procedimento ha ad oggetto l'indebito condizionamento posto in essere dalla Banca nei confronti dei consumatori inteso quale "sfruttamento di una posizione di potere rispetto al consumatore per esercitare una pressione in modo da limitare notevolmente la capacità del consumatore di prendere una decisione consapevole"<sup>50</sup>, idoneo ad integrare una pratica aggressiva in violazione del Codice del Consumo e, dunque, un aspetto non considerato dalle Autorità di Vigilanza in quanto non previsto dalla normativa di settore di loro competenza<sup>51</sup>. In altre parole, l'ambito di intervento delle Autorità di Vigilanza e quello dell'AGCM fanno riferimento a plessi normativi differenti e a fattispecie.

**114.** A conferma del fatto che i tassi di abbinamento siano dimostrazione di politiche aggressive volte a condizionare la scelta del consumatore, vi è anche la stessa consapevolezza di Unicredit che un'incidenza elevata possa far presumere la natura obbligatoria delle polizze in questione.

**115.** Unicredit, come evidenziato, si è spinta ad individuare un *cap* di allarme, pari a un tasso di abbinamento del [70-75%] tra mutui e polizze CPI soggetto ad un *controllo trimestrale* oltre il quale attivare forme di richiamo verso la forza vendita con esclusione del sistema incentivante<sup>52</sup>.

**116.** La rilevanza dell'individuazione del *cap* di allarme a livello di singole filiali e della capillare attività di monitoraggio svolta da UniCredit, diversamente da quanto sostenuto nelle proprie difese, non può certo essere esclusa dall'assenza di passaggi in cui gli esiti di tali controlli siano stati utilizzati dalle funzioni preposte per evidenziare alla rete commerciale il mancato raggiungimento di obiettivi prestabiliti o la necessità di incrementare ulteriormente il numero di polizze collocate.

**117.** A ben vedere, il fatto che il "cap di allarme" venga individuato dalla Banca quale soglia oltre la quale attivare forme di richiamo verso la forza vendita in relazione all'attività di collocamento delle polizze CPI, appare di per sé idoneo a dimostrare l'esistenza di una sostanziale inerzia da parte della Banca nel caso di dati percentuali inferiori che, tuttavia, in presenza di altri indici, come quelli osservati nel caso di specie, assumono rilevanza ai fini della prova di una pratica commerciale scorretta in violazione del Codice del Consumo.

**118.** La consapevolezza di criticità nel collocamento delle polizze emerge anche da alcuni reclami acquisiti presso la sede operativa di Bologna, nei quali i consumatori lamentano l'inserimento della polizza vita nel preventivo del mutuo e/o di surroga in realtà mai richiesta<sup>53</sup>.

#### *Interesse economico*

**119.** La pratica commerciale in esame è stata realizzata, inoltre, in un contesto caratterizzato dalla sussistenza di un concreto interesse economico della Banca al collocamento sul mercato di polizze CPI e incendio e scoppio. In proposito, basti ricordare che Unicredit percepisce per la distribuzione delle polizze assicurative contributi fissi e provvigioni comprese tra il 20% ed il 35% per l'attività di intermediazione delle polizze CPI e del [35-45%] per le polizze incendio e scoppio<sup>54</sup>.

**120.** Percentuali che, con riferimento alle sole surroghe, per la polizza incendio e scoppio, nel 2017 e nel 2018 si sono tradotte in valori assoluti pari rispettivamente a [250.000-350.000] euro e [1.000.000-2.000.000] euro<sup>55</sup>.

#### **Conclusioni**

**121.** In conclusione, se da un lato il quadro normativo di riferimento, nel rispetto dei presidi informativi di settore, consente il collocamento contestuale di polizze assicurative in occasione della concessione del mutuo o della surroga, dall'altro si osserva che il complesso degli probatori acquisiti che devono essere valutati unitariamente - in particolare, l'adozione di politiche aggressive nel collocamento abbinato, a fronte di reclami, in presenza di incentivi economici della Banca e della filiale stessa, di evidenze circa la previsione di condizioni economiche differenziate in funzione dell'abbinamento o meno del mutuo alle polizze CPI distribuite dall'Istituto, unitamente a tassi di abbinamento così rilevanti, monitorati dalla Banca, del tutto consapevole delle criticità connesse - dimostra che Unicredit ha sfruttato la sua posizione di potere, esercitando sui consumatori un'indebita pressione, in modo da limitarne notevolmente la capacità di prendere una decisione consapevole e non consentendo loro di poter scegliere liberamente polizze di terzi e non della Banca stessa.

**122.** Sulla base delle considerazioni esposte, si rileva che Unicredit ha posto in essere una pratica commerciale aggressiva, in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, per avere indebitamente condizionato i consumatori ad acquistare, in abbinamento a mutui conclusi anche tramite di surroghe, polizze assicurative di vario genere (incendio e scoppio o a protezione del finanziamento), collocate dalla stessa Banca.

---

<sup>50</sup> [Cfr. art. 18 lett. l) del Codice del Consumo. ]

<sup>51</sup> [In tal senso cfr. PS10363 Banca popolare di Vicenza vendita abbinata finanziamenti - azioni. ]

<sup>52</sup> [Cfr. doc. n. 27 e 29 dell'indice del fascicolo nonché il contenuto del verbale di audizione del 16 settembre 2019. ]

<sup>53</sup> [Cfr. docc. nn. 122 e 123 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>54</sup> [Cfr. all. 6 del riscontro info di Unicredit. ]

<sup>55</sup> [Cfr. doc. n. 144 dell'indice del fascicolo. ]

Pratica sub b)

**123.** Alla luce delle evidenze acquisite, inoltre, Unicredit risulta aver esercitato, in occasione della stipula del mutuo e/o della surroga, un indebito condizionamento nei confronti del consumatore inducendolo ad aprire un conto corrente presso la stessa Banca.

**124.** Rileva, in primo luogo, la previsione nelle condizioni di erogazione del mutuo di una commissione di 5 euro nel caso di incasso rata da conti accesi presso altre banche a fronte di una commissione di 3 euro nel caso di rimborso delle rate su un conto corrente della stessa banca<sup>56</sup>.

**125.** Difatti, la circostanza che la previsione di una commissione maggiore nel caso di incasso rata da conti accessi presso altre Banche rispetto alla commissione prevista nel caso di rimborso delle rate su un conto della banca, trovi una giustificazione economica, non esclude l'oggettiva idoneità della previsione, in presenza degli altri indici, a condizionare le scelte del consumatore facendogli assumere una decisione che non avrebbe altrimenti assunto.

**126.** A ciò si aggiunga che, secondo le evidenze acquisite confermate dalla stessa Banca, il pagamento del premio delle polizze incendio e scoppio, acquistate in abbinamento a mutui/surroghe, deve necessariamente avvenire mediante addebito su conto corrente intrattenuto presso Unicredit senza che, allo stato, il premio possa essere versato con altri strumenti di pagamento (contanti, assegno ecc.)<sup>57</sup>. Conseguentemente, tutti coloro che acquistano una polizza incendio e scoppio della banca risultano *per tabulas* obbligati ad aprire un conto corrente con la banca.

**127.** Anche rispetto al conto corrente, inoltre, la documentazione acquisita dimostra la sussistenza di pressioni sul canale *retail* finalizzate all'apertura di un conto corrente con la Banca in occasione della stipula di un mutuo. In una delle relazioni inviate da alcuni consulenti all'Ufficio *compliance* dove viene riferito dell'esistenza di comportamenti scorretti da parte di alcuni responsabili di aree locali, tra l'altro, si legge: "(...) *chiede che si apra un conto corrente nuovo ove erogare il finanziamento per evitare che l'erogazione intacchi il fido di conto*" (...) *i clienti (...) devono aprire un conto nuovo con duplicamento delle spese e dei tassi da pagare pieni sia sul finanziamento sia sul conto affidato. (...) i clienti percepiscono la richiesta come un ricatto bello e buono*"<sup>58</sup>.

**128.** La sussistenza della pratica commerciale è confermata, del resto, dalla presenza di indici di abbinamento tra il mutuo e/o la surroga e i conti correnti particolarmente elevati.

**129.** Come emerge dalle risultanze istruttorie, infatti, nel 2017 e nel 2018 rispettivamente il [70-75%]<sup>59</sup> e il [70-75%]<sup>60</sup> dei mutui è stato erogato con la contestuale apertura di un conto corrente bancario di Unicredit.

**130.** Le suddette evidenze, considerate nel loro complesso, costituiscono seri indizi dell'adozione da parte di Unicredit di un comportamento teso a condizionare i consumatori alla apertura del conto corrente in abbinamento a mutui e/o surroghe mediante lo sfruttamento da parte della Banca della posizione di potere in cui versa nei loro confronti, in modo da limitarne notevolmente la capacità di prendere una decisione libera in merito all'acquisto del mutuo e /o alla stessa apertura del conto corrente.

**131.** In conclusione, sulla base delle considerazioni esposte si rileva che Unicredit ha posto in essere una pratica commerciale aggressiva in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo nella misura in cui, in occasione della stipula del mutuo e/o della surroga, risulta aver esercitato un indebito condizionamento nei confronti del consumatore inducendolo ad aprire un conto corrente presso la stessa Banca.

## VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**131.** Con riferimento alle condotte poste in essere dalla società Unicredit, si rileva che, ai sensi dell'articolo 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.

**132.** In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire che in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

**133.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 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.

**134.** Con riguardo alla gravità della violazione *sub a)*, si tiene conto della dimensione economica del professionista, che ha realizzato un fatturato pari a circa 12,2 miliardi di euro, e del fatto che esso fa parte di un Gruppo di notevole

---

<sup>56</sup> [Cfr. doc. n. 145 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>57</sup> [Cfr. doc. n. 133 dell'indice del fascicolo ]

<sup>58</sup> [Cfr. doc. n. 39 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>59</sup> [Cfr. doc. n. 17 dell'indice del fascicolo. ]

<sup>60</sup> [Cfr. doc. n. 107 dell'indice del fascicolo. ]

importanza, il Gruppo Unicredit. La gravità della pratica è peraltro ravvisabile nell'entità del pregiudizio economico dei consumatori beneficiari dei mutui, e nella loro debolezza, derivante da uno stato di bisogno che li ha indotti a richiedere alla finanziaria liquidità per un ammontare elevato con un impegno di restituzione della durata di molti anni. Nello specifico, il pregiudizio subito dai consumatori è stato stimato prudenzialmente in un valore complessivo di circa 100 milioni annui di euro, a fronte di ricavi per Unicredit pari a circa 36 milioni di euro<sup>61</sup>.

**135.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la suddetta pratica sia stata posta in essere da Unicredit a decorrere almeno dal mese di luglio 2017<sup>62</sup> e sia attualmente in corso.

**136.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione base applicabile a Unicredit nella misura di 4.250.000 € (quattromilioniduecentocinquantamila euro).

**137.** In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, la circostanza aggravante della recidiva, in quanto il professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del Consumo<sup>63</sup>, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 4.750.000 € (quattromilionisettecentocinquantamila euro).

**138.** Con riguardo alla gravità della violazione *sub b*), si tiene conto della dimensione economica del professionista, che ha realizzato un fatturato pari a circa 12,2 miliardi di euro, e del fatto che esso fa parte di un Gruppo di notevole importanza, il Gruppo Unicredit. La gravità della pratica è peraltro ravvisabile nell'entità del pregiudizio economico dei consumatori beneficiari dei mutui, e nella loro debolezza, derivante da uno stato di bisogno che li ha indotti a richiedere alla finanziaria liquidità per un ammontare elevato con un impegno di restituzione della durata di molti anni. Nello specifico, il pregiudizio subito dai consumatori è stato stimato prudenzialmente in un valore complessivo di circa 1 milione annuo di euro<sup>64</sup>.

**139.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la suddetta pratica sia stata posta in essere da Unicredit a decorrere quanto meno dal mese di luglio 2016<sup>65</sup> e sia attualmente in corso.

**140.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione base applicabile a Unicredit nella misura di 1.700.000 € (unmilionesettecentomila euro).

**141.** In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, la circostanza aggravante della recidiva in quanto il professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del Consumo<sup>66</sup>, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 1.800.000 € (unmilioneottocentomila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità ai pareri dell'IVASS e di Banca d'Italia, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame *sub a*) posta in essere dalla società Unicredit S.p.A., consistente nel condizionare indebitamente i consumatori ad acquistare, in abbinamento a mutui conclusi anche tramite surroghe, polizze assicurative di vario genere (incendio e scoppio o a protezione del finanziamento), collocate dalla stessa Banca, risulta scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai prodotti offerti dal professionista;

---

<sup>61</sup> [Ai fini delle stime sono stati considerati i seguenti dati:

- i ricavi che Unicredit ha ottenuto nel 2018 in termini di commissioni totali sui premi delle polizze associate a mutui e surroghe e da essa distribuite;

- la percentuale di commissione sul premio di ciascuna polizza (in un'ottica di favore per il professionista, è stata considerata la percentuale più elevata tra quelle riconosciute da ciascuna compagnia assicurativa partner, quando questa differenza le commissioni per prodotto) a partire dai quali è possibile calcolare con un riproporzionamento i premi totali versati dai consumatori.

Dal risultato così ottenuto è stata sottratta una stima dei premi che i consumatori avrebbero comunque pagato qualora avessero sottoscritto una polizza incendio e scoppio alternativa, trattandosi di una spesa che comunque avrebbero sostenuto in quanto si tratta di un prodotto obbligatorio per la concessione del mutuo. Tale stima deriva da:

- numero dei consumatori interessati dalla pratica di abbinamento del mutuo/surroga con la polizza incendio e scoppio collocata da Unicredit;

- valore medio di una polizza incendio e scoppio, desunto dal Bollettino statistico Ivass, anno VI, n. 5, maggio 2019, pag. 37, pari a euro 150 circa.]

<sup>62</sup> [Doc. 1.]

<sup>63</sup> [PS10790.]

<sup>64</sup> [Ai fini delle stime sono stati considerati i seguenti dati:

- il numero dei consumatori interessati nel 2018 dalla pratica di abbinamento del mutuo/surroga con l'apertura di un conto corrente

- il canone annuo del conto più conveniente che oggi Unicredit commercializza (My Genius, 36 euro annui)

- il numero di anni necessario per rimborsare il mutuo, ipotizzato in 15 anni

Moltiplicando questi tre valori si ottiene la spesa complessiva che i consumatori interessati dalla pratica sosterebbero a causa di quest'ultima (ipotizzando che la durata di permanenza nel conto coincida con quella di rimborso del mutuo).

Dal risultato così ottenuto è stata sottratta una stima dei costi che i consumatori avrebbero comunque pagato qualora avessero utilizzato un conto corrente alternativo, trattandosi di una spesa che comunque avrebbero sostenuto per estinguere il mutuo. Tale stima è stata effettuata, in un'ottica di favore per il professionista, considerando un conto alternativo a pagamento, con un canone annuo di 30 euro (conto base di Intesa San Paolo S.p.A.), e determinando la spesa teorica da sostenersi sulla base di quest'ultimo nello stesso modo in cui è stata calcolata la spesa relativa al conto Unicredit.]

<sup>65</sup> [Doc. 3]

<sup>66</sup> [PS10790]

RITENUTO, inoltre, in conformità al parere di Banca d'Italia, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub b)* risulta scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, condizionando indebitamente la libertà di scelta del medesimo attraverso l'induzione a instaurare un rapporto di conto corrente presso Unicredit S.p.A.;

RITENUTO, infine, necessario disporre la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento a cura e spese del professionista, ai sensi dell'articolo 27, comma 8, del Codice del Consumo, al fine di informare compiutamente i consumatori della pratica commerciale in oggetto;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, *sub a)*, del presente provvedimento, posta in essere dalla società Unicredit S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, *sub b)*, del presente provvedimento, posta in essere dalla società Unicredit S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare alla società Unicredit S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 4.750.000 € (quattromilionisettecinquantamila euro) per la pratica *sub a)*;

d) di irrogare alla società Unicredit S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.800.000 € (unmilioneottocentomila euro) per la pratica *sub b)*;

e) 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 ai punti a) e b).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate 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](http://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'articolo 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 della documentazione attestante il versamento effettuato.

#### DISPONE

a) che Unicredit S.p.A. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto della delibera ai sensi dell'articolo 27, comma 8, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo dell'estratto della delibera è quello riportato in allegato al presente provvedimento;
- 2) l'estratto della delibera dovrà essere pubblicato per un giorno, entro centoventi giorni dall'avvenuta notificazione del presente provvedimento, sulle pagine nazionali dei quotidiani Corriere della Sera, Il Messaggero e Il Sole 24 Ore;
- 3) la pubblicazione dovrà ricalcare, *in toto*, impostazione, struttura e aspetto dell'estratto della delibera allegato; i caratteri del testo dovranno essere doppi rispetto all'ordinario e le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina di pubblicazione dell'estratto della delibera, così come nelle restanti pagine, non dovranno essere riportati messaggi o che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto stesso che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato;

b) che la pubblicazione dell'estratto della delibera 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 originale di tale pubblicazione contenente l'estratto pubblicato.

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

Ai sensi dell'articolo 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'articolo 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'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 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  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---

## **PS11456 – UNICREDIT-VENDITA ABBINATA AI MUTUI**

*Allegato al provvedimento n. 28159*

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 18 febbraio 2020 in materia di pratiche commerciali scorrette ai sensi dell'articolo 27, comma 8, del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

VISTA la comunicazione del 12 giugno 2019, con cui è stato avviato nei confronti di Unicredit S.p.A. il procedimento istruttorio PS11456 – UNICREDIT-VENDITA ABBINATA AI MUTUI;

[OMISSIS]

## **II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal professionista nell'ambito della commercializzazione di contratti di mutuo immobiliare (di seguito, mutuo) o di mutuo immobiliare con surrogazione (di seguito surroga) e consistenti:

- a) nell'aver indotto i consumatori, intenzionati a stipulare contratti di mutuo e/o di surroga, a sottoscrivere polizze assicurative di vario genere (tra cui, ad esempio, incendio e scoppio, polizze a garanzia del credito e polizze sulla vita) offerte e/o commercializzate dalla Banca ponendo tale sottoscrizione come condizione per la concessione del finanziamento;
- b) nell'aver indotto i consumatori, intenzionati a concludere contratti di mutuo e/o di surroga, ad aprire un conto corrente presso la medesima Banca, ponendo tale apertura come condizione per la concessione del finanziamento.

[OMISSIS]

## **VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

[OMISSIS]

*Pratica sub a)*

[OMISSIS]

### **Conclusioni**

In conclusione, se da un lato il quadro normativo di riferimento, nel rispetto dei presidi informativi di settore, consente il collocamento contestuale di polizze assicurative in occasione della concessione del mutuo o della surroga, dall'altro si osserva che il complesso degli probatori acquisiti che devono essere valutati unitariamente - in particolare, l'adozione di politiche aggressive nel collocamento abbinato, a fronte di reclami, in presenza di incentivi economici della Banca e

della filiale stessa, di evidenze circa la previsione di condizioni economiche differenziate in funzione dell'abbinamento o meno del mutuo alle polizze CPI distribuite dall'Istituto, unitamente a tassi di abbinamento così rilevanti, monitorati dalla Banca, del tutto consapevole delle criticità connesse - dimostra che Unicredit ha sfruttato la sua posizione di potere, esercitando sui consumatori un'indebita pressione, in modo da limitarne notevolmente la capacità di prendere una decisione consapevole e non consentendo loro di poter scegliere liberamente polizze di terzi e non della Banca stessa.

[OMISSIS]

*Pratica sub b)*

[OMISSIS]

In conclusione, sulla base delle considerazioni esposte si rileva che Unicredit ha posto in essere una pratica commerciale aggressiva in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo nella misura in cui, in occasione della stipula del mutuo e/o della surroga, risulta aver esercitato un indebito condizionamento nei confronti del consumatore inducendolo ad aprire un conto corrente presso la stessa Banca.

[OMISSIS]

RITENUTO, pertanto, in conformità ai pareri dell'IVASS e di Banca d'Italia, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame *sub a)* posta in essere dalla società Unicredit S.p.A., consistente nel condizionare indebitamente i consumatori ad acquistare, in abbinamento a mutui conclusi anche tramite surroghe, polizze assicurative di vario genere (incendio e scoppio o a protezione del finanziamento), collocate dalla stessa Banca, risulta scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai prodotti offerti dal professionista;

RITENUTO, inoltre, in conformità al parere di Banca d'Italia, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub b)* risulta scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, condizionando indebitamente la libertà di scelta del medesimo, attraverso l'induzione a instaurare un rapporto di conto corrente presso Unicredit S.p.A.;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, *sub a)*, del presente provvedimento, posta in essere dalla società Unicredit S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, *sub b)*, del presente provvedimento, posta in essere dalla società Unicredit S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare alla società Unicredit S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 4.750.000 € (quattromilionisettecinquantamila euro) per la pratica *sub a)*;

d) di irrogare alla società Unicredit S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.800.000 € (unmilioneottocentomila euro) per la pratica *sub b)*;

[OMISSIS]