

PS11794 - BANCA SELLA-MISURE DL CURA ITALIA E DL LIQUIDITÀ

Provvedimento n. 28612

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 16 marzo 2021;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante 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, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 28 luglio 2020, successivamente integrata nella versione consolidata definitiva pervenuta in data 21 gennaio 2021, con la quale Banca Sella S.p.a. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTE le proroghe del termine finale del procedimento deliberate il 13 ottobre 2020, il 22 dicembre 2020 e il 26 gennaio 2021;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Banca Sella S.p.A., con sede legale in Biella, è una società attiva nei settori bancario e creditizio, in particolare nei mercati della raccolta e degli impieghi.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

2. Il procedimento concerne due pratiche commerciali, adottate dal Professionista nell'ambito dell'implementazione di alcune misure governative, previste dal D.L. 17 marzo 2020 n. 18 (Decreto Cura Italia), convertito con modificazioni nella legge 24 aprile 2020 n. 27, e dal D.L. 8 aprile 2020 n. 23 (Decreto Liquidità), convertito con modificazioni nella legge 5 giugno 2020 n. 40, a sostegno dei consumatori e delle micro, piccole e medie imprese per far fronte all'emergenza sanitaria da Covid19.

3. Le misure governative consistono *i.* nella sospensione delle rate dei mutui per la prima casa di cui all'articolo 54 del Decreto Cura Italia, tramite accesso al Fondo di solidarietà Gasparrini gestito da Consap S.p.A., estesa ai lavoratori autonomi, liberi professionisti e imprenditori individuali (misura scaduta il 17 dicembre 2020) *ii.* nella sospensione delle rate di mutui e finanziamenti, di cui all'articolo 56, comma 2, lett. c) del Decreto Cura Italia (con scadenza, ad oggi, al 30 giugno 2021¹) e *iii.* nella concessione alle microimprese, da parte delle Banche, dei finanziamenti, a tasso agevolato, fino a 30.000 euro, con copertura al 100% del Fondo statale di garanzia, di cui all'articolo 13, comma 1, lett. m), del Decreto Liquidità (con scadenza, ad oggi, al 30 giugno 2021²).

4. Le due pratiche commerciali, che sarebbero state adottate da Banca Sella nei confronti delle microimprese e dei consumatori, consisterebbero nel:

a) non aver fornito alcuna indicazione, né sul proprio sito internet, né nei moduli di richiesta, in merito alla tempistica, stimata o massima, della risposta alle richieste di sospensione delle rate, di cui agli artt. 54 e 56, comma 2, del Decreto Cura Italia, nonché della risposta alle domande del finanziamento di cui all'articolo 13, comma 1, lettera m) del Decreto Liquidità, e nel non aver fornito informazioni chiare e complete alle microimprese, destinatarie della misura di cui al citato articolo 56, comma 2, lett. c), in merito alla maturazione di maggiori interessi, rispetto all'originario piano di ammortamento, da versare alla Banca in ragione della sospensione delle rate e dell'allungamento del piano stesso, in caso di sospensione sia della sola quota capitale che anche degli interessi, in possibile violazione degli artt. 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo;

b) nell'aver esercitato un indebito condizionamento nei fatti nei confronti delle micro-imprese, interessate al finanziamento, di cui all'articolo 13, comma 1, lett. m) del Decreto Liquidità, a tassi di interessi vantaggiosi e con la garanzia statale, in possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo, ostacolando le stesse, in modo oneroso e sproporzionato, nella possibilità di ottenere il finanziamento.

¹ [La scadenza originaria, fissata al 30 settembre 2020, è stata, dapprima, prorogata al 31 gennaio 2021 dall'art. 65, comma 2, del decreto legge 14 agosto 2020 n. 104 (Decreto Agosto) (e con riguardo alle imprese del comparto turistico al 31 marzo 2021 ex art. 77, Decreto Agosto) e, da ultimo, al 30 giugno 2021 (art. 1, commi 248 e 249, legge n. 178 del 30 dicembre 2020).]

² [Cfr. l'applicabilità della citata disposizione è stata prorogata al 30 giugno 2021 dall'art. art. 1, comma 244, della legge 30 dicembre 2020 n. 178.]

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

5. In seguito a segnalazioni di consumatori pervenute nell'aprile e nel maggio 2020 - secondo cui il Professionista non avrebbe chiarito che la sospensione delle rate dei mutui e finanziamenti ex articolo 56, comma 2, lett. c) Decreto Cura Italia comporta l'aumento degli interessi complessivi rispetto all'originario piano di ammortamento, e avrebbe ostacolato nei fatti le microimprese ad ottenere il finanziamento di cui al citato articolo 13, comma 1, lettera m) - e sulla base delle risultanze acquisite d'ufficio, in data 11 giugno 2020 è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio PS11794 alla società Banca Sella S.p.A., per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

6. Con la comunicazione di avvio dell'istruttoria, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione delle pratiche commerciali in esame, è stato chiesto al Professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni corredate da documentazione circa la tempistica per la risposta al richiedente le misure emergenziali suddette, circa il calcolo degli interessi nel caso di sospensione ex articolo 56, comma 2, Decreto Cura Italia, circa i requisiti e le condizioni richiesti per l'erogazione del finanziamento in questione³.

7. In data 1° luglio 2020, il Professionista ha fornito le informazioni e la documentazione richieste nella comunicazione di avvio del procedimento, successivamente integrate con comunicazione pervenuta in data 25 settembre 2020⁴, in seguito all'ulteriore richiesta di informazioni del 22 settembre 2020.

8. In data 28 luglio 2020, il Professionista ha presentato impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del *Codice del Consumo* e dell'articolo 9 del Regolamento, finalizzati a rimuovere i profili di scorrettezza delle pratiche commerciali contestate⁵. Essi sono stati integrati nelle date 30 ottobre 2020, 4, 9 e 17 dicembre 2020⁶, a fronte della comunicazione del 22 ottobre 2020 con cui l'Autorità ha fissato un termine per la loro integrazione⁷. La versione definitiva consolidata è pervenuta in data 21 gennaio 2021⁸.

9. Il Professionista ha presentato memorie difensive in data 1° luglio 2020 e 21 gennaio 2021⁹.

10. In data 14 gennaio 2021, è stata comunicata al Professionista, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria¹⁰.

11. Nelle date del 28 gennaio 2021 e del 3 febbraio 2021, sono stati richiesti i pareri alla Banca d'Italia (di seguito anche BdI), ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, in quanto le condotte in rilievo sono state poste in essere da un operatore attivo nei settori bancario e creditizio, e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche AGCOM), ai sensi dell'articolo 16, commi 3 e 4, del Regolamento, in quanto le condotte sono state poste in essere anche a mezzo *internet*¹¹.

12. In data 24 febbraio 2021 è pervenuto il parere di BdI¹².

13. In data 4 marzo 2021 è pervenuto il parere dell'AGCOM¹³.

2) Gli elementi acquisiti

14. Con riferimento alle condotte analizzate nell'ambito della pratica commerciale *sub A*), gli elementi acquisiti da Banca Sella hanno messo in rilievo quanto segue¹⁴:

- con riferimento alla tempistica per la sospensione delle rate, il tempo medio di risposta alla richiesta di sospensione delle rate dei mutui per la prima casa tramite l'accesso al Fondo di solidarietà Gasparrini (articolo 54, Decreto Cura Italia), incluso il tempo utilizzato da Consap nella gestione della pratica, nella prima fase di attuazione della misura, ossia fino al 18 maggio 2020, era pari a [20-70]* giorni. Dal 19 maggio 2020 tale tempo di attesa si è ridotto significativamente a [10-20] giorni e dall'8 giugno 2020 è stato diminuito ulteriormente a [1-10] giorni. La Banca

³ [Doc. 8.]

⁴ [Docc. 13 e 28.]

⁵ [Doc. 24.]

⁶ [Docc. 32, 34, 35 e 37.]

⁷ [Doc. 31.]

⁸ [Doc. 41.]

⁹ [Docc. 14 e 40.]

¹⁰ [Doc. 39.]

¹¹ [Docc. 42 e 43.]

¹² [Doc. 45.]

¹³ [Doc. 46.]

¹⁴ [Docc. 14, 15, 28 e 40.]

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

precisa che i tempi più brevi per la risposta si spiegano con l'intervento più veloce di Consap coinvolto nel procedimento di sospensione in questione;

- il tempo medio di risposta alla richiesta di sospensione delle rate ex articolo 56, comma 2, lett. c), Decreto Cura Italia era, al giugno 2020, di circa [10-20] giorni;

- con riguardo al conteggio degli interessi maturati a fronte della suddetta sospensione, la Banca, nel giugno 2020, ha pubblicato sul proprio sito: *"Sia in caso di proroga delle scadenze, sia in caso di sospensione del pagamento delle rate, gli interessi maturati durante il periodo di sospensione sono aggiuntivi rispetto a quelli determinati originariamente nei rispettivi contratti"*, aggiungendo un esempio del conteggio degli interessi aggiuntivi derivanti dalla sospensione e dal correlato allungamento del piano di ammortamento;

- con riferimento all'erogazione dei finanziamenti fino a 30.000 euro, le risposte alle relative richieste sono state comunicate ai richiedenti dalla Banca, in media, in [15-25] giorni lavorativi dalla ricezione della domanda¹⁵;

- dal 12 giugno 2020 la Banca ha indicato sul proprio sito i tempi massimi, pari a circa 15 giorni, per entrambi tipi di sospensioni esaminati, riportando: *"La Banca prende immediatamente in carico la richiesta e si impegna ad evaderla entro 15 giorni di calendario a condizione che la documentazione esibita sia completa"*; mentre, per la risposta alla domanda di concessione dei finanziamenti, viene indicato: *"La Banca prende immediatamente in carico la richiesta e si impegna a evaderla entro 20 giorni di calendario a condizione che la documentazione esibita sia completa"*.

15. Con riferimento alle condotte analizzate nell'ambito della pratica commerciale *sub B*), gli elementi acquisiti da Banca Sella hanno messo in rilievo quanto segue¹⁶:

- nel documento interno denominato *"Norma tecnica Mutui chirografari"* erano indicate le seguenti ipotesi di esclusione dal finanziamento: *"sofferenze allargate dirette e indirette sul richiedente (comprendendo le entità collegate economicamente connesse) o su amministratori/soci illimitatamente responsabili per le società di persone (riscontrabili dalla Centrale dei Rischi)"*, *"soggetti che hanno riavviato i rapporti di conto corrente attivo, non affidato, con la Banca in quanto in passato hanno causato perdite"*, *"protesti e pregiudizievoli"*, *"attività deteriorata al 31/01/2020 se pure in bonis, con scaduti superiori a 90gg (anche sul sistema) alla data del 29 febbraio 2020, con uno scoring A (classe di scoring peggiore) per CRIF"*;

- a tale riguardo Banca Sella rileva che spetta alla stessa, sulla base dell'interpretazione letterale del citato articolo 13, comma 1, lett. m), valutare se concedere o meno il finanziamento, come risulta dalla stessa norma che utilizza le espressioni *"finanziamenti concessi"* e *"concessione del credito"*, esplicitamente esentando il Fondo statale di Garanzia da ulteriori valutazioni preliminari per la concessione della garanzia;

- Banca Sella evidenzia che spetta alla stessa anche la valutazione del rispetto dei requisiti derivanti dalla disciplina anticiclaggio e di prevenzione del crimine, nonché del rischio del credito, principi richiamati da Banca di Italia nella *Raccomandazione* del 10 aprile 2020¹⁷;

- alla data dell'11 giugno 2020, Banca Sella aveva approvato [7.000-12.000] richieste sul totale di [10-15.000] domande pervenute e aveva erogato i finanziamenti in [5.000-10.000] casi, mentre meno del [2-7%] erano quelle rigettate [(200-700/10.000-15.000)];

- le principali ragioni dei rigetti erano: *"eventi negativi risultanti da banche dati"*, *"atti pregiudizievoli"* (protesti e pregiudizievoli, tra cui pignoramento), *"bilanci non depositati o con ricavi nulli"* (l'esibizione dei bilanci o dei modelli fiscali sarebbe necessaria per verificare l'ammontare massimo del finanziamento concedibile), *"azienda in difficoltà pregressa"* e richiedente *"non cliente"* ([20/70] rigetti su [200/700]), in relazione al qual motivo la Banca afferma che si tratta di una condizione di esclusione necessaria per annullare il rischio di problemi di riciclaggio, velocizzandosi così la gestione delle richieste;

- con riguardo alle lettere di rigetto, in cui i *non clienti* venivano invitati a contattare la Banca per ricevere l'offerta di un diverso finanziamento, Banca Sella precisa che tale invito era rivolto solo *"per cortesia"* ed è stato prontamente rimosso in seguito all'avvio del procedimento;

- sono state [70-120] le richieste di finanziamento accettate con *"contestuale apertura di conto corrente"*; si tratterebbe di rapporti di conto corrente *"aperti su richiesta del cliente e non vincolati all'approvazione del finanziamento"*. Secondo quanto sostenuto dalla Banca, l'apertura di un conto corrente non costituirebbe di per sé condizione sufficiente né necessaria all'accoglimento della richiesta, e la stessa titolarità di un conto corrente *"non garantisce di per sé l'accoglimento della richiesta di finanziamento in questione, in ragione delle peculiarità della sua erogazione, se non è possibile disporre di sufficienti informazioni sull'attività svolta dal richiedente"*;

- i reclami, all'11 giugno 2020, erano complessivamente [70-120], una parte dei quali si riferisce alle sospensioni di cui al citato articolo 56, comma 2, lettera c), e in cui si lamenta per lo più il ritardo nei tempi di lavorazione della

¹⁵ [Media calcolata, secondo la Banca, su base campionaria, in quanto la fase di acquisizione della domanda presentata dal cliente non è automatizzata.]

¹⁶ [Docc. 14, 15, 28 e 40.]

¹⁷ [Secondo la Banca, Banca d'Italia, nella Relazione del Governatore per l'anno 2019 del 29 maggio 2020, sottolinea che il controllo della Banca deve concernere anche il merito creditizio e la conformità alle regole anticiclaggio e antimafia, per la possibile rilevanza di responsabilità penale della Banca. Stesse valutazioni, secondo Banca Sella, sono state effettuate da Banca d'Italia nell'ambito dell'audizione presso la Camera dei Deputati del 27 aprile 2020. Nell'audizione dell'11 giugno 2020 Banca d'Italia ha affermato che il Decreto Liquidità "non ha esonerato le banche dall'effettuare i controlli su queste materie" (merito di credito, profili anticiclaggio, profili antimafia).]

sospensione, mentre pochi segnalano la non vantaggiosità economica della sospensione in quanto prevede maggiorazione di interessi. La maggior parte dei reclami concerne i nuovi finanziamenti in esame, lamentando rifiuti ingiustificati o ritardi nell'erogazione del finanziamento.

3) Gli impegni del Professionista

16. Gli impegni presentati da Banca Sella in data 28 luglio 2020, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrati, con versione consolidata e definitiva presentata in data 22 gennaio 2021, prevedono l'adozione delle seguenti misure, la maggior parte delle quali già attuata dal Professionista:

a) con riferimento all'indicazione della tempistica di risposta alle richieste di sospensione delle rate, di cui all'articolo 54 e all'articolo 56, comma 2, lett. c), Decreto Cura Italia, nonché di erogazione dei nuovi finanziamenti fino a 30.000 euro di cui all'articolo 13, comma 1, lett. m), Decreto Liquidità, la Banca si è impegnata a dare informativa del tempo massimo di risposta, e ha già provveduto, nel mese di giugno 2020, a dare informativa sul proprio sito *web* dei tempi massimi per attivare le sospensioni previste dalle due norme suddette, fissati in 15 giorni, e per erogare un finanziamento garantito dal Fondo statale di Garanzia, stabilito in 20 giorni;

b) per quanto riguarda le indicazioni o informazioni relative ai maggiori interessi complessivi applicati nel caso della sospensione ex citato articolo 56, comma 2, lett. c), sia della sola quota capitale che dell'intera rata (comprensiva della quota interessi e della quota capitale), Banca Sella, nel mese di giugno 2020, ha aggiornato il sito *web*, dando informativa specifica che il ricorso alla sospensione comporta un aumento complessivo degli interessi per il periodo della stessa sospensione e illustrando, con un esempio numerico, l'effetto economico, in termini di maggiori interessi, della sospensione;

c) Banca Sella, inoltre, per garantire a tutti i soggetti che avevano aderito alla sospensione suddetta una scelta pienamente consapevole, tenuto conto dei maggiori interessi da corrispondere, ha inviato ad ogni cliente interessato, anteriormente al 30 settembre 2020 (scadenza iniziale della misura), una comunicazione con allegato il nuovo piano di ammortamento e il conteggio aggiornato degli interessi, consentendo ai clienti, che ritenessero la sospensione eccessivamente onerosa, di chiedere l'annullamento della sospensione e il ripristino dei pagamenti previsti dal piano di ammortamento originario senza alcun onere aggiuntivo;

d) a seguito dei diversi prolungamenti della scadenza della suddetta sospensione delle rate, dapprima al 31 gennaio 2021 (e per le imprese del comparto turistico al 31 marzo 2021) e, ad oggi, al 30 giugno 2021, la Banca ha comunicato, in relazione a ciascuna proroga, tramite *email*, SMS ovvero le filiali, ai clienti intestatari di un mutuo o finanziamento oggetto della suddetta sospensione, l'automaticità della proroga della stessa, facendo salva, tuttavia, la possibilità di rinuncia espressa da inviare alla Banca, preferibilmente attraverso il canale *internet banking*;

e) con riguardo ai finanziamenti fino a 30.000 euro, di cui al citato articolo 13, comma 1, lettera m), dal 29 ottobre 2020 Banca Sella, ha incluso tra i beneficiari della misura anche i *non clienti* e ha modificato la propria normativa interna, prevedendo, quali unici criteri di esclusione, le seguenti cause:

Presenza di sofferenze riscontrate dalla Centrale dei Rischi di Banca d'Italia sul richiedente o, per le società di persone, su amministratori/soci illimitatamente responsabili

Presenza di protesti, ipoteche giudiziali e/o procedure esecutive mobiliari o immobiliari in corso a carico del richiedente o, per le società di persone, degli amministratori/soci illimitatamente responsabili

Classificazione tra le attività deteriorate o presenza di scaduti superiori a 90 gg. prima del 31 gennaio 2020

Stato di difficoltà del richiedente alla data del 31 dicembre 2019, ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 18, del Reg. CE 651/2014

Impresa in stato di scioglimento o di liquidazione ovvero sottoposta a procedura concorsuale per insolvenza o ad accordi stragiudiziali di esdebitazione

Buon esito delle verifiche previste dalla vigente normativa antiriciclaggio e di prevenzione del crimine finanziario, come indicato nella Raccomandazione della Banca d'Italia 10 aprile 2020;

f) Banca Sella ha inviato alla Rete Commerciale, in data 2 novembre 2020, una comunicazione operativa sull'applicazione di tali criteri;

g) Banca Sella ha pubblicato, in data 2 dicembre 2020, sull'*home page* del proprio sito *web*, un *link* (<https://www.sella.it/bancaonline/iniziative/covid-19/aziende-decreto-liquidita-25000.jsp>) alla pagina dedicata ai finanziamenti fino a 30.000 euro in cui sono riportate anche le cause di esclusione;

h) dal 2 dicembre 2020 la Banca indica, nelle lettere di rigetto del finanziamento, la motivazione del rifiuto;

i) Banca Sella, dal 9 al 21 dicembre 2020, ha contattato, tramite *pec*, i richiedenti (clienti e non clienti), ai quali era stato rifiutato il finanziamento, per richiedere loro un'eventuale conferma dell'interesse al finanziamento, dopo avere verificato che non avessero comunque ricevuto il finanziamento in seguito a reclamo o a richiesta di chiarimenti ovvero che lo stesso non fosse stato concesso da parte di un'altra Banca (altrimenti avrebbero utilizzato il *plafond* disponibile per loro presso il Fondo statale di Garanzia), nonché la validità dei motivi originari del rifiuto alla luce delle nuove cause di esclusione;

l) ai richiedenti così individuati che, al 21 gennaio 2021, non avevano risposto al suddetto ricontatto, la Banca ha inviato una seconda comunicazione, tramite *pec* o rete commerciale, monitorata dai servizi centrali (attività conclusa il 31 gennaio 2021).

IV. PARERE DELLA BANCA D'ITALIA

17. Poiché le pratiche oggetto del presente provvedimento sono state poste in essere da un operatore attivo nei settori bancario e creditizio, in data 28 gennaio 2021 è stato richiesto il parere alla Banca d'Italia, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo.

18. Con parere pervenuto in data 24 febbraio 2021, la suddetta Autorità ha comunicato che gli impegni presentati da Banca Sella *"non presentano profili di incoerenza con la normativa in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"*, non ravvisando pertanto motivi ostativi all'accettazione degli stessi.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

19. Poiché le pratiche oggetto del presente provvedimento sono state poste sulla rete internet, in data 3 febbraio 2021 è stato richiesto il parere all'AGCOM, ai sensi dell'articolo 16, commi 3 e 4, del Regolamento.

20. Con parere pervenuto in data 4 marzo 2021, la suddetta Autorità ha ritenuto che nel caso di specie il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale.

VI. VALUTAZIONI DEGLI IMPEGNI

21. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di scorrettezza, ai sensi della disciplina prevista nel Codice del Consumo, delle due pratiche commerciali contestate nella comunicazione di avvio del procedimento dell'11 giugno 2020. In particolare, l'Autorità rileva come le misure prospettate, e nella quasi totalità già attuate, siano connotate da caratteristiche tali da conferire loro concretezza ed efficacia per la tutela dei consumatori e delle microimprese.

22. Le misure descritte, infatti, risultano idonee a eliminare, in via permanente e strutturale, potenziali comportamenti volti a danneggiare i consumatori e le microimprese sotto i profili contestati, riguardanti sia la pratica *sub A*), relativa sia alla mancata indicazione dei tempi, anche stimati o massimi, per l'evasione delle richieste delle misure in questione che alla mancata indicazione della maturazione di maggiori interessi derivanti dalla sospensione delle rate di cui all'articolo 56, comma 2, lett. *c*) (in caso di sospensione sia dell'intera rata che della sola quota capitale), sia la pratica *sub B*), relativa all'indebito condizionamento, nei confronti delle micro-imprese, tale da ostacolare le stesse, in modo oneroso e sproporzionato, nell'ottenimento del finanziamento garantito dallo Stato, richiedendo, ad esempio, la qualifica di cliente della Banca ovvero l'apertura di un conto corrente.

- *Indicazione dei tempi di evasione delle richieste delle misure in esame*

23. Con riguardo all'impegno *sub a*) della Banca, concernente l'indicazione dei tempi massimi impiegati dalla Banca nel rispondere alle richieste di sospensione delle rate dei mutui per la prima casa (citato articolo 54) e delle rate dei finanziamenti e mutui (citato articolo 56, comma 2, lettera *c*), nonché alle domande dei finanziamenti coperti da garanzia statale (citato articolo 13, comma 1, lettera *m*), si evidenzia come esso sia stato attuato già nel mese di giugno 2020, dopo la prima fase di applicazione delle tre misure in questione e non appena si erano consolidate le prassi attuative seguite dalla Banca.

24. Tale impegno riguarda un elemento fondamentale, ossia i tempi di risposta della Banca alla richiesta di applicazione delle misure in esame, idoneo a orientare la decisione dei consumatori e delle microimprese. Si deve considerare infatti che in un contesto emergenziale, quale quello che ha determinato l'adozione delle misure in questione, la certezza del tempo della risposta, ancorché massimo, oltre che la celerità della stessa, assume particolare importanza, potendo determinare la scelta se utilizzare o meno lo strumento offerto.

25. Inoltre, specificamente per le richieste dei finanziamenti garantiti, la conoscenza del tempo di risposta massimo può influire, in via diretta, anche sulla scelta della banca presso cui richiedere il prestito, potendo la micro-impresa individuare l'istituto di credito anche sulla base della velocità nell'erogazione del credito.

- *Informazioni circa la maturazione di interessi maggiori in caso di sospensione delle rate di finanziamenti e mutui*

26. Nello stesso senso, con riferimento alle sospensioni delle rate dei mutui e finanziamenti di cui al citato articolo 56, comma 1, lettera *c*), si rileva come, già dal mese di giugno 2020, la Banca abbia dato attuazione all'impegno *sub b*), tramite l'indicazione nel sito *web* della Banca, chiara e ben evidenziata in grassetto, che *"Sia in caso di proroga delle scadenze, sia in caso di sospensione del pagamento delle rate, gli interessi maturati durante il periodo di sospensione sono aggiuntivi rispetto a quelli determinati originariamente nei rispettivi contratti"*. Per maggior chiarezza, nel sito è riportato anche un esempio numerico sull'aumento degli interessi dovuto per l'effetto delle sospensioni delle rate.

27. L'impegno suddetto è stato accompagnato dall'impegno *sub c*), che ha permesso ai clienti che avevano sospeso il pagamento delle rate, prima del 30 settembre 2020 (ossia anteriormente alla prima scadenza della misura suddetta), di annullare tale sospensione, ottenendo il rimborso dei maggiori interessi. A tal fine la Banca aveva inviato, prima della data suddetta, un'apposita comunicazione, con allegati il nuovo piano di ammortamento e il conteggio

aggiornato dei maggiori interessi, informando i clienti in merito alla possibilità di revocare la sospensione e ottenere il rimborso dei maggiori interessi pagati.

28. Tale misura risulta di sicura efficacia, in quanto idonea a consentire di rimuovere gli effetti economici della sospensione delle rate ai consumatori che nei primi mesi di applicazione della misura non erano stati resi edotti circa la maturazione degli interessi in questione.

29. Nello stesso senso, risulta efficace l'impegno *sub d)*, volto a far fronte alle diverse proroghe della suddetta misura, dapprima al 31 gennaio 2021 e, ad oggi, al 30 giugno 2021, giacché la Banca ha permesso ai clienti di rinunciare alla proroga della sospensione a fronte dell'automaticità della stessa, prevista dalla normativa.

- Concessioni dei finanziamenti fino a 30.000 euro

30. Con riferimento alle criticità emerse relativamente ai limiti e alle condizioni per la concessione dei finanziamenti da parte della Banca, si rileva che gli *impegni da sub e) a sub l)* risolvono le preoccupazioni ipotizzate sia con riguardo ai rigetti già decisi dalla Banca, sia con riguardo alle richieste che potranno essere presentate fino al 30 giugno 2021 (attuale termine di scadenza della misura).

31. Per quanto riguarda le richieste future, si noti che con gli *impegni sub e), f), g) e h)* la Banca ha predefinito, in linea con la disciplina applicabile, le cause di esclusione dai finanziamenti (cfr. *impegno sub e)*, includendo tra i beneficiari anche i soggetti *non clienti* della Banca. Cause che, come illustrato, sono state codificate, nell'ottobre 2020, nella *normativa interna* della Banca, sono state immediatamente comunicate alla rete commerciale e, il 2 dicembre 2020, sono state pubblicate nel sito *web* della Banca.

32. La definizione delle cause di esclusione e la divulgazione delle stesse sia internamente che esternamente alla Banca, tramite la pubblicazione delle stesse nel sito *web*, perseguono finalità di trasparenza e chiarezza dei criteri adottati dalla Banca nel processo di valutazione delle domande di finanziamento, a beneficio della certezza e non discriminazione nell'attuazione della misura emergenziale.

33. A tal riguardo si noti che la pre-definizione dei criteri di valutazione delle domande di finanziamento è stata accompagnata dalla previsione dell'obbligo di motivazione dell'eventuale diniego, a garanzia della correttezza della decisione della Banca.

34. Infine, grazie agli *impegni sub i) e sub l)*, la Banca ha risolto le problematiche concernenti i rifiuti di finanziamento già deliberati, avendo assunto l'impegno di riesaminare le decisioni di diniego che erano state fondate su motivi non corrispondenti alle clausole di esclusione definite dalla Banca e di cui all'impegno *sub e)*. Sul punto, la Banca ha previsto, infatti, un sistema di *recall* dei richiedenti per accertare l'interesse degli stessi al finanziamento in parola, in vista dell'erogazione del finanziamento.

- Conclusioni

35. In sintesi, la pubblicazione della tempistica massima di evasione delle richieste con riferimento alle tre misure emergenziali esaminate, unitamente all'avvertenza della maturazione dei maggiori interessi derivante dalla sospensione, ai sensi del citato articolo 56, comma 2, lettera c), accompagnata da un esempio numerico, garantisce un'adeguata tutela nei confronti dei consumatori e delle microimprese, risolvendo le carenze informative della pratica *sub a)*.

36. Nello stesso senso, possono ritenersi superate le criticità relative alla pratica *sub b)*, relativa ai finanziamenti garantiti, di cui al citato articolo 13, comma 1, lett. m). Infatti, la Banca ha individuato i criteri utilizzati per la valutazione della domanda di erogazione del finanziamento, concesso anche ai non clienti. Tali criteri sono stati pubblicati nel sito della Banca, in un'ottica di trasparenza, con l'effetto di rendere i potenziali interessati consapevoli, *ex ante*, del possesso o meno dei requisiti richiesti. Tale impegno di trasparenza è stato integrato con l'evidenziazione, *ex post*, della motivazione del rigetto e con il riesame dei rifiuti passati alla luce dei citati criteri ora definiti.

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati da Banca Sella S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti di Banca Sella S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Banca Sella S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dalla stessa Società in via definitiva in data 21 gennaio 2021, come descritti nel formulario, nella versione consolidata, allegato al presente provvedimento;

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

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

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

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;

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

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli