

## **PS11787 - INTESA SANPAOLO-MISURE DL CURA ITALIA E DL LIQUIDITÀ**

*Provvedimento n. 28611*

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 22 gennaio 2021, con la quale Intesa Sanpaolo 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. LE PARTI**

1. Intesa Sanpaolo S.p.A., con sede legale in Torino, società attiva nei settori bancario e creditizio, in particolare nei mercati della raccolta e degli impieghi.
2. Altroconsumo, associazione di consumatori.

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

3. 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.

4. 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 2021<sup>1</sup>) 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 2021<sup>2</sup>).

5. Le due pratiche commerciali, che sarebbero state adottate da Intesa Sanpaolo (di seguito anche la Banca o ISP) 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, 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 interesse vantaggiosi e con 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.

---

<sup>1</sup> [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).]

<sup>2</sup> [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

6. In seguito a segnalazioni di consumatori pervenute nei mesi di aprile e di maggio 2020 - secondo cui il Professionista avrebbe ostacolato nei fatti le microimprese ad ottenere il finanziamento di cui al citato articolo 13, comma 1, lettera *m*), richiedendo obbligatoriamente, tra l'altro, ai soggetti non titolari di un conto corrente presso il Professionista l'apertura di un conto corrente presso lo stesso - e sulla base delle risultanze acquisite d'ufficio, in data 11 giugno 2020 è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio PS11787 alla società Intesa Sanpaolo S.p.A., per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

7. 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 e circa i requisiti e le condizioni richiesti per l'erogazione del finanziamento in questione<sup>3</sup>.

8. In data 10 luglio 2020, il Professionista ha fornito le informazioni e la documentazione richieste nella comunicazione di avvio del procedimento, successivamente integrate con comunicazioni pervenute in data 16 luglio 2020 e in data 25 settembre 2020<sup>4</sup>, in risposta alla richiesta di informazioni del 22 settembre 2020.

9. 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 contestate<sup>5</sup>. Essi sono stati integrati nelle date del 9 novembre 2020 e del 9 dicembre 2020<sup>6</sup>, a fronte della comunicazione del 22 ottobre 2020 con cui l'Autorità ha fissato un termine per la loro integrazione<sup>7</sup>. La versione definitiva consolidata è pervenuta in data 22 gennaio 2021<sup>8</sup>.

10. In data 14 luglio 2020, è stata ammessa a partecipare al procedimento l'associazione di consumatori Altroconsumo<sup>9</sup>, che aveva presentato istanza di intervento nel procedimento in data 10 luglio 2020<sup>10</sup>.

11. In data 14 gennaio 2021, è stata comunicata al Professionista e ad Altroconsumo la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento<sup>11</sup>.

12. Nelle date del 28 gennaio 2021 e del 3 febbraio 2021, sono stati richiesti i pareri a Banca d'Italia (di seguito anche BdI), ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, in quanto le condotte in questione 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), i sensi dell'articolo 16, commi 3 e 4, del Regolamento, in quanto le condotte sono state poste in essere anche a mezzo *internet*<sup>12</sup>.

13. In data 24 febbraio 2021, è pervenuto il parere di Banca d'Italia<sup>13</sup>.

14. In data 3 marzo 2021, è pervenuto il parere di AGCOM<sup>14</sup>.

#### 2) Gli elementi acquisiti

15. Con riferimento alle condotte analizzate nell'ambito della pratica commerciale *sub A*), gli elementi forniti da Intesa Sanpaolo hanno messo in rilievo quanto segue<sup>15</sup>:

- all'11 giugno 2020, il tempo medio di evasione delle domande di sospensione delle rate del mutuo per la prima casa ai sensi del citato articolo 54 è risultato pari a [10-60]\* giorni (di cui [5-50] lavorativi) dalla data di ricevimento della richiesta del cliente, di cui [1-10] giorni lavorativi sono riferibili al riscontro di Consap alla Banca; tale tempo medio sarebbe stato condizionato da disguidi riferiti al portale nel periodo iniziale dell'attuazione della misura. In seguito, i tempi medi di evasione si sono ridotti a [1-6] giorni lavorativi; inoltre, nel giugno 2020 era pubblicata sul sito *web*

---

<sup>3</sup> [Doc. 11.]

<sup>4</sup> [Docc. 32, 38 e 44.]

<sup>5</sup> [Doc. 40.]

<sup>6</sup> [Docc. 55 e 61.]

<sup>7</sup> [Doc. 50.]

<sup>8</sup> [Doc. 76.]

<sup>9</sup> [Doc. 35.]

<sup>10</sup> [Doc. 31.]

<sup>11</sup> [Doc. 71 e 72.]

<sup>12</sup> [Docc. 89 e 80.]

<sup>13</sup> [Doc. 83]

<sup>14</sup> [Doc. 84.]

<sup>15</sup> [Doc. 32, 38 e 34.]

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

della Banca la tempistica del processo di lavorazione di tale misura, così come disciplinata da Consap; la Banca, all'11 giugno 2020, aveva ricevuto [10.000-20.000] domande per la sospensione suddetta, di cui [7.000-12.000] accettate da Consap e [1.000-6.000] rifiutate;

- il tempo medio di risposta alla richiesta di sospensione delle rate ai sensi del citato articolo 56, comma 2, lett. c) era, all'11 giugno 2020, di [1-10] giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta del cliente; alla data dell'11 giugno 2020, la Banca aveva ricevuto [100.000-150.000] richieste, delle quali [90.000-140.000] accettate e [500-1.500] rifiutate;

- il tempo medio per l'erogazione delle domande di finanziamento era, alla data dell'11 giugno 2020, pari a [5-20] giorni lavorativi e si è ridotto, in virtù di azioni attuate dalla Banca, fino a [1-10] giorni lavorativi, nelle ultime due settimane di giugno 2020.

**16.** Con riferimento alle condotte analizzate nell'ambito della pratica commerciale *sub B*), gli elementi forniti da Intesa Sanpaolo hanno messo in rilievo quanto segue:

- i requisiti che nel luglio 2020 la Banca richiedeva per l'erogazione del finanziamento di cui al citato articolo 13, comma 1, lett. m), erano indicati nel modulo "allegato 4bis", previsto dalla legge n. 40/2020 di conversione del Decreto Liquidità, e consistevano nell'esercizio di attività economica coerente con quelle previste dal decreto (specificate nel modulo), nell'appartenenza alla categoria delle piccole e medie imprese o delle persone fisiche esercenti attività di impresa, arti e professioni, nell'aver subito danni dall'emergenza Covid 19, nella mancanza di posizioni classificate a sofferenza, nel rispetto dell'importo massimo del finanziamento in 30.000 euro e non superiore al 25% dell'ammontare dei ricavi come risultante dall'ultimo bilancio depositato o dall'ultima dichiarazione fiscale presentata ovvero da altra idonea documentazione (anche mediante autocertificazione ai sensi di legge), nell'essere privi di esposizioni classificate come "inadempienze probabili o scadute o sconfinanti o deteriorate" prima del 31 gennaio 2020 ( qualora si fosse verificata tale classificazione in data antecedente, la Banca applicava le lett. g-ter) e g-quer) dell'articolo 13, comma 1, della legge n. 40/2020 di conversione del Decreto Liquidità);

- la Banca svolge inoltre per la concessione del finanziamento le verifiche ai fini antiriciclaggio e di merito creditizio; a tale riguardo, per i nuovi clienti, ossia coloro che sono privi di rapporti di conto corrente con la Banca, il processo per la concessione del finanziamento in questione prevede il coinvolgimento delle filiali per lo svolgimento degli adempimenti di identificazione e adeguata verifica del cliente ai fini antiriciclaggio, oltre che di valutazione dei requisiti creditizi;

- sin dall'inizio, tuttavia, la Banca ha previsto la gestione e presa in carico delle richieste avanzate anche da soggetti non clienti e, secondo quanto previsto nel documento interno denominato "Istruzioni operative transitorie - DECRETO-LEGGE 8 aprile 2020, n. 23 - Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese- ART.13", in caso di "nuovo cliente", la domanda e la sua posizione è seguita in filiale;

- la Banca non richiede la titolarità di un conto corrente per professionisti e microimprese ai sensi dell'articolo 18, lett. d-bis, del Codice del Consumo, mentre lo richiede per le imprese che non rientrano in tale categoria, come riportato sia nel Foglio Informativo n. 194/33 "Finanziamenti a Medio Lungo Termine destinati alle Imprese. Crescita Impresa. Misure ai sensi dell'articolo 13 del Decreto Legge 8 aprile 2020 nr. 23, c.d. 'Decreto Liquidità'" sia nell'articolo 2 del modello di contratto relativo al finanziamento predisposto dalla Banca. A conferma di ciò, la Banca, alla data dell'11 giugno 2020, ha dichiarato di aver erogato [2.000-7.000] finanziamenti a nuovi clienti e per [1.000-5.000] di questi non si è proceduto all'apertura del conto corrente;

- alla data dell'11 giugno 2020, Intesa Sanpaolo ha ricevuto [120.000-170.000] richieste di finanziamento, delle quali [100.000-150.000] approvate e [5.000-10.000] respinte. Le motivazioni del rifiuto erano principalmente riconducibili all'assenza dei requisiti richiesti dal citato articolo 13, comma 1, lett. m), ossia, in particolare, per attività economica non ammissibile o fuori perimetro, per sofferenze a sistema, per mancanza dati identificativi e per assenza o incongruenza della documentazione richiesta;

- dall'esame dei reclami pervenuti alla Banca, risulta che in alcuni casi il finanziamento è stato respinto in applicazione dei criteri di valutazione del merito creditizio e in altri casi è stato respinto per mancanza dei requisiti necessari, senza specificare quale fosse il requisito carente.

### **3) Gli impegni del Professionista**

**17.** Gli impegni presentati da ISP 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) del Decreto Cura Italia, e alle domande dei finanziamenti garantiti fino a 30.000 euro ex articolo 13, comma 1, lett. m) del Decreto Liquidità, la Banca si è impegnata a indicare la tempistica media stimata (calcolata dalla data di ricezione della documentazione completa) per la risposta alle richieste delle tre misure governative, sul proprio sito *internet* e nei moduli predisposti per la formulazione delle relative richieste da parte di consumatori e microimprese. Tale impegno è stato attuato dal 31 luglio 2020 ed è oggetto di aggiornamento mensile;

b) con riguardo ai finanziamenti garantiti, di cui al citato articolo 13, comma 1, lettera m), Intesa Sanpaolo si è impegnata ad inviare al personale delle filiali, in particolare al gestore della filiale, una comunicazione per segnalare il

rafforzamento delle iniziative di formazione della rete commerciale in materia di *compliance* con il Codice del Consumo, in particolare, tramite una sezione informativa sulla *intranet* aziendale dedicata alla normativa sulle pratiche commerciali scorrette, con particolare riferimento alla non obbligatorietà dell'apertura dei conti correnti per la concessione dei finanziamenti ai consumatori e alle microimprese. L'impegno è stato attuato il 31 luglio 2020;

c) la Banca si è impegnata a introdurre sul proprio sito *web*, nella sezione dedicata ai finanziamenti di cui al Decreto Liquidità, l'indicazione, diretta al pubblico, in cui si rappresenta la possibilità, da parte dei professionisti e delle microimprese, di richiedere il finanziamento senza necessità di apertura di conto corrente. Tale indicazione è stata pubblicata nel sito *web* della Banca il 30 novembre 2020;

d) la Banca si è impegnata a inviare ai clienti che hanno aperto un rapporto di conto corrente in occasione della concessione del finanziamento in questione, una comunicazione in cui sono indicate la facoltatività del conto rispetto alla concessione del finanziamento e la possibilità di chiuderlo senza spese di chiusura. La Banca si è impegnata a chiudere il rapporto di conto corrente entro 3 giorni lavorativi (se al conto non sono collegati altri rapporti o servizi) ovvero entro 12 giorni lavorativi (se al conto sono collegati altri rapporti o servizi), decorrenti dal ricevimento della richiesta. Il rimborso dei canoni versati sino alla data di chiusura del conto avviene dopo 5 giorni dalla chiusura del conto, che può essere richiesta dai clienti interessati entro il 18 aprile 2021, via pec, via *email* all'indirizzo di posta elettronica della filiale di riferimento o recandosi presso la filiale; il cliente dovrà indicare un IBAN per ricevere il rimborso dei canoni corrisposti. La suddetta comunicazione è stata inviata a tutti i soggetti coinvolti il 18 gennaio 2021;

e) ISP si è impegnata a modificare la sezione del proprio sito *web* dedicata ai finanziamenti previsti dal Decreto Liquidità, pubblicizzando nella stessa sezione i criteri individuati per la concessione del finanziamento, operativi sin dall'entrata in vigore del Decreto, che prevedono i *requisiti di ammissibilità*, il *merito creditizio*, nonché le *verifiche antiriciclaggio*. L'impegno è stato attuato dal 30 novembre 2020 e dal 9 dicembre 2020 con riferimento alla verifica antiriciclaggio.

La verifica dei *requisiti di ammissibilità* riguarda, in particolare, la sussistenza della qualifica di piccola e media impresa o persona fisica esercente attività di impresa, arti o professioni, di associazione professionale o società tra professionisti, di agente di assicurazione, subagente di assicurazione o *broker* iscritti alla rispettiva sezione del Registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi, l'acquisizione di dichiarazione autocertificata secondo cui l'attività d'impresa è stata danneggiata dall'emergenza COVID, documentazione da cui si ricava il fatturato o la spesa salariale relativi all'anno 2019 o all'ultimo esercizio disponibile, l'assenza in capo al richiedente di esposizioni che, prima del 31 gennaio 2020, siano state classificate come *sofferenze* (ai sensi delle avvertenze generali, parte B), paragrafo 2, della circolare n. 272 del 30 luglio 2008 della Banca d'Italia e successive modificazioni), l'assenza, in capo al richiedente, di posizioni classificate come *inadempienze probabili o scadute o sconfinanti deteriorate* (ai sensi del paragrafo 2, parte B della citata circolare n. 272/2008 della Banca d'Italia) in data precedente al 31 gennaio 2020 e che risultano classificate come deteriorate ai sensi dell'articolo 47 bis, paragrafo 4, del Regolamento UE 575/2013, alla data di presentazione della domanda di finanziamento;

f) per quanto riguarda la valutazione del merito creditizio, la Banca esegue indagini mediante consultazione delle Banche Dati pubbliche e private a disposizione degli intermediari finanziari, al fine di accertare la sussistenza di eventuali situazioni pregiudizievoli a carico dei soggetti richiedenti il finanziamento, sempre riferiti al periodo precedente al 31 gennaio 2020, quali protesti, pignoramenti, sequestri, ipoteche giudiziali, decreti ingiuntivi, stato di liquidazione o inoperatività della società/ditta individuale, e pendenza di procedure concorsuali;

g) in caso di rifiuto del finanziamento, la Banca si è impegnata a indicare in dettaglio, nella comunicazione di rigetto della richiesta di finanziamento, coerentemente con i criteri consultabili sul sito, il motivo specifico ostativo riconducibile a uno dei criteri oggettivi precedentemente indicati. L'impegno è stato attuato almeno dal 15 febbraio 2021;

h) la Banca si è impegnata, con riferimento ai rifiuti di finanziamento già deliberati, a riesaminare gli stessi, procedendo ad individuare i soggetti a cui è stato rifiutato il finanziamento in esame, a selezionare coloro che non presentano esposizioni classificate a sofferenza secondo la vigente disciplina bancaria, e a ricontattarli tramite una comunicazione che li informa della possibilità di presentare una nuova domanda di finanziamento.

Con la medesima comunicazione la Banca informa inoltre il cliente che, qualora abbia ottenuto, in seguito al rigetto della domanda, la concessione dalla Banca di un finanziamento diverso, quest'ultimo potrà essere convertito nel finanziamento di cui all'articolo 13, comma 1, lett. *m*), ove tale cliente risulti in possesso dei requisiti di ammissibilità e di merito creditizio indicati sul sito della Banca. Tale comunicazione è stata inviata ai soggetti interessati entro il 30 novembre 2020 e la Banca procederà all'esame delle nuove domande secondo i criteri indicati nel sito per la valutazione della concessione dei finanziamenti di cui al citato articolo 13, comma 1, lett. *m*), fino al termine di applicabilità di detta norma, ossia, ad oggi, al 30 giugno 2021.

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

**18.** 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 a Banca d'Italia, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo.

19. Con parere pervenuto in data 24 febbraio 2021, la suddetta Autorità ha comunicato che gli impegni presentati da ISP *"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**

20. Poiché la pratica *sub A)* oggetto del presente provvedimento è stata posta in essere anche sulla rete internet, in data 3 febbraio 2021 è stato richiesto il parere ad AGCOM, ai sensi dell'articolo 16, commi 3 e 4, del Regolamento.

21. Con parere pervenuto in data 3 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**

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

23. 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 alla mancata indicazione dei tempi, anche stimati o massimi, per la risposta alle richieste di ammissione alle tre misure governative, sia la pratica *sub B)*, relativa all'indebito condizionamento nei confronti delle micro-imprese interessate al finanziamento garantito di cui all'articolo 13, comma 1, lett. *m)* del Decreto Liquidità, subordinandolo, ad esempio, alla titolarità di un conto corrente presso lo stesso Professionista.

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

24. Con riguardo all'indicazione dei tempi, medi o massimi, impiegati dalla Banca nel rispondere alle richieste di sospensione delle rate dei mutui per la prima casa di cui all'articolo 54 del Decreto Cura Italia e delle rate dei finanziamenti e mutui di cui all'articolo 56, comma 2, lett. *c)* del Decreto Cura Italia, nonché alle domande di finanziamento ai sensi dell'articolo 13, comma 1, lett. *m)* del Decreto Liquidità, si evidenzia come *l'impegno sub a)* sia stato attuato già dal 31 luglio 2020, quando sono stati pubblicati, sul sito *web* della Banca, i tempi medi di risposta per l'evasione delle domande suddette.

25. 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 governative in questione, la certezza del tempo della risposta, ancorché di massima, oltre alla celerità della stessa, assume particolare importanza, potendo determinare la scelta se utilizzare lo strumento offerto o meno, soprattutto per quanto riguarda le sospensioni delle rate.

26. Inoltre, con riguardo alle richieste dei finanziamenti garantiti, la conoscenza del tempo di risposta influisce non solo sul se utilizzare lo strumento, ma anche direttamente nell'individuazione della Banca verso cui indirizzarsi.

### **- Concessioni dei finanziamenti fino a 30.000 euro**

27. 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 b)* a *sub h)* risolvono le preoccupazioni con riguardo sia ai rigetti già deliberati sia alle future richieste che possono essere presentate, ad oggi, entro il termine del 30 giugno 2021, nonché con riferimento ai beneficiari dei finanziamenti che hanno aperto un rapporto di conto corrente presso la Banca.

28. Per quanto riguarda le richieste future, si noti in primo luogo che con gli impegni *sub e)* e *sub f)* la Banca ha predefinito e pubblicato, in dettaglio, nel proprio sito *web* e nei moduli di richiesta, in linea con la disciplina applicabile, tutte le cause di esclusione dai finanziamenti in questione.

29. La pre-definizione delle cause di esclusione e la divulgazione delle stesse tramite la pubblicazione nel sito *web* della Banca e nei moduli di richiesta perseguono finalità di trasparenza e chiarezza con riguardo al processo di valutazione delle domande di finanziamento gestito dalla Banca, a beneficio della certezza e non discriminazione nell'attuazione della misura emergenziale.

30. A completamento dei suddetti impegni e a garanzia della correttezza delle valutazioni della Banca, meritevole di apprezzamento è l'impegno *sub g)*, secondo cui la Banca indica, almeno a partire dal 15 febbraio 2021, nelle lettere di diniego, la causa ostativa alla concessione del finanziamento.

31. Per quanto riguarda le richieste passate, grazie all'impegno *sub h)*, la Banca ha previsto strumenti idonei a risolvere anche le problematiche relative alle valutazioni già definite di rigetto del finanziamento. Infatti, è stato assunto l'impegno di riesaminare, fino al termine di applicabilità della misura governativa (ad oggi, al 30 giugno 2021), le decisioni di diniego che erano state fondate su criteri diversi da quelli indicati negli impegni *sub e)* e *sub f)*. Si noti

che è stata prevista inoltre la conversione nel finanziamento garantito e a tassi vantaggiosi, di cui al citato articolo 13, comma 1, lett. m), dell'eventuale diverso prestito, concesso in seguito al rigetto della prima richiesta, qualora il richiedente risulti in possesso dei requisiti di ammissibilità e di merito creditizio indicati sul sito web della Banca.

**32.** Efficaci risultano, infine, anche gli *impegni sub b), c) e d)* previsti con riferimento alla non obbligatorietà, per i beneficiari dei finanziamenti in questione, dell'apertura di un rapporto di conto corrente presso la Banca. Da notare che di tale non obbligatorietà la Banca ha dato informativa sia internamente, sulla intranet aziendale nella sezione dedicata alla normativa sulle pratiche commerciali scorrette, che esternamente, nel sito web.

Con riguardo ai rapporti di conto corrente già aperti in occasione della concessione dei finanziamenti in questione, la Banca ha previsto misure che garantiscono un'effettiva tutela dei beneficiari, assicurando una veloce chiusura dei conti correnti e il rimborso dei canoni versati, avendo inviato a tutti i soggetti coinvolti una specifica comunicazione il 18 gennaio 2021 e potendo tale chiusura essere richiesta fino al 18 aprile 2021.

#### **- Conclusioni**

**33.** In sintesi, la pubblicazione dei tempi medi di risposta alle richieste di ammissione alle tre misure governative esaminate garantisce un'adeguata tutela nei confronti dei consumatori e delle microimprese, risolvendo le carenze informative della pratica *sub A)*.

**34.** Nello stesso senso, possono ritenersi superate le criticità rilevate con riferimento 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 di detti finanziamenti, concessi, inoltre, anche senza alcun obbligo di aprire il conto corrente presso la Banca. 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* circa il possesso o meno degli stessi requisiti. 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.

**35.** 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 Intesa Sanpaolo 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 Intesa Sanpaolo S.p.A.;

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

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Intesa Sanpaolo 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 22 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 Intesa Sanpaolo 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*

