

PS11786 - UNICREDIT-MISURE DL CURA ITALIA E DL LIQUIDITÀ

Provvedimento n. 28610

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, 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 27 luglio 2020, successivamente integrata nella versione consolidata definitiva pervenuta in data 26 gennaio 2021, con la quale Unicredit 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. Unicredit S.p.A., con sede legale in Milano, 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 Unicredit 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 almeno 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 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.

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 nei mesi di aprile, maggio e giugno 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 le microimprese ad ottenere il finanziamento di cui al citato articolo 13, comma 1, lett. m), anche senza fornire risposta alle richieste o in assenza della motivazione del rigetto - e sulla base delle risultanze acquisite d'ufficio, in data 11 giugno 2020 è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio PS11786 alla società Unicredit 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 due 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 in merito alla tempistica prevista per la risposta alle richieste delle suddette misure emergenziali, in merito al calcolo degli interessi nel caso di sospensione ex articolo 56, comma 2, Decreto Cura Italia, nonché ai requisiti e alle condizioni richiesti per l'erogazione del finanziamento in questione³.

7. In data 10 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 22 luglio 2020⁴.

8. In data 27 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 del 6 novembre 2020, e del 9 e 18 dicembre 2020⁶, a seguito 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 26 gennaio 2021⁸.

9. Come richiesto dal Professionista, in data 5 novembre 2020, il medesimo è stato sentito in audizione⁹.

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 Banca d'Italia¹².

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 forniti da Unicredit hanno evidenziato quanto segue¹⁴:

- al 6 luglio 2020, la Banca aveva ricevuto [10.000-60.000]* richieste di sospensione delle rate dei mutui per la prima casa tramite l'accesso al Fondo di solidarietà Gasparrini (citato articolo 54); alla medesima data, [10.000-20.000] sono state accolte e [5.000-10.000] rigettate (di queste ultime [2.000-7.000] rigettate da Consap e [1.000-6.000] dalla Banca per mancanza di requisiti oggettivi); alla stessa data, [2.000-7.000] richieste erano in lavorazione. La decisione è stata evasa in un tempo medio di [10-15] giorni circa;

³ [Doc. 13.]

⁴ [Doc. 27 e 32.]

⁵ [Doc. 49.]

⁶ [Doc. 70, 76, 79.]

⁷ [Doc. 65.]

⁸ [Doc. 84.]

⁹ [Doc. 71.]

¹⁰ [Doc. 82.]

¹¹ [Doc. 85 e 87.]

¹² [Doc. 89.]

¹³ [Doc. 90.]

¹⁴ [Doc. 27 e 32.]

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

- al 6 luglio 2020, la Banca aveva ricevuto [50.000-100.000] richieste di sospensione delle rate di mutui e finanziamenti ex articolo 56, comma 2, lett. c); le richieste sono state accolte in un tempo medio di [2-7] giorni;

- al 6 luglio 2020, la Banca aveva ricevuto [50.000-100.000] richieste di finanziamento di cui al citato articolo 13, comma 1, lettera m), di cui [40.000 -90.000] erano state approvate, e in [20.000-70.000] casi le somme erano state erogate; alla stessa data, erano [200-700] le richieste rigettate, il [10-15%] delle quali per valutazione negativa del merito creditizio. Il tempo medio per l'approvazione era di circa [7-12] giorni e per l'erogazione di circa [10-15] giorni;

- con riguardo al calcolo degli interessi maturati a fronte della suddetta sospensione, sul modulo di richiesta era indicato solo che *"sulle quote capitale delle rate sospese è prevista la maturazione di interessi calcolati con le stesse modalità previste nel contratto di mutuo/di finanziamento"*; tale avvertenza, in seguito all'avvio del procedimento, è stata modificata da Unicredit che ha inserito, sia nel sito che nel modulo di richiesta, la spiegazione: *"sulle sole quote capitale delle rate sospese è prevista la maturazione di interessi che saranno calcolati allo stesso tasso contrattuale. A seguito della "sospensione" del pagamento delle rate del/dei mutui/finanziamenti rateali, vengono attivati due distinti conti di finanziamento accessorio (zainetto capitale e zainetto interessi) in cui, durante il periodo di sospensione, confluiranno rispettivamente le componenti (capitale e interessi) degli importi sospesi. L'importo della sola quota capitale sospesa (zainetto capitale) maturerà - annualmente e fino al suo rimborso - interessi allo stesso tasso del finanziamento originario. Detti interessi non verranno mai capitalizzati, ma saranno appostati sullo zainetto interessi (i conti di finanziamento accessorio sono conti tecnici interni della Banca ai fini di mera contabilità del calcolo degli interessi sulle quote oggetto di sospensione e non prevedono alcun costo né alcun tipo di segnalazione a terzi). Scaduto il termine della sospensione, viene automaticamente riattivato il flusso di addebito delle rate: il piano di ammortamento originariamente previsto non è ricalcolato e riprende dalla rata successiva al periodo di interruzione con la medesima periodicità secondo il piano di ammortamento originario. Il pagamento dell'importo delle rate sospese, comprensivo degli ulteriori interessi maturati sulle quote capitali sospese potrà avvenire: al termine del piano di ammortamento originario attraverso pagamenti che verranno eseguiti con la stessa periodicità prevista dal contratto con un numero di rate pari al numero di rate oggetto di sospensione ovvero, su richiesta del titolare del mutuo/finanziamento, in qualunque momento della durata del mutuo ovvero in unica soluzione contestualmente all'eventuale estinzione anticipata del mutuo/finanziamento"*;

- nel sito web della Banca sono state riportate esemplificazioni delle modalità secondo cui, in caso di sospensione della sola quota capitale ovvero della quota capitale e degli interessi, vi è una maggiorazione degli interessi;

15. Con riferimento alle condotte analizzate nell'ambito della pratica commerciale sub B), gli elementi forniti da Unicredit hanno rilevato quanto segue:

- per la concessione del finanziamento in esame, la Banca, nella risposta del luglio 2020, ha fatto presente di verificare i *"criteri ex lege di eleggibilità del cliente"* e di effettuare la valutazione del *"merito creditizio"*;

- quanto ai *"criteri ex lege di eleggibilità del cliente"*, *"ai sensi dell'articolo 13 del D.L. Liquidità, la garanzia è concessa anche in favore di beneficiari finali che presentano, alla data di richiesta della garanzia, esposizioni nei confronti del soggetto finanziatore classificate come 'inadempienze probabili' o 'scadute o sconfinanti deteriorate' ai sensi del par. 2 parte B Circolare 272 Banca d'Italia [...] purché la predetta classificazione non sia precedente alla data del 31 gennaio 2020. [...] Sono, in ogni caso, escluse le imprese che presentano esposizioni classificate come 'sofferenze' ai sensi della disciplina bancaria"*. La *"valutazione del merito creditizio sulla richiesta di finanziamento"* consisterebbe nella verifica di *"informazioni negative"* (quali *"importo eventuale pignoramento rispetto a fatturato, protesto, piani di risanamento in corso, fallimento, liquidazione giudiziaria"*) e dei *"criteri stabiliti nella Circolare 272 di Banca d'Italia relativa alla vigilanza prudenziale in tema di rischio creditizio"*. Come indicato da Banca d'Italia, sarebbero obbligatori i *"controlli previsti dalla legislazione antimafia e da quella antiriciclaggio"*; *"in assenza di esplicite previsioni normative, le banche che omettono la valutazione del merito di credito si espongono al rischio di commettere reati"*; tuttavia, tali informazioni non erano veicolate al cliente, così come la motivazione della mancata concessione del finanziamento;

- per la concessione del finanziamento non è richiesta l'apertura del conto corrente presso la Banca, né il possesso della qualifica di cliente; a tale riguardo, al 10 luglio 2020, i finanziamenti concessi ai sensi del citato articolo 13, comma 1, lett. m), per cui è stato aperto contestualmente un conto corrente, ammontavano a [1.000-5.000], pari al [1-5%] delle richieste accolte;

- tra il 16 marzo 2020 e l'11 giugno 2020 la Banca ha ricevuto [300-800] reclami con riferimento alle misure emergenziali in esame: [200-700] riguardavano le sospensioni ex artt. 54 e 56, comma 2, lett. c), Decreto Cura Italia e [100-500] i finanziamenti in questione.

3) Gli impegni del Professionista

16. Gli impegni presentati da Unicredit in data 27 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 26 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, nonché di erogazione dei nuovi finanziamenti fino a 30.000 euro ex articolo 13, comma 1, lett. m) del Decreto Liquidità, la Banca si impegna ad individuare una tempistica per

l'evasione delle richieste di sospensione, da rappresentare alla propria clientela, e ad aggiornarla, anche in ragione di proroghe della misure governative in esame.

In particolare, con riferimento alle richieste di sospensione dei mutui per la prima casa di cui al citato articolo 54, dal 25 giugno 2020 è indicato sul sito *web* il tempo massimo di risposta, attualmente di "10 giorni solari". Per quanto riguarda le richieste di sospensione dei mutui e dei finanziamenti prevista dal citato articolo 56, dal 23 luglio 2020 è indicato nel sito *web* della Banca il tempo medio di risposta, ad oggi, di 5 giorni lavorativi. In merito alle richieste di erogazione di finanziamenti secondo il citato articolo 13, comma 1, lett. m), dal 24 luglio 2020 sul sito *web* e dal 22 luglio 2020 sul foglio informativo messo a disposizione del cliente prima della sottoscrizione del contratto, viene indicato il tempo medio di risposta di 14 giorni lavorativi;

b) per quanto riguarda le informazioni relative ai maggiori interessi complessivi derivanti da entrambi i tipi di sospensione delle rate, Unicredit si impegna a inserire nelle pagine del sito *web* dedicate alle sospensioni un esempio *standard* di calcolo degli ulteriori interessi dovuti alla Banca per effetto della sospensione, corredato da un testo che ne facilita la comprensione. Tale integrazione è stata realizzata nell'agosto 2020;

c) la Banca si impegna a inserire nel proprio sito *web* un apposito *link* per consentire alla clientela, che ha già ottenuto la sospensione del mutuo, di richiedere il calcolo degli interessi dovuti in relazione alla quota capitale delle rate sospese, e la trasmissione del piano di rimborso aggiornato. Tale *link* è stato attivo da settembre 2020 a novembre 2020;

d) Unicredit si impegna a integrare la documentazione messa a disposizione del cliente che richiede la sospensione con una simulazione degli interessi dovuti per l'accodamento delle rate sospese al piano di ammortamento originario. Tale documento è stato fornito ai clienti dal 12 ottobre 2020. A tale documentazione è stato aggiunto, da novembre 2020, il nuovo piano di ammortamento con conteggio degli interessi inclusivo di tutte le sospensioni (anche non governative) eventualmente attivate;

e) nello stesso senso la Banca si impegna a consentire a tutti i clienti, interessati alle due tipologie di sospensioni delle rate, di ottenere su richiesta, recandosi in filiale o inviando una *mail* ad una casella di posta elettronica dedicata, il piano di rimborso aggiornato, con evidenza degli interessi dovuti in relazione alla quota capitale delle rate sospese. Tale possibilità è offerta dalla fine di novembre 2020;

f) Unicredit si impegna a trasmettere ai clienti che già beneficiano delle sospensioni un'informativa *letter*, in cui è indicato che la sospensione delle rate comporta la maturazione di ulteriori interessi a favore della Banca sulla quota capitale delle rate oggetto di sospensione, il meccanismo di calcolo degli interessi e le possibilità per il rimborso delle rate (pagamento al termine del piano di ammortamento, in qualunque momento nel corso del rimborso del mutuo, al momento dell'estinzione anticipata del finanziamento), e che l'importo degli interessi dovuti alla Banca varia in base al momento di rimborso delle rate. Nella lettera è comunicato inoltre che, nella successiva rendicontazione annuale, sono indicati gli ulteriori interessi dovuti per effetto della sospensione, e viene resa nota la possibilità, dalla fine di novembre 2020, di recarsi in filiale per effettuare la simulazione del calcolo degli interessi aggiuntivi, ovvero di richiederla tramite la casella di posta elettronica dedicata;

g) entro il mese di marzo 2021, la Banca si impegna a modificare il documento di rendicontazione inviato annualmente alla clientela, introducendo all'interno dello stesso una specifica sezione dedicata al conteggio degli interessi maturati annualmente sulle quote di capitale oggetto di sospensione;

h) con riguardo ai finanziamenti fino a 30.000 euro, di cui al citato articolo 13, comma 1, lettera m), Unicredit si impegna a esplicitare e a pubblicare, sul proprio sito *web* e nel foglio informativo presente in filiale e scaricabile dal sito, "i Criteri adottati dalla banca per la concessione del finanziamento garantito", che ricomprendono anche i "criteri di eleggibilità" e le "verifiche sul merito creditizio", e le verifiche in materia antimafia, antiterrorismo e antiriciclaggio. La pubblicazione dei criteri, contenuti nel documento "Finanziamenti con garanzia Fondo Centrale di Garanzia PMI ex articolo 13. m) del D.L. 8.04.20, n. 23 convertito nella L. 5/6/2020 n. 40 ("DL Liquidità") – Criteri adottati dalla banca per concessione del finanziamento garantito", è avvenuta nel mese di novembre 2020 (la pubblicazione per quanto riguarda le verifiche in materia antimafia, antiterrorismo e antiriciclaggio è avvenuta il 22 dicembre 2020).

Tra i "criteri di eleggibilità del Richiedente" è considerata "l'assenza di esposizioni classificate come sofferenze ai sensi della normativa bancaria vigente, 'Inadempienze Probabili', 'Esposizioni scadute e/o Esposizioni sconfinanti deteriorate', alla data di richiesta del finanziamento, [che] siano ancora classificabili come 'deteriorate' ai sensi dell'articolo 47-bis, par. 4, del Regolamento (UE) n. 575/2013; fatta salva l'ipotesi in cui la qualifica di esposizione 'deteriorata' discenda solo dal fatto che non è trascorso almeno un anno dalla data in cui l'esposizione è stata qualificata come 'deteriorata/sono state accordate le misure di concessione'".

L'analisi del merito creditizio è definita come "valutazione della capacità del Richiedente di rimborsare il prestito e di far fronte ai relativi impegni, indipendentemente dalla presenza della garanzia (la quale rappresenta un elemento sussidiario del merito di credito del Richiedente)". Tale valutazione riguarda l'"assenza di informazioni negative sul Richiedente e soggetti collegati negli ultimi 10 anni". Per "informazioni negative" si intendono "Bancarotta Fraudolenta, Bancarotta Semplice, Concordato Fallimentare, Amministrazione Controllata, Amministrazione Straordinaria, Concordato Preventivo, Amministrazione Giudiziaria, Scioglimento per Atto dell'Autorità, Liquidazione Coatta Amministrativa, Fallimento, Liquidazione Volontaria, Divisione Giudiziaria, Esecuzione Immobiliare, Ipoteca Penale, Assegni Respinti, Decreto Ingiuntivo, Interdizione emissione Assegni, Ipoteca Giudiziale, Pignoramento, Protesto,

Sequestro Penale, Sequestro Conser./Giudiz., Ex Incaglio/Inadempienza Probabile/Sofferenza, Azienda Cessata/Inattività/Temporaneamente Sospesa”.

La verifica del merito creditizio è limitata all'ultimo decennio, con l'esclusione, pertanto, delle informazioni negative sul richiedente e soggetti collegati (ossia titolari di rapporti cointestati o soci illimitatamente responsabili) risalenti ad un periodo superiore a 10 anni.

Infine, la Banca valuta anche l'analisi dell'“*adeguato equilibrio economico, finanziario e patrimoniale del Richiedente (attraverso l'analisi del bilancio o altro documento equiparabile), e della regolarità del rapporto con la Banca (in caso di Richiedente già cliente) e con il sistema bancario, che incidono anche sul rating (i.e., la probabilità del richiedente di far fronte ai propri impegni nei successivi 12 mesi) assegnato al Richiedente”*;

i) la Banca si impegna a rivalutare, alla luce dei suddetti criteri, le pratiche rigettate sino alla data della eventuale delibera di accoglimento degli impegni. Se il riesame rivela che il rigetto si fondava su criteri ulteriori rispetto a quelli elencati, la Banca, dopo avere valutato il rischio creditizio aggiornato del Richiedente, si impegna a ricontattarlo, tramite gli strumenti disponibili (telefono o mail), per verificare l'attualità dell'interesse al finanziamento, procedendo, in caso affermativo, all'erogazione. Detti ricontatti sono terminati il 31 dicembre 2020, mentre i ricontatti nei casi di rigetto, motivati unicamente in ragione di informazioni negative ultradecennali, sono stati conclusi nel mese di ottobre 2020;

l) la Banca si impegna a indicare, nelle lettere di rigetto del finanziamento in questione, in maniera chiara, le ragioni ostative alla concessione del finanziamento, indicando espressamente quale requisito non sia soddisfatto dal richiedente.

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 Unicredit “*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 in essere a *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, 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 consumatori e micro-imprese sotto i profili contestati, riguardanti sia la pratica 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 dalle sospensioni delle rate di cui al citato articolo 56, comma 2, lett. c) (in caso di sospensione sia dell'intera rata che della sola quota capitale), sia la pratica 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, non fornendo, ad esempio, risposta alle richieste ovvero non motivando il rigetto delle domande di finanziamento.

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

23. Con riguardo all'indicazione dei tempi impiegati dalla Banca nel rispondere alle richieste di sospensione delle rate dei mutui per la prima casa di cui al citato articolo 54 e delle rate dei finanziamenti e mutui di cui al citato articolo 56, comma 2, lett. c), nonché alla domanda dei finanziamenti garantiti fino a 30.000 euro di cui al citato articolo 13, comma 1, lett. m), si evidenzia come l'*impegno sub a)*, relativo non solo alla pubblicazione dei tempi medi di riscontro, ma anche all'aggiornamento degli stessi, sia stato attuato già dal mese di giugno e luglio 2020 per le tre misure emergenziali in questione. Infatti, Unicredit ha provveduto a pubblicare sul proprio sito *web* il tempo massimo di risposta per la sospensione di cui al citato articolo 54 e il tempo medio di risposta per le altre due misure governative in esame.

24. Tale impegno riguarda un elemento fondamentale, ossia i tempi di risposta della Banca alla richiesta di applicazione delle tre misure emergenziali, idoneo a orientare la decisione dei consumatori e delle micro-imprese. Si deve considerare infatti che in un contesto emergenziale, quale quello che ha determinato l'adozione delle misure governative, la certezza sulle tempistiche della risposta, ancorché di massima, oltre alla celerità della stessa, assume un particolare importanza, potendo determinare la scelta se utilizzare lo strumento offerto o meno, soprattutto per quanto riguarda le sospensioni delle rate.

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

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

26. Nello stesso senso, con riferimento ai maggiori interessi derivanti dalle sospensioni in esame, si rileva come, dal mese di agosto 2020, la Banca abbia dato attuazione all'impegno *sub b)*, tramite l'indicazione nel proprio sito *web* di esemplificazioni di sospensioni da cui deriva l'aumento degli interessi dovuti. Dalle esemplificazioni riportate nel sito *web* di Unicredit si evince chiaramente l'esistenza degli interessi aggiuntivi sia in caso di sospensione della sola quota capitale che della quota capitale e della quota interessi.

27. Si noti che il suddetto impegno è stato accompagnato da altre misure, di cui agli *impegni da sub c)* a *sub f)*, utili a migliorare l'informativa per i consumatori e le micro-imprese, concernenti un *link* inserito nel sito *web* per richiedere il conteggio degli interessi dovuti in seguito alle sospensioni e il piano di rimborso aggiornato (in uso da settembre a novembre 2020), la consegna del documento di simulazione degli interessi dovuti dal 12 ottobre 2020 (a cui è stato aggiunto il piano di ammortamento da novembre 2020), la possibilità di richiedere il piano di rimborso aggiornato dalla fine di novembre 2020 e l'invio dell'informativa *letter*, da novembre 2020, in cui sono descritte le condizioni delle sospensioni in questione.

28. Nello stesso senso, meritevole di apprezzamento è l'impegno *sub g)* relativo alla modifica del documento di rendicontazione annuale in cui la Banca, dal marzo 2021, inserisce una specifica parte sul calcolo degli interessi maturati annualmente sulle quote di capitale oggetto di sospensione.

29. In definitiva, il descritto impegno *sub b)*, anche valutato insieme al complesso delle altre misure da *sub c)* a *sub g)*, risulta idoneo a rendere edotti i consumatori e le micro-imprese circa gli effetti, in termini di maggiori interessi, della sospensione delle rate.

- 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 in primo luogo che gli *impegni da sub h)* a *sub l)*, relativi ai finanziamenti garantiti fino a 30.000 euro, di cui al citato articolo 13, comma 1, lettera *m)*, risolvono le preoccupazioni ipotizzate sia con riguardo ai rigetti già decisi dalla Banca, sia con riguardo alle nuove richieste di finanziamento che potranno essere presentate fino al 30 giugno 2021 (attuale scadenza della misura).

31. Per quanto riguarda le richieste future, si noti che, con l'impegno *sub h)*, Unicredit ha predefinito, in linea con la disciplina applicabile, le cause di esclusione dai finanziamenti e ha pubblicato, da novembre 2020, sul proprio sito *web* e nel foglio informativo presente in filiale e scaricabile dal sito, il documento sui "Criteri adottati dalla banca per la concessione del finanziamento garantito". Grazie a ciò, il pubblico è stato reso edotto, in dettaglio, delle cause ostative alla concessione del finanziamento in questione.

32. La definizione delle cause di esclusione e la diffusione delle stesse tramite mezzi diversi (sito *web* e foglio informativo disponibile in filiale) perseguono finalità di trasparenza e chiarezza con riguardo ai criteri utilizzati nel processo di valutazione delle domande di finanziamento, a beneficio della certezza e non discriminazione nell'attuazione della misura emergenziale da parte della Banca.

33. Inoltre, la pre-definizione dei criteri di valutazione delle domande di finanziamento è stata accompagnata dalla previsione, di cui all'impegno *sub l)*, di indicare nelle lettere di rigetto, in modo chiaro, le ragioni ostative alla concessione del finanziamento, indicando espressamente quale requisito non sia soddisfatto dal richiedente, a garanzia della correttezza della decisione della Banca.

34. Infine, grazie all'impegno *sub i)*, la Banca ha previsto strumenti idonei a risolvere anche le problematiche relative alle decisioni passate di rigetto del finanziamento, avendo assunto l'impegno di riesaminare quelle che erano state fondate su ragioni diverse dalle clausole di esclusione indicate nell'ambito dell'impegno *sub h)*. Sul punto si evidenzia che la Banca ha terminato di ricontattare, alla fine di dicembre 2020, i destinatari dei suddetti rifiuti, per accertare l'interesse degli stessi al finanziamento in parola ed erogare eventualmente il finanziamento.

- Conclusioni

35. In sintesi, la pubblicazione della tempistica massima di evasione delle richieste con riferimento alle tre misure governative esaminate e le esemplificazioni relative ai maggiori interessi derivanti dalle sospensioni delle rate di cui agli artt. 54 e 56, comma 2, lett. *c)*, del Decreto Cura Italia, possono garantire un'adeguata tutela nei confronti dei consumatori e delle microimprese, risolvendo le carenze informative concernenti la descritta pratica A).

36. Nello stesso senso, possono ritenersi superate le criticità rilevate con riferimento alla pratica B), relativa ai finanziamenti garantiti fino a 30.000 euro, di cui all'articolo 13, comma 1, lett. *m*) del Decreto Liquidità. Infatti, la Banca ha individuato i criteri utilizzati per la valutazione della domanda di erogazione del finanziamento, pubblicandoli nel proprio sito, in un'ottica di trasparenza e con l'effetto di rendere i potenziali interessati consapevoli, *ex ante*, circa il 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 Unicredit 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 Unicredit S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Unicredit 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 26 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 Unicredit 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