



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 luglio 2022;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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 22 novembre 2021, successivamente integrata in data 17 marzo 2022, con la quale Banca Nazionale del Lavoro 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 proprie delibere del 1° marzo 2022 e del 20 aprile 2022, con le quali, ai sensi dell’articolo 7, comma 3, del *Regolamento*, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. (di seguito, anche BNL), con sede legale in Roma, 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 che sarebbero state adottate da BNL:

a) BNL avrebbe omesso di fornire informazioni essenziali circa il criterio di calcolo della durata del periodo di preammortamento tecnico (di seguito, anche PT)¹ e, quindi, circa i costi degli interessi di PT, maturati nel suddetto periodo, che compongono una voce di spesa del mutuo immobiliare destinato ai consumatori, rivelando tali informazioni soltanto nella fase finale di sottoscrizione del contratto di mutuo con la consegna dell'Offerta vincolante (di seguito, anche OV) e dei suoi allegati, in possibile violazione degli artt. 20, comma 2, e 22 del *Codice del Consumo*;

b) BNL avrebbe indebitamente condizionato i consumatori a sottoscrivere il contratto di mutuo attraverso l'invio dell'OV solo a ridosso della stipula dello stesso, in possibile violazione degli artt. 20, comma 2, e 24 del *Codice del Consumo*.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

3. In seguito ad una segnalazione di due consumatori, pervenuta in data 11 dicembre 2020², integrata in data 6 luglio 2021³, in data 5 ottobre 2021 è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio PS11920 alla società Banca Nazionale del Lavoro S.p.A., per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 22 e 24 del *Codice del Consumo*⁴.

4. In data 8 ottobre 2021 sono state svolte verifiche ispettive presso la sede legale di BNL⁵ e presso una filiale di BNL in Roma⁶.

5. In data 22 novembre 2021 il Professionista ha fornito le informazioni e la

¹ Il periodo di preammortamento tecnico è il periodo che precede l'inizio del pagamento del piano di rimborso del mutuo (cd. piano di ammortamento) e serve ad allineare l'inizio del pagamento del piano di ammortamento al primo giorno di calendario di un mese. Il PT deve essere distinto dal preammortamento non tecnico che può essere concesso dalla Banca su richiesta del cliente per un determinato periodo di tempo (anche annuale o pluriennale), in presenza di esigenze economiche del richiedente interessato a rinviare il pagamento della prima rata completa, pur avendo ricevuto il finanziamento completo (nel preammortamento non tecnico il cliente rimborsa soltanto gli interessi).

² Doc. 1.

³ Doc. 4.

⁴ Doc. 6.

⁵ Doc. 9 (doc. isp. 9.1-9.218).

⁶ Doc. 11 (doc. isp. 11.1-11.3).

documentazione richieste nella comunicazione di avvio del procedimento⁷, successivamente integrate con comunicazione pervenuta in data 28 dicembre 2021⁸, in seguito all'ulteriore richiesta di informazioni del 24 dicembre 2021.

6. In data 22 novembre 2021 il Professionista ha presentato impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del *Codice del Consumo* e dell'articolo 9 del *Regolamento*, al fine di rimuovere i profili di scorrettezza delle pratiche commerciali contestate⁹. Essi sono stati integrati in data 17 marzo 2022, nella versione definitiva consolidata¹⁰.

7. Il Professionista ha presentato la memoria difensiva in data 22 novembre 2021¹¹.

8. In data 2 marzo 2022 è stata comunicata alla Parte la proroga del termine di conclusione del procedimento adottata dall'Autorità in data 1° marzo 2022.

9. In data 21 aprile 2022 è stata comunicata alla Parte la proroga del termine di conclusione del procedimento adottata dall'Autorità in data 20 aprile 2022.

10. In data 29 aprile 2022 è stata comunicata al Professionista la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del *Regolamento*¹².

11. In data 19 maggio 2022 è stato richiesto il parere a Banca d'Italia¹³, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del *Codice del Consumo*.

12. In data 15 giugno 2022 è pervenuto il parere di Banca d'Italia¹⁴.

2) *Gli elementi acquisiti*

13. Con riferimento alle condotte analizzate nell'ambito del procedimento, gli elementi acquisiti hanno messo in rilievo quanto segue:

- BNL commercializza i mutui immobiliari per i consumatori tramite diversi canali (filiale, telefono e intermediari creditizi/partner) e con documentazione sostanzialmente comune tra essi, illustrata ad esempio nella *Guida Operativa* di BNL che disciplina i *Processi di vendita di Mutui Fondiari Individuali attraverso il Canale Filiale*¹⁵;
- secondo la prassi consolidata di BNL, il periodo di preammortamento tecnico

⁷ Doc. 17.

⁸ Doc. 22.

⁹ Doc. 18.

¹⁰ Doc. 26.

¹¹ Doc. 17.

¹² Doc. 32.

¹³ Doc. 34.

¹⁴ Doc. 35.

¹⁵ Doc. isp. 9.202.

dura fino all'ultimo giorno del mese successivo a quello di erogazione del mutuo (cd. regola dei 31 giorni minimi). Tale periodo, nei casi in cui stipula ed erogazione della somma sono contestuali, può durare, quindi, un minimo di 31 giorni dalla stipula (se si stipula nell'ultimo giorno del mese) e un massimo di 60 giorni (se si stipula il 1° giorno del mese). Ad esempio, un cliente che stipula il contratto di mutuo il 1° settembre sarà tenuto a corrispondere alla Banca gli interessi di PT fino al 31 ottobre¹⁶;

- nei casi marginali in cui l'erogazione non è contestuale alla stipula, il PT inizia 15 giorni dopo la stipula, al momento dell'erogazione, e termina l'ultimo giorno del mese successivo a quello della data di erogazione (e il periodo di ammortamento decorre dal primo giorno del secondo mese successivo)¹⁷;

- l'ammontare degli interessi di PT (e non la modalità di calcolo del periodo di preammortamento tecnico) viene comunicato nella fase finale del processo di acquisto del mutuo immobiliare, tramite l'invio dell'OV e dei documenti contrattuali allegati (PIES2 e conteggi per l'erogazione); tali documenti sono trasmessi generalmente via mail a ridosso della data della stipula¹⁸;

- durante la fase del primo contatto, il consumatore fornisce alla Banca le informazioni (anagrafiche, reddituali, finanziamento richiesto, etc.) sulla cui base la Banca predispose e consegna al consumatore il preventivo e le prime informazioni. Nel *Preventivo Mutuo*, sono riportate sinteticamente le caratteristiche del mutuo scelto, tra cui il TAEG applicato al contratto (ossia il tasso di interesse comprensivo di tutti i costi del mutuo), e si afferma che il tasso di interesse è composto dal tasso di interesse di ammortamento nominale annuo e dal tasso di interesse fisso di preammortamento tecnico pari al $[2-4\%]^*$, con rinvio a una nota secondo la quale l'importo preciso degli interessi di preammortamento tecnico sarà indicato con la consegna dell'OV in cui verrà indicata una possibile data di stipula¹⁹;

- in tale fase, la Banca consegna al consumatore anche il "*Foglio informativo - Informazioni Generali per il Credito Immobiliare offerto ai Consumatori*" che, dopo l'aggiornamento del 30 novembre 2021, riporta: "*Periodo di preammortamento: I mutui con periodicità mensile entrano in ammortamento*"

¹⁶ Doc. 17, doc. 9 e doc. 11 (verbali ispettivi presso sede legale BNL e presso filiale BNL).

¹⁷ Doc. 22.

¹⁸ Doc. 9 e doc. 11 (verbali ispettivi presso sede legale BNL e presso filiale BNL), doc. isp. 9.1, nonché doc. 17, allegato 13.

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

¹⁹ Il Preventivo Mutuo è definito dalla Banca "PIES1" (Prospetto Informativo Europeo Standardizzato non intestato al cliente).

il primo giorno del secondo mese successivo alla messa a disposizione del cliente delle somme del finanziamento”;

- dopo la fase iniziale il consumatore sottoscrive la domanda di finanziamento, da cui la Banca conosce la possibile data di stipula, che potrà essere modificata fino alla fase successiva della delibera creditizia, e riceve il cd. PIES1, *Prospetto Informativo Europeo Standardizzato* intestato allo stesso²⁰; in tale documento, in una nota (non presente nel *Preventivo Mutuo*), si afferma che il preammortamento tecnico intercorre tra la data di erogazione del mutuo e la data di inizio del piano di ammortamento e in un’altra nota si ripete quanto già indicato nel *Preventivo Mutuo*, sopra riportato;

- ad esito dell’istruttoria, viene inviata al consumatore la delibera creditizia, solitamente tramite email; in caso di verifica favorevole nella delibera, con cui si informa il consumatore dell’accoglimento della domanda, non è riportato il tasso di ammortamento del mutuo, né il tasso di PT, né la data della delibera stessa; la delibera in ogni caso è condizionata alla successiva verifica tecnico-legale²¹;

- la verifica tecnico-legale accerta che l’immobile possa costituire una valida garanzia a copertura del mutuo, tramite la perizia tecnica (verifica della conformità catastale ed edilizia) che determina il valore dell’immobile e la relazione notarile preliminare che valuta l’iscrivibilità dell’ipoteca; la Banca invia un’email al consumatore per fornire un aggiornamento dello stato della pratica e sulla delibera definitiva;

- nella fase finale sono comunicate al consumatore la delibera definitiva e l’OV cui sono allegati il cd. PIES2 contenente le condizioni contrattuali definitive, la bozza del contratto, il conteggio dell’erogazione. Sono registrate, nell’applicativo di BNL, la data di stipula e ulteriori spese concorrenti al calcolo del TAEG, tra cui l’ammontare degli interessi di PT. È al termine di tali registrazioni che viene prodotta l’OV, predisposta talvolta in deroga straordinaria, ossia in ritardo in relazione all’inizio del periodo di 7 giorni anteriori alla data di stipula, c.d. periodo di riflessione concesso al cliente dalla normativa, ove egli, per sue esigenze, richieda di stipulare prima della scadenza di tale periodo;

- nell’OV, in particolare, la Banca dichiara l’impegno, in caso di accettazione dell’offerta, ad applicare le condizioni previste nel PIES2 allegato, riportando che il cliente ha a disposizione 7 giorni per l’accettazione della stessa e che, in tale periodo di riflessione, potrà mettere a confronto possibili diverse offerte

²⁰ Tale documento precontrattuale è definito da BNL come PIES2.

²¹ Cfr. doc. isp. 9.202 (Guida).

per una scelta consapevole. In basso, con caratteri più ridotti, è precisato che il PIES2 allegato si basa sulla possibile data di stipula indicata dal consumatore e avverte che, ove la data di stipula fosse modificata, cambierebbe anche l'importo complessivo degli interessi di preammortamento, venendo fornito il valore giornaliero di tali interessi; il consumatore può rinunciare a completare il periodo di riflessione e fissare la stipula anche prima del termine dei 7 giorni, mentre la Banca ha l'obbligo di rispettare per 7 giorni le condizioni indicate nell'OV²²;

- il PIES2, a differenza del PIES1 e di tutti gli altri documenti anche contrattuali, indica anch'esso l'ammontare degli interessi di PT, essendo riportato il TAEG effettivo applicato al mutuo, in quanto comprensivo anche degli interessi di PT²³;

- la bozza del contratto, allegata all'OV, riporta il tasso di interesse di PT applicato, le date di inizio e fine del periodo PT; indica che gli interessi di PT decorrono dalla data di sottoscrizione fino al giorno prima della data in cui inizia l'ammortamento, ma non riporta l'ammontare complessivo degli interessi di PT, mentre sono precisati l'importo del mutuo, dell'ipoteca, della fideiussione, l'importo erogato e l'importo trattenuto²⁴;

- il *conteggio erogazione* è il documento in cui sono indicati tutti i costi del mutuo acquistato. È precisato, accanto alla somma erogata, il totale delle somme trattenute di cui sono declinate le singole voci, quali la *spesa istruttoria*, gli *oneri fiscali*, nonché gli *interessi di PT* con l'indicazione della data iniziale e finale del PT²⁵;

- nel 2019, 2020 e 2021 (fino al 30 giugno) sono stati erogati [45.000-50.000] mutui immobiliari ([10.000-15.000] mutui nel 2019, [15.000-20.000] mutui nel 2020 e [10.000-15.000] mutui nel 2021, primo semestre);

- per tali mutui, gli interessi di PT ammontano a [20.000.000-25.000.000] euro, di cui [5.000.000-10.000.000] euro per il 2019, [8.000.000-13.000.000] euro per il 2020 e [5.000.000-10.000.000] euro per il 2021 (primo semestre)²⁶;

- sulla tempistica di invio dell'OV, questa con gli allegati (PIES2 e *Conteggio erogazione*) è inviata, nella grande maggioranza dei casi, al destinatario pochi giorni prima della stipula dei contratti, e quasi sempre all'interno del cd. periodo di riflessione di 7 giorni²⁷.

²² Doc. 9.217.

²³ Cfr. doc. isp. 9.186, a titolo esemplificativo; cfr. anche doc. isp. 9.218 (stipula del 6/10/2021 e piano di ammortamento dal 1/12/2021; quindi periodo di PT dal 6/10/2021 al 30/11/2021).

²⁴ Cfr., a titolo esemplificativo, doc. isp. 9.214.

²⁵ Doc. 17, allegato 15.

²⁶ Doc. 17, allegato 16.

²⁷ Doc. 6 e doc. 17, allegato 23.

3) Gli impegni del Professionista

14. Gli impegni presentati da Bnl nella loro versione definitiva consolidata in data 17 marzo 2022, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento – che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono l'adozione delle seguenti misure:

Impegno 1 – equiparazione tasso di interesse di PT al tasso di interesse di ammortamento del mutuo erogato

15. L'impegno 1 riguarda l'equiparazione del tasso di interesse di PT (prima degli impegni pari a più del [2-4%] annuo) al tasso di interesse di ammortamento del mutuo. Per i mutui a tasso fisso esso corrisponderà al tasso fisso di ammortamento e, per i mutui immobiliari a tasso variabile, il tasso di interesse di PT corrisponderà al tasso di interesse applicato nella prima rata del piano di ammortamento del mutuo, come indicato nell'Offerta vincolante.

Impegno n. 2 - riduzione della durata del periodo di preammortamento tecnico

16. L'impegno 2 riguarda i nuovi criteri di calcolo della durata del periodo di PT, allo stato fondato sulla citata regola dei 31 giorni minimi, prevedendo che, qualora la stipula e l'erogazione del mutuo siano contestuali, tale periodo inizi (come già avviene) dalla data di stipula e termini l'ultimo giorno del medesimo mese. Conseguentemente, il periodo di ammortamento (ossia il periodo di rimborso del mutuo) decorrerà dal primo giorno del mese successivo alla data di stipula (e non più dal primo giorno del secondo mese successivo alla stipula).

17. Diversamente, nei casi eccezionali in cui stipula ed erogazione non sono contestuali, e l'erogazione si ha al consolidamento ipotecario, il periodo di PT decorrerà dalla data di effettiva erogazione del mutuo, ossia di regola dal 15° giorno dopo la stipula del contratto di mutuo, e terminerà l'ultimo giorno del medesimo mese in cui avviene l'erogazione.

18. Qualora eccezionalmente, in presenza di problemi sulla garanzia non imputabili alla Banca o di ritardi del notaio nello svolgimento delle attività propedeutiche al consolidamento, l'erogazione avvenga dopo il 15° giorno dalla stipula, il periodo di PT verrà comunque calcolato dalla data di effettiva erogazione e terminerà l'ultimo giorno del medesimo mese.

19. Qualora nella suddetta ipotesi i citati ritardi, anche se non imputabili alla Banca, non consentano di procedere all'erogazione del mutuo nel mese

previsto dal contratto di mutuo e dall'Offerta vincolante, nessun interesse di PT sarà dovuto dal cliente.

20. In virtù dei nuovi criteri di calcolo del periodo di PT, sia per le erogazioni contestuali che per quelle non contestuali alla stipula del contratto di mutuo, la durata dello stesso viene quindi ridotta: da un minimo di 1 giorno ad un massimo di 31 giorni (e non più come massimo di 61 giorni) nei casi in cui stipula ed erogazione del mutuo coincidono; da un minimo di 0 giorni ad un massimo di 31 giorni (e non più come massimo di 46 giorni) nei casi in cui l'erogazione è successiva alla stipula e avvenga al consolidamento dell'ipoteca.

Impegno 3 – informativa della nuova durata del periodo di PT nei documenti precontrattuali e contrattuali

21. L'impegno 3 riguarda l'informativa ai consumatori in merito alle nuove modalità di calcolo della durata del periodo di PT, come definite nell'impegno n. 2, nei documenti disponibili o consegnati ai consumatori per la stipula del contratto di mutuo immobiliare, ossia nel "*Foglio Informativo - Informazioni Generali per il Credito Immobiliare offerto ai Consumatori*", nel cd. "*Preventivo Mutuo*", nel "*Prospetto Informativo Europeo Standardizzato*" (PIES1) non definitivo e nel "*Prospetto Informativo Europeo Standardizzato*" (PIES2) definitivo.

22. Inoltre, nel *Foglio Informativo*, nel *Preventivo mutuo* e nel PIES1 saranno inseriti anche esempi numerici rappresentativi del calcolo degli interessi di PT, del tipo: "*in caso di stipula del contratto di mutuo il 15 ottobre, qualora l'erogazione sia contestuale alla stipula, il preammortamento dura 16 giorni fino al 31 ottobre incluso e il periodo di ammortamento comincia a decorrere dal successivo 1° novembre*" e "*in caso di stipula del contratto di mutuo il 25 marzo, qualora l'erogazione avvenga al consolidamento dell'ipoteca, tale erogazione avverrà di norma, salvo che vi siano problemi sulla garanzia o ritardi del notaio, dopo 15 giorni e quindi il giorno 8 aprile e il preammortamento inizierà dal giorno 8 aprile e terminerà il giorno 30 aprile con una durata di 23 giorni*".

23. Inoltre, nel *Preventivo Mutuo*, BNL indicherà che il TAEG riportato in detto documento è meramente indicativo, in quanto non ricomprende gli interessi di PT, e preciserà che l'ammontare degli interessi di PT, anche se non definitivo, verrà fornito nel momento in cui il cliente comunicherà alla Banca la data di stipula del contratto, anche se provvisoria. Sarà quindi modificata la nota riportata, allo stato, nel citato documento, secondo cui "*l'importo*

puntuale del totale interessi di preammortamento tecnico dovuto, applicando la percentuale indicata, verrà fornito al momento della consegna dell'offerta vincolante in cui viene ipotizzata una data di stipula".

24. Nel PIES1 la Banca riporterà, qualora nella fase del suo rilascio fosse indicata dal consumatore la data di stipula anche se provvisoria, la quantificazione degli interessi di PT con l'avvertenza secondo cui tale ammontare potrebbe cambiare in funzione della modifica della data di stipula, ovvero, in alternativa, qualora la data di stipula non fosse comunicata, essa preciserà che il TAEG è meramente indicativo in quanto non ricomprende gli interessi di PT. Inoltre, sarà modificata l'attuale nota 3 della sezione 4, in quanto sarà aggiunta la precisazione secondo cui l'importo "*definitivo*" degli interessi di PT verrà fornito al momento dell'Offerta vincolante quando la data di stipula sarà "*certa*".

25. Nel PIES2 sarà specificato che il periodo di PT terminerà, per i mutui con periodicità mensile, l'ultimo giorno del mese di erogazione del finanziamento e, per i mutui con periodicità semestrale, come oggi già avviene, il 30 giugno se l'erogazione avviene nel primo semestre dell'anno o il 31 dicembre se l'erogazione avviene nel secondo semestre dell'anno.

Misure transitorie prima dell'attuazione degli impegni 1, 2 e 3

26. Nelle more dell'attuazione degli impegni 1, 2 e 3, sarà modificato il *Foglio Informativo* oggi distribuito, in cui sono indicati i criteri di durata attuali (prima delle modifiche descritte). Sarà sostituita l'espressione secondo cui il periodo di PT dura "*fino al giorno antecedente la data di inizio ammortamento*" con un'affermazione che rende esplicito che il PT dura: *a)* per i mutui con periodicità mensile fino all'ultimo giorno del mese successivo alla stipula del finanziamento e *b)* per i mutui con periodicità semestrale fino al 30 giugno (se l'erogazione avviene nel primo semestre dell'anno) o fino al 31 dicembre (se l'erogazione avviene nel secondo semestre dell'anno). Saranno inclusi, inoltre, nei riquadri "*Quanto può costare il mutuo*", tra i costi che incidono sul TAEG anche gli interessi di PT. Infine, il preammortamento in questione sarà sempre qualificato come "*tecnico*".

Impegno 4 – email sulla comunicazione della data di stipula

27. L'impegno 4 riguarda l'email che la Banca invierà al consumatore dopo la verifica tecnico-legale per comunicare la disponibilità della Banca a procedere con la stipula del mutuo e per sottolineare l'intenzione di rispettare il periodo di riflessione di 7 giorni, previsto dall'art. 120 *novies*, comma 3, del Testo

Unico Bancario (TUB).

28. In tale email verrà specificato che, considerati i tempi tecnici necessari alla predisposizione dell'Offerta vincolante, il cliente, per poter godere appieno del periodo di riflessione di 7 giorni, dovrà comunicare alla Banca la data definitiva di stipula con almeno 10 giorni lavorativi di anticipo.

Impegno 5 – procedure in caso di rinuncia totale o parziale del cliente al periodo di riflessione

29. L'impegno 5 riguarda la modifica delle procedure interne in caso di rinuncia totale o parziale al periodo di riflessione da parte del consumatore; qualora tra la fine delle verifiche tecnico-legali (successive alla comunicazione della delibera del mutuo) e la stipula, come risultante dalla data comunicata dal consumatore, intercorra un intervallo inferiore ai 10 giorni lavorativi, ma il cliente intenda comunque procedere alla stipula nella data individuata:

- i) sarà acquisita dal cliente un'espressa dichiarazione di rinuncia alla possibilità di godere appieno del periodo di riflessione di 7 giorni;
- ii) sarà archiviata tale dichiarazione all'interno dei sistemi documentali;
- iii) il *back-office*, incaricato della predisposizione dell'Offerta vincolante e della minuta contrattuale, verificherà la presenza del documento di cui al punto ii) prima di procedere all'invio dell'Offerta vincolante con un anticipo rispetto alla data di stipula inferiore a 7 giorni.

Impegno 6 – informativa generale sull'iter per l'acquisto del mutuo immobiliare

30. L'impegno 6 riguarda un documento informativo sul processo di acquisto del mutuo immobiliare da parte dei consumatori. In tale documento saranno illustrate (i) le diverse fasi in cui si snoda il processo di erogazione del mutuo; (ii) la descrizione delle attività che saranno svolte dalla Banca e dagli altri soggetti coinvolti nel processo (tra cui, il cliente, il suo notaio e il perito); (iii) la precisazione che la Banca intende garantire al cliente un periodo di riflessione di 7 giorni tra l'invio dell'Offerta vincolante e la stipula e che tale periodo sarà certamente rispettato nel caso in cui – espletate le verifiche tecnico legali – la Banca disponga di 10 giorni lavorativi di preavviso per conoscere la data definitiva di stipula al fine di predisporre l'Offerta vincolante.

31. Tale documento sarà consegnato al cliente al momento della sottoscrizione della domanda di mutuo, in modo da consentire a questi sin da subito di

comprendere le varie fasi in cui si snoda il processo di erogazione del mutuo e programmare conseguentemente le varie attività sino alla stipula, nonché eventualmente individuare una possibile data di stipula avendo la piena cognizione delle attività preliminari che dovranno essere espletate.

Impegno 7 – bozza del contratto di mutuo fornita al consumatore all’inizio della procedura

32. L’impegno 7 riguarda la consegna al consumatore della bozza del contratto di mutuo e del relativo capitolato al momento della sottoscrizione della domanda di finanziamento, prima comunque del completamento della raccolta della documentazione istruttoria, così da consentirgli di disporre di un ampio lasso di tempo per analizzare e valutarne il contenuto.

33. Le suddette bozze, essendo messe a disposizione in una fase preliminare del processo di erogazione del mutuo (e non, come oggi avviene, contestualmente all’Offerta vincolante), non conterranno alcuna indicazione circa le condizioni economiche che verranno applicate e potranno solo indicare delle opzioni con riferimento a quelle clausole che potranno essere definite solo in fasi successive del processo di concessione del mutuo.

Tempi di attuazione degli impegni proposti

34. Tutti gli impegni sopra-descritti saranno attuati entro 4 mesi dalla notifica del provvedimento di chiusura del procedimento con accettazione degli stessi.

IV. PARERE DELLA BANCA D’ITALIA

35. Poiché le pratiche oggetto del presente provvedimento sono state poste in essere da un operatore attivo nel settore bancario e creditizio, in data 19 maggio 2022 è stato richiesto il parere a Banca d’Italia, ai sensi dell’articolo 27, comma 1-*bis*, del *Codice del Consumo*.

36. Con parere pervenuto in data 15 giugno 2022, la suddetta Autorità ha comunicato che gli impegni proposti non presentano profili di incoerenza rispetto a quanto previsto dalla normativa settoriale di trasparenza e correttezza.

V. VALUTAZIONI DEGLI IMPEGNI

37. 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 del 5 ottobre 2021. In particolare, si rileva come le misure prospettate siano connotate da caratteristiche tali da conferire loro concretezza ed efficacia per la tutela dei consumatori. Le misure descritte, infatti, risultano idonee a eliminare, in via permanente e strutturale, potenziali comportamenti tali da distorcere le scelte dei consumatori sotto i profili contestati, riguardanti sia la pratica *a)* relativa alle informazioni circa il criterio di calcolo della durata del periodo di preammortamento tecnico e quindi circa i costi degli interessi di preammortamento tecnico maturati nel suddetto periodo, che la pratica *b)*, relativa all’invio dell’Offerta vincolante a ridosso della stipula del contratto di mutuo.

38. Con riferimento alla pratica *sub a)*, relativa alla mancanza di indicazione dei criteri per il conteggio degli interessi di preammortamento tecnico, si osserva che gli impegni risultano idonei a risolvere efficacemente le criticità relative a tali interessi, consentendo ai consumatori di disporre non solo di informazioni puntuali sul conteggio del periodo di PT ma anche di un risparmio economico sulla voce di costo del mutuo immobiliare costituita dagli interessi di PT.

39. Con il primo impegno, infatti, vi sarà l’equiparazione del tasso di interesse di PT (oggi fissato da BNL a più del [2-4%] annuo) al tasso di interesse di ammortamento applicato al contratto di mutuo, sia esso a tasso variabile che a tasso fisso (con conseguente riduzione, ai tassi di ammortamento attuali, del tasso di PT).

40. Il secondo impegno determina una riduzione significativa della durata del periodo di PT, dal massimo attuale di 61 giorni al massimo di 31 giorni per i mutui erogati contestualmente alla stipula del contratto di mutuo e dal massimo attuale di 46 giorni al massimo di 31 giorni per i mutui erogati al consolidamento dell’ipoteca immobiliare. Rilevante appare anche la misura che esclude ogni possibile penalizzazione dei consumatori qualora, per le erogazioni al consolidamento, non si possa procedere all’erogazione del mutuo nello stesso mese previsto dal contratto di mutuo e dall’Offerta vincolante, in quanto in tal caso la Banca non richiederà alcun interesse di PT al cliente.

41. Risultano determinanti ad assicurare la trasparenza delle condizioni

applicate dalla Banca con riferimento agli interessi di PT che costituiscono una voce di spesa del mutuo immobiliare, anche i descritti chiarimenti informativi di cui all'impegno 3, inseriti nei vari documenti precontrattuali e contrattuali utilizzati dalla Banca nel processo di acquisto del mutuo immobiliare, e relativi all'indicazione dei nuovi criteri di calcolo della durata del periodo di PT come indicati nell'impegno 2, all'inserimento di esempi numerici rappresentativi del calcolo degli interessi di PT, e all'avvertenza della valenza indicativa del TAEG ove non ricomprenda gli interessi di PT in caso di mancata indicazione della data di possibile stipula del contratto di mutuo da parte del consumatore.

42. Pertanto, le misure di cui agli impegni 1 e 2, insieme ai chiarimenti informativi sopra descritti di cui all'impegno 3, rimuovono le criticità rilevate in sede di avvio del procedimento, assicurando al consumatore, pienamente informato, di poter minimizzare il tempo e il costo connesso alla fase intercorrente tra erogazione del finanziamento (con preammortamento tecnico) e inizio del rimborso del mutuo.

43. Con riguardo alla pratica *sub b*), relativa all'invio dell'Offerta vincolante, gli impegni 4, 5, 6 e 7 incentivano il consumatore ad utilizzare il periodo di riflessione di 7 giorni, previsto dalla normativa, per valutare l'offerta di mutuo definitiva, chiarendo che la rinuncia a tutto o parte di tale periodo è connessa esclusivamente al suo interesse ad anticipare la stipula del contratto di mutuo.

44. In particolare, l'impegno 4, concernente l'email con cui la Banca richiede al consumatore di indicare la data definitiva di stipula, avvertendo delle tempistiche utili per il rispetto del periodo di riflessione di 7 giorni, contribuisce a rendere più chiara la comunicazione tra Banca e cliente, migliorandone la trasparenza. In tal modo il consumatore sarà edotto delle conseguenze, con riferimento alla disponibilità effettiva di 7 giorni per il periodo di riflessione, della sua scelta sulla data di stipula.

45. Si osserva peraltro come l'impegno 5, relativo alle procedure in caso di rinuncia del cliente a tutto o parte del periodo di riflessione, come rilevato da BNL, sia *“volto a disciplinare il caso in cui il consumatore rinunci al periodo dei 7 giorni di riflessione”*.

46. Inoltre, può migliorare la consapevolezza complessiva del consumatore in merito alle diverse fasi del processo di erogazione del mutuo immobiliare l'impegno 6, relativo all'informativa generale sull'iter per l'acquisto del mutuo immobiliare, la quale verrà consegnata al consumatore al momento della sottoscrizione della domanda di mutuo, ossia all'inizio del processo di acquisto, unitamente alle bozze del contratto di mutuo e del capitolato, come

previsto dall'impegno 7.

47. Anche con riguardo alla pratica *sub b)*, dunque, gli impegni esaminati 4, 5, 6 e 7 risolvono le preoccupazioni contestate, potendo quindi migliorare la trasparenza nell'acquisto del mutuo e limitare possibili condizionamenti.

48. Sulla base delle esposte considerazioni, pertanto, gli impegni presentati da BNL possono essere ritenuti idonei a sanare i possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali contestate nella comunicazione di avvio del procedimento e soddisfare i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del *Codice del Consumo*.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati da Banca Nazionale del Lavoro 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 Nazionale del Lavoro S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Banca Nazionale del Lavoro 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 data 17 marzo 2022 in via definitiva, come descritti nel Formulario allegato al presente provvedimento, che ne costituisce parte integrante;

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 Nazionale del Lavoro S.p.A., entro centoventi 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
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli