



B A N K

Milano, 18 giugno 2021

On.le Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Direzione Generale Tutela del Consumatore
Direzione B
Piazza G. Verdi, 6/A
00198 – Roma

c.a. Gentile Dott.ssa Serenella Martini
Responsabile del procedimento

VERSIONE NON CONFIDENZIALE

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7,
DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART. 8 COMMA 7 DEL D.LGS. N. 145/2007 E DELL'ART. 9
DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI TUTELA DEL
CONSUMATORE**

Proposta integrata di impegni presentata da FinecoBank S.p.A.

1) Numero del procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista

I presenti impegni ("Impegni") riguardano il procedimento PS12018 ("Procedimento"). La Comunicazione di avvio del procedimento ("Comunicazione di Avvio") è stata notificata al professionista in data 1 aprile 2021.

2) Professionista che presenta gli impegni

FinecoBank S.p.A. ("Fineco", o "Banca"), con sede legale in Milano (20131), P.zza Durante, 11.

3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Con la Comunicazione di Avvio, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("Autorità", o "AGCM") ha avviato il Procedimento nei confronti di Fineco, al fine di accertare eventuali violazioni, da parte della Banca, di alcune norme del D. Lgs. n. 206/2005 ("Codice del Consumo").

FinecoBank S.p.A.

Piazza Durante 11, 20131 Milano

Numero verde 800 52 52 52

Da cellulare e estero 02 2899 2899

helpdesk@finecobank.com

FinecoBank S.p.A. - Sede legale 20131 Milano - P.zza Durante, 11

Direzione Generale - 42123 Reggio Emilia Via Rivoluzione d'Ottobre, 16

Capitale Sociale Euro 201.266.924,10, interamente sottoscritto e versato - Banca iscritta all'Albo delle

Banche e Capogruppo del Gruppo Bancario FinecoBank - Albo dei Gruppi Bancari cod. 3015 - P.Iva

12962340159 Codice Fiscale e n. iscr. R.I. Milano-Monza-Brianza-Lodi 01392970404 - R.E.A. n. 1598155.

Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia e al Fondo Interbancario di Tutela dei depositi.

PEC: finecobankspa.pec@actalis-certmail.it

Secondo la Comunicazione di Avvio, in base *“informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e secondo segnalazioni pervenute”*, Fineco avrebbe posto in essere una *“condotta idonea a condizionare i consumatori e le microimprese, che hanno in essere un rapporto di conto corrente con la stessa Banca avente una giacenza media uguale o superiore a 100.000 euro, a stipulare con la stessa Banca contratti di finanziamento (quali, ad esempio, mutuo, prestito personale, etc.) ovvero di investimento in prodotti di risparmio gestito o amministrato”*.

In particolare - prosegue la Comunicazione di Avvio - *“il Professionista ha inviato ai titolari dei conti correnti una lettera, datata 18 marzo 2021, avente ad oggetto «Proposta di modifica unilaterale di contratto ai sensi dell'art. 118 del Decreto Legislativo n. 385/93 (TUB)», con cui comunica che dal 18 maggio 2021 entrerà in vigore la nuova clausola contrattuale, secondo cui la Banca potrà avvalersi della facoltà di recedere dal rapporto di conto corrente «ove al momento del recesso e nei tre mesi precedenti concorrano le tre seguenti condizioni: 1) presenza sul conto di una giacenza media uguale o superiore a 100.000 euro; 2) assenza di qualsiasi forma di finanziamento (a titolo esemplificativo e non esaustivo: mutuo, prestito personale, Credit Lombard), anche se già concesso ma non utilizzato, ad eccezione delle carte di credito; 3) assenza di qualsiasi forma di investimento in prodotti di risparmio gestito o amministrato». Finanziamenti e investimenti che devono essere acquisiti presso la stessa Banca”*.

La Comunicazione di Avvio, inoltre, evidenzia che *“[n]ella lettera viene precisato che la proposta di variazione non sarebbe necessaria, in quanto, nelle Condizioni Generali del Contratto di conto corrente di Finecobank, è già previsto all'art. 26, «l'incondizionato diritto di recesso» della Banca e dei clienti da tutti i rapporti a tempo indeterminato, con il preavviso di 1 giorno e di 7 giorni nel caso di contratto con consumatori. Tuttavia, sempre secondo l'Autorità, “la Banca avrebbe preferito specificare la suddetta clausola, spiegando anche le motivazioni alla base dell'iniziativa in esame, derivanti dalle politiche monetarie della Banca Centrale Europea di bassi tassi di interesse che hanno prodotto «un impatto sfavorevole sull'attività di gestione della liquidità, con particolare riferimento a quella depositata dai clienti sul conto corrente (specie se per lunghi periodi), rendendola ancora più onerosa per la Banca”*.

Secondo la Comunicazione di Avvio, *“[l]a lettera conclude che, posto che la variazione entrerà in vigore il 18 maggio 2021, il cliente, «qualora non fosse d'accordo con quanto contenuto nella stessa lettera, potrà recedere, senza spese, dal relativo contratto entro la data di decorrenza delle modifiche proposte (18 maggio 2021)”*”.

Il sopra descritto comportamento da parte di Fineco, in base a quanto riportato nella Comunicazione di Avvio, potrebbe integrare una violazione degli artt. 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo, nella misura in cui *“il Professionista, tramite l'invio della lettera del 18 marzo 2021 avente ad oggetto l'introduzione del diritto di recesso dal rapporto di conto corrente, da parte della Banca, in presenza delle condizioni suindicate, eserciti un indebito condizionamento nei fatti nei confronti delle microimprese e dei consumatori correntisti della stessa Banca con una giacenza sul conto corrente maggiore di 100.000 euro”*. Infatti, *“[l]’iniziativa della Banca, descritta nella lettera in questione, infatti, potrebbe alterare significativamente le scelte economiche degli stessi clienti che si sono rivolti a Fineco per la gestione della propria liquidità, in quanto è idonea a fare pressioni sui clienti stessi, che avevano sottoscritto solo un contratto di apertura di conto corrente, per indurli a sottoscrivere altri e diversi servizi finanziari e/o di gestione del risparmio; peraltro con condizioni economiche onerose per il consumatore. In tal modo la Banca persegue l'obiettivo di dirottare la liquidità, eccedente la quota dei 100.000 euro, verso forme di finanziamento o investimento offerte dalla stessa Banca, maggiormente profittevoli per la stessa, lasciando come unica alternativa la chiusura del conto ove il cliente non intendesse effettuare alcun investimento né sottoscrivere alcun finanziamento, alternativa penalizzante per l'esistenza di switching cost a carico di quest'ultimo nel trasferimento del conto corrente presso un diverso Istituto di credito”*.

Sempre in base a quanto riportato nella Comunicazione di Avvio, *“[l]’iniziativa descritta può configurare, inoltre, una pratica commerciale scorretta contraria alla diligenza professionale che può ragionevolmente attendersi da un operatore nel settore bancario. Il Professionista, infatti, ha fatto impropriamente ricorso alla comunicazione di modifiche unilaterali invece che ad ordinarie modalità di contrattazione con la clientela compatibili con la disciplina consumeristica, in tal modo falsando in*



misura apprezzabile il comportamento economico delle microimprese e dei consumatori destinatari della pratica commerciale descritta".

4) Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Premessa

[omissis]

a. Gli Impegni relativi alla condotta contestata

Impegno 1

Fineco si impegna, entro 30 giorni dalla comunicazione della chiusura del Procedimento ex art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, a realizzare, e mettere a disposizione dei clienti sul proprio sito *web*, specifici corsi interattivi *online* per aiutare i clienti ad accrescere le conoscenze base sulla gestione e programmazione delle proprie risorse finanziarie, illustrando vantaggi e svantaggi della scelta di mantenere giacenze sul conto, in funzione di fattori oggettivi quali, *inter alia*, il rischio di controparte, il tetto di garanzia previsto dal Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, nonché l'effetto dell'inflazione sul valore delle giacenze.

Impegno 2

Fineco si impegna, entro 30 giorni dalla comunicazione della chiusura del Procedimento ex art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, a implementare un sistema informatico che segnali al cliente (via *mail* o tramite la APP Fineco) l'esistenza delle condizioni rilevanti ai fini della previsione di recesso introdotta con la manovra *de qua*. Più in dettaglio, il sistema informatico rileverà giornalmente i clienti che, nel corso dei tre mesi precedenti, abbiano mantenuto un'operatività tale da integrare le predette condizioni. Ciascuno di tali clienti, entro il giorno successivo a quello in cui il sistema informatico li avrà individuati, riceverà (via *mail* o tramite la APP Fineco) una comunicazione informativa in cui si preannuncerà che Fineco prenderà contatto con il cliente, entro 10 giorni, al fine di spiegare le ragioni che rendono antieconomica per la Banca la permanenza sul conto unico di un significativo ammontare di giacenza inutilizzata, nonché di illustrare, senza finalità promozionali di prodotti e servizi offerti dalla Banca, possibili soluzioni che consentirebbero di ridurre l'ammontare. Sempre nell'ambito di tale comunicazione, si preciserà che il cliente non ha alcun obbligo di acquistare prodotti e servizi di Fineco o comunque di effettuare operazioni di investimento.

Impegno 3

Fineco si impegna, entro 10 giorni dalla segnalazione di cui all'Impegno 2, a prendere contatto con i clienti interessati al fine di illustrare le opzioni a loro disposizione per ridurre l'ammontare delle giacenze inutilizzate. Tutte le opzioni saranno prospettate come alternative (e senza fornire alcuna indicazione di preferenza da parte di Fineco). In particolare, Fineco si impegna a prospettare ai clienti le seguenti opzioni:



B A N K

- a) ricontrattualizzare individualmente con la Banca i costi di giacenza per un importo necessario a riequilibrare gli oneri incrementali ricorrenti della Banca connessi alla gestione della liquidità, sulla base di un listino predefinito e applicabile a tutta la clientela che si trovi nella casistica in questione. In particolare, il predetto listino, uguale per tutti, prevedrà delle *fee* crescenti per scaglioni di liquidità in giacenza;
- b) trasferire, senza alcuna spesa addebitata da Fineco, la giacenza in eccesso rispetto alla soglia dei 100.000 Euro sul conto di cui il cliente fosse eventualmente già titolare presso un diverso istituto di credito;
- c) acquistare, in totale gratuità, titoli di stato italiani, chiarendo che tali strumenti potranno essere anche successivamente venduti, sempre in totale gratuità;
- d) autonomamente (o, a scelta, con il supporto di un consulente finanziario della Banca) effettuare operazioni di compravendita di strumenti finanziari, quali azioni, obbligazioni, partecipazioni in *Exchange Traded Fund* e/o in altri OICR, tramite la piattaforma *online* di Fineco.

Nell'ambito dell'illustrazione delle varie alternative possibili, sarà specificamente chiarito che, stanti le caratteristiche del conto unico, il cliente ha già diritto di fruire di tutti i servizi inclusi nel multi-contratto e dell'architettura aperta su cui si basa il modello Fineco, senza dover sottoscrivere ulteriori contratti, né tantomeno investire in fondi o altri prodotti e servizi offerti da Fineco o altre società del Gruppo. Inoltre, sarà espressamente chiarito che la Banca si impegna a non esercitare la propria facoltà di recesso per un periodo di ulteriori 90 giorni (decorrenti dal giorno in cui il cliente è stato contattato da Fineco), che saranno quindi a disposizione del cliente per effettuare le proprie scelte.

Impegno 4

A far data dalla comunicazione della chiusura del Procedimento ex art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, Fineco si impegna a non avvalersi della facoltà di recesso - che, a seguito del consolidarsi degli effetti della manovra ex Art. 118 TUB, è specificamente puntualizzata nell'Art. 26 delle Condizioni Generali di Contratto - in relazione ai contratti con correntisti che, al momento della segnalazione prevista all'Impegno 2, non dispongano almeno di un ulteriore conto corrente aperto presso un diverso istituto di credito.

La Banca, ove non abbia ricevuto alcun riscontro da parte del cliente rispetto alle opzioni di cui all'Impegno 3, prima di esercitare la propria facoltà di recesso, si accerterà dell'esistenza di un ulteriore conto corrente intestato al cliente presso altro istituto di credito attraverso la raccolta di specifica dichiarazione del medesimo mediante apposito *form online*. Qualora il cliente dovesse dichiarare, sotto la sua responsabilità, di non avere altri conti, la Banca non si avvarrà del diritto di recedere dal rapporto.

Fermo quanto precede, Fineco si impegna comunque, in caso di esercizio del diritto di recesso in relazione alla nuova fattispecie puntualizzata nell'Art. 26 delle Condizioni Generali di Contratto, a non applicare alcuna penale o spesa nei confronti del consumatore.

Impegno 5

Fineco si impegna, entro 30 giorni dalla comunicazione della chiusura del Procedimento ex art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, a dare evidenza, all'interno del proprio sito *internet*, di tutti gli Impegni assunti dinanzi a codesta Autorità, con modalità grafiche chiare e intuitive.

In particolare, nella pagina dedicata alle "*Condizioni Conto*" del sito *internet* di Fineco, verrà data visibilità agli Impegni assunti dinanzi a codesta Autorità e verranno in particolare illustrati: (i) le modalità

di funzionamento del sistema informatico che segnala al cliente l'esistenza di un'operatività rilevante ai fini della manovra *de qua*; (ii) l'attivazione di un contatto diretto della Banca con il cliente in caso di operatività rilevante ai fini del possibile diritto di recesso; (iii) le opzioni a disposizione del cliente per ridurre l'ammontare delle giacenze inutilizzate; (iv) l'impegno di Fineco a non avvalersi della facoltà di recesso nei confronti dei correntisti che non dispongano di un ulteriore conto corrente aperto presso un diverso istituto di credito; e (v) l'impegno di Fineco, in caso di esercizio del diritto di recesso, a non applicare alcuna penale o spesa nei confronti del consumatore.

Sempre a fini di trasparenza, nel primo estratto conto che sarà trasmesso successivamente alla comunicazione della chiusura del Procedimento ex art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, il cliente verrà espressamente invitato a consultare la predetta pagina del sito *internet* di Fineco dedicata alle "Condizioni Conto", che conterrà l'illustrazione degli Impegni assunti.

Impegno 6

Fineco si impegna, entro 30 giorni dalla comunicazione della chiusura del Procedimento ex art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, a contattare i clienti interessati dalla manovra *de qua* che, a seguito del ricevimento della comunicazione di modifica contrattuale ex Art. 118 TUB, (i) non abbiano esercitato il diritto di recesso loro riconosciuto e (ii) abbiano chiesto finanziamenti ovvero effettuato investimenti.

La Banca chiederà a tali clienti di dichiarare, tramite specifica dichiarazione mediante apposito *form online*, se, alla data del 18 marzo 2021, essi non disponessero di ulteriori conti correnti aperti presso un diverso istituto di credito. Ai clienti che avranno dichiarato di non essere titolari di altri conti correnti in tale data, Fineco offrirà il rimborso delle commissioni di esecuzione ordini su titoli e di sottoscrizione fondi percepite in relazione alle operazioni di investimento in questione, effettuate da tali clienti dal 18 marzo 2021 alla data di pubblicazione degli Impegni. Il rimborso delle commissioni avverrà entro 60 giorni dal ricevimento della dichiarazione del cliente che attesta che, alla data del 18 marzo 2021, non era titolare di ulteriori conti correnti presso istituti di credito terzi. Per le operazioni di finanziamento, Fineco si impegna a consentire ai predetti clienti, che facciano richiesta entro 30 giorni dalla data di pubblicazione degli Impegni, l'immediata restituzione del finanziamento concesso senza alcuna spesa o penale. Per chiarezza, si precisa che a tali clienti verranno restituite tutte le spese applicate da Fineco ai fini dell'erogazione del finanziamento (ad esempio, costi di istruttoria, spese per eventuali perizie, etc.).

Resta fermo che, ove i clienti interessati venissero successivamente a trovarsi nelle condizioni rilevanti ai fini dell'esercizio del diritto di recesso da parte di Fineco, troveranno applicazione anche nei loro confronti le procedure di cui all'Impegno 2 e all'Impegno 3.

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

[omissis]

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

[omissis]



Si rimane a disposizione per qualsiasi chiarimento possa essere considerato opportuno e, con l'occasione, si porgono distinti saluti.

FinecoBank S.p.A.