

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 21 dicembre 2016;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” 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;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 8 luglio 2016 ed integrata in data 5 ottobre 2016, con la quale la società UniCredit S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 27 luglio 2016, con il quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista in data 8 luglio 2016 con comunicazione integrata in data 5 ottobre 2016 , ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. La società Unicredit S.p.A. (nel seguito anche Banca) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nel settore creditizio. Nell'esercizio 2015, UniCredit S.p.A. ha realizzato un fatturato, calcolato applicando in via analogica i criteri utilizzati in materia di comunicazione delle concentrazioni nel settore bancario di cui all'art. 16, comma 2, della legge n. 287/90, pari a circa 39,4 miliardi di euro.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

2. Il procedimento concerne, in primo luogo, il comportamento posto in essere dal professionista consistente nell'aver sterilizzato gli effetti derivanti dall'applicazione dei valori negativi assunti dall'indice Euribor nel 2015 ai contratti di mutuo immobiliare a tasso variabile e nella mancata prospettazione alla clientela dei criteri di calcolo del tasso di interesse adottati dalla Banca per far fronte al continuo decrescere del predetto indice . Con riguardo ai mutui immobiliari a tasso variabile stipulati successivamente al divenire negativo dell'indice Euribor, inoltre, è oggetto del presente procedimento la condotta consistente nella carenza informativa attinente la documentazione e la modulistica contrattuale e precontrattuale dove non risulta sufficientemente chiarito che valori negativi dell'Euribor non vengono presi in considerazione e che lo *spread* costituisce, di fatto, il tasso minimo applicabile.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

3. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 24 maggio 2016 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS-10296. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società Unicredit S.p.A. fosse suscettibile di integrare due pratiche commerciali scorrette in

violazione degli artt. 20 e 21 comma 1, lettere *b*) e *d*), 22, 24 e 25, comma 1, lettera *a*), del Codice del Consumo.

Le condotte del professionista oggetto di esame assumono rilevanza con specifico riguardo ai contratti di mutuo immobiliare ipotecari a tasso variabile destinati ai consumatori per finalità di acquisto o ristrutturazione di un immobile, ovvero a quei contratti rispetto ai quali il consumatore si trova in una speciale situazione di debolezza visto il diritto reale di garanzia della Banca gravante sull'immobile.

4. Le due pratiche si distinguono dal punto di vista temporale a seconda che la condotta si sia realizzata con riguardo a contratti stipulati prima del verificarsi di valori negativi dell'Euribor (gennaio 2015 per l'indice Euribor a 1 mese e marzo 2015 per l'indice Euribor a 3 mesi) o successivamente a tale evento.

5. La prima pratica, in particolare, riguarda i contratti stipulati prima del verificarsi dei valori negativi dell'Euribor e consiste nella mancata applicazione di tali valori nella determinazione del tasso di interesse applicabile alle rate dei mutui immobiliari ipotecari a tasso variabile; il tutto in assenza di clausole inerenti il tasso minimo e senza informare i consumatori in merito ai criteri di calcolo adottati dalla Banca. La seconda pratica considerata riguarda i contratti stipulati successivamente al divenire negativo dell'indice Euribor e consiste nella carente informativa resa in merito alla circostanza che lo *spread* rappresenta di fatto il tasso minimo applicabile al contratto di mutuo in presenza di valori negativi dell'indice di riferimento.

6. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione circa il numero e le tipologie dei mutui immobiliari a tasso variabile erogati dal gennaio 2015 all'aprile 2016 e l'eventuale previsione di soglie minime del tasso di interesse con la relativa modulistica precontrattuale e contrattuale, nonché la documentazione relativa ai reclami pervenuti dai consumatori aventi ad oggetto la mancata applicazione dei valori negativi dell'Euribor ai contratti stipulati prima che quest'ultimo divenisse negativo e/o che non prevedevano clausole di tasso minimo o l'applicazione di soglie minime del tasso di interesse nominale annuo.

7. In data 7 ottobre 2016, è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

8. In data 22 novembre 2016 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

9. In data 2 dicembre 2016 è pervenuto il parere della Banca d'Italia.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

10. In sede ispettiva, in data 24 maggio 2016, sono stati acquisiti numerosi documenti dai quali risultano confermate le condotte della Banca come sopra descritte. Le medesime condotte appaiono confermate anche dalla risposta alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio, pervenuta all'Autorità in data 27 giugno 2016 e dall'audizione dinnanzi agli Uffici dell'Autorità tenutasi in data 15 luglio 2016.

11. Quanto agli accertamenti ispettivi, un documento¹ acquisito presso la sede di Milano e risalente ai primi di aprile 2015 ha ad oggetto un cd. "Progetto Interessi Negativi" ed una riunione del "Country Italy Product Committee" (CIPC) del 30 marzo 2015 durante la quale sono state prospettate, per far fronte al decrescere dell'Euribor, soluzioni diverse intese o meno ad applicare i valori negativi del parametro nella determinazione del tasso da applicare alle singole rate di mutuo. In particolare, la riunione ha avuto ad oggetto tanto le clausole da inserire nei nuovi contratti, quanto la gestione dei contratti in essere e le informative da inviare alla clientela già intestataria dei finanziamenti. Nel caso dei contratti in essere, il Co-Responsabile Global Legal, sollecitato dal Responsabile Advisory Italy in merito alla necessità di predisporre specifiche informative alla clientela, riferisce che, trattandosi di una mera interpretazione del contratto, a suo avviso, non vi era necessità di predisporre specifiche comunicazioni ai clienti, mentre con riguardo ai nuovi contratti dalla riunione emerge l'esigenza di esplicitare dettagliatamente e trasparentemente le clausole adottate.

Al termine della riunione, il CIPC, "con particolare riferimento allo stock oggetto di analisi, ai vari approcci ed alle soluzioni organizzative prospettate, esprime parere favorevole all'interpretazione sottostante la soluzione "SI"", che prevede, come risulta dal documento in questione, l'applicazione di un "tasso determinato con floor a 0 sul parametro + spread

¹ Doc. 11, All. 2 (elenco documenti ispettivi), doc. 25

contrattuale” e, per i cd. nuovi flussi, ovvero i contratti da stipulare, “il Comitato prende atto che, nei nuovi contratti potranno essere previste clausole coerenti sia con la soluzione S1 che alla soluzione S2”, definita quest’ultima, come quella che prevede l’applicazione del “tasso determinato con parametro (anche se negativo) + spread contrattuale e floor a 0 sul tasso finito”.

I responsabili delle varie divisioni aziendali coinvolte dal “Progetto Interessi Negativi” esprimono la loro approvazione.

Le considerazioni sopra formulate vengono sottoposte alla decisione del *CEO Office* di maggio 2015, come risulta da un documento² reperito sempre nella sede di Milano, che conferma le soluzioni prospettate e nel quale si legge: *“A seguito del CEO Office del maggio 2015: FINANZIAMENTI IN STOCK i) sui finanziamenti stand alone e privi di esplicita pattuizione riguardo eventuali floor si è proceduto all’applicazione di S1 (e le procedure sono state aggiornate di conseguenza) [...]. NUOVI FINANZIAMENTI i) la clausola S1 è stata progressivamente inserita nei contratti di finanziamento (mutui, finanziamenti e aperture di credito) per imprese e privati e nella relativa documentazione di trasparenza (ove prevista)”.*

12. A seguito della politica adottata dalla Banca, alcuni consumatori si sono rivolti alla stessa per contestare la modalità di calcolo del tasso, richiedendo, in sostanza, l’applicazione al proprio mutuo della valorizzazione negativa dell’Euribor. Sul punto, da un documento acquisito presso la sede di Roma risalente all’aprile 2015, si evince la prassi adottata dall’istituto di credito con riguardo alle richieste di risarcimento pervenute da consumatori che lamentavano la mancata applicazione dell’Euribor negativo nella determinazione del tasso da applicare alle rate del mutuo. Detta prassi, proprio perché la Banca era consapevole della assenza di clausole e informative esplicite in merito alla determinazione del tasso di interesse da applicare alle rate di mutuo in presenza di valori negativi dell’Euribor, prevedeva l’accoglimento delle richieste di rimborso in un’ottica di favore verso il cliente, pur mantenendo ferma la valutazione *“circa la corretta interpretazione della clausola che determina il tasso di interesse applicabile in forza della quale lo spread non può subire erosioni ad opera di valori negativi del parametro di riferimento”*³.

13. Inoltre, dalla risposta alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento e pervenuta in data 27 giugno

² Doc. 11, All. 2 (elenco documenti ispettivi contenuti in cd), doc. 124

³ Doc. 10, All. 1 (elenco documenti ispettivi contenuti in cd), doc. 2

2016⁴, risulta l'indicizzazione all'Euribor trimestrale dei contratti di mutui immobiliari ipotecari a tasso variabile e la mancanza di qualunque indicazione relativa ad eventuali soglie minime del tasso di interesse fino ai modelli elaborati nella seconda metà dell'anno 2015. All'interno della documentazione informativa e contrattuale risalente alla 4° edizione del 2015, infatti, compare solo la seguente dicitura: *“qualora al momento della rilevazione periodica la quotazione del parametro di riferimento o di indicizzazione tempo per tempo applicato sia pari a 0 o negativa, per il corrispondente periodo di applicazione il tasso applicato sarà pari allo spread contrattualmente previsto”*, che non esplicita in modo trasparente la sussistenza di un tasso minimo (*floor*) corrispondente allo *spread*, il quale di fatto limita la variabilità dei mutui, modificando la natura del prodotto da variabile puro a variabile con tasso minimo.

14. In sede di audizione⁵ con gli Uffici dell'Autorità, in data 15 luglio 2016, i rappresentanti della Banca hanno confermato la scelta adottata dall'Istituto di *“interpretare il contratto nel senso di non valorizzare l'Euribor negativo e di riconoscere comunque, in limitati casi di reclami specifici ed esclusivamente a titolo conciliativo, per finalità di customer retention e in esito ad un esame individuale delle singole posizioni, la rideterminazione del piano di ammortamento del contratto di mutuo con l'applicazione dei valori negativi dell'Euribor”*. Sul punto, i rappresentanti della Banca hanno inoltre confermato la scelta di non comunicare alla clientela l'interpretazione contrattuale adottata, chiarendo in particolare che: *“esulando tale comunicazione da quelle previste dall'art. 118 del T.U.B., si è ritenuto in buona fede di non fornire alla clientela un'informativa su un'interpretazione che risultava insita nella natura stessa del contratto e nel tenore della clausola contrattuale, la quale avrebbe potuto creare persino un effetto di confusione per i clienti”*. Da settembre 2015, riferiscono sempre i rappresentanti della Banca, *“UniCredit ha esplicitato nei contratti di mutuo a tasso variabile la previsione – già desumibile dall'interpretazione degli altri contratti – per cui in caso di valorizzazione pari a 0 o negativa dell'Euribor, il tasso applicato è equivalente allo spread”*. Nel medesimo contesto, le scelte della Banca sono state motivate sulla base della considerazione che, *“trattandosi di contratti a titolo oneroso, lo spread integrerebbe la soglia minima di tale onerosità, essendo composto quest'ultimo non solo dalla remunerazione della Banca, ma anche da altri*

⁴ Doc. 21

⁵ Doc. 26

costi diversi da quelli della provvista che caratterizzano l'operazione al momento della stipula del contratto (distributivi, gestionali, ecc.). Al contrario, qualora si consentisse all'Euribor di essere considerato nei suoi valori negativi, si correrebbe il rischio di applicare tassi negativi alle singole rate e verrebbe pertanto meno la natura stessa del contratto”.

15. I documenti in questione mostrano come la Banca si sia trovata ad affrontare il contesto della progressiva diminuzione dei valori Euribor fino alle soglie negative e abbia adottato un'interpretazione del contratto volta a garantire alla stessa una certa remunerazione. Tale decisione, tuttavia, è stata posta in essere senza alcuna comunicazione ai consumatori che si sono visti trasformare, di fatto, un mutuo a tasso variabile in un mutuo a tasso fisso corrispondente al valore dello *spread*. Anche con riguardo alla documentazione contrattuale introdotta a far data dal settembre 2015, l'informativa resa, per quanto volta a chiarire il meccanismo di calcolo del tasso di interesse applicato alle singole rate di mutuo, appare formulata in modo tale da non esplicitare di fatto la sussistenza di un tasso *floor* che introduce un limite alla variabilità del prodotto sottoscritto e dunque alla natura stessa del contratto.

16. Con nota pervenuta in data 8 luglio 2016 ed integrata in data 5 ottobre 2016, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento.

In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante si riferiscono alle diverse tipologie di mutui ipotecari a tasso variabile destinate ai consumatori per finalità di acquisto o ristrutturazione di un immobile e prevedono: 1) la rideterminazione retroattiva del tasso di interesse nominale annuo dei contratti di mutuo a cui la Banca non aveva applicato i valori negativi dell'Euribor e, 2) l'integrazione della documentazione precontrattuale e contrattuale destinata ai consumatori che hanno stipulato o stipuleranno con la Banca contratti che prevedono espresse clausole di tasso minimo pari allo *spread*.

Con riguardo all'impegno 1), la Banca provvederà, di sua iniziativa e senza necessità di richiesta da parte dei clienti, a ricalcolare retroattivamente, a far data dalla prima rilevazione negativa dell'Euribor trimestrale (2 marzo 2015) e per tutta la durata del contratto, il tasso di interesse nominale annuo dei contratti di mutuo sommando algebricamente allo *spread* i valori negativi dell'Euribor, sino all'erosione completa di quest'ultimo. I relativi conguagli

saranno effettuati a partire dal 2017 e di tale rideterminazione del tasso verrà dato conto nelle comunicazioni periodiche inviate dalla Banca ai clienti a partire dal 1 gennaio 2017.

In merito all'impegno 2), la Banca integrerà le informazioni rese attraverso i fogli informativi, il documento di sintesi e le comunicazioni periodiche relative ai contratti di mutuo considerati, dai quali emergerà in modo chiaro non solo il meccanismo di calcolo del tasso di interesse come nella formulazione attuale, ma la sussistenza di un tasso minimo (*floor*) pari allo *spread*. Nella medesima prospettiva, ed in aggiunta a quanto finora previsto, il riferimento alla presenza del *floor* sarà reso esplicito anche nella denominazione dei singoli prodotti, che sarà integrata di conseguenza. In via esemplificativa, "Il Mutuo Ipotecario Valore Italia a Tasso Variabile" prenderà la denominazione di "Mutuo Ipotecario Valore Italia a Tasso Variabile con *Floor*". I predetti documenti saranno utilizzati dalla Banca a far data dal 15 febbraio 2017.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

17. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche attraverso *internet*, in data 21 ottobre 2016 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

18. Con parere pervenuto in data 22 novembre 2016, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso di ritenere la diffusione tramite *internet* dei fogli informativi illustrativi dei prodotti di mutuo idonea ad influenzare in modo significativo la realizzazione della pratica commerciale oggetto di esame potendo indurre il consumatore ad assumere decisioni a carattere commerciale che altrimenti non avrebbe mai preso.

V. PARERE DELLA BANCA D'ITALIA

19. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore del credito, in data 20 ottobre 2016, è stato richiesto il parere alla Banca d'Italia, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.27, comma 1-

bis, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lettera *a*), del Decreto Legislativo n. 21/2014.

20. Con parere pervenuto in data 2 dicembre 2016, la suddetta Autorità ha ritenuto che gli impegni presentati da UniCredit non presentano profili di contrasto con la disciplina settoriale.

VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

21. Quanto all'ammissibilità degli impegni con riguardo alla prima pratica commerciale considerata dal provvedimento di avvio, si ritiene che la straordinarietà del contesto di mercato all'interno del quale si è realizzata la condotta ne riduca significativamente la gravità, dal momento che per UniCredit non era possibile prevedere che l'indice Euribor avrebbe raggiunto soglie negative e la remunerazione, così come la gestione dei costi inerenti i contratti stipulati prima di tale evento, non potevano tenere in considerazione tale eventualità.

Con riguardo alla seconda delle condotte contestate, la natura informativa della stessa la rende idonea ad essere sottoposta ad impegni volti a sanare le conseguenze dell'omissione realizzata dalla Banca.

Quanto al contenuto degli impegni proposti dal professionista, l'Autorità ritiene che siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità di entrambe le pratiche commerciali contestate nella comunicazione di avvio del procedimento.

22. Con particolare riguardo alla prima delle pratiche considerate, consistente nell'aver sterilizzato gli effetti derivanti dall'applicazione dei valori negativi assunti dal parametro di indicizzazione ai contratti di mutuo immobiliare ipotecari, appare necessario premettere che l'evento Euribor negativo non era certamente prevedibile all'atto della stipula di gran parte dei contratti di mutuo da parte della Banca, che si è quindi trovata a fronteggiare in un contesto che può essere definito straordinario.

Nel dettaglio, con riguardo al merito, si ritiene che la rideterminazione delle rate dei mutui basata sul ricalcolo degli interessi tramite l'applicazione retroattiva dei valori negativi dell'Euribor sia idonea a rimuovere i possibili profili di scorrettezza delineati in sede di avvio in quanto mirata a elidere, sia per il passato che per il futuro, gli effetti derivanti dall'applicazione del meccanismo di calcolo dell'interesse annuo che non prevedeva l'applicazione dei valori negativi del parametro di indicizzazione. Quanto al

profilo relativo alla mancata prospettazione al cliente del meccanismo di calcolo dell'interesse adottato dalla Banca a seguito del verificarsi dell'Euribor negativo, esso può dirsi assorbito dalla rimozione integrale e retroattiva degli effetti derivanti dalla condotta assunta. A ciò si aggiunga che, a partire dal 2017, la Banca provvederà ad informare i clienti in merito alla nuova rideterminazione del tasso mediante le comunicazioni periodiche.

23. In merito alla seconda pratica commerciale delineata nel provvedimento di avvio, consistente nella carenza informativa resa dalla Banca sulle condizioni dei mutui stipulati successivamente al divenire negativo dell'indice Euribor, si ritiene che l'integrazione dell'informativa contrattuale e precontrattuale e delle comunicazioni periodiche inviate alla clientela con il riferimento esplicito all'esistenza del *floor* consenta di rendere consapevole il consumatore non solo del meccanismo di calcolo dell'interesse, ma della sussistenza di un tasso minimo pari allo *spread* che limita, di fatto, la variabilità del mutuo. Nella medesima ottica, la modifica che la Banca si è impegnata ad apportare alla denominazione contrattuale chiarisce definitivamente la natura del prodotto che il consumatore sottoscrive tramite l'esplicitazione del riferimento al tasso *floor*.

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società UniCredit S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società UniCredit S.p.A.;

RITENUTO, inoltre, che, in ragione dell'esigenza di assicurare l'osservanza degli impegni assunti, si rende necessario disporre, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, la pubblicazione a cura e spese del professionista, limitatamente alle misure per le quali una più ampia informazione ai consumatori è verosimilmente suscettibile di favorire l'effettiva, completa e corretta attuazione delle misure stesse;

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'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 8 luglio 2016 ed integrati in data 5 ottobre 2016, come descritti nell'allegato al presente provvedimento;
- b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;
- c) che la società UniCredit S.p.A., entro sessanta 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) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

DISPONE

- a) che Unicredit S.p.A. pubblichi, a sua cura e spese, gli impegni assunti ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:
 - 1) il testo degli impegni da pubblicare è quello riportato in allegato al presente provvedimento;
 - 2) il predetto testo dovrà essere pubblicato per sessanta giorni consecutivi nella *home page* del sito *internet* di UniCredit S.p.A., con adeguata evidenza

grafica, entro trenta giorni dall'avvenuta comunicazione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità delle schermate della *home page* del sito *internet* di UniCredit S.p.A. con la relativa pubblicazione;

Ai sensi dell'art. 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

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella

PUBBLICAZIONE DI IMPEGNI

Ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni), con provvedimento del 21 dicembre 2016 (consultabile all'indirizzo www.agcm.it), l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito anche "l'Autorità") ha deliberato di accettare, rendendoli vincolanti, gli impegni proposti da UniCredit S.p.A. al fine di eliminare i possibili profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento "PS10296", avente ad oggetto le condotte commerciali di UniCredit in materia di mancata applicazione dei valori negativi dell'Euribor ai contratti di mutuo immobiliare a tasso variabile

In tale ambito, al fine di consentire all'Autorità di definire il procedimento senza procedere all'accertamento di un'infrazione, UniCredit S.p.A. si è impegnato ad attuare, tra le altre, le seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati.

Il primo impegno concerne i rapporti in essere con i consumatori che hanno stipulato con la Banca contratti che, secondo la prospettazione dell'Autorità, non prevedono clausole espresse di tasso minimo (cd. *floor*).

UniCredit si impegna all'applicazione di una modalità di calcolo del tasso di interesse in virtù della quale eventuali valori negativi dell'Euribor sono sommati algebricamente allo *spread*, sino all'erosione completa di quest'ultimo. La Banca provvederà a tale ricalcolo degli interessi con effetti a partire dal 2 marzo 2015 (primo giorno di valorizzazione negativa del parametro di indicizzazione trimestrale) per tutta la durata del contratto. Le comunicazioni informative inviate periodicamente alla clientela dal 1 gennaio 2017 chiariranno in modo trasparente il meccanismo di calcolo del tasso di interesse.

Il secondo impegno concerne i rapporti in essere con i consumatori che hanno stipulato o stipuleranno con la Banca contratti che prevedono espresse clausole di tasso minimo (*floor*) pari allo *spread*.

UniCredit si impegna ad integrare la modulistica pre-contrattuale e contrattuale, nonché la successiva informativa inviata periodicamente ai clienti, al fine di incrementare la chiarezza e la comprensibilità del meccanismo di calcolo del tasso di interesse nominale annuo, nel senso di

chiarire in modo trasparente, completo e non equivoco la presenza, le modalità di funzionamento e gli effetti economici delle suddette clausole comprensive del *floor*. In tutta la documentazione sopra menzionata, la Banca indicherà in modo chiaro e trasparente la presenza della soglia minima che fissa il tasso di interesse nominale annuo in misura pari almeno allo *spread*.

La Banca modificherà la clausola da inserire nei nuovi contratti al fine di renderla ancora più chiara e non equivocabile quanto al meccanismo di calcolo del tasso di interesse ed alla funzione del *floor*.

Nella medesima prospettiva, il riferimento alla presenza del *floor* sarà reso esplicito anche nella denominazione dei prodotti corrispondenti ai contratti in questione, che sarà integrata di conseguenza..

UniCredit S.p.A. si impegna a utilizzare i suddetti documenti, come sopra integrati, a partire dal 15 febbraio 2017.

PS10296 – UNICREDIT S.P.A.

Integrazione degli impegni

presentati in data 8 luglio 2016 ai sensi degli artt. 27, c. 7 del D.Lgs. n. 206/2005 e dell'art. 9 del '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, clausole vessatorie'

Versione consolidata

5 ottobre 2016

Si precisa che ai fini dell'attuazione degli Impegni, i Contratti includono esclusivamente le varie tipologie di contratto di mutuo ipotecario a tasso variabile destinate ai consumatori per finalità di acquisto o ristrutturazione di un immobile. Sono quindi escluse le diverse tipologie di mutuo ipotecario a tasso variabile, quali, tra l'altro, i mutui finalizzati a supportare altre occorrenze finanziarie (cd. mutui 'liquidità'), i mutui erogati ai dipendenti della Banca, i mutui a vario titolo 'agevolati', gli accolti di mutui.

Si anticipa inoltre che la Banca intende dare attuazione spontanea agli Impegni, senza attendere le (ed a prescindere dall'esito delle) determinazioni che codesta Autorità vorrà assumere a seguito della valutazione delle misure in questione.

Impegno n. 1 relativo alla pratica sub 1) – Neutralizzazione retroattiva degli effetti dell'applicazione della 'Soluzione S1' ed applicazione della 'Soluzione S2'

Il primo impegno concerne i rapporti in essere con i consumatori che, tendenzialmente fino all'agosto del 2015, hanno stipulato con la Banca Contratti che, secondo la prospettazione dell'Autorità, non prevedono clausole espresse di tasso minimo (cd. *floor*) pari allo spread.

Sono comunque esclusi dall'ambito di applicazione dell'Impegno n. 1 i rapporti con i clienti che, pur avendo stipulato Contratti che non prevedono clausole espresse di tasso minimo pari allo spread, abbiano sporto un reclamo che sia stato accolto dalla Banca ed abbiano conseguentemente beneficiato di una modifica del piano di ammortamento per l'intero periodo di durata del Contratto.

UniCredit si impegna a 'neutralizzare' gli effetti dell'applicazione del meccanismo di calcolo del tasso di interesse nominale annuo previsto dal Contratto secondo la cd. 'Soluzione S1' (in virtù della quale eventuali valori negativi dell'Euribor non possono condurre all'applicazione di un tasso d'interesse inferiore allo spread), mediante l'applicazione di una modalità di calcolo del tasso d'interesse più favorevole per il mutuatario, in virtù della quale eventuali valori negativi dell'Euribor sono sommati algebricamente allo spread e possono condurre all'applicazione di un tasso d'interesse inferiore allo spread, sino all'erosione completa di quest'ultimo (cd. 'Soluzione S2').

In particolare, tale 'neutralizzazione' avrà effetti retroattivi, in quanto la Banca provvederà al ricalcolo degli interessi del piano di ammortamento secondo la Soluzione S2 con effetti a partire dal 2 marzo 2015².

Inoltre, la Banca applicherà la Soluzione S2 per tutta la residua durata del Contratto.

Le comunicazioni informative periodiche inviate ai clienti a partire dal 1° gennaio 2017 chiariranno in modo trasparente che il tasso d'interesse è applicato in conformità alla Soluzione S2.

² È ciò in quanto si tratta del primo giorno di valorizzazione negativa del parametro Euribor.

In un'ottica di massima buona fede, UniCredit darà attuazione all'Impegno n. 1 a prescindere dal fatto che l'Autorità renda obbligatori gli Impegni, chiudendo per l'effetto il procedimento PS10296 senza accertare l'infrazione. In tal senso, la Banca avvierà immediatamente la necessaria revisione dei processi interni.

Impegno n. 2 relativo alla pratica sub 2) – Integrazione della documentazione precontrattuale e contrattuale

Il secondo impegno concerne i rapporti in essere con i consumatori che hanno stipulato o stipuleranno con la Banca Contratti che prevedono espresse clausole di tasso minimo (*floor*) pari allo spread.

UniCredit si impegna ad integrare la modulistica pre-contrattuale e contrattuale relativa ai Contratti, nonché la successiva informativa inviata periodicamente ai clienti, al fine di incrementare la chiarezza e comprensibilità del meccanismo di calcolo del tasso di interesse nominale annuo secondo la Soluzione S1, nel senso di chiarire in modo trasparente, completo e non equivoco la presenza, le modalità di funzionamento e gli effetti economici delle suddette clausole comprensive del *floor*.

In particolare, la Banca integrerà, nel senso sopra indicato, i fogli informativi, il documento di sintesi e le comunicazioni periodiche relative ai Contratti, nei quali sarà indicata in modo chiaro e trasparente la presenza della soglia minima che fissa il tasso di interesse nominale annuo in misura pari almeno allo spread.

Inoltre, la Banca modificherà la clausola da inserire nei nuovi Contratti, al fine di renderla ancora più chiara e non equivocabile quanto al meccanismo di calcolo del tasso d'interesse ed al funzionamento del *floor* secondo la Soluzione S1. Nella medesima prospettiva, il riferimento alla presenza del *floor* sarà reso esplicito anche nella denominazione dei prodotti corrispondenti ai Contratti in questione, che sarà integrata di conseguenza. In via esemplificativa, il 'Mutuo Ipotecario Valore Italia a Tasso Variabile' prenderà la denominazione di 'Mutuo Ipotecario Valore Italia a Tasso Variabile con Floor'.

UniCredit trasmetterà all'AGCM il testo dei suddetti documenti (fogli informativi, documento di sintesi, comunicazioni periodiche, clausola da inserire nei nuovi Contratti) integrati nel senso sopra indicato entro il 31 dicembre 2016.

UniCredit si impegna a utilizzare i suddetti documenti, come sopra integrati, a partire dal 15 febbraio 2017, fatti salvi i maggiori tempi tecnici che dovessero risultare necessari ai fini dell'adeguamento delle procedure e dei sistemi informatici, e che la Banca si impegna comunque a contenere al minimo indispensabile.

In un'ottica di massima buona fede, UniCredit darà attuazione anche all'Impegno n. 2 a prescindere dal fatto che l'Autorità renda obbligatori gli Impegni, chiudendo per l'effetto il procedimento PS10296 senza accertare l'infrazione. Pertanto, la Banca avvierà immediatamente la revisione dei processi interni necessaria al fine di attuare le misure previste nei tempi sopra indicati.

Si precisa che la validità dell'Impegno n. 2 ha durata tendenzialmente indeterminata, nel senso che la Banca continuerà ad attenersi alle suddette modalità informative fintanto che saranno stipulati Contratti che prevedono clausole di tasso minimo pari allo spread e (per quanto riguarda la documentazione informativa successiva alla stipula del Contratto) per tutta la durata dei Contratti.