

## **ALLEGATO 2**

### **PUBBLICAZIONE DI IMPEGNI**

Ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni), con provvedimento adottato in data 3 aprile 2013 (consultabile all'indirizzo [www.agcm.it](http://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 dalla società Barclays Bank PLC al fine di eliminare i possibili profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento "PS5418 - BARCLAYS TEMPORALE SURROGA", avente ad oggetto le condotte commerciali di Barclays Bank PLC in materia di surroga passiva/portabilità dei mutui.

In tale ambito, al fine di consentire all'Autorità di definire il procedimento senza procedere all'accertamento di un'infrazione, la società Barclays Bank PLC si è impegnata ad attuare, tra le altre, le seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

#### **Miglioramento dell'informativa al cliente sulla procedura di surroga passiva/portabilità dei mutui**

- nel materiale informativo messo a disposizione della clientela, in aggiunta all'informativa precontrattuale prevista ai sensi della normativa sulla trasparenza bancaria, saranno fornite al cliente specifiche informazioni circa i tempi e le modalità delle operazioni di surroga passiva oltre che via *Call Center*, filiali o *email* (all'indirizzo [surroghepassive@barclays.it](mailto:surroghepassive@barclays.it)), anche attraverso la rendicontazione annuale e in un documento specifico (*leaflet*) che sarà consegnato al consumatore in sede di stipula del contratto di mutuo.

In particolare, la rendicontazione annuale e il *leaflet* conterrà informazioni in merito: (i) a cosa si intende per portabilità passiva; (ii) alle modalità per le richieste di surroga passiva, con indicazione del *link* al modulo di richiesta di surroga passiva che potrà essere scaricato *on-line* ed inviato anche tramite *e-mail* all'indirizzo di posta elettronica dedicato; (iii) all'ufficio della Banca che processa le operazioni di surroga;

(iv) ai tempi massimi per il perfezionamento della procedura come previsti nella normativa; (v) all'assenza di qualsiasi costo o onere economico a carico del consumatore per le operazioni di surroga passiva.

- nel sito *web* ([www.barclays.it](http://www.barclays.it)) sarà inserita un'apposita pagina informativa, raggiungibile agevolmente dalla *homepage* del sito, dedicata alle operazioni di surroga passiva, in cui il consumatore sarà informato in merito: (i) a cosa si intende per portabilità passiva; (ii) alle modalità per le richieste di surroga passiva, con indicazione del *link* al modulo di richiesta di surroga passiva che potrà essere scaricato *on-line* ed inviato anche tramite *e-mail* all'indirizzo di posta elettronica dedicato; (iii) all'ufficio della Banca che processa le operazioni di surroga; (iv) ai tempi massimi per il perfezionamento della procedura come previsti nella normativa; (v) all'assenza di qualsiasi costo o onere economico a carico del consumatore per le operazioni di surroga passiva.

Nella pagina informativa dedicata sarà altresì disponibile la sezione di FAQ relativa al tema della surroga passiva.

- sarà predisposto uno specifico modulo di richiesta di surrogazione passiva per consentire ai clienti di richiedere l'importo del debito residuo ai soli fini di surroga, impedendo così confusioni di qualsiasi natura. Il modulo sarà disponibile: (i) sul sito *web* della Banca (in particolare, sarà possibile scaricarlo direttamente *on-line* nell'apposita

pagina informativa del sito *web* di Barclays relativa alla surroga passiva) ed, una volta compilato, potrà essere inviato anche tramite *e-mail* all'indirizzo di posta elettronica dedicato e (ii) presso le filiali Barclays. Sarà, altresì, possibile al consumatore chiedere e ottenere il modulo attraverso (i) il *Call Center* al numero verde 800.205.205 e (ii) l'indirizzo *mail* dedicato alla portabilità passiva (*surroghepassive@barclays.it*).

**Miglioramento della procedura interna per il perfezionamento delle operazioni di surroga passiva**

- saranno poste in essere azioni volte a rendere edotto il consumatore di eventuali elementi ostativi al perfezionamento dell'operazione di surroga passiva nei tempi richiesti dalla legge.

**Ristoro economico**

- sarà offerto un ristoro economico ad alcuni consumatori in relazione a quei casi in cui non è stato possibile perfezionare le operazioni di surroga nei tempi richiesti dalla legge. Inoltre il ristoro economico sarà offerto anche alla maggior parte dei consumatori che hanno inviato una segnalazione all'Autorità;

- la somma da erogare a consumatori e segnalanti sarà quantificata come da prassi, in base alle previsioni di legge vigenti nel periodo istruttorio;

- con riferimento alle specifiche posizioni dei soggetti tra i consumatori che hanno in un primo momento avanzato una richiesta di surroga del mutuo e, successivamente, rinunciato alla stessa (con la conseguenza che il mutuo risulta ancora in essere), Barclays Bank PLC quantificherà la somma eventualmente dovuta (i) dalla data della richiesta di surroga sino alla data in cui risulta chiaro che l'operazione non si sarebbe più perfezionata oppure (ii) dalla data della richiesta di surroga sino all'ultima data fissata per la stipula.