

ALLEGATO 2

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 adottato in data 13 maggio 2015 (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 dalla società Barclays Bank PLC (di seguito, "Barclays" o "Banca") al fine di eliminare i possibili profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento "PS/7968 – BARCLAYS-CHIUSURA C/C", avente ad oggetto le condotte commerciali di Barclays in materia di estinzione dei conti correnti.

In tale ambito, al fine di consentire all'Autorità di definire il procedimento senza procedere all'accertamento di un'infrazione, Barclays si è impegnata ad attuare, entro quattro mesi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni da parte dell'Autorità, tra le altre, le seguenti misure con le modalità e i termini di seguito indicati:

Individuazione tempistica massima di chiusura dei conti correnti

Barclays si impegna affinché la chiusura su richiesta dei consumatori dei conti correnti da questi aperti avvenga entro un termine massimo di 12 giorni lavorativi e comunque non oltre 18 giorni solari.

Tale termine massimo di chiusura dei conti correnti decorrerà dalla data in cui il correntista avrà consegnato alla Banca la documentazione richiesta nonché le materialità connesse con l'utilizzo del conto corrente ed avrà adempiuto, per quanto di sua pertinenza, alle richieste di Barclays strumentali all'estinzione del rapporto nonché risulti superata ciascuna delle circostanze di natura operativa o di credito che non consentano di chiudere il conto (tutte insieme denominate "Cause ostative" alla chiusura del conto corrente).

In particolare tali Cause ostative sono le circostanze qui sotto elencate nonché qualsiasi ulteriore circostanza che, in virtù di oggettive motivazioni operative (anche dipendenti da modifiche normative sopravvenute), non consenta a Barclays di estinguere il conto corrente:

- a) correntista che ometta di: i) restituire gli strumenti di pagamento (carte di credito, carte di debito) debitamente tagliati, ii) restituire gli assegni non utilizzati, debitamente tagliati o con apposita dicitura "annullato" o, in caso di smarrimento o furto, consegnare alla Banca apposita denuncia all'Autorità competente, iii) restituire il dispositivo *token* per la generazione OTP (*on time password*) di utilizzo dei sistemi di *home banking* o in alternativa pagare le spese di mancata riconsegna di 10 euro, iv) recedere da tutti gli eventuali servizi accessori regolati sul conto il cui mantenimento non è tecnicamente possibile in assenza del conto stesso;
- b) in presenza di un *dossier* titoli, correntista che ometta di dare le necessarie istruzioni in merito al trasferimento o alla vendita di titoli in esso depositati, nonché mancato completamento delle operazioni di trasferimento. In particolare, la Banca provvederà ad eseguire tali disposizioni secondo le modalità ed i tempi connessi alla natura degli strumenti finanziari ed alla presenza di sedi di esecuzione alle quali trasmettere le disposizioni medesime. Essendo tutte le attività di investimento e disinvestimento regolate in conto corrente, come pure il pagamento delle imposte di riferimento nonché l'incasso di eventuali cedole/diritti inerenti gli strumenti finanziari in custodia, sino a quando non si compiono le attività di trasferimento o liquidazione disposte dal cliente non può procedersi con l'estinzione del conto corrente. In presenza di *dossier* titoli, sarà inoltre necessario attendere la data di valuta di eventuali addebiti in maturazione o della tassazione sulle transazioni finanziarie prima della chiusura del conto corrente oppure di operazioni sul capitale non ancora finalizzate dall'emittente o dalla depositaria in cui il cliente risulti creditore. Nel caso di strumenti in *default* il cliente dovrà firmare la richiesta di scarico al fine di consentire la chiusura del conto corrente;
- c) in presenza di una apertura di credito in conto corrente, il cliente dispone di un termine non inferiore a quindici giorni per la restituzione delle somme utilizzate. Solo una volta decorso tale termine, la Banca può dichiarare il cliente decaduto dal beneficio del termine per l'addebito in conto corrente;
- d) in presenza di un saldo negativo (sia esso dovuto a sconfinco o a mancato rientro a seguito della revoca dell'apertura di credito), correntista che ometta di pagare quanto dovuto alla Banca nei termini contrattuali o pattuiti;
- e) casi in cui il conto sia pignorato o sequestrato o in altro modo bloccato o vincolato a seguito di disposizione di legge;

- f) casi in cui il conto corrente sia oggetto di una successione;
- g) casi in cui il conto sia cointestato a più clienti o intestato a uno o più clienti che per ragioni di legge sono rappresentati da un terzo e la richiesta di estinzione non venga sottoscritta da tutti i cointestatari e/o legittimati;
- h) in presenza di saldo positivo sul conto corrente, sarà necessario che il cliente comunichi le coordinate del conto corrente su cui trasferire il saldo o chieda un assegno circolare da ritirare in filiale, e ciò al fine di evitare l'invito tramite posta di un assegno circolare;
- i) casi in cui, in presenza di servizi accessori a pagamento differito, quali ad esempio Carte di Credito, Carte di Debito a pagamento differito, Telepass, Viacard, il cliente che non intenda attendere le tempistiche contrattualmente stabilite e previste dall'ente creditore per la rendicontazione e l'addebito di quanto dovuto sul conto corrente non consenta, ai sensi delle procedure al momento vigenti, ad autorizzare formalmente il relativo addebito o dare formalmente la disponibilità al relativo addebito - su diverso conto corrente presso la Banca stessa o presso altro operatore - degli importi che risultassero eventualmente dovuti per l'utilizzo dei servizi previa ricezione della comunicazione dell'ammontare specifico da corrispondere;
- j) in presenza di un mutuo ipotecario erogato da Barclays regolato sul conto corrente, è necessario che il correntista proceda con il conferimento di un nuovo mandato di addebito diretto SEPA al fine di trasferire l'addebito automatico delle rate su altro conto corrente. Tale trasferimento si intende perfezionato all'accettazione del mandato da parte della nuova banca del debitore e risulta necessario a tutela del consumatore in quanto, in mancanza, il regolamento delle rate di rimborso del finanziamento non può avvenire.

Spese tenuta conto, bonifico e bolli

A partire dal momento in cui il consumatore avrà consegnato alla Banca la documentazione richiesta nonché le materialità connesse con l'utilizzo del conto corrente, ed adempiuto alle richieste di Barclays strumentali all'estinzione del rapporto, la Banca terrà indenne il cliente dalle spese e dai bolli che matureranno da quel momento e che non siano riconducibili ad attività svolta dal cliente o a servizi prestati in suo favore (ad es. spese per versamento assegni emessi prima della data di estinzione del conto corrente, spese per il pagamento di bollettini postali, ecc.).

Rimborso di eventuali spese sostenute in caso di superamento dei tempi massimi di chiusura imputabile alla Banca

La Banca si impegna a rimborsare i clienti per i quali, nel periodo intercorrente tra il 2010 e la data del provvedimento di chiusura del procedimento da parte dell'Autorità, la chiusura del conto corrente è stata ritardata rispetto alla tempistica di chiusura massima dei conti correnti pubblicizzata nei fogli informativi di volta in volta in vigore per cause imputabili alla Banca.

Tale rimborso riguarderà le spese di tenuta del conto corrente come individuate nel precedente punto, addebitate dal momento in cui è stata perfezionata da parte del consumatore la richiesta di chiusura conto alla Banca e sino alla data di chiusura del conto corrente.

La Banca valuterà le richieste che saranno presentate per iscritto in relazione al rimborso delle spese sostenute a causa del superamento dei tempi di chiusura del conto corrente per estinzioni richieste nel periodo successivo al 1° gennaio 2010. Entro 15 giorni da tale richiesta, la Banca rimborserà le spese di tenuta conto sostenute dal cliente a causa del ritardo nel caso in cui i tempi di estinzione abbiano superato i tempi massimi di chiusura di volta in volta previsti nei fogli informativi per cause imputabili alla Banca.