

*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

*Direzione Generale Tutela dei Consumatori  
Direzione B*

Rif. PS/11229

Spett.le Banca Widiba S.p.A.  
In persona del rappresentante legale  
*pro tempore*  
V.le Messina, 38 – Torre D  
20154 – Milano  
PEC: [BANCAWIDIBA@POSTACERT.GRUPPO.MPS.IT](mailto:BANCAWIDIBA@POSTACERT.GRUPPO.MPS.IT)

e p.c. Spett.le Monte dei Paschi di Siena S.p.A.  
Piazza Salimbeni, 3  
53100 - Siena  
PEC: [segr.gen@postacert.gruppo.mps.it](mailto:segr.gen@postacert.gruppo.mps.it)

OGGETTO: **invito a rimuovere i profili di illiceità** della condotta commerciale, ai sensi dell'art. 4, comma 5, 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 e clausole vessatorie”* (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015.

Sulla base delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante *“Codice del Consumo”* e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo), è emerso che Banca Widiba S.p.A., nella sua qualità di professionista, avrebbe violato il Codice del Consumo con la propria condotta in relazione alla gestione della banca online Widiba.

Più nello specifico, le criticità rilevate riguardano:

- L'imposizione ai consumatori in caso di sottoscrizione di nuovi contratti, inclusi quelli per i clienti migrati da Monte dei Paschi di Siena, dell'obbligo di dare il proprio consenso all'attivazione di due specifici servizi - Firma Digitale Remota e Posta Elettronica Certificata - proposti dalla Banca, condizionando la prosecuzione del processo di attivazione online dell'*internet banking* Widiba alla flaggatura dei check box di accettazione dei suddetti servizi. Tale consenso obbligatorio sarebbe stato imposto anche a coloro che disponessero di altri servizi di analoga funzionalità già per proprio conto.
- L'assenza o la mancata evidenziazione sul sito web della Banca, e in generale in quanto

7

comunicato ai clienti, di informazioni rilevanti sulle caratteristiche e condizioni di fruizione dei suddetti servizi, e in particolare:

- a- richiesta del consenso obbligatorio ai due servizi FDR e PEC, seppur inizialmente gratuiti;
- b- durata dei due servizi, che sono a tempo determinato (3 anni per FDR, 1 anno per PEC con rinnovo automatico);
- c- gratuità temporanea dei medesimi;
- d- carattere opzionale di tali servizi, che, seppur obbligatori nella fase di sottoscrizione, di fatto, sarebbero revocabili in qualsiasi momento;
- e- informazioni sulla possibilità di revoca/disdetta di tali servizi, presenti solo nelle condizioni contrattuali.

Poiché si ritiene che sussistano fondati motivi per considerare che detti comportamenti integrino una fattispecie di pratica ingannevole ai sensi degli artt. 20 e 22 c.i 1 e 2 del Codice del Consumo, avendo informato l'Autorità in data 17 ottobre 2018 e considerando che la controllante Monte dei Paschi di Siena S.p.A. era stata invitata ad intervenire sulle medesime criticità nell'ambito della propria piattaforma Digital Banking in data 29 settembre 2017, provvedendo poi essa a rimuovere i possibili profili di scorrettezza con riscontro positivo dell'Autorità in data 27 febbraio 2018, si chiede, ai sensi dell'art. 4, comma 5, del Regolamento, di rimuovere i suddetti profili di illiceità adottando, ove possibile, le medesime soluzioni proposte da Monte dei Paschi di Siena S.p.A. per la propria piattaforma Digital Banking, e comunque:

- eliminando la sottoscrizione obbligatoria dei servizi FDR e PEC, in particolare consentendo l'immediato utilizzo del servizio PEC eventualmente già attivato dai consumatori direttamente con altre società di certificazione;
- fornendo in maniera chiara e comprensibile nelle comunicazioni ai clienti, sul sito web della Banca e nelle condizioni contrattuali che i clienti sono invitati a sottoscrivere le informazioni mancanti indicate in precedenza.

A tal fine si chiede di trasmettere, entro 20 giorni dal ricevimento della presente, una relazione dettagliata di quanto posto in essere ai fini della rimozione.

Si rende noto che, secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 1, lett. d) del Regolamento, a fronte della rimozione dei profili di illiceità sopra indicati, l'Autorità potrà procedere all'archiviazione del caso. Di tale esito l'Autorità potrà, inoltre, dare notizia utilizzando adeguate modalità informative e valutando eventuali motivate esigenze di riservatezza.

Al riguardo, si rammenta che, ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare le specifiche informazioni e le parti dei documenti forniti di cui si chiede di salvaguardare

6

la riservatezza o la segretezza, indicando le motivazioni che giustificano tale richiesta. Al tal fine, si chiede cortesemente di trasmettere anche una versione non confidenziale dei documenti contenenti informazioni riservate.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione B della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore ed il riferimento PS11229. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi alla dottoressa Rossella Aprea, al numero 06/85821461.

Si allega informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo n. 196/2003.

Il Responsabile della Direzione  
*Massimo Ferrero*



Il Direttore Generale  
*Giovanni Calabrò*

