

Alla cortese attenzione di Banca d'Italia
Margherita Cartechini Servizio Tutela Individuale dei Clienti
Magda Bianco Head of Consumer Protection and Financial Education

Milano, 5 febbraio 2026.

Segnalazione su FID Unicredit Conto Genius; indicazione di ICC non corretto per operatività allo sportello

Altroconsumo, organizzazione indipendente di consumatori, iscritta nel CNCU e parte del gruppo Euroconsumers, vuole portare a conoscenza dell'Autorità di Vigilanza del mercato il comportamento non corretto e poco trasparente di Unicredit, rispetto all'ICC, indicatore del costo del conto corrente, evidenziato nei FID messi a disposizione della clientela sui siti web della banca.

Le risultanze sono frutto delle indagini effettuate da Altroconsumo a fine gennaio sui FID delle principali banche per evidenziare le dinamiche di costo dei conti corrente per le principali tipologie di profilo tipo come individuate da Banca d'Italia. L'indagine sarà pubblicata il 9 febbraio pv sul Corriere della Sera e sul sito di Altroconsumo www.altroconsumo.it. Di seguito i dettagli della nostra segnalazione.

Come viene calcolato l'ICC allo "Sportello" da parte di Unicredit.

L'ICC (Indicatore dei Costi Complessivi) per Conto Genius per le Famiglie con operatività media (profilo che prevede 228 operazioni annue) è di € 89,80.

Per calcolare questo valore nella colonna "Sportello", UniCredit adotta una metodologia specifica dichiarata nelle note del documento: i costi inseriti in questa sezione non si riferiscono alle operazioni svolte con un operatore umano (cassa), bensì a quelle effettuate tramite le apparecchiature self-service (Sportelli Automatici) delle filiali. Di conseguenza, per determinare il costo annuale del profilo "Sportello", la banca applica le tariffe previste per l'uso degli ATM evoluti e dei chioschi, sostituendole a quelle (molto più onerose) del servizio allo sportello tradizionale.

L'ICC "Sportello" è identico a quello "Online"

L'ICC del prodotto risulta identico per entrambi i profili (€ 89,80 sia per Online che per Sportello) perché le condizioni economiche del conto Genius equiparano i costi del canale Internet a quelli delle macchine Self-Service.

Analizzando il Foglio Informativo, le voci di costo inserite nell'algorithmo di calcolo coincidono:

Altroconsumo

Associazione Indipendente di Consumatori
Viale Piero e Alberto Pirelli, 10 - 20126 Milano
Tel +39 02 69 615 00 - Fax +39 02 66 8902 88
www.altroconsumo.it
C.F. 97010850150

- Bonifici SEPA: Costano € 1,20 sia se disposti via Internet sia se effettuati tramite "apparecchiature SELF SERVICE".
- Prelievi: Sono gratuiti (€ 0,00) sia presso ATM UniCredit (canale tipico del profilo online) sia tramite gli sportelli automatici in filiale (profilo sportello self-service).
- Spese di registrazione: Per le operazioni automatizzate (definite "centralizzate"), la spesa di registrazione è "Compresa" (gratuita).

L'ICC Ricalcolato: Simulazione con costi reali (Operatore Umano)

L'ICC ufficiale di € 89,80 presuppone che il cliente, pur recandosi in filiale, utilizzi solo le macchine automatiche. Se invece il cliente si rivolgesse all'operatore di sportello per le operazioni previste dal profilo "Famiglie con operatività media" (definito da Banca d'Italia con 4 bonifici e 5 prelievi allo sportello,), i costi aumenterebbero drasticamente.

Ecco il ricalcolo basato sulle tariffe per operatore umano presenti nel Foglio Informativo:

A. Bonifici allo sportello (4 operazioni annue previste)

- Costo usato nell'ICC (Self-Service): € 1,20 x 4 = € 4,80.
- Costo reale con operatore: € 11,50 (comprensivo di € 4,25 di registrazione) x 4 = € 46,00.
- Differenza di costo: + € 41,20.

B. Prelievi allo sportello (5 operazioni annue previste)

- Costo usato nell'ICC (ATM): € 0,00.
- Costo reale con operatore: € 5,25 (comprensivo di € 4,25 di registrazione) x 5 = € 26,25.
- Differenza di costo: + € 26,25.

4. Totale ICC Ricalcolato (Stimato)

Sommando queste differenze all'ICC base, otteniamo il costo reale per un'operatività tradizionale con impiegato:

- ICC Ufficiale: € 89,80
- Aggravio Bonifici: + € 41,20
- Aggravio Prelievi: + € 26,25
- ICC Ricalcolato: € 157,25

In conclusione, mentre l'ICC pubblicato è di € 89,80, il costo effettivo per un cliente che preferisce interagire con il personale di filiale sarebbe superiore di circa 67 euro l'anno solo considerando queste voci.

Conclusioni.

Riteniamo che la metodologia di calcolo usata da Unicredit falsa la possibilità per i consumatori di confrontare correttamente l'ICC di Unicredit con quelli di altri operatori. Appare infatti che l'operatività allo sportello fisico sia molto più economica di quello che effettivamente sarebbe se fossero presenti i

veri costi allo sportello fisico. I consumatori sono portati a fare delle scelte sulla base di informazioni non corrette. Per questo chiediamo un intervento rapido da parte dell'Autorità di Vigilanza.

Allegati: FID analizzati
