

PS11198 - COMPASS-POLIZZE ABBINATE

Provvedimento n. 28011

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 novembre 2019;

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 6 novembre 2018 e le successive integrazioni del 1° febbraio, del 12 marzo e, da ultimo, del 12 giugno 2019, con le quali le compagnie di assicurazioni MetLife Europe Dac e MetLife Europe Insurance Dac, hanno presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTA la comunicazione pervenuta in data 6 novembre 2018 e le successive integrazioni del 1° febbraio, del 12 marzo e, infine, del 7 giugno 2019, con le quali la società Europ Assistance Italia S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTE le proprie delibere del 10 gennaio, del 27 marzo, del 22 maggio, del 31 luglio e, infine, del 19 settembre 2019, con le quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, sono state disposte cinque distinte proroghe del termine di conclusione del procedimento¹;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. COMPASS BANCA S.p.A. (di seguito 'Compass'), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società, interamente controllata da Mediobanca Banca di Credito Finanziario S.p.A., in linea con quanto previsto per la determinazione del fatturato degli enti creditizi e degli altri istituti finanziari dall'articolo 5, par. 3, del Regolamento n. 139/2004/CE sulle concentrazioni, ha realizzato durante l'esercizio finanziario terminato il 30 giugno 2018 un fatturato pari a circa 1 miliardo di euro².

2. EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A. (di seguito EA), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. Il Bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2018 ha registrato un fatturato pari a circa 260 milioni di euro.

3. METLIFE EUROPE DAC (di seguito MEDAC o anche, congiuntamente a MetLife Europe Insurance Dac, società del Gruppo Met Life), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. Il Bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2018 ha registrato un fatturato pari a circa 1 miliardo di euro.

4. METLIFE EUROPE INSURANCE DAC (di seguito MEIDAC o anche, congiuntamente a MetLife Europe Dac, società del Gruppo Met Life), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. Il Bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2018 ha registrato un fatturato pari a circa 63 milioni di euro.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

5. Il procedimento ha per oggetto le seguenti condotte:

Pratica A):

Compass Banca S.p.A. ha condizionato e/o a limitato considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione ai propri prodotti di finanziamento, nella misura in cui ha prospettato ai consumatori intenzionati a richiedere prestiti, la possibilità di accedere a questi ultimi solo sottoscrivendo polizze assicurative che nulla hanno a che vedere con il finanziamento, di fatto attuando un abbinamento forzoso tra prodotti di finanziamento e prodotti assicurativi.

Pratica B):

MEDAC, MEIDAC ed EA sarebbero venute meno ai loro doveri di controllo sull'attività di collocamento delle proprie polizze compiuta da Compass, pur essendo venute a conoscenza della loro distribuzione in abbinamento forzoso con i

¹ [Docc. nn. 63, 64 e 65, comunicazioni alle Parti del 14.01.2019; Docc. nn. 88, 89, 90, comunicazioni del 2.04.2019; Docc. nn. 104, 105 e 106, comunicazioni del 22/05/2019, Docc. nn. 126, 127 e 128, Comunicazioni del 31.07.2019; infine, Docc. nn. 139, 140 e 141, comunicazioni del 19.09.2019.]

² [Doc. n. 142, allegato n. 9 Bilancio al 30 giugno 2018, fornito da Compass Banca S.p.A. in allegato alle memorie conclusive.]

prestiti almeno dalle richieste di rimborso della quota di premio pagata per il periodo di copertura non goduto, a seguito dell'estinzione anticipata dei finanziamenti.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

6. Con atto del 13 settembre 2018, è stato comunicato a Compass l'avvio del procedimento istruttorio PS11198 per verificare l'esistenza di una presunta pratica commerciale scorretta in violazione degli artt. 24 e 25, comma 1, lettera a), del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo", in relazione all'attività di collocamento di polizze assicurative non connesse ai finanziamenti personali, all'atto della concessione degli stessi.

7. Nella medesima comunicazione di avvio, è stato contestato alle compagnie di assicurazione Europ Assistance Italia S.p.A., MetLife Europe dac e MetLife Europ Insurance dac il mancato o insufficiente controllo sull'attività di collocamento dei propri prodotti assicurativi compiuta dalla società finanziaria distributrice, in presunta violazione dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo.

8. Il 19 settembre 2018 si sono svolti accertamenti ispettivi presso la sede legale di EA, la sede della Rappresentanza Generale per l'Italia e la sede operativa di MEDAC e di MEIDAC, nonché presso la sede legale della società finanziaria Compass, all'esito dei quali sono state acquisite al fascicolo informazioni e documentazione, anche interna, circa le condotte oggetto di contestazione in sede di comunicazione di avvio.

9. Le compagnie del Gruppo Met Life hanno prodotto una memoria difensiva con contestuale risposta alle richieste di informazioni formulate in avvio, il 19 ottobre 2018³.

10. La società Compass, in data 22 ottobre 2018, ha prodotto la prima memoria difensiva, con successiva integrazione documentale del 2 novembre 2018⁴.

11. La compagnia assicuratrice EA ha depositato la memoria difensiva e la risposta alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio in data 22 ottobre 2018⁵.

12. Il 6 novembre 2018 le compagnie EA, MEDAC e MEIDAC hanno presentato una prima versione d'impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, volti a rimuovere i profili di scorrettezza delle rispettive pratiche commerciali contestate.

13. Nella stessa data del 6 novembre 2018 la società Compass ha presentato una prima versione d'impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata.

14. In data 29 novembre 2018 si è svolta l'audizione con la società EA.

15. Il 20 dicembre 2018 è stata inviata alla società Compass ed alle compagnie di assicurazione del Gruppo Met Life ed EA una lettera con la quale l'Autorità ha fissato un termine per l'eventuale integrazione degli impegni, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, lettera b), del Regolamento.

16. Il 18 gennaio 2019 Compass ha presentato una seconda versione del Formulario d'impegni.

17. Il 1° febbraio 2019 le compagnie del Gruppo Met Life ed EA hanno prodotto un testo integrato degli impegni.

18. In data 22 febbraio 2019, sono state effettuate le audizioni con le società Compass, MEDAC, MEIDAC ed EA.

19. In data 11 marzo 2019 la finanziaria Compass, nonché le compagnie assicuratrici MEDAC, MEIDAC ed EA, hanno trasmesso una nuova versione d'impegni.

20. Con comunicazione trasmessa il 2 aprile 2019, è stato comunicato il rigetto degli impegni prodotti dalle società Compass, MEDAC, MEIDAC ed EA, deliberato dall'Autorità nell'adunanza del 27 marzo 2019⁶.

21. In data 17 aprile 2019 EA ha avanzato istanza di riesame del rigetto degli impegni⁷ e analoga richiesta è stata formulata il 18 aprile 2019 dalle società del Gruppo Met Life⁸.

22. Il 24 aprile 2019 anche la finanziaria Compass ha richiesto il riesame del rigetto degli impegni⁹ e, in pari data, è stata inviata alla società una richiesta di informazioni¹⁰.

23. Il 2 maggio 2019 si è svolta l'audizione con la società Compass¹¹.

24. Il 9 maggio 2019 la finanziaria ha fornito il riscontro alla richiesta d'informazioni¹².

25. Il 31 maggio 2019 si sono svolte audizioni con le compagnie del Gruppo Met Life e con la società EA¹³.

³ [Docc. nn. 31 e 32: memorie e risposta alla richiesta di informazioni.]

⁴ [Doc. n. 35: memorie e risposte alla richiesta d'informazioni formulata in avvio.]

⁵ [Doc. n. 36: memoria difensiva di EA.]

⁶ [Docc. 85, 86 e 87: comunicazioni di rigetto degli impegni, trasmesse alle Parti.]

⁷ [Doc. n. 91.]

⁸ [Doc. n. 93.]

⁹ [Doc. n. 94.]

¹⁰ [Doc. n. 95: lettera di richiesta d'informazioni.]

¹¹ [Doc. n. 100: verbale di audizione svolta con la società il 2.5.2019.]

¹² [Docc. n. 102: risposta alla richiesta d'informazioni avanzata con lettera del 24.04.2019 e durante l'Audizione del 2 maggio 2019.]

- 26.** In data 7 giugno 2019 la società EA ha trasmesso una versione consolidata del formulario d'impegni¹⁴.
- 27.** In data 12 giugno 2019 anche le società del Gruppo Met Life hanno prodotto una versione consolidata del Formulario d'impegni¹⁵.
- 28.** Con comunicazione del 5 luglio 2019 è stato comunicato alla finanziaria il rigetto dell'istanza di revisione degli impegni¹⁶, deliberato dall'Autorità nell'adunanza del 3 luglio 2019.
- 29.** Il 5 luglio 2019 è stato comunicato alle società di assicurazioni che nella Riunione dell'Autorità del 3 luglio 2019 erano state accolte le istanze di revisione del rigetto degli impegni, alla luce dei nuovi Formulari integrati¹⁷.
- 30.** Il 1° agosto 2019 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento¹⁸.
- 31.** Il 2 agosto 2019 Compass ha avanzato istanza di proroga del termine per la memoria conclusiva e del termine finale di conclusione del procedimento¹⁹.
- 32.** Il 6 agosto 2019 la società Compass ha esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento, già esercitato il 16 ottobre 2018²⁰ e, in pari data, è stata comunicata alle Parti interessate la nuova data di conclusione della fase istruttoria²¹.
- 33.** L'Autorità, nella Riunione del 18 settembre 2019, ha deliberato la proroga del termine di conclusione del procedimento, comunicata alle Parti con lettere del 19 settembre 2019²².
- 34.** Il 24 settembre 2019 la società Compass ha depositato le proprie memorie conclusive²³.
- 35.** Il 26 settembre 2019 è stato richiesto il parere ad IVASS ed a Banca d'Italia sugli impegni formulati dalle compagnie assicuratrici del Gruppo Met Life ed EA²⁴.
- 36.** Il 27 settembre 2019 è stato richiesto il parere ad IVASS ed a Banca d'Italia sulle condotte attuate da Compass²⁵.
- 37.** In data 28 ottobre 2019 sono pervenuti i pareri di Banca d'Italia circa le pratiche poste in essere dalla società Compass Banca S.p.A. e gli impegni delle società di assicurazioni del Gruppo Met Life e Europ Assistance Italia S.p.A.²⁶.
- 38.** In data 28 ottobre 2019 sono pervenuti i pareri da parte dell'IVASS in merito agli impegni prodotti dalle società assicuratrici e sulle condotte di Compass²⁷.

2) Gli elementi acquisiti

Pratica sub A): evidenze documentali sulle condotte di COMPASS

39. La documentazione istruttoria attesta che, a partire dal 2017, tra le società del Gruppo Met Life e Compass, e tra EA e Compass, sono vigenti alcune Convenzioni con rinnovo tacito annuale distinte per i vari prodotti assicurativi commercializzati dalla finanziaria insieme ai finanziamenti personali, che prevedono vari tipi di coperture²⁸. Tali Convenzioni prevedono l'impegno dell'intermediario a consegnare all'assicurato copia della documentazione precontrattuale e contrattuale prima dell'adesione e a vigilare sul rispetto dell'obbligo di informativa e di consegna

¹³ [Docc. nn. 110 e 112.]

¹⁴ [Doc. n. 113: formulario d'impegni di EA nella versione definitiva.]

¹⁵ [Doc. n. 115: formulario d'impegni delle società del Gruppo Met Life, nella versione consolidata.]

¹⁶ [Doc. n. 116: comunicazione di rigetto dell'istanza di revisione degli impegni nei confronti di Compass.]

¹⁷ [Docc. nn. 117 e 118: accogliamento delle istanze di revisione del rigetto degli impegni avanzate dalle compagnie di assicurazioni MEDAC, MEIDAC ed EA.]

¹⁸ [Docc. nn. 129, 130 e 131: comunicazioni del termine di conclusione dell'istruttoria.]

¹⁹ [Doc. n. 132: richiesta di Compass di proroga per produrre le memorie conclusive e della chiusura del procedimento.]

²⁰ [Docc. nn. 29 e 135: verbali di accesso agli atti del fascicolo.]

²¹ [Docc. nn. 136, 137 e 138: comunicazioni alla finanziaria ed alle compagnie di assicurazione della proroga della data di chiusura della fase istruttoria e di deposito delle memorie finali.]

²² [Docc. nn. 139, 140 e 141: comunicazioni di proroga della conclusione del procedimento.]

²³ [Doc. n. 142.]

²⁴ [Docc. nn. 143 e 144: richieste di pareri ad IVASS ed a Banca d'Italia, riguardo agli impegni prodotti dalle compagnie di assicurazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 1-bis, Cod. consumo.]

²⁵ [Docc. nn. 145 e 146: richieste di pareri ad IVASS ed a Banca d'Italia, riguardo alla pratica contestata a Compass, ai sensi dell'art. 27, comma 1-bis, Cod. consumo.]

²⁶ [Docc. nn. 149 e 150.]

²⁷ [Docc. nn. 151 e 152.]

²⁸ [Doc. 5: segnalazione IVASS dell'8 giugno 2018, lettera di Met Life ad IVASS del 31 maggio 2018, da cui risultano collocate da Compass a partire dal 15 giugno 2017 le polizze di MEDAC. Inoltre dal doc. 4, all. 4, risultano le Convenzioni stipulate dalla finanziaria.]

della documentazione precontrattuale e contrattuale da parte della propria rete commerciale²⁹. La vendita *stand alone* non era prevista in quanto i prodotti assicurativi erano collocati esclusivamente da Compass unitamente ai prestiti personali da quest'ultima erogati³⁰.

40. Il premio di questi prodotti assicurativi è stato, di norma, corrisposto in un'unica soluzione ed in via anticipata ed è stato commisurato alla durata della copertura assicurativa e finanziato dall'intermediario finanziario³¹, al quale è stata riconosciuta una commissione in media pari ad una percentuale compresa tra il [15-55%]* del premio corrisposto, al netto delle tasse³².

41. Dalla documentazione agli atti istruttori risulta che le polizze sono collocate al momento della sottoscrizione dei prestiti personali erogati dalla stessa finanziaria³³. Le polizze vengono collocate in modo distinto ed autonomo da parte di Compass che, peraltro, ha la possibilità di utilizzare diverse tecniche di collocamento, anche a distanza, per lo svolgimento dell'incarico³⁴; tra gli altri obblighi previsti dall'accordo d'intermediazione, Compass, come sopra delineato, è tenuta ad utilizzare la modulistica precontrattuale e contrattuale fornita dalle società di assicurazioni e a rendere le necessarie informazioni circa le caratteristiche dei prodotti assicurativi collocati dalle stesse³⁵, e ha, tra l'altro, la facoltà di svolgere iniziative pubblicitarie riguardo a tali polizze, previa autorizzazione delle compagnie³⁶.

42. Il collocamento delle polizze avviene in occasione della concessione di prestiti, secondo una procedura di profilazione delle esigenze assicurative dei beneficiari dei prestiti personali³⁷. In tali casi, il consulente di Compass incaricato di raccogliere la domanda di finanziamento presenta al cliente le polizze intermedie dalla società e, in caso di accettazione, il premio, da pagarsi interamente in anticipo, viene incluso nel finanziamento³⁸. Ciò comporta una maggiorazione della rata mensile di restituzione del prestito³⁹. Il premio assicurativo da pagare è di valore variabile in base all'importo del prestito richiesto, nonché in base al tipo di esigenze del cliente aderente⁴⁰.

43. Dalla documentazione in atti emerge come la società abbia realizzato il collocamento delle polizze attraverso modalità tali da indurre il consumatore a ritenere di doverle necessariamente sottoscrivere per ottenere il finanziamento: ad esempio, attraverso la sottoscrizione dei contratti assicurativi non immediatamente compresa al momento della stipula del finanziamento, oppure attraverso condotte fuorvianti e di vendita 'forzata' dei prodotti assicurativi⁴¹ o, ancora, senza fornire alcuna informativa sulla natura facoltativa dei prodotti assicurativi, né

²⁹ [Doc. 4, all. 3, circa le diverse Convenzioni assicurative.]

³⁰ [Doc. 4, all. 5: segnalazione IVASS, tabella di sintesi dei prodotti, da cui risulta, inoltre, che si tratta di polizze collettive con contraente solo l'intermediario Compass.]

³¹ [A titolo di esempio, si cita il doc.4, all. 4, Convenzione n. AH-17-032, Art. 10: "Il Premio viene finanziato dalla Contraente ed è versato da quest'ultima, su delegazione dell'Assicurato, alla Compagnia in via anticipata ed in un'unica soluzione" [SOTTOLINEATURA AGGIUNTA].]

* [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

³² [Doc. 3 e 4, con riferimento ad esempio al doc. 3, in all. la Nota EAI - Reclami Compass: risposta di Europ Assistance Italia ad IVASS dell'8.2.2018, nonché doc. 3, all. 3, relativo all'Accordo di intermediazione tra Europ Assistance e Compass da cui risulta che i compensi provvigionali sono stabiliti in base a ciascun prodotto assicurativo (art. 10 - 'condizioni economiche'). In senso analogo doc. 4 All. 3, lettera di Met Life del 9.02.2018 ad IVASS.]

³³ [Doc. 3, all. 3, Accordo di Intermediazione Assicurativa tra EA e la finanziaria Compass, stipulato il 29 agosto 2011.]

³⁴ [Doc. 3, all. 3, Accordo d'intermediazione assicurativa, art. 4.]

³⁵ [A titolo di esempio, doc. 3: all. 3, Accordo d'intermediazione assicurativa di Compass con EA art. 9.]

³⁶ [Doc. 3, all. 5, Tabella, Sintesi Europ Assistance.]

³⁷ [A titolo di esempio, doc. n 12, All. A, "Policy commerciali" n. 2, di Compass, aggiornato al settembre 2018 laddove, nell'ambito della politica commerciale attuata dalla società, in premessa, a pag. 3, si legge che accanto alle polizze a copertura del credito sono state proposte ed introdotte in una seconda fase ulteriori prodotti assicurativi e si effettua un modello di profilazione del cliente (p. 7): [omissis].]

³⁸ [Doc. 12, all. A, n. 4, questionario di adeguatezza prodotto Medical di Met Life; n. 5, questionario di adeguatezza prodotto Personal Protection Plus di Europ Assistance; doc. 3, all. 3, RISP_EUROP all. 4 - CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO "Personal Protection Plus condizioni di assicurazione polizza 35994q mod. 17329 - ed. 08/2017": dalle Condizioni Generali del Contratto risulta che "Il premio di polizza viene anticipato dalla Contraente in un'unica soluzione a copertura di tutto il periodo di durata della polizza. Tale importo viene finanziato dalla Contraente all'Assicurato" (art. 6).]

³⁹ [Doc. 35, all. 5, reclami: a titolo di esempio, si citano i nn. 69470-reclamo del mese di ottobre 2017; 64810 reclamo di maggio 2017 di Federconsumatori; 70093 reclamo del mese di novembre 2017 e 77136 reclamo del mese di luglio 2018.]

⁴⁰ [Doc. 102, Contratti e Moduli Assicurativi: in alcuni contratti, i premi oscillano da valori massimi di circa [1.000-4.000] euro, per un credito di circa 30.000 euro richiesto da una consumatrice che svolge lavoro di collaboratrice domestica (contratto del 29.5.2017, n. 65116) a valori di [900-3.500] euro, per un credito di oltre 8.000 euro richiesto da un professionista (contratto n. 77136 del 19.05.2018), nonché a valori d'importo variabile tra i [50-600], [200-750] e [250-850] euro, per crediti compresi tra gli 8.800 e i 5.576 euro, chiesti da lavoratori dipendenti, pensionati e/o lavoratori autonomi (contratti n. 69367 del 29.09.2017, n. 70771 del 13.01.2017 e n. 76191 del 16.04.2018), fino a premi d'importo di [50-250] euro a fronte di un credito richiesto a Compass di 2.100 euro circa (contratto n. 77018 del 23.08.2017).]

⁴¹ [Doc. 35, all. 5 reclamo n. 41937 di febbraio 2015, reclamo di gennaio 2015; reclamo n. 70093 di novembre 2017; reclamo 77136 di luglio 2018; Doc. 12, all. G. Ufficio Prodotti Assicurativi e Mercato, doc. n. 116.]

consegnare la documentazione contrattuale della polizza all'atto della sottoscrizione⁴². L'inscindibilità tra finanziamento e polizza indotta dai comportamenti di Compass sarebbe stata tale da spingere i consumatori a chiedere, in caso di estinzione anticipata del prestito personale, il rimborso della quota di premio assicurativo relativa al periodo di copertura non goduto⁴³. Le evidenze documentali depongono per una scarsa comprensione della natura reale delle polizze sottoscritte, tanto che, per quanto riguarda le polizze emesse da EA, i reclami monitorati dal mese di luglio 2017 al mese di marzo 2018⁴⁴ sono stati [20-77], in termini di mancata consegna della documentazione, disinformazione circa la reale natura della polizza, nonché in ordine al mancato rimborso della quota del premio non goduto.

44. Analoghi dati sui reclami risultano dalle analisi svolte da Compass riguardo alle polizze emesse dalle società del Gruppo Met Life⁴⁵: dalla documentazione in atti risulta che, riguardo alla fase di intermediazione assicurativa monitorata nel periodo compreso tra luglio 2017 e il marzo 2018, i reclami sono stati [90-210]. In merito al prodotto assicurativo, il numero di reclami registrato nel medesimo periodo è stato di [150-350], afferenti principalmente a doglianze sui rimborsi delle quote di premio non goduto al momento dell'estinzione anticipata del prestito. In ogni caso, dalla documentazione sopra esposta emerge l'intento di Compass di limitare il numero dei reclami attraverso possibili azioni di mitigazione (invio di *welcome letter*, inserimento sul sito di Compass della modulistica contrattuale, invio di sms per il rimborso, ecc.)⁴⁶.

45. Da un estratto di 45 reclami prodotti in atti dalla finanziaria, emergono ancora una volta i principali motivi di doglianza circa la disinformazione sulla natura della polizza durante la sottoscrizione del contratto di finanziamento, la mancata consegna dell'intera documentazione contrattuale, incomprensioni circa la natura della polizza. Dalla lista delle singole posizioni, risultano numerosi reclami non accolti⁴⁷.

46. Dalle risultanze istruttorie, inoltre, emerge una politica commerciale di distribuzione delle polizze non connesse ai finanziamenti particolarmente spinta, con il collocamento di prodotti assicurativi non conformi alle esigenze del beneficiario del prestito⁴⁸. Del resto, la particolare convenienza economica del collocamento di polizze in abbinamento ai prestiti erogati emerge da una tabella acquisita agli atti da cui risulta che, rispetto all'anno 2016, vi sarebbe stato un incremento del [10-30%] di polizze abbinata e non connesse ai prestiti, mentre per le vendite di polizze *stand alone* (diverse da quelle delle compagnie parti del procedimento) si sarebbe registrato un decremento pari a circa -[7-25%]⁴⁹. Da una *mail* interna a Compass del 16.02.2018, inviata in vista di un incontro con EA, si legge, immaginando "alcune aree di discussione", che sulle polizze *stand alone* il prodotto è per la compagnia vantaggioso ([*omissis*]) e dunque essa si lamenterà che la finanziaria sta "[*omissis*]", in ragione del fatto che la stessa sta spingendo sull'abbinamento con i finanziamenti dalla stessa erogati⁵⁰.

47. Il collocamento di polizze estranee al finanziamento e in abbinamento a quest'ultimo risulta essere una pratica commerciale seguita abitualmente dalla società finanziaria almeno dall'anno 2015. In numerosi casi, insieme ai contratti di erogazione di un prestito personale risultano essere state attivate due polizze assicurative estranee al

⁴² [Doc. 35, all. 5 reclami, fra i tanti prodotti in atti, si riportano ad esempio, i reclami: nn. 61325 e 61441 di febbraio 2017, n. 69601 di aprile 2017; nn. 77737-1 e 77739-1 di luglio 2018.]

⁴³ [Doc. 12, all. B, n. 23, 1a richiesta rimborso non connessa, mail del 4-6-2018, laddove la finanziaria motiva il diniego alla restituzione delle quote di premio non godute in caso di estinzione anticipata di un finanziamento, proprio con la natura non connessa del prodotto assicurativo acquistato: [*omissis*]; la lettera di risposta allegata riporta quanto segue: [*omissis*].]

⁴⁴ [Doc.12, all. B, n. 24, all. Comitato EuropAssistance 17 aprile 2018-documento ispettivo acquisito presso la sede di Compass: presentazione sui prodotti assicurativi e sul mercato predisposta in vista di un incontro con EA (pag. n. 5), da cui emerge che dai *mystery check* eseguiti da aprile 2017 a marzo 2018 sui *contact center* sono emerse criticità circa la gestione dei reclami, tra cui il fatto che gli operatori telefonici di Compass avrebbero fatto dei riferimenti al carattere obbligatorio della polizza in fase di sottoscrizione del finanziamento presso Compass (pag. 17). Circa il monitoraggio dei reclami svolto dal mese di luglio 2017 al mese di marzo 2018 si veda la pag. 19 del citato documento.]

⁴⁵ [Doc.12, all. B, n. 33, Comitato Metlife 11 aprile 2018- documento ispettivo acquisito presso la sede di Compass: presentazione sui prodotti assicurativi e sul mercato predisposta in vista di un incontro con le società del Gruppo Met Life, da cui risultano reclami relativi alla disinformazione riscontrata all'atto dell'adesione e/o alla mancata consegna della documentazione integrale, ovvero in cui il cliente ha sostenuto di non essere stato adeguatamente informato sulla polizza, in particolare sulla sua natura facoltativa. In particolare, numerosi clienti hanno lamentato la rappresentata natura obbligatoria della polizza in sede di stipula del contratto (pag. 21).]

⁴⁶ [Doc. 12, all. B, n. 33, Comitato Metlife 11 aprile 2018, pagg. 22-23 e doc. 12, all. B, n. 24, all. Comitato EuropAssistance 17 aprile 2018, pagg. 20-21.]

⁴⁷ [Doc. 102, con allegato il File di raccordo n.45 posizioni di consumatori reclamanti.]

⁴⁸ [Doc. 12, all. G, n. 116, R: CasoVendita Forzata: mail dell'8.08.2018 acquisita in sede ispettiva, da cui emergono criticità sulle modalità di collocamento forzoso delle polizze abbinata ai finanziamenti in ordine alla inadeguatezza del prodotto rispetto alle esigenze del cliente [*omissis*], unitamente al reclamo dell'assicurato che lamenta il fatto di avere esercitato l'opzione del diniego all'adesione all'assicurazione mentre Compass avrebbe fornito in ogni caso la polizza [*omissis*].]

⁴⁹ [Doc. 12, all. B, n. 30: tabella acquisita in sede ispettiva.]

⁵⁰ [Doc. 12, all. B, n. 29: mail del 16 febbraio 2018, in preparazione dell'incontro con EA.]

credito, come risulta dai reclami e dai contratti prodotti in atti dalla società⁵¹. In altri casi risultano attivate due polizze, di cui una estranea al credito erogato⁵².

48. Dai reclami risultano frequenti doglianze sull'aumento della rata di prestito a causa dell'inclusione del premio di un'assicurazione non correlata⁵³. Inoltre, numerosi sono i reclami in merito alla vendita forzata di polizze non connesse al prestito personale⁵⁴. Anche la mancata consegna della documentazione assicurativa è stata oggetto di numerosi reclami da parte dei clienti di Compass⁵⁵.

49. Per quanto concerne la gestione dei rimborsi delle quote di premio non goduto in caso di estinzione anticipata del prestito, agli atti risulta che inizialmente la società si è rifiutata di procedere al rimborso, trincerandosi dietro la mancanza di connessione delle polizze a suo tempo sottoscritte con il finanziamento, salvo successivamente riconoscere il diritto al rimborso a chi ne avesse fatto espressa richiesta⁵⁶.

50. Dai dati forniti dalla finanziaria risulta che tra il gennaio 2015 e il luglio 2018 il numero totale dei prestiti personali è stato pari a [255.000-855.000], mentre nel periodo più ristretto compreso tra gennaio 2017 e luglio 2018 il numero complessivo dei prestiti personali è stato di [110.000- 350.000]. I contratti di finanziamento personale a cui è stata associata una polizza non correlata nel periodo compreso tra gennaio 2015 e luglio 2018 sono stati [100.000-350.000], mentre tra il gennaio 2017 e il luglio 2018 il numero di prestiti con polizza assicurativa non correlata è stato di [80.000-210.000]⁵⁷.

51. Risulta, dunque, che le pratiche adottate da Compass hanno determinato, nel periodo compreso tra il mese di gennaio 2015 e il mese di luglio 2018, una percentuale di prestiti concessi in abbinamento a polizze a copertura di eventi agli stessi estranei, pari a circa il [15-60%]⁵⁸. Invece, riguardo al periodo più limitato compreso tra gennaio

⁵¹ [Doc. 35 memoria del 22-10-2018.]

⁵² [Doc. 102, a titolo di esempio, si citano i seguenti contratti: N. Recl 67598_Contratto dell'1.08.2017, con due polizze AIG49 MetLife CPI L PP Fil Dip. Prv. n. CL/16/143 e SING4 Europ Personal protection TOP n. 35499Q; N. Recl 69367_Contratto del 29.09.2017, in cui sono state abbinate le due polizze AIG49 MetLife CPI L PP Fil Dip. Prv. n. CL/16/143 e Europ Family Protection 35995Q; N. Recl 70771_Contratto del 13.01.2017, con due prodotti assicurativi, la polizza AIG50 MetLife CPI L PP n. CL/16/143 e quella non connessa al prestito MED14 MetLife Medical Protect. Plus n° AH/17/032; N. Recl 76191_Contratto del 16.0.2018, in tal caso al contratto di prestito personale è stata abbinata una sola polizza, estranea al credito, SING6 Europ Personal Protection Plus n° 36463Q, così come il N. Recl 77018_Contratto del 24.08.2017 con abbinata la sola polizza DPF01 MetLife Daily Protection n° AH/17/060 o anche il più recente N. Recl 77136_Contratto del 19.05.2018 con abbinata la polizza non connessa al prestito personale erogato SING7 Europ Personal Protection TOP n° 36464Q.]

⁵³ [Doc. 35, all B, allegato 5 alla Memoria Compass del 19.10.18: ad esempio, risultano reclami quali il n. 64810 del 26.05.2017 e il n. 70093 del mese di novembre 2017, in cui il reclamante rileva che 'Il finanziamento richiesto risultava essere di 2.500 euro e non di 3000, con rate mensili da 180 euro, non di 200'; ancora il reclamo del mese di luglio 2018 n. 77136 in cui si lamenta che: "la presente è per contestare nel contratto in oggetto la voce introdotta come copertura assicurativa infortuni di €1.500 né richiesta, ma sottoscritta in maniera del tutto arbitraria e omessa dal Vs. agente...".]

⁵⁴ [Doc. 35, all. B, allegato 5 alla Memoria Compass del 19.10.18, in cui si citano a titolo di esempio: reclamo n. 40677 del mese di febbraio 2015, in cui si lamenta la vendita con inganno della polizza assicurativa, reclamo n. 62640 del mese di marzo 2017, in cui un consumatore reclama di non avere mai aderito all'adesione di due polizze al momento dell'erogazione di un prestito di circa €8.000; reclamo del 31 marzo 2017 n. 62879, è stata abbinata al finanziamento un polizza non adatta al profilo del cliente essendo egli un lavoratore autonomo e non dipendente come invece prevedeva la copertura della Polizza stipulata; reclamo n. 65116 del mese di giugno 2017 da cui emerge che nonostante la volontà contraria del beneficiario del prestito personale, sono state vendute due polizze di cui una non connessa al prestito, per un importo pari a €2.160. Inoltre, si cita un reclamo (n. 76357 del mese di giugno 2018) che fa leva sul carattere di obbligatorietà di polizze sanitarie: il cliente nel richiedere un accordo transattivo per la restituzione delle rate di prestito rimanenti, sostiene che: "A fronte del vostro prestito di 12.000 io ho già pagato n° 45 rate di €316,00 ciascuna per un importo totale di euro 14.220, oltre €1.320 per inesistenti polizze sanitarie ed assicurative rese da voi obbligatorie per aver il prestito.". Infine, nel reclamo n. 76972 del mese di giugno 2018 il cliente richiede la restituzione delle somme di una polizza stipulata con EA, che sostiene di non avere "mai stipulato e in ogni caso vincolato alla concessione di un prestito personale da parte di Compass Italia...".]

⁵⁵ [Doc. 35 all. B, all. 5, Reclami, documentazione, ad esempio, i reclami: n. 61441 del 15.02.2017; n. 62146 del 2 marzo 2017, n. 77737 del 21.07.2018, in cui si lamenta la mancata consegna della documentazione contrattuale; in senso analogo il reclamo del mese di novembre 2017 n. 69601-1, in cui si reclama la mancata consegna dell'intera documentazione assicurativa né al momento della stipula del finanziamento personale, né nel prosieguo del rapporto.]

⁵⁶ [Doc. 35, memoria depositata il 22.10.2018, da cui risulta che in origine la finanziaria ha declinato ogni tipo di responsabilità, inviando lettere di riscontro alle richieste di rimborso nelle quali si rimarcava il carattere non connesso al prestito personale della polizza, come ad esempio per il 2015, richieste e riscontri nn. 74459 e 7550075; per le richieste di rimborso girate alle rispettive compagnie di riferimento si vedano i nn. 8533244 e 8613427. In senso analogo, per l'anno 2016, per le richieste girate alle rispettive compagnie emittenti le polizze non connesse ai prestiti personali, nn. 8039156; 8864136; 8930454; 9360869; 9416556. Per l'anno 2017, si vedano le richieste e i relativi riscontri acquisiti agli atti n. 8936592 (lettera del 22/05/2017, ove il diniego al rimborso è stato così motivato: "in caso di estinzione anticipata del finanziamento, le garanzie assicurative rimangono in vigore fino alla naturale scadenza dello stesso [...] Di conseguenza non è possibile dare seguito alla domanda di rimborso, non residuando alcuna frazione non fruita"); 9325940, in cui si gira la richiesta alla compagnia emittitrice le polizze non connesse al prestito; 9921850; la richiesta 10098283 con diniego al rimborso, mentre per le polizze per cui è decorso il primo quinquennio la finanziaria ha trasmesso la richiesta alla compagnia emittitrice il prodotto per l'eventuale verifica della condizioni di rimborso, come ad esempio nel caso della risposta n. 10108695; altro diniego per la pratica n. 11462410. Solo dal mese di luglio 2018 la finanziaria ha riconosciuto la restituzione delle quote assicurative non godute a seguito di recesso anche dopo il decorso del termine dei primi 60 giorni contrattualmente previsto per il recesso: per tutti, si vedano i Docc. nn. 12_All. E_n. 89, e n. 91. [Omissis].]

⁵⁷ [Doc. 102, memorie del 09.05.2019: risposta alla richiesta d'informazioni formulata in audizione del 2.5.2019, p. 2, tabella ivi riportata.]

⁵⁸ [Doc. n. 35, memoria pag. 11 nota n. 10 sulla percentuale di penetrazione nel periodo di osservazione gennaio 2015-luglio 2018. Tale dato è stato altresì confermato nel Doc. n. 142, recante le memorie conclusive.]

2017 e luglio 2018 l'incidenza percentuale della penetrazione assicurativa è stata pari a circa il [10-60%], rispetto al totale dei prestiti personali erogati⁵⁹.

3) Le argomentazioni difensive di Compass

52. Con memorie pervenute il 22 ottobre 2018⁶⁰ e successiva integrazione documentale del 2 novembre 2018, nonché trasmesse il 9 maggio 2019⁶¹, e nelle memorie conclusive del 24 settembre 2019⁶², Compass ha rappresentato quanto segue:

- il professionista ha sostenuto la disparità di trattamento ricevuta con il rigetto degli impegni presentati rispetto alle precedenti delibere dell'Autorità del 29 marzo 2019 aventi ad oggetto fattispecie analoghe⁶³. Al riguardo, dopo avere svolto una disamina sull'iter delle varie proposte e sul rigetto degli impegni da parte dell'Autorità per inidoneità degli stessi in quanto mancanti di una 'separazione temporale' tra il contratto di finanziamento personale e quello della polizza assicurativa non connessa, la finanziaria ha sostenuto che gli impegni riportavano una misura con 'effetto analogo' a quanto oggetto di richiesta dell'Autorità;
- nel merito delle condotte contestate, il Codice delle Assicurazioni Private (D.lgs. n. 209/2005), all'articolo 120 *quinquies*, comma 1, non vieta la vendita contestuale/abbinata di prodotti finanziari ed assicurativi, ma impone agli operatori unicamente di informare "il contraente dell'eventuale possibilità di acquistare separatamente le due componenti"⁶⁴;
- l'attività di collocamento delle polizze avviene attraverso la rete di vendita ed è strutturata in diverse fasi (i.e. fase pre-contrattuale, contrattuale, post-contrattuale). Nella fase pre-contrattuale, le polizze vengono offerte solamente alle persone in possesso dei requisiti di assicurabilità previsti dalle stesse ed al *Target Market* cui le stesse sono destinate⁶⁵. Al cliente viene così consegnata la c.d. Documentazione assicurativa, totalmente distinta da quella relativa al contratto di finanziamento. In caso d'interesse del cliente, si avvia la fase contrattuale, in cui si perfeziona l'offerta assicurativa attraverso la sottoscrizione del Questionario assicurativo di adeguatezza e del Modulo di adesione alla polizza. A seguito della sottoscrizione dei due contratti relativi al finanziamento e al prodotto assicurativo, si apre la fase post-contrattuale con l'invio della Lettera di Benvenuto;
- il dato relativo al livello di abbinamento dei prodotti assicurativi non è stabile, ma variabile; infatti si attesta tra il [25-65%] dell'anno 2015 e il [22-55%] del 2018, evidenziando che circa due consumatori su tre non hanno avuto la polizza nell'ultimo anno. La conclusione della comunicazione del termine della fase istruttoria circa l'elevato livello di abbinamento viene smentita da IVASS e Banca d'Italia che, in assenza di alcuna previsione normativa che definisca il carattere obbligatorio della polizza al ricorrere di determinate soglie di abbinamento, hanno considerato quale soglia di c.d. "preoccupazione" ai fini della valutazione del carattere di abbinamento forzoso quella dell'80%, ben più elevata di quella riscontrata nella fattispecie oggetto di istruttoria⁶⁶ (cfr. Lettera al Mercato del 26 agosto 2015 per le polizze CPI);
- i reclami avrebbero un'incidenza irrilevante sul numero di prestiti sottoscritti, pari mediamente a circa il [0,05-2%]⁶⁷. L'incidenza dei reclami sul totale dei contratti di prestito stipulati nel 2017 è stata pari al [0,02-1,2%], mentre nel corso del 2018 (periodo gennaio-luglio) tale percentuale è stata minore ([0,01-1,5%]);
- dai dati forniti dalla società risulta anche che nel periodo compreso tra gennaio 2015 e giugno 2018 l'incidenza percentuale di recessi, entro 60 giorni dalla conclusione del contratto, dalle polizze collocate in abbinamento ai prestiti

⁵⁹ [Doc. 102, memoria del 09.05.2019, p. 2: risposta alla richiesta di informazioni formulata nell'audizione del 2-5-2019.]

⁶⁰ [Doc. 35: memorie difensive del 22.10.2018 e risposte alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio d'istruttoria.]

⁶¹ [Doc. 102.]

⁶² [Doc. 142_Memoria_Finale.]

⁶³ [Provvedimenti AGCM del 20 marzo 2019 nn. 27606 e 27607 (Rif PS11116- Agos Polizze abbinata e PS11117- Findomestic Polizze abbinata).]

⁶⁴ [Art. 120-*quinquies* del D. lgs. 209/2005, rubricato 'vendita abbinata': "1. Il distributore che propone un prodotto assicurativo insieme a un prodotto o servizio accessorio diverso da una assicurazione, come parte di un pacchetto o dello stesso accordo, informa il contraente dell'eventuale possibilità di acquistare separatamente le due componenti. Nel caso in cui il contraente abbia optato per l'acquisto separato, il distributore fornisce una descrizione adeguata delle diverse componenti dell'accordo o del pacchetto e i giustificativi separati dei costi e degli oneri di ciascuna componente".]

⁶⁵ [Doc. 35, memorie del 22.10.2018 pagg. 7-8.]

⁶⁶ [Doc. 142, allegato n. 1, relativo alla lettera di Banca d'Italia ed IVASS al mercato, laddove nel punto n. 3, circa le 'Criticità nei processi distributivi (intermediari collocatori)', con specifico riguardo alle modalità di vendita combinata finanziamenti/polizze, si legge che "Dalle risultanze degli accertamenti ispettivi autonomamente condotti nei rispettivi ambiti di competenza dall'IVASS e dalla Banca d'Italia sono emersi casi in cui l'erogazione del prestito è risultata sistematicamente abbinata alla sottoscrizione di una polizza di assicurazione nonostante la natura facoltativa di quest'ultima. Alcuni indici di "penetrazione assicurativa" rilevati, risultati anche superiori all'80%, possono essere sintomatici del carattere sostanzialmente vincolato delle polizze".]

⁶⁷ [Doc. 102, memoria del 9.5.2019, p. 3.]

è stata pari a circa il [0,01-3%]. Invece, nel periodo gennaio 2017-giugno 2018 l'incidenza percentuale è stata di circa il [0,01-2%]⁶⁸;

- sono state svolte varie azioni tese a rendere edotti i beneficiari dei prestiti personali della natura facoltativa delle polizze assicurative, nonché della possibilità di esercitare il diritto di recesso in qualsiasi momento di vigenza della polizza.

4) Gli elementi acquisiti sulle condotte delle compagnie assicuratrici

53. Di seguito si riportano le principali evidenze istruttorie riguardanti le condotte attuate dalle società di assicurazione.

Le compagnie del Gruppo Met Life

54. Dagli atti emerge che le polizze del Gruppo Met Life prevedono una modulistica pre-contrattuale e contrattuale distinta ed autonoma da quella dei finanziamenti; inoltre, risulta che:

- le polizze hanno una durata variabile⁶⁹, decorrente dal giorno di adesione al programma assicurativo, senza tacito rinnovo;

- le polizze prevedono un premio unico, anticipato e finanziato dall'intermediario per effetto della sua inclusione nell'importo totale del finanziamento⁷⁰;

- le polizze prevedono forme di indennizzo, in caso di sinistro, sotto forma di capitale o rendita periodica, che non sono in alcun modo rapportate all'ammontare delle rate o del debito residuo dei finanziamenti⁷¹;

- la modulistica utilizzata non riportava alcun riferimento circa la natura facoltativa delle polizze in questione.

55. Più precisamente, le polizze assicurative emesse dalle società del Gruppo Met Life a copertura di eventi estranei al credito vengono denominate 'Polizze di protezione', e sono le seguenti:

- le polizze "Lifestyle" (Convenzioni assicurative con Alico, ora Compass nn. CL/11/052 e CL/11/053) a copertura dei rischi: vita caso morte, inabilità temporanea totale al lavoro e ricovero ospedaliero assicurati da Alico Italia S.p.A. (ora Compass Banca S.p.A.), perdita involontaria d'impiego assicurata da MEIDAC e MEDAC⁷²;

- la polizza "Budget Protection" (Convenzioni assicurative con Compass n. CL/11/050 e n. AH/16/051, aggiornata al 19/07/2016) a copertura dei rischi: inabilità temporanea totale al lavoro e ricovero ospedaliero assicurati da MEDAC, perdita involontaria d'impiego assicurata da MEIDAC⁷³;

- la polizza "Personal Protection" (Convenzione assicurativa con Compass n. AH/15/030), a copertura dei rischi: intervento chirurgico a seguito di Infortunio o Malattia, ingessatura a seguito di Infortunio assicurati da MEDAC⁷⁴;

- le polizze "Medical Protection" (Convenzione assicurativa con Compass n. AH/16/031, aggiornata al 19/07/2016), nonché "Medical Protection Plus" (Convenzione assicurativa con Compass n. AH/18/032, aggiornata all'1/10/2018), a copertura dei rischi: assideramento o congelamento; colpi di sole o di calore e di freddo, calamità naturali e/o di guerra, nonché lesione e/o amputazione, accaduti durante lo svolgimento delle attività professionali e/o nel tempo libero, a seguito d'infortunio, assicurati da MEDAC⁷⁵;

- la polizza "Daily Protection" (Convenzioni assicurative con Compass nn. AH/18/060 e AH/18/061 aggiornate all'1/10/2018), a copertura dei rischi: Inabilità Temporanea Totale a seguito di Infortunio o Malattia (ITT), assicurata da MEDAC⁷⁶.

56. I prodotti assicurativi "Lifestyle" e "Budget Protection" non risultano più commercializzati, rispettivamente, dal mese di marzo 2015 e dal mese di febbraio 2016, sebbene risultino ancora vigenti numerosi contratti⁷⁷.

⁶⁸ [Doc. 102, pag. 2.]

⁶⁹ [Doc. nn. 31 e 32 (memorie di MEDAC e MEIDAC del 19.10.2018) ; a titolo di esempio, per MEDAC il prodotto "PERSONAL PROTECTION" prevede una durata di un minimo di 12 mesi ed un massimo di 120 mesi, e la polizza "MEDICAL PROTECTION" (cod. MP AH16031), così come la "DAILY PROTECTION", oppure la polizza 'LIFE STYLE' (cod. n. CL/11/054) prevedono una durata con un minimo di 1 mese ed un massimo di 120 mesi, tutte a condizione che il Premio corrispondente sia pagato.]

⁷⁰ [Doc. n. 46, Cartella 2 - A - Personal Protection, laddove le Condizioni Generali di Contratto della polizza Personal protection, cod. AH/15/030, precisano che "Il Premio viene finanziato dalla Contraente ed è versato da quest'ultima, su delegazione dell'Aderente, all'Assicuratore in via anticipata ed in un'unica soluzione" (art. 9). In senso analogo, Doc. 46, Cartella 3 - riferita alla polizza Medical Protection, cod. AH/15/031, art. 10 CGC, così come anche per la Daily protection, cod. AH/17/060, art. 8 delle CGC.]

⁷¹ [Doc. 45 e 46, a cui si rinvia per le CGC di ciascun prodotto assicurativo, da cui emergono forme di ristoro e/o indennizzo non rapportabili all'ammontare delle rate residue dei finanziamenti erogati da Compass.]

⁷² [Doc. 45, Cartella 2 - A - Lifestyle: memorie e risposta alla richiesta di informazioni di MEIDAC, con la modulistica della polizza Lifestyle. Si veda anche il Doc. 46, Cartella 6 - A - Lifestyle.]

⁷³ [Doc. 45, Cartella 3 - A - Budget Protection: memorie e risposta alla richiesta di informazioni di MEIDAC, con la modulistica della polizza "Budget Protection".]

⁷⁴ [Doc. 46, Cartella 2 - A - Personal Protection: memorie e risposta alla richiesta di informazioni di MEDAC, con la modulistica della polizza "Personal Protection".]

⁷⁵ [Doc. 46, Cartella 3 - A - Medical Protection, nonché Doc. 46, Cartella 4 - A - Medical Protection Plus]

⁷⁶ [Doc. 46, Cartella 5 - A - Daily Protection.]

⁷⁷ [Doc. 45, pag. 5.]

La compagnia Europ Assistance Italia

57. Da quanto acquisito in atti risulta che tra EA e Compass sono attualmente in vigore due Convenzioni distinte per i due prodotti emessi da EA, entrambe stipulate nel 2017 con rinnovo tacito annuale. Si prevede espressamente che in caso di estinzione anticipata del rapporto di finanziamento la copertura assicurativa si intenderà comunque prestata per la sua intera durata e il relativo premio si intenderà comunque acquisito dall'impresa⁷⁸.

58. Dagli atti emerge, nello specifico, che le polizze prevedono una modulistica pre-contrattuale e contrattuale distinta ed autonoma da quella dei finanziamenti; inoltre, risulta che:

- le polizze hanno una durata variabile⁷⁹;
- le polizze prevedono un premio unico, anticipato e finanziato dall'intermediario per effetto della sua inclusione nell'importo totale del finanziamento⁸⁰;
- le polizze prevedono forme di indennizzo, in caso di sinistro, sotto forma di capitale o rendita periodica, che non sono in alcun modo rapportate all'ammontare delle rate o del debito residuo dei finanziamenti⁸¹;
- la modulistica utilizzata non conteneva alcun riferimento alla natura facoltativa delle polizze non connesse ai prestiti personali⁸².

59. Più precisamente, le polizze assicurative a copertura di eventi estranei al credito emesse da EA vengono denominate 'Polizze di assicurazione', e sono le seguenti:

- la polizza "Personal Protection Plus", a copertura dei rischi: assistenza medica domiciliare, intervento chirurgico da infortunio, malattia e parto con taglio cesareo⁸³;
- la Polizza "Personal Protection Top", a copertura dei rischi: cure fisioterapiche, anche a domicilio, assistenza medica generica e specialistica da infortunio⁸⁴.

5) Gli impegni delle compagnie assicurative

Gli impegni delle società del Gruppo Met Life

60. Le società del Gruppo Met Life hanno presentato congiuntamente un testo di impegni in data 6 novembre 2018, successivamente integrato in data 1° febbraio 2019, 11 marzo 2019 e 12 giugno 2019⁸⁵.

Misure pro-futuro

Impegno n. 1

Informativa pre-contrattuale e contrattuale

Le compagnie intendono migliorare le informazioni contenute nella documentazione contrattuale e precontrattuale per evidenziare ai sottoscrittori le caratteristiche essenziali delle Polizze e, in particolare, la loro natura facoltativa e non connessa al finanziamento, specificando: (i) che in caso di estinzione anticipata del finanziamento la Polizza sottoscritta non cessa automaticamente e non è dovuta alcuna restituzione del premio; (ii) che il cliente è comunque libero di cessare il rapporto in qualsiasi momento mediante semplice richiesta.

I questionari di adeguatezza fatti sottoscrivere dalla finanziaria saranno verificati e modificati al fine di accrescere il grado di consapevolezza del cliente circa la natura facoltativa delle polizze.

La sopra delineata misura è stata già implementata dal 1° gennaio 2019.

Impegno n. 2

Rafforzamento dei sistemi di controllo

Le compagnie intendono consolidare il sistema di monitoraggio dell'attività di distribuzione delle Polizze da parte dell'intermediario, con azioni finalizzate a:

- a) rafforzare le disposizioni fornite a Compass in merito alle modalità di distribuzione delle Polizze, predisponendo apposite Linee Guida per la vendita di tale tipologia di prodotti;

⁷⁸ [Doc. 3, all. 1, Convenzione 35994Q – PLUS e All 2 - Convenzione 35499Q – TOP, nonché Doc. 3, all., 5, Tabella_Sintesi_Europ_Assistance, con l'eccezione per il recesso in caso di chiusura del finanziamento e per i rimborsi delle quote non godute del premio assicurativo "nei soli casi di copertura assicurativa avente durata superiore a cinque anni" (art. 18).]

⁷⁹ [Doc. n. 3, all. 1, Convenzione 35994Q – PLUS, e doc. n. 3, all. 2, Convenzione 35499Q – TOP, che prevedono una durata 'Fino a 12 mesi', per la versione base.]

⁸⁰ [Doc. n. 3, all. 2, Convenzione 35499Q – TOP, art. 6, secondo cui "Il premio così determinato sarà anticipato per l'intero periodo di validità della Polizza ad Europ Assistance dalla Contraente e da quest'ultimo addebitato all'Assicurato in frazioni mensili tramite il finanziamento".]

⁸¹ [Doc. n. 3, all. 2, Convenzione 35499Q – TOP, in cui è previsto un indennizzo in misura 'fissa e forfetaria" (art. 18.1)]

⁸² [Doc. 3, all., 5, Tabella_Sintesi_Europ_Assistance.]

⁸³ [Doc. 3, all. 1, Convenzione 35994Q – PLUS: segnalazione IVASS.]

⁸⁴ [Doc. 3, all. 2, Convenzione 35499Q – TO: segnalazione IVASS.]

⁸⁵ [Doc. 115.]

b) consolidare il controllo in merito alle *Commodity Call* effettuate da Compass, per la verifica del livello di comprensione da parte dei clienti riguardo alle caratteristiche del prodotto assicurativo sottoscritto. Nello specifico, gli addetti telefonici di Compass saranno affiancati nell'ascolto di un campione rappresentativo di *Commodity Call*. Inoltre, Compass trasmetterà alle compagnie, con cadenza mensile, la reportistica di controllo da essa elaborata.

Impegno n. 3

Welcome Letter

Le compagnie intendono migliorare le informazioni contenute nella *welcome letter*, indicando espressamente che: (i) in caso di estinzione anticipata del finanziamento, la Polizza non cessa automaticamente e non è dovuta alcuna restituzione del premio; (ii) il cliente è comunque libero di cessare il rapporto in qualsiasi momento, mediante mera richiesta che potrà essere presentata in carta semplice, ovvero avvalendosi di apposito modulo che le compagnie metteranno a disposizione del cliente sul proprio sito *internet*.

Impegno n. 4

Polizze stand alone

Le compagnie si impegnano a (i) realizzare e a far distribuire polizze anche in modalità *stand alone*; (ii) fare sì che sia messa a punto una piattaforma che possa gestire entrambe le polizze e che consenta al cliente di pagare il premio, a propria scelta, con mezzi propri o con un finanziamento finalizzato al solo acquisto della polizza; (iii) garantire l'adeguata formazione in relazione al processo di vendita in cui verranno offerti entrambi i prodotti assicurativi (*stand alone* e con premio finanziato).

Tale misura verrà implementata entro il termine di 12 (dodici) mesi dalla notifica del provvedimento.

Impegno n. 5

Programma di compliance

Le compagnie si impegnano a realizzare uno specifico programma di *Compliance* in materia di pratiche commerciali scorrette che coinvolgerà i diversi livelli dirigenziali e/o operativi delle società. Tale programma prevede, tra l'altro, la predisposizione di Linee Guida ed una specifica attività di *Training*, diretta a spiegare le nozioni fondamentali del Codice del Consumo, con particolare *focus* sui divieti di pratiche commerciali scorrette, le conseguenze derivanti dalla violazione di tale normativa e i comportamenti che il personale deve tenere nei riguardi dei consumatori al fine di evitare di incorrere in violazioni del Codice del Consumo, nonché una sessione di "*questions and answers*".

Impegno n. 6

Supporto a Compass nell'attività di formazione degli addetti all'attività di intermediazione Assicurativa

L'attività di controllo si attuerà anche con un supporto fornito alla finanziaria volto a migliorare il livello di professionalità degli addetti all'attività di intermediazione assicurativa da quest'ultima svolta, integrando la formazione a favore degli addetti alla formazione commerciale delle reti distributive di Compass attraverso sessioni svolte con cadenza annuale e con un *focus* specifico sul tema delle caratteristiche delle Polizze e dei diritti esercitabili dal consumatore. Il supporto formativo riguarderà anche l'integrazione del materiale formativo prodotto dalle compagnie e diretto a tutti gli intermediari assicurativi di Compass, con l'inserimento anche di un breve questionario per verificare la corretta comprensione del materiale.

Misure relative alle Polizze stipulate prima dell'implementazione degli impegni

Impegno n. 7

Rimborso del rateo di premio non goduto ai richiedenti e ai reclamanti

Con riferimento alle Polizze *Lifestyle* e *Budget Protection*, a partire dal mese di febbraio 2014 le compagnie hanno deciso di accogliere tutti i reclami aventi ad oggetto la restituzione della quota di premio a seguito di estinzione del finanziamento. Inoltre, a partire dal 1° giugno 2018, con riferimento a tutte le Polizze in commercializzazione a tale data, le società hanno adottato la decisione di rimborsare il rateo di premio non goduto, non soltanto in caso di reclamo, ma anche a seguito di mera richiesta del cliente di estinzione della polizza non necessariamente conseguente ad un'estinzione anticipata del finanziamento. In senso analogo anche con specifico riferimento alle Polizze non più in commercializzazione (i.e. le Polizze *Lifestyle* e *Budget Protection*) le compagnie stanno procedendo alla restituzione del rateo di premio non goduto non soltanto in caso di richiesta conseguente all'estinzione anticipata del finanziamento, ma anche in caso di mera richiesta di cessazione delle Polizze, avanzata dal cliente per qualsiasi causa.

Inoltre, le compagnie si sono impegnate a rimborsare il rateo di premio non goduto anche a quei clienti con polizza attiva al 1° giugno 2018 che, a partire dal 1° gennaio 2015, abbiano presentato una semplice richiesta di rimborso della quota di premio o un reclamo prima della scadenza della loro Polizza (a prescindere dalla ragione della richiesta o del reclamo che può anche non contenere alcuna doglianza in merito alla mancata conoscenza della natura facoltativa e non connessa al finanziamento) e la cui richiesta o il cui reclamo sia stata/o rigettata/o.

La predetta misura verrà implementata entro il termine di 12 (dodici) mesi dalla notifica del provvedimento di eventuale accoglimento d'impegni.

Impegno n. 8

Informative Communication e rimborso del rateo di premio non goduto

Le compagnie si impegnano ad inviare alla totalità dei clienti con una Polizza ancora attiva dopo tre mesi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni (Data di Riferimento), una comunicazione, c.d. *Informative Communication*, nella quale (i) siano riepilogate le caratteristiche più importanti del prodotto assicurativo sottoscritto, ivi incluso tra l'altro che si tratta di un prodotto facoltativo e non connesso al finanziamento, e (ii) sia indicato che, qualora non sia stato compreso che la Polizza sottoscritta è facoltativa e non connessa al finanziamento, il Cliente Attivo — inviando una comunicazione alle compagnie — ha la possibilità di recedere dalla Polizza stipulata, in modo incondizionato e senza qualsivoglia effetto sul finanziamento, ottenendo la cessazione delle coperture assicurative previste dalla Polizza e il conseguente rimborso del rateo di premio non goduto dalla Data di Riferimento (salvo l'eventuale presenza di uno o più sinistri denunciati dal cliente stesso). L'*Informative Communication* verrà inviata, eventualmente anche nell'ambito delle annuali comunicazioni di trasparenza imposte dalla legge a Compass, ai Clienti Attivi entro 4 (quattro mesi) dalla Data di Riferimento.

61. Le compagnie hanno, infine, espressamente specificato che le misure sopra riportate sono oggetto di piena ed esclusiva disponibilità delle compagnie che, pertanto, ne assicureranno e garantiranno la puntuale implementazione in modo indipendente ed autonomo.

Impegni di Europ Assistance

62. La società Europ Assistance, in data 6 novembre 2018 e con successive integrazioni del 1° febbraio 2019, dell'11 marzo 2019, nonché con il formulario consolidato degli impegni da ultimo trasmesso il 7 giugno 2019, ha proposto quanto segue:

Impegno n. 1

Informativa precontrattuale e contrattuale sulle polizze

Sarà incrementato il livello di trasparenza informativa nei confronti della clientela:

- nel modulo di adesione alle polizze verranno inserite diciture volte a spiegare che si tratta di una "adesione al programma assicurativo facoltativo": ad esempio, (i) nell'intestazione del documento sarà inserita la dicitura "Modulo di adesione al programma assicurativo facoltativo"; (ii) nel primo box del modulo stesso sarà inserita la frase "Dichiaro di volere aderire al programma assicurativo facoltativo e non connesso al finanziamento"; (iii) inoltre sarà enfatizzato il carattere facoltativo e non connesso al finanziamento del prodotto assicurativo con caratteri grafici maggiormente evidenti (grassetto e/o sottolineature);
- riguardo al DIP (Documento Informativo Precontrattuale) aggiuntivo, saranno inseriti riferimenti riconducibili alla facoltatività della polizza rispetto al finanziamento;
- nelle Condizioni di assicurazione sarà inserito un riferimento esplicito alla facoltatività del prodotto assicurativo rispetto al prodotto di finanziamento; inoltre, verrà inserita nel glossario la definizione di polizza facoltativa e non connessa al finanziamento;
- inserimento, nel questionario di adeguatezza sulle esigenze assicurative sottoposto da Compass alla propria clientela dei riferimenti alla natura facoltativa e non connessa della polizza rispetto al finanziamento e alla facoltà di recedere dalla stessa in qualsiasi momento. La possibilità di recedere dalla Polizza in qualunque momento, con conseguente restituzione della quota parte di premio pagata e non goduta, viene prevista nelle polizze distribuite già a partire dal 1° ottobre 2018.

Tale impegno verrà attuato entro 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli impegni.

Impegno n. 2

Polizze assicurative da distribuire in modalità stand-alone

Le polizze assicurative saranno distribuite anche in modalità *stand alone*, potendo così essere acquistate dal consumatore a prescindere dalla richiesta di un prestito personale e pagate con risorse proprie o, eventualmente, tramite la concessione di un apposito finanziamento (a copertura del solo costo della polizza).

Tale misura verrà attuata entro 12 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli impegni.

Impegno n. 3

Attività di controllo, monitoraggio e sensibilizzazione nei confronti dell'intermediario con riferimento al collocamento delle polizze

Al fine di rafforzare ulteriormente i controlli sull'attività di vendita svolta da Compass, la Società intende adottare le seguenti misure.

(a) Ampliamento dell'attività del Comitato congiunto Compass/Europ Assistance

L'attività del Comitato verrà incrementata per assicurare una supervisione continuativa sulle attività di promozione e di collocamento delle Polizze, attraverso sessioni di studio e verifiche preventive

Tale impegno sarà attuato entro 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli impegni.

(b) Svolgimento di indagini autonome di customer satisfaction

Saranno svolte direttamente dalla compagnia attività di monitoraggio e di verifica della *customer satisfaction* nei confronti dei clienti che sottoscrivono una polizza assicurativa facoltativa e non connessa collocata da Compass.

Quanto sopra si sostanzierà in attività di *mystery shopping* svolta con cadenza mensile direttamente dal personale della compagnia presso le filiali di Compass incaricate di collocare le polizze della Società.

La Società si impegna, altresì, ad effettuare delle *survey call*, nella misura di 5 chiamate al mese, nei confronti dei clienti che hanno sottoscritto una Polizza. Nel caso in cui dalla chiamata dovesse emergere che il consumatore non era a conoscenza della facoltatività della polizza rispetto al prodotto di finanziamento e dell'assenza di una connessione tra i due prodotti e/o che in fase di collocamento l'intermediario non ha operato in maniera corretta, la Società provvederà ad informare quest'ultimo di quanto appreso dal consumatore, affinché possano essere definite le azioni necessarie.

Tale impegno sarà attuato entro 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli impegni.

(c) Rafforzamento dell'attività di Audit

Al fine di rafforzare ulteriormente tali controlli, Europ Assistance intende: i) effettuare le verifiche con una cadenza più ravvicinata (ad esempio, ogni tre mesi); ii) aumentare il campione di pratiche oggetto di verifica da 10 a 15; iii) prevedere un affiancamento di ispettori della compagnia al personale della società esterna incaricata da Compass di eseguire attività di *recall* nei confronti di un campione di clienti che hanno sottoscritto un finanziamento, così da verificare la corretta operatività del personale di Compass nella fase di collocamento delle Polizze.

Tale impegno sarà attuato entro 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli impegni.

(d) Inoltro all'intermediario di note riepilogative sulle caratteristiche delle Polizze e sull'assetto normativo di riferimento

Al fine di sensibilizzare ulteriormente l'intermediario sulle caratteristiche delle Polizze e sulle corrette modalità di collocamento delle stesse, la Società si impegna ad inviare a Compass delle note riepilogative contenenti, tra l'altro, l'illustrazione delle principali caratteristiche delle Polizze (con particolare riferimento alla natura facoltativa e non connessa delle stesse rispetto al prodotto di finanziamento), e un richiamo esplicito al rispetto delle procedure e delle regole previste per il corretto collocamento delle polizze da parte dell'intermediario, al fine di assicurare maggiore consapevolezza del consumatore circa la facoltatività del prodotto.

Sono in fase di preparazione le nuove schede prodotto da distribuire presso le filiali di Compass che collocano polizze Europ Assistance che, oltre a contenere un'indicazione puntuale e precisa degli aspetti tecnici del prodotto, riporteranno le regole di comportamento da seguire per un corretto collocamento delle Polizze.

Tale impegno verrà attuato entro 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli impegni.

(e) Potenziamento dell'attività di formazione

Sarà implementata un'attività di formazione *ad hoc* a favore degli addetti di Compass (c.d. *trainer*) alla formazione commerciale delle reti distributive, con un *focus* specifico sul tema delle modalità di collocamento delle polizze.

Impegno n. 4

Misure applicabili alle polizze già in portafoglio

La compagnia si impegna a trasmettere a tutti i consumatori titolari di Polizze sottoscritte a partire dal 1° gennaio 2015 e ancora in essere dopo tre mesi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni, una comunicazione informativa ("*Informative Letter*") nella quale saranno riepilogate le caratteristiche principali della polizza, ivi inclusa la natura facoltativa e non connessa rispetto al finanziamento; sarà altresì precisato che, qualora il titolare della polizza non abbia compreso la natura facoltativa e non connessa della polizza rispetto al finanziamento, egli avrà la possibilità di ottenere la cessazione della copertura assicurativa ed il rimborso del rateo di premio pagato e non goduto. Tale facoltà verrà riconosciuta a tutti i singoli clienti che, presa visione della *Informative Letter*, dovessero richiedere — mediante apposita comunicazione diretta alla compagnia — la risoluzione della polizza lamentando la mancata comprensione della sua natura, così da escludere dall'iniziativa in oggetto richieste pretestuose ed opportunistiche, poste in essere da parte di soggetti pienamente consapevoli, al momento della sottoscrizione della polizza, della natura facoltativa e non connessa della stessa rispetto al finanziamento.

La facoltà di recesso non verrà dunque riconosciuta a coloro che abbiano provveduto a rinnovare la copertura assicurativa alla scadenza o che abbiano avviato procedure di sinistro, trattandosi di consumatori evidentemente consapevoli dell'esistenza della polizza e delle garanzie offerte.

L'impegno sopra verrà attuato entro 3 mesi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni.

Tutte le misure sono da intendersi autonomamente attuabili da Europ Assistance e verranno, pertanto, implementate in modo autonomo ed indipendente.

IV. PARERE DI BANCA D'ITALIA

63. Poiché le pratiche oggetto del presente provvedimento riguardano l'abbinamento di prestiti con polizze assicurative, in data 26 e 27 settembre 2019 è stato richiesto il parere alla Banca d'Italia ai sensi e per gli effetti di cui

all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, rispettivamente, riguardo alle condotte attuate dalla società Compass Banca S.p.A. e riguardo agli impegni prodotti dalle società assicuratrici.

64. Con pareri pervenuti in data 28 ottobre 2019⁸⁶ la suddetta Autorità ha ritenuto quanto segue.

65. Circa la condotta di Compass, nel rinviare alle norme in materia di *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"*⁸⁷, è stato richiamato, ai fini delle decisioni di competenza dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, il fatto che le politiche commerciali di offerta contestuale di altri contratti abbinati ad un finanziamento devono essere improntate a cautele particolari, e all'osservazione di procedure organizzative e di controllo interno *"in grado di assicurare nel continuo: a) una valutazione dei rischi (anche legali e reputazionali) connessi con l'offerta contestuale di più contratti, con particolare attenzione ai casi in cui il contratto offerto congiuntamente al finanziamento non sia funzionale rispetto alle caratteristiche del finanziamento proposto, a esigenze di presidio del rischio di credito o di conservazione della garanzia; b) la comprensibilità per i clienti della struttura, delle caratteristiche e dei rischi tipicamente connessi con la combinazione dei prodotti offerti contestualmente; c) la corretta inclusione nel TAEG dei costi dei servizi accessori connessi con il contratto di credito; d) il rispetto nelle procedure di commercializzazione dei principi di trasparenza e correttezza"*.

66. È stato invece rilevato che *"Gli impegni presentati dalle Compagnie di assicurazione attengono a un settore di regolazione - quello assicurativo - che non rientra nelle competenze di questo Istituto"*.

V. PARERE DELL'ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI (IVASS)

67. Poiché le pratiche oggetto del presente provvedimento riguardano l'abbinamento di prestiti con polizze assicurative, in data 26 e 27 settembre 2019 sono stati richiesti i pareri all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS), ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo.

68. Con parere pervenuto in data 28 ottobre 2019⁸⁸, l'IVASS ha comunicato quanto segue.

69. L'IVASS concorda con l'Autorità circa il rigetto degli impegni presentati da Compass, ritenendo che *"per evitare il rischio di condizionamento della concessione di prestiti personali alla sottoscrizione di polizze assicurative, non sia sufficiente prevedere un meccanismo per cui la polizza sarebbe comunque sottoscritta ed attivata contemporaneamente al prestito e, solo in caso di ripensamento del cliente, manifestato a seguito di un nuovo contatto telefonico effettuato entro i sette giorni, perderebbe efficacia a seguito di manifestazione di diritto di recesso"*.

70. In relazione agli impegni presentati da Europ Assistance nella versione definitiva del 7 giugno 2019 e da MetLife Europe Dac e MetLife Europe Insurance Dac, nella versione definitiva del 12 giugno 2019, per quanto di competenza, non si hanno osservazioni da formulare.

VI. VALUTAZIONI

Pratica sub A): le condotte di COMPASS

71. Le condotte poste in essere dalla società Compass e oggetto di valutazione riguardano l'abbinamento forzoso, al momento della stipula di contratti di finanziamento personale, di prodotti assicurativi non collegati al credito, di cui la stessa finanziaria è intermediaria. In sede istruttoria - impregiudicato l'aspetto informativo e di trasparenza rilevato dalla Banca d'Italia nel proprio parere, legato alle modalità comunicazionali circa la struttura, le caratteristiche e i rischi tipicamente connessi con la combinazione di altri prodotti offerti contestualmente ai prodotti finanziari - le modalità di collocamento dei prodotti assicurativi non connessi ai prestiti personali intermediati da Compass sono risultate connotate da aggressività.

72. In via preliminare, si rileva che le censure avanzate dal professionista avverso la decisione di rigetto degli impegni sono infondate, considerato da un lato l'ampia discrezionalità riconosciuta all'Autorità in materia e dall'altro il rigetto per inidoneità degli stessi a rimuovere le condotte oggetto del presente procedimento, come peraltro, confermato da IVASS⁸⁹. Infatti, quest'ultimo ha concordato con il rigetto degli impegni presentati da Compass, ritenendo dunque che il profilo mancante nella proposta della società (separazione temporale della conclusione dei due contratti di finanziamento e di polizza) è decisivo per risolvere le criticità oggetto del procedimento e non si pone in contrasto con la regolazione di settore.

73. Le condotte oggetto di esame fanno parte di un ampio progetto commerciale di collocamento in abbinamento ai finanziamenti di polizze assicurative che nulla hanno a che vedere con i prestiti, che si è realizzato attraverso l'inserimento obbligato del premio assicurativo nella rata mensile del prestito, con l'effetto di incrementare quest'ultima rispetto alla rata del solo finanziamento. La strategia commerciale e le condotte attuate dalla finanziaria non hanno consentito ai consumatori di esprimere liberamente la propria volontà di adesione alle polizze distribuite a copertura di

⁸⁶ [Doc. n. 149 e n. 150]

⁸⁷ [Provvedimento del Governatore del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni.]

⁸⁸ [Doc. n.151 e 152.]

⁸⁹ [In materia di discrezionalità dell'Autorità circa la valutazione di impegni si ricorda la Sentenza del Consiglio di Stato 3 giugno 2019 n. 3723.]

eventi estranei al credito. I consumatori sono stati condizionati a sottoscrivere polizze non connesse al finanziamento pur di ottenere quest'ultimo.

74. Ciò emerge dai numerosi reclami presentati soprattutto da coloro che hanno richiesto la restituzione della quota di premio non goduto in occasione dell'estinzione anticipata del prestito, ma anche da coloro che non sono stati più in grado di restituire le rate⁹⁰. La percezione diffusa presso i consumatori, come risulta da tali reclami, è quella dell'obbligatorietà della polizza ai fini dell'ottenimento del finanziamento o, addirittura, dell'unicità del pacchetto prestito/polizza; essa è il frutto dei comportamenti degli addetti di Compass, che hanno condizionato i clienti alla sottoscrizione dei prodotti assicurativi, anche attraverso la mancata consegna della documentazione pre-contrattuale e contrattuale, contenente le caratteristiche delle polizze⁹¹. Ciò spiega, altresì, la scarsa incidenza percentuale di reclami e recessi rispetto al numero di contratti sottoscritti con abbinamento forzoso di polizze.

75. Quanto sopra è sostenuto dalle evidenze documentali in atti che depongono per una politica di collocamento forzoso dei prodotti assicurativi emessi dalle compagnie di assicurazioni *partner* di Compass⁹².

76. Le modalità di collocamento 'condizionato' di polizze non connesse ai prestiti emergono anche dai numerosi contratti stipulati nel triennio gennaio 2015-luglio 2018 in cui sono stati abbinati due tipi di polizze: una a garanzia del prestito (CPI) e l'altra per coperture di sinistri estranei al credito⁹³.

77. Il carattere di inscindibilità veicolato dalla finanziaria tra prodotti assicurativi e prestiti emerge anche nella fase post contrattuale. Si evidenzia infatti, che gli stessi beneficiari dei prestiti hanno spesso acquisito consapevolezza del carattere facoltativo e non obbligatorio del prodotto assicurativo solo al momento dell'estinzione anticipata del finanziamento, quando hanno visto respinta la richiesta di rimborso della quota di premio non goduto, sulla base proprio del fatto che i due prodotti non sono collegati.

78. Ulteriore elemento indicativo di politiche di proposta aggressiva delle polizze è il tasso di abbinamento di queste ultime con i finanziamenti, che ha raggiunto mediamente livelli intorno al [15-60%], un valore elevato se si considera la mancanza di collegamento funzionale tra le due tipologie di prodotti.

79. Le evidenze documentali confermano le condotte commerciali di Compass finalizzate all'abbinamento forzoso delle polizze ai finanziamenti dalla stessa erogati, piuttosto che al loro collocamento con modalità *stand alone* che, invece, per le compagnie di assicurazioni rappresenta un sistema distributivo "[omissis]", ma evidentemente meno conveniente economicamente per la stessa Compass⁹⁴. Peraltro, il particolare vantaggio economico dell'abbinamento di prodotti assicurativi ai prestiti personali deriva dalle commissioni riconosciute alla finanziaria sulla base delle Convenzioni concluse con le compagnie assicurative.

80. A nulla vale il richiamo effettuato dal professionista al rispetto dell'articolo 120 *quinquies*, comma 1, del Codice delle Assicurazioni private. Infatti, la pratica esaminata in questa sede riguarda non il fatto in sé di aver distribuito congiuntamente i prestiti e le polizze che con questi non hanno alcun collegamento, ma di aver attuato tale politica commerciale in modo da condizionare la concessione dei prestiti alla sottoscrizione dei prodotti assicurativi.

81. In base alle suesposte argomentazioni, dunque, la condotta posta in essere dalla società Compass Banca S.p.A. integra una pratica commerciale scorretta aggressiva, ai sensi degli artt. 24 e 25, comma 1, lettera a), del Codice del Consumo. In particolare, l'aver condizionato la concessione di prestiti personali alla sottoscrizione da parte dei consumatori di coperture assicurative estranee al credito, configura una condotta suscettibile di limitare considerevolmente la libertà di scelta degli stessi in relazione ai prodotti di finanziamento personale, attuando un abbinamento forzoso tra prodotti di finanziamento, oggetto principale della richiesta del consumatore presso la finanziaria, e i prodotti assicurativi, imposti per vedere soddisfatta la richiesta stessa.

Pratica sub B): gli impegni delle società di assicurazioni del Gruppo Met life ed Europ Assistance

82. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dalle compagnie di assicurazione del Gruppo Met Life e da EA siano idonei a sanare i profili di illegittimità delle rispettive pratiche commerciali contestati nella comunicazione di avvio del procedimento del 13 settembre 2018. In particolare, l'Autorità ritiene che le misure prospettate dai professionisti siano connotate da caratteristiche tali da conferire loro concretezza ed efficacia nella tutela dei consumatori, eliminando *ex tunc* ogni potenziale nocumento per gli stessi.

83. Al fine di una compiuta illustrazione degli aspetti ed elementi in base ai quali l'Autorità ritiene che gli impegni proposti dai professionisti siano idonei a sanare i profili di illegittimità delle pratiche commerciali contestate, si procede alla loro disamina suddividendoli in: impegni presentati congiuntamente dalle società del Gruppo Met Life e impegni presentati dalla compagnia di assicurazione EA.

⁹⁰ [Si ricorda il già citato documento n. 35, all. B, allegato n. 5 reclamo n. 76357 del mese di giugno 2018.]

⁹¹ [Doc. 35 all. B, Allegato 5-Reclami_documentazione.]

⁹² [Doc. 12, all. G, n. 116, R: CasoVendita Forzata: mail dell'8.8.2018, nonché Doc. 35 sui reclami e Doc. 116.]

⁹³ [Doc_102 con numerosi contratti e reclami allegati.]

⁹⁴ [Doc. 12_All. B_n. 29, mail interna a Compass, del 16-02-2018, citata nelle risultanze istruttorie.]

Impegni presentati dalle società del gruppo Met Life

84. Le misure proposte dalle società del Gruppo Met Life, valutate congiuntamente, appaiono idonee a superare i profili di scorrettezza oggetto di contestazione in sede di comunicazione di avvio del Procedimento. Invero, le misure proposte dalle compagnie di assicurazione:

- introducono un superiore risalto, nei documenti precontrattuali e contrattuali, sul fatto che le Polizze sono prodotti facoltativi e non connessi al finanziamento (con le conseguenze che ne derivano in caso di estinzione anticipata del finanziamento), così assicurando che tutti i consumatori che sottoscrivono tali prodotti lo facciano in modo pienamente consapevole (Impegno *sub* 1); e, inoltre, aggiungono un sistema di controlli e nuovi strumenti di monitoraggio dell'attività svolta dall'Intermediario (Impegni *sub* 2 e 3), inserito direttamente nel sistema di distribuzione;
- permettono al consumatore di acquistare una polizza in assenza di finanziamento e/o senza premio finanziato (impegno *sub* 4);
- diffondono all'interno delle compagnie la conoscenza delle norme del Codice del Consumo poste a tutela dei consumatori e, in particolare, quelle che prevedono il divieto di pratiche commerciali scorrette così riducendo ulteriormente il rischio di porre in essere pratiche di questo tipo in danno dei consumatori (impegno *sub* 5);
- diffondono all'interno delle reti distributive di Compass la conoscenza delle caratteristiche delle polizze collocate (impegno *sub* 6);
- garantiscono a tutti coloro che, a partire dal 1° gennaio 2015, hanno presentato un reclamo o una richiesta di rimborso del rateo di premio non goduto, ricevendo un rifiuto, la possibilità di ottenere la cessazione della Polizza e di vedere soddisfatta la richiesta di rimborso del rateo di premio non goduto (impegno *sub* 7);
- assicurano a tutti i clienti con polizza ancora attiva dopo tre mesi dalla notifica del provvedimento di accettazione degli impegni la piena conoscenza sulla natura facoltativa della stessa e la facoltà di ottenere la cessazione della polizza e, conseguentemente, il rimborso del rateo di premio non goduto (impegno *sub* 8).

Gli impegni presentati da Ea

85. Le misure da ultimo proposte da EA, analogamente a quelle presentate dalle compagnie del Gruppo Met Life, favoriscono la piena libertà di scelta dei consumatori su diversi livelli:

- i) attribuiscono un superiore risalto, nella documentazione precontrattuale e in quella contrattuale, al carattere facoltativo e non connesso delle Polizze rispetto al finanziamento, assicurando ancor di più una adesione consapevole ed informata da parte del consumatore (Impegno n. 1);
- ii) assicurano, per ogni consumatore che dovesse recarsi presso una filiale dell'intermediario abilitata a distribuire polizze assicurative della compagnia, la possibilità di acquistare polizze assicurative a prescindere dalla conclusione di un contratto di finanziamento (impegno n. 2);
- iii) introducono nuovi presidi di monitoraggio e di controllo sull'attività di collocamento delle Polizze da parte dell'intermediario, assicurando, al contempo, una maggiore sensibilizzazione di quest'ultimo in merito al rispetto delle regole di condotta e delle modalità di vendita ai fini di una sottoscrizione consapevole di tali prodotti da parte del cliente (impegno 3);
- iv) eliminano ogni possibile conseguenza negativa per tutti i clienti attuali derivante dalla vendita contestuale di finanziamento e polizza, dando la possibilità agli stessi clienti, informati della natura facoltativa e non connessa al finanziamento della polizza, di chiedere la cessazione della stessa ed ottenere il rimborso della quota parte di premio non goduto (impegno n. 4).

86. In definitiva, gli impegni di tutte le compagnie assicurative, sono idonei a rimuovere i profili oggetto di contestazione sia in relazione ai contratti futuri, sia a quelli in essere. Infatti, essi costituiscono un evidente miglioramento delle prassi aziendali attuali, essendo idonei a garantire, da un lato, trasparenza e chiarezza ai consumatori in relazione alla natura facoltativa e non connessa al finanziamento delle polizze e alle loro specifiche condizioni e, dall'altro, un sistema di monitoraggio e controllo rispetto alle attività di vendita delle polizze, volto ad assicurare che il consumatore riceva informazioni corrette ed esaustive circa la natura e le condizioni delle polizze nonché ad identificare e correggere tempestivamente eventuali criticità.

87. Inoltre, l'introduzione della facoltà per il cliente di risolvere la polizza in qualsiasi momento consentirà di eliminare gli eventuali effetti negativi per il cliente derivanti dalle criticità ipotizzate in sede di avvio.

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

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE PER COMPASS

89. Con riferimento alle condotte poste in essere dalla società Compass, si rileva che, ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

90. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo:

in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

91. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene della dimensione economica del professionista, che ha realizzato un fatturato pari a circa un miliardo di euro, e del fatto che esso fa parte di un Gruppo di notevole importanza, il Gruppo Mediobanca. La gravità della pratica è peraltro ravvisabile nella natura aggressiva della stessa, nonché nell'entità del pregiudizio economico dei consumatori beneficiari dei prestiti, e nella loro debolezza, derivante da uno stato di bisogno che li ha indotti a richiedere alla finanziaria liquidità possibilmente in breve tempo. Nello specifico, il pregiudizio subito dai consumatori è stato stimato prudenzialmente in un valore complessivo di almeno [60,5-90,5] milioni di euro, a fronte di ricavi per Compass pari a circa [15,2-35,2] milioni di euro⁹⁵.

92. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la suddetta pratica sia stata posta in essere da Compass Banca S.p.A. a decorrere almeno dal mese di gennaio 2015⁹⁶ e sia attualmente in corso.

93. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Compass Banca S.p.A. nella misura di 4.700.000 € (quattromilionisettecentomila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità ai pareri dell'IVASS e di Banca d'Italia, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame attuata dalla società Compass Banca S.p.A., consistente nel condizionare l'erogazione dei prestiti personali alla sottoscrizione di polizze assicurative non connesse ai finanziamenti, risulta scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25, lettera a), del Codice del Consumo, in quanto idonea a esercitare un indebito condizionamento sul consumatore medio e a falsarne in misura apprezzabile il comportamento economico in relazione ai prodotti offerti dal professionista;

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalle società MetLife Europe Dac e MetLife Europe Insurance Dac, e dalla società Europ Assistance Italia S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti di MetLife Europe Dac e MetLife Europe Insurance Dac, ed Europ Assistance Italia S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare le infrazioni nei riguardi delle società MetLife Europe Dac, MetLife Europe Insurance Dac ed Europ Assistance Italia S.p.A.;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, *sub* lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Compass Banca S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25, lettera a), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Compass Banca S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 4.700.000 € (quattromilionisettecentomila) euro;

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a);

d) riguardo alla pratica descritta al punto II, *sub* lettera B), del presente provvedimento, di rendere obbligatori, nei confronti della compagnia di assicurazioni Europ Assistance Italia S.p.A., nonché delle società MetLife Europe Dac e MetLife Europe Insurance Dac, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni come da ultimo proposti, rispettivamente, in data 7 e 12 giugno 2019, e descritti nelle dichiarazioni allegati al presente provvedimento;

e) di chiudere il procedimento senza accertare le infrazioni contestate alle società MetLife Europe Dac, MetLife Europe Insurance Dac ed Europ Assistance Italia S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

f) che le società MetLife Europe Dac, MetLife Europe Insurance Dac ed Europ Assistance Italia S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informino l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

⁹⁵ *[Ai fini delle stime sono stati considerati i seguenti dati:*

- circa [100.000-350.000] consumatori beneficiari di un prestito personale con abbinata una polizza non correlata (da gennaio 2015 a luglio 2018, secondo il dato fornito da Compass);

- un valore del premio di ciascuna polizza di [150-450] euro sulla base dei contratti in atti di cui al Doc. 102;

- l'ammontare complessivo dei premi corrisposti è stato dunque di circa [60,5-95,5] milioni di euro;

- i ricavi che Compass ottiene in termini di retrocessioni sui citati premi - calcolate utilizzando il valore minimo del [20-50%] sul premio risultante dalle convenzioni con le compagnie in atti - sono stati circa [15,2-35,2] milioni di euro da gennaio 2015 a luglio 2018.]

⁹⁶ *[Doc. 35, memoria difensiva del 22 ottobre 2018, all. 5, Reclami, documentazione, reclamo n. 40584.]*

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio nei confronti di Met Life Europe dac, Met Life Europe Insurance dac ed Europ Assistance Italia S.p.A., laddove:

a) le società non diano 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.

La sanzione amministrativa irrogata alla società Compass Banca S.p.A. deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet www.agenziaentrate.gov.it*.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato alla società Compass Banca S.p.A., comunicato alle società MetLife Europe Dac, MetLife Europe Insurance Dac ed Europ Assistance Italia S.p.A e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'articolo 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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione/comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli