

PS11117 - FINDOMESTIC-POLIZZE ABBINATE

Provvedimento n. 27607

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 marzo 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 di avvio del procedimento PS11117 del 18 aprile 2018;

VISTA la comunicazione pervenuta in data 5 giugno 2018 e le successive integrazioni pervenute nelle date del 12 settembre e 31 ottobre 2018, con le quali Findomestic Banca S.p.A. ha 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 5 giugno 2018 e le successive integrazioni pervenute nelle date del 19 settembre, 2 novembre e 14 dicembre 2018, con le quali Cardif Assurances Risques Divers s.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 26 luglio, 10 ottobre e 19 dicembre 2018, con le quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, sono state disposte tre distinte proroghe del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Findomestic Banca S.p.A. (di seguito, "Findomestic"), in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo.
2. Cardif Assurances Risques Divers s.a.. (di seguito, "Cardif RD"), in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo.
3. Associazione "Codici Onlus Centro per i Diritti del Cittadino".
4. Associazione "Altroconsumo".

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

5. Il procedimento concerne le seguenti distinte pratiche commerciali poste in essere rispettivamente dalla società Findomestic, erogatrice di finanziamenti, che riveste anche il ruolo di intermediario assicurativo, e dalla compagnia di assicurazione Cardif RD, emittente le polizze assicurative oggetto del procedimento e collocate da Findomestic:

- pratica adottata dalla società finanziaria/intermediario assicurativo Findomestic: il professionista avrebbe posto in essere condotte consistenti nel condizionare, di fatto, la concessione a favore dei consumatori di prestiti alla sottoscrizione da parte degli stessi di polizze assicurative prive di alcuna connessione con i finanziamenti, realizzando in tal modo una "pratica legante" tra i prodotti di credito e assicurativi, in possibile violazione degli artt. 24 e 25, comma 1, lett. a), del Codice del Consumo. Le condotte sarebbero idonee a limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione ai prodotti di finanziamento in questione, nella misura in cui le imprese prospettano ai consumatori - intenzionati a richiedere prestiti - di poter accedere a questi ultimi solo sottoscrivendo le menzionate polizze assicurative, che nulla hanno a che vedere con i finanziamenti, attuando un abbinamento forzoso tra le due tipologie di prodotti;

- pratica adottata dalla compagnia di assicurazione Cardif RD: il professionista avrebbe posto in essere condotte contrarie alla diligenza professionale, in possibile violazione dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo, consistenti nel non aver posto in essere, pur essendo venuto a conoscenza dell'abbinamento forzoso tra le proprie polizze assicurative e i finanziamenti erogati da Findomestic e avendo rifiutato la restituzione richiesta da parte di consumatori, in sede di estinzione anticipata dei finanziamenti, delle quote parti dei premi delle polizze assicurative *de quibus* relative al periodo di mancata copertura, con la motivazione dell'assenza di connessione tra le due tipologie di prodotti, nei confronti della società finanziaria alcuna attività di verifica circa gli abbinamenti forzosi e, in via generale, di monitoraggio e controllo circa la modalità di collocamento dei prodotti assicurativi in questione.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

6. In data 18 aprile 2018, è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11117 a Findomestic per possibile violazione degli artt. 24 e 25, comma 1, lettera a), del Codice del Consumo e a Cardif RD per possibile violazione dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo.
7. In tale sede, sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e della segnalazione dell'IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, pervenuta in data 20 aprile 2017, veniva ipotizzata l'aggressività delle condotte poste in essere da Findomestic, società erogatrice dei finanziamenti e intermediario assicurativo, consistenti nell'aver condizionato, di fatto, la concessione di prestiti alla sottoscrizione di polizze assicurative prive di alcuna connessione con i finanziamenti e l'omessa diligenza da parte di Cardif RD, compagnia assicurativa, in quanto pur essendo venuta a conoscenza dell'abbinamento forzoso tra le proprie polizze assicurative e i finanziamenti erogati da Findomestic e avendo rifiutato la restituzione richiesta da parte di consumatori, in sede di estinzione anticipata dei finanziamenti, delle quote parti dei premi delle polizze non godute, non aveva posto in essere nei confronti di Findomestic alcuna attività di verifica circa gli abbinamenti forzosi e, in via generale, di monitoraggio e controllo circa le modalità di collocamento dei prodotti assicurativi in questione.
8. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione delle pratiche commerciali in esame, è stato chiesto ai professionisti, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione, tra l'altro, circa il numero di prestiti erogati a consumatori nel periodo oggetto di accertamento istruttorio in abbinamento a polizze a copertura di eventi estranei al credito, gli accordi commerciali tra Cardif RD e Findomestic relativamente all'attività di intermediazione assicurativa svolta da quest'ultima, le direttive e indicazioni fornite da Cardif RD a Findomestic finalizzate alla corretta modalità di collocamento dei propri prodotti assicurativi nonché i reclami effettuati dai consumatori nel suddetto periodo, aventi ad oggetto la tematica abbinamento prestiti/polizze assicurative.
9. Nella medesima data, poi, sono stati svolti accertamenti ispettivi presso la sede legale/Direzione Generale e la sede operativa di Findomestic nonché la sede della Rappresentanza Generale per l'Italia di Cardif RD, a seguito dei quali sono state acquisite al fascicolo informazioni e documentazione anche interna inerenti le suddette pratiche commerciali.
10. In data 27 aprile 2018, è pervenuta istanza di partecipazione al procedimento dell'associazione "Codici Onlus Centro per i Diritti del Cittadino" accolta in data 10 maggio 2018.
11. In data 24 maggio 2018, è pervenuta istanza di partecipazione al procedimento dell'associazione "Altroconsumo" accolta in data 21 giugno 2018.
12. Findomestic ha depositato la comunicazione di risposta alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento e la prima memoria difensiva in data 22 maggio 2018.
13. Cardif RD ha depositato la comunicazione di risposta alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento e la prima memoria difensiva in data 31 maggio 2018.
14. In data 5 giugno 2018, Findomestic e Cardif RD hanno presentato 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.
15. In data 16 luglio 2018, l'IVASS ha integrato la propria segnalazione, pervenuta in data 20 aprile 2017.
16. In data 4 settembre 2018, Findomestic è stata sentita in audizione.
17. In data 12 settembre 2018, Cardif RD è stata sentita in audizione.
18. In data 12 settembre 2018, Findomestic ha presentato una versione integrata degli impegni pervenuti in data 5 giugno 2018.
19. Findomestic ha fornito riscontro alle richieste di informazioni effettuate nel corso dell'audizione del 4 settembre 2018 in data 12 settembre 2018.
20. In data 19 settembre 2018, Cardif RD ha presentato una versione integrata degli impegni pervenuti in data 5 giugno 2018.
21. Cardif RD ha fornito riscontro alle richieste di informazioni effettuate nel corso dell'audizione del 12 settembre 2018 in data 19 settembre 2018.
22. In data 1° ottobre 2018 è stata inviata a Cardif RD e Findomestic una lettera con la quale l'Autorità, ritenuti parzialmente idonei gli impegni presentati dai professionisti, ha fissato un termine per la loro eventuale integrazione ai sensi dell'articolo 9, comma 2, lett. b), del Codice del Consumo.
23. In data 18 ottobre 2018, Findomestic è stata sentita in audizione.
24. In data 22 ottobre 2018, Cardif RD è stata sentita in audizione.
25. Nelle date del 31 ottobre e 2 novembre 2018, Findomestic e Cardif RD, a seguito della predetta lettera del 1° ottobre 2018 di fissazione del termine per la loro integrazione, hanno presentato una versione integrata dei rispettivi impegni pervenuti nelle date del 12 e 19 settembre 2018.
26. In data 29 novembre 2018, Findomestic e Cardif RD sono state sentite in audizione congiunta.
27. In data 14 dicembre 2018, Cardif RD ha presentato una nuova versione integrata degli impegni come già integrati in data 2 novembre 2018.

28. In data 27 dicembre 2018, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.
29. In data 8 gennaio 2019, Findomestic e Cardif RD hanno depositato le proprie comunicazioni conclusive.
30. Findomestic ha esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento nelle date del 30 aprile, 29 agosto e 27 novembre 2018.
31. Cardif RD ha esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento nelle date del 30 aprile, 27 luglio e 29 novembre 2018.
32. In data 15 gennaio 2019, è stato richiesto il parere a Banca d'Italia.
33. In data 15 gennaio 2019, è stato richiesto il parere a IVASS.
34. Il 28 gennaio 2019, è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento di 15 giorni, ai sensi dell'articolo 16, comma 5, del Regolamento.
35. In data 1° febbraio 2019, è pervenuto il parere dell'IVASS.
36. In data 22 febbraio 2019, è pervenuto il parere di Banca d'Italia.

2) Gli elementi acquisiti

37. Nel periodo oggetto di accertamento istruttorio, vale a dire dal gennaio 2015, sono state sottoscritte, contestualmente alla stipulazione o all'erogazione dei finanziamenti da parte di Findomestic, polizze della compagnia assicurativa Cardif RD che:

- prevedono una documentazione pre-contrattuale e contrattuale, inclusi i moduli di adesione, distinta da quella dei finanziamenti;
- hanno una durata diversa da quella dei finanziamenti;
- prevedono un premio sempre unico, anticipato e finanziato dall'intermediario per effetto della sua inclusione nell'importo totale del finanziamento;
- 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 finanziamenti.

38. Più precisamente, le polizze assicurative in questione, a copertura di eventi estranei al credito, sono denominate "Polizze di Protezione" e sono le seguenti:

- le polizze "Progetto Protetto Habit@t" (commercializzata a partire da ottobre 2015) e "Progetto Protetto Casa" (attualmente non più emessa da Cardif RD), polizze danni multirischio sulla casa che assicurano eventi quali incendio, furto e rapina, responsabilità civile committenza lavori;
- la polizza "Progetto Protetto RC Famiglia", che principalmente prevede una copertura assicurativa per danni/lesioni involontariamente causati a terzi in conseguenza di fatti accidentali (responsabilità civile famiglia);
- la polizza "Progetto Protetto Reddito", che copre dai rischi di inabilità temporanea totale al lavoro, perdita d'impiego e ricovero ospedaliero, oltre a prevedere una serie di prestazioni di assistenza;
- la polizza "Progetto Protetto Infortuni", che copre dal rischio di invalidità permanente da infortunio, oltre a prevedere una serie di prestazioni di assistenza;
- la polizza "Progetto Protetto Auto", che garantisce per le perdite pecuniarie derivanti dall'impossibilità di utilizzare il proprio veicolo in caso di furto o distruzione, nonché prevede una serie di prestazioni di assistenza;
- la polizza "Progetto Protetto Persona" (attualmente non più emessa da Cardif RD), che garantisce dai rischi di decesso da infortunio, di invalidità totale e permanente da infortunio, di inabilità temporanea e totale al lavoro, di perdita di impiego di e ricovero ospedaliero;
- la polizza "Progetto Protetto Salute" (attualmente non più emessa da Cardif RD), che garantisce le coperture per gli interventi chirurgici resisi necessari a causa di infortunio o malattia e per le ipotesi di ricovero ospedaliero conseguente a infortunio o malattia, oltre a prestazioni di assistenza sanitaria e domiciliare.

3) Gli impegni dei professionisti

Impegni di Findomestic

39. In data 5 giugno 2018, Findomestic ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata nelle date del 12 settembre e 31 ottobre 2018, con una versione consolidata e definitiva depositata della medesima in data 31 ottobre 2018¹.

40. In particolare, Findomestic ha prospettato l'adozione dei seguenti impegni:

Impegno n. 1

Findomestic si impegna ad integrare la documentazione precontrattuale e contrattuale nel seguente modo:

- a) nell'allegato 1 al modello "Informazioni Europee di base sul Credito ai Consumatori" (c.d. "IEBCC") consegnato ai clienti nel corso della fase precontrattuale del finanziamento, il riquadro intitolato "Assicurazioni e servizi facoltativi non connessi al credito", in cui sono indicati nome, estremi identificativi e costo delle eventuali polizze non CPI oggetto di adesione, verrà integrato con la seguente dicitura "**Le assicurazioni e i servizi facoltativi non connessi al credito sono del tutto autonomi dal medesimo e non sono quindi**

¹ [Doc. n. 116 in atti.]

indispensabili per ottenere il finanziamento alle condizioni proposte. Pertanto il cliente può scegliere di non sottoscrivere alcuna polizza assicurativa o sottoscrivere una polizza liberamente scelta sul mercato. Comunque le assicurazioni e i servizi non connessi al credito finanziati restano autonomi ed indipendenti dal finanziamento e quindi le vicende di quest'ultimo (ad esempio: estinzione anticipata) non incidono sulla durata e sulle coperture delle polizze";

b) le Condizioni Generali del Contratto di finanziamento ed, in particolare, l'articolo dedicato alla disciplina delle assicurazioni e dei servizi facoltativi, verranno integrate come segue: "Qualora il Cliente abbia scelto di aderire alle assicurazioni e/o servizi facoltativi riportati nelle "Condizioni Economiche" del presente Contratto, le relative condizioni sono disciplinate negli appositi moduli contrattuali separatamente sottoscritti dal Cliente. **Le polizze assicurative accessorie al finanziamento e i servizi e le assicurazioni non connessi al credito sono del tutto autonomi dal medesimo e quindi non sono indispensabili per ottenere il finanziamento alle condizioni proposte.** Pertanto il Cliente può scegliere di non sottoscrivere alcuna polizza assicurativa o sottoscrivere una polizza liberamente scelta sul mercato. Comunque le assicurazioni e i servizi non connessi al credito finanziati restano autonomi ed indipendenti dal finanziamento e quindi le vicende di quest'ultimo (ad esempio: estinzione anticipata) non incidono sulla durata e sulle coperture delle polizze";

c) la "lettera di benvenuto" che Findomestic invia ai clienti dopo l'adesione ad una o più polizze anche non CPI e che riepiloga le caratteristiche e le condizioni economiche del prodotto assicurativo sottoscritto, ivi inclusa l'indicazione del termine di recesso, sarà integrata con indicazioni ancora più chiare e trasparenti in merito alla facoltatività delle polizze acquistate (nell'oggetto verrà indicato, infatti, "Prodotti assicurativi e/o servizi facoltativi, accessori e non oggetto del finanziamento n. ...") e; o con due nuovi paragrafi del seguente tenore: "Comunque le assicurazioni e i servizi non connessi al credito finanziati restano autonomi ed indipendenti dal finanziamento e quindi le vicende di quest'ultimo (ad esempio: estinzione anticipata) non incidono sulla durata e sulle coperture delle polizze. Qualora si avvalesse del diritto di recesso dalla polizza assicurativa, l'importo, corrispondente alla quota erogata per il finanziamento della stessa, sarà detratto dal totale dell'importo finanziato; l'importo della rata rimarrà invariato, ma sarà effettuato il calcolo di un nuovo piano di ammortamento ridotto nella durata".

Le modificazioni sopra prospettate sono state già apportate alla documentazione in esame con la decorrenza di fine ottobre 2018.

Impegno n. 2

Findomestic si impegna ad integrare e arricchire la formazione degli addetti alla rete di vendita organizzando specifici moduli formativi specificamente dedicati al collocamento delle polizze oggetto del procedimento. I nuovi moduli formativi saranno diretti ad incrementare la trasparenza e l'eshaustività delle informazioni offerte ai consumatori nel corso della procedura di vendita con specifico riguardo alle caratteristiche dei prodotti assicurativi proposti ed alla loro facoltatività.

Impegno n. 3

Findomestic si impegna, poi, a incrementare il proprio sistema di controlli attraverso l'effettuazione di un apposito Sondaggio Telefonico su un campione significativo di clienti che abbiano sottoscritto polizze non CPI. In particolare le interviste telefoniche prevedranno, tra gli altri, alcuni specifici quesiti volti a verificare il grado di consapevolezza dei clienti in ordine alle caratteristiche della polizza acquistata, con particolare riferimento alla facoltatività della stessa, e l'esatto svolgimento del procedimento di vendita.

Le interviste telefoniche sono state avviate, come previsto, dal mese di ottobre 2018 ed avranno cadenza mensile (ad eccezione del mese di agosto).

Impegno n. 4

Findomestic, fermo restando che l'eventuale restituzione del premio assicurativo è un'azione rimessa alla volontà di Cardif RD, per quanto di propria competenza, si impegna a restituire al proprio *Partner* assicurativo le commissioni riconosciute per il collocamento delle polizze non CPI in relazione alle quali dal 2015 ad oggi siano stati presentati reclami concernenti l'abbinamento forzoso di tali polizze con il finanziamento erogato.

L'Impegno avrà efficacia entro il termine di 30 giorni dalla data di comunicazione del provvedimento di accettazione Impegni da parte dell'Autorità.

Impegno n. 5

Findomestic si impegna ad ottenere, dalle compagnie assicurative con le quali sono già stati stipulati o si stipuleranno accordi di *partnership*, una modifica delle condizioni di assicurazione delle polizze non CPI, ossia polizze poliennali e a premio unico anticipato, da offrire alla propria clientela. La modifica delle condizioni di assicurazione richiesta consisterà nella previsione della possibilità per i nuovi clienti di chiedere la cessazione della polizza ad ogni anniversario della sua sottoscrizione, anche a prescindere dall'eventuale estinzione anticipata del finanziamento erogato contestualmente, e di ottenere quindi il rimborso del rateo di premio non goduto.

Per il caso che le compagnie assicurative con cui già esistono accordi di *partnership* non aderissero alla richiesta della società, questa si attiverà per reperire sul mercato compagnie che offrano polizze non CPI le cui condizioni generali prevedono l'indicato diritto del cliente di chiedere, ad ogni anniversario dalla sottoscrizione, la cessazione della polizza, di modo che Findomestic possa offrire ai propri clienti solo polizze non CPI caratterizzate dalla facoltà di disdetta annuale.

L'impegno avrà efficacia entro il termine di 6 mesi dalla data di comunicazione del provvedimento di accettazione Impegni da parte dell'Autorità.

Impegno n. 6

Findomestic si impegna, al fine di incrementare ulteriormente la consapevolezza dei propri clienti in ordine alle caratteristiche di prodotti assicurativi acquistati, a inviare, con cadenza annuale, a tutti i consumatori che sottoscrivano una nuova polizza non CPI, come descritta nell'Impegno n. 5, che risulti ancora attiva, una comunicazione nella quale saranno riepilogate le principali caratteristiche del prodotto assicurativo sottoscritto, con particolare riferimento alle coperture previste ed alla natura di prodotto facoltativo e non connesso al finanziamento. La comunicazione, che sarà effettuata in coordinamento con le compagnie assicurative interessate, sarà trasmessa, in occasione di ogni anniversario dalla sottoscrizione, all'indirizzo di posta elettronica fornito dai clienti o, in assenza di questo, mediante pubblicazione della stessa sul sito della società, nella parte dell'Area Clienti riservato all'accesso personale e riservato, con preavviso mediante sms della pubblicazione della comunicazione stessa.

L'Impegno avrà efficacia entro il termine di 6 mesi dalla data di comunicazione del provvedimento di accettazione Impegni da parte dell'Autorità.

Impegni nn. 7 e 8

Findomestic si impegna ad assicurare che, tra la sottoscrizione del contratto di finanziamento e la sottoscrizione della polizza assicurativa decorra un lasso di tempo di almeno 7 giorni (Impegno n. 7) e che il premio della polizza assicurativa non sia più incluso nella rata del finanziamento (Impegno n. 8).

Tali Impegni sono assunti con riferimento alle sole polizze c.d. decorrelate, ovvero alle polizze che, pur essendo vendute contestualmente all'erogazione di un finanziamento per l'acquisto di un bene di consumo, di fatto, non evidenziano alcun collegamento né con il bene né con il finanziamento. Sono, conseguentemente, escluse dal perimetro di applicazione degli Impegni le polizze correlate al bene per il cui acquisto è ottenuto un finanziamento, e cioè tutti quei contratti assicurativi aventi ad oggetto la vita dello specifico prodotto che, in forza del credito finalizzato concesso da Findomestic, viene acquistato dal cliente.

Gli Impegni avranno efficacia entro il termine di 6 mesi dalla data di comunicazione del provvedimento di accettazione Impegni da parte dell'Autorità.

Impegni di Cardif RD

41. In data 5 giugno 2018, Cardif RD ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata nelle date del 19 settembre, 2 novembre e 14 dicembre 2018, con le modalità indicate nel Formulario, pervenuto in data 14 dicembre 2018².

42. In particolare, gli impegni di Cardif RD si distinguono in misure *pro futuro* e misure con riferimento alle Polizze di Protezione stipulate prima dell'implementazione degli impegni.

Misure pro futuro. Tali misure saranno attuate entro il termine di 2 mesi (per gli impegni nn. da 1 a 5) e di 6 mesi (per gli impegni nn. 6 e 7) dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità.

Cardif RD si impegna a porre in essere le seguenti misure al fine di migliorare ulteriormente la qualità della vendita delle Polizze di Protezione oggetto del procedimento e di tutte le polizze che dovesse in futuro emettere con caratteristiche analoghe, ovvero poliennali, a premio unico, distribuite da un istituto finanziario che opera quale intermediario assicurativo della società in occasione della stipula di un contratto di finanziamento, facoltative e non connesse al finanziamento in parola e la cui copertura non è destinata al bene oggetto del finanziamento (di seguito congiuntamente, "Polizze Non CPI").

Impegno n. 1

Informativa contrattuale: nella documentazione contrattuale relativa alle Polizze Non CPI, Cardif RD intende modificare come segue: i) nelle Condizioni Generali di Assicurazione sarà inserita la seguente dicitura "*Questa copertura assicurativa è FACOLTATIVA e NON NECESSARIA per ottenere il finanziamento sottoscritto presso [l'intermediario]. Inoltre, NON È CONNESSA al finanziamento nonostante il contratto sia stato sottoscritto contestualmente al finanziamento stesso e il premio assicurativo sia finanziato; la prestazione assicurativa non ha alcun legame con il debito residuo o con le rate del finanziamento. Di conseguenza, in caso di estinzione anticipata totale o parziale del finanziamento, la copertura assicurativa rimarrà invariata ed in vigore fino alla sua naturale scadenza e la Compagnia non procederà ad alcuna restituzione del premio*"; ii) nel Modulo di Adesione sarà inserita la seguente dicitura in corrispondenza dell'instestazione del documento: "*Copertura assicurativa FACOLTATIVA, NON*

² [Doc. n. 134 in atti.]

NECESSARIA per ottenere il finanziamento e NON CONNESSA ad esso". Nel corpo del documento sarà altresì precisato che: "La copertura non è connessa al finanziamento ma decorre dalle ore 24.00 del giorno di erogazione del finanziamento stesso. La copertura avrà durata e premio pari alla soluzione da me scelta; al termine del periodo prescelto, l'assicurazione si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salvo disdetta".

Impegno n. 2

Informativa web e Welcome Letter: Cardif RD intende inserire la seguente dicitura nella pagina web personale dei propri clienti, nella sezione dedicata alle Polizze Non CPI al fine di ricordare loro che il prodotto assicurativo sottoscritto tramite l'intermediario è facoltativo e non connesso al finanziamento "Questa copertura assicurativa è FACOLTATIVA e NON NECESSARIA per ottenere il finanziamento sottoscritto presso [l'intermediario]. Inoltre, NON È CONNESSA al finanziamento nonostante il contratto sia stato sottoscritto contestualmente al finanziamento stesso e il premio assicurativo sia finanziato; la prestazione assicurativa non ha alcun legame con il debito residuo o con le rate del finanziamento. Di conseguenza, in caso di estinzione anticipata totale o parziale del finanziamento, la copertura assicurativa rimarrà invariata ed in vigore fino alla sua naturale scadenza e la Compagnia non procederà ad alcuna restituzione del premio. È possibile esercitare il diritto di recesso entro 60 giorni dalla data di decorrenza delle coperture assicurative". Cardif RD si impegna a far sì che un'informativa analoga sia altresì inserita nelle Welcome Letter che saranno inviate ai clienti che hanno sottoscritto una Polizze Non CPI.

Impegno n. 3

Formazione del personale di vendita: Cardif RD si impegna a fare quanto in proprio potere affinché i propri intermediari, nei moduli formativi destinati alle rispettive reti di vendita, informino chiaramente i venditori in merito alle caratteristiche delle Polizze Non CPI con particolare riferimento alla circostanza che si tratta di prodotti facoltativi e non connessi al finanziamento.

Impegno n. 4

Programma di compliance: Cardif RD si impegna a implementare un programma di *compliance* in materia di pratiche commerciali scorrette, destinato alle funzioni della società la cui attività ha un impatto nei rapporti commerciali con i consumatori.

Impegno n. 5

Programma di Customer Advocacy: Cardif RD intende attuare un Programma di *Customer Advocacy* al fine indagare le principali cause alla base dei reclami ricevuti e decidere le azioni correttive da porre in essere. Di tale compito verrà principalmente incaricato il Comitato PIC (Protezione Interessi del Cliente), gestito dalla funzione *Compliance & Financial Security*, il quale si riunisce di regola con periodicità almeno trimestrale per discutere le tematiche relative agli interessi del cliente e decidere le azioni necessarie per garantirne la salvaguardia. A tal fine, detto comitato verrà indetto con cadenza settimanale e vedrà la stabile partecipazione — oltre che del Responsabile *Compliance & Financial Security* e del Responsabile *Commercial Planning & CRM* — anche del *General Manager* della società e di una risorsa individuata quale responsabile del Programma di *Customer Advocacy* a diretto riporto del *General Manager* stesso. Quest'ultima figura avrà la responsabilità di: (i) redigere e formalizzare le azioni correttive decise e monitorate nell'ambito del Comitato PIC; (ii) verificare con le singole funzioni responsabili la loro effettiva implementazione; e (iii) contribuire a risolvere ogni eventuale criticità connessa all'attuazione del programma.

Impegno n. 6

Modifica delle Condizioni di Assicurazione - Diritto di Recesso: Cardif RD si impegna a prevedere nelle Condizioni di Assicurazione delle Polizze Non CPI, il diritto per il cliente di recedere dalla copertura assicurativa in ogni momento del periodo di vigenza del contratto, con conseguente rimborso del rateo di premio non goduto ("Diritto di Recesso").

Impegno n. 7

Informativa periodica mediante Awareness Letter: Cardif RD intende inviare su base annua - eventualmente per il tramite dell'intermediario - una *Awareness Letter* all'indirizzo e-mail che sia fornito dai consumatori che abbiano sottoscritto una Polizza Non CPI (o mediante lo strumento di comunicazione abitualmente utilizzato nei rapporti con il cliente), nella quale (i) siano riepilogate le caratteristiche più importanti del prodotto assicurativo sottoscritto (ivi incluso che si tratta di un prodotto facoltativo e non connesso al finanziamento) e (ii) siano descritti i processi assicurativi relativi alla gestione del medesimo (e.g. come denunciare un sinistro, come richiedere informazioni, come presentare un reclamo, come esercitare il Diritto di Recesso).

Misure con riferimento alle Polizze stipulate prima dell'implementazione degli impegni. Tali misure saranno attuate entro il termine di 6 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità ad eccezione dell'impegno n. 9 (v. *infra*).

Impegno n. 8

Rimborso del rateo di premio non goduto a seguito dell'estinzione anticipata del finanziamento: Cardif RD intende consentire a tutti i consumatori che hanno sottoscritto una Polizza di Protezione e che ne facciano richiesta a seguito dell'estinzione anticipata del finanziamento, la possibilità di ottenere la revoca della polizza in parola e, conseguentemente, il rimborso del rateo di premio non goduto.

Impegno n. 9

Invio di Informative Letters e rimborso del rateo di premio per incomprendimento della natura delle Polizze di Protezione. Cardif RD si impegna ad inviare (eventualmente anche tramite Findomestic) — a tutti i clienti che hanno sottoscritto una delle Polizze di Protezione, prima dell'implementazione degli impegni di cui sopra, e che non hanno denunciato un sinistro — una comunicazione, via e-mail o un altro strumento di comunicazione abitualmente utilizzato nei confronti dei clienti, nella quale:

- siano riepilogate le caratteristiche più importanti del prodotto assicurativo sottoscritto, ivi incluso che si tratta di polizze facoltative e non connesse al finanziamento (con le conseguenze che ne derivano in caso di estinzione anticipata del finanziamento);
- sia indicato che, qualora non abbia compreso che la Polizza di Protezione sottoscritta è facoltativa e non connessa al finanziamento, il consumatore — inviando una comunicazione scritta all'indirizzo e secondo le modalità che saranno puntualmente indicati — ha la possibilità di ottenere la cessazione della Polizza di Protezione e il conseguente rimborso del rateo non goduto.

Cardif RD si impegna a implementare tale misura inviando la *Informative Letter* ai consumatori aventi una Polizza di Protezione in vigore al 30 giugno 2019, a condizione che il provvedimento di accettazione Impegni da parte dell'Autorità sia comunicato alla compagnia entro il 31 marzo 2019. Qualora il provvedimento in parola dovesse essere comunicato oltre tale data, Cardif RD si impegna a implementare tale misura nei confronti dei clienti che avranno una Polizza di Protezione in vigore alla data di scadenza del terzo mese dalla comunicazione del medesimo.

Impegno n. 10

Rimborso del rateo di premio non goduto ai reclamanti. Cardif RD intende inviare a tutti i propri clienti che — dal 2015 e sino alla data di implementazione dell'Impegno n. 9 — hanno presentato un reclamo, lamentando che al momento della sottoscrizione di una delle Polizze di Protezione non avevano compreso la natura facoltativa e/o connessa al finanziamento del prodotto, una comunicazione via posta (o mediante lo strumento di comunicazione abitualmente utilizzato nei rapporti con il cliente) per informarli della possibilità di ottenere la revoca della polizza medesima con decorrenza dalla data di presentazione del reclamo con conseguente rimborso del rateo di premio non goduto.

Nella medesima comunicazione, il consumatore sarà altresì informato della circostanza che, qualora intenda esercitare il diritto alla cessazione dalla copertura assicurativa, potrà indicare le modalità preferite per l'accredito del rateo di premio non goduto tra quelle messe a disposizione dalla Compagnia.

Impegno n. 11

Invio periodico di Awareness Letters. Cardif RD si impegna ad inviare annualmente a tutti i consumatori che hanno sottoscritto una delle Polizze di Protezione (eventualmente per il tramite Findomestic), una *Awareness Letter* (a mezzo lettera o mediante lo strumento di comunicazione abitualmente utilizzato nei rapporti con il cliente) nella quale: (i) siano riepilogate le caratteristiche più importanti del prodotto assicurativo sottoscritto, ivi incluso che si tratta di un prodotto facoltativo e non connesso al finanziamento (con le conseguenze che ne derivano in caso di estinzione anticipata del finanziamento) siano descritti i processi assicurativi relativi alla gestione delle Polizze di Protezione e previsti dalle relative Condizioni di assicurazioni (e.g. come denunciare i sinistri, come richiedere informazioni, come presentare un reclamo).

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

43. Poiché le pratiche oggetto del presente provvedimento riguardano l'abbinamento di prestiti con polizze assicurative non connesse al credito erogato, in data 15 gennaio 2019 è stato richiesto il parere 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.

44. Con parere pervenuto in data 1° febbraio 2019³, il suddetto Istituto ha comunicato che, per quanto di competenza, non aveva osservazioni da formulare.

³ [Doc. n. 159 in atti.]

V. PARERE DI BANCA D'ITALIA

45. Poiché le pratiche oggetto del presente provvedimento riguardano l'abbinamento di prestiti con polizze assicurative non connesse al credito erogato, in data 15 gennaio 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.

46. Con parere pervenuto in data 22 febbraio 2019⁴, la suddetta Autorità ha ritenuto che *"Nel rilevare che le iniziative [di Findomestic e di Cardif RD] attengono essenzialmente a procedure di commercializzazione di prodotti non ricompresi nell'ambito delle attribuzioni di questo Istituto per la loro natura assicurativa, e che, per quanto concerne Findomestic, gli impegni appaiono coerenti con quanto prescritto dalla vigente normativa di trasparenza e correttezza in materia di offerta contestuale di altri contratti insieme a un finanziamento⁵, non si ravvisano motivi ostativi all'accettazione degli impegni da parte di codesta Autorità."*

VI. VALUTAZIONI DEGLI IMPEGNI

47. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dai professionisti siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità delle rispettive pratiche commerciali contestate nella comunicazione di avvio del procedimento dell'11 aprile 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.

48. 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 possibili profili di illegittimità delle rispettive pratiche commerciali contestate, si procede alla loro disamina suddividendoli in: impegni presentati dalla società Findomestic, erogatrice dei finanziamenti, che riveste anche il ruolo di intermediario assicurativo, e impegni presentati dalla compagnia di assicurazione Cardif RD, emittente le polizze assicurative oggetto del procedimento e collocate da Findomestic.

Impegni presentati dalla società finanziaria/intermediario assicurativo Findomestic

49. Per quanto concerne gli impegni presentati dalla società finanziaria, come diffusamente illustrato *supra*, le misure proposte:

- incrementano la trasparenza della documentazione offerta al cliente in tutte le fasi di vendita, integrando anche con opportuni accorgimenti grafici le informazioni messe a disposizione dei propri clienti in ordine alle caratteristiche delle polizze non connesse al credito offerte e alla loro assoluta facoltatività e indipendenza rispetto all'erogazione del finanziamento;
- integrano i programmi formativi degli addetti alle vendite, così da rafforzare la garanzia che nel corso del processo di vendita i clienti siano informati in maniera chiara e univoca della facoltatività delle polizze non a protezione del credito, ovvero che l'adesione ad una o più di queste polizze non è condizione necessaria all'erogazione del prestito e comunque al riconoscimento del finanziamento a determinate condizioni;
- rinforzano il sistema di controlli, verificando con interviste telefoniche l'effettivo grado di consapevolezza dei clienti che hanno sottoscritto polizze non connesse al credito in ordine alle caratteristiche della polizza acquistata e, in particolare, alla facoltatività della stessa, e l'esatto svolgimento del procedimento di vendita (e, dunque, l'effettiva segnalazione della facoltatività delle polizze sottoscritte);
- assicurano la piena rimozione delle eventuali conseguenze negative per coloro che hanno presentato reclamo per abbinamento forzoso delle polizze con il finanziamento erogato, prevedendo la restituzione da parte di Findomestic al proprio *Partner* assicurativo delle commissioni riconosciute per il collocamento delle polizze;
- determinano il collocamento da parte di Findomestic di polizze non connesse al finanziamento le cui condizioni contrattuali prevedono la possibilità di chiedere la cessazione della polizza ad ogni anniversario della sottoscrizione, con rimborso del rateo di premio non goduto, anche a prescindere dall'estinzione anticipata del finanziamento erogato contestualmente;
- incrementano il grado di consapevolezza della propria clientela in ordine alle caratteristiche dei prodotti assicurativi non connessi al credito sottoscritti, con particolare riguardo alle coperture offerte e alla natura facoltativa e opzionale di tali prodotti, con l'invio, su base annuale, di una apposita comunicazione ai clienti che abbiano aderito ad una polizza di tal natura, fino a quando risulti attiva;
- realizzano una netta scissione temporale tra il momento di sottoscrizione della richiesta di prestito personale e il momento di sottoscrizione della polizza assicurativa facoltativa e non connessa ed escludono, al contempo, la possibilità che l'importo del premio assicurativo possa essere incluso nella rata del prestito personale. Ciò fa sì che venga eliminata alla radice ogni possibile forma di abbinamento tra prodotto di finanziamento e prodotto assicurativo.
- In definitiva, le misure oggetto degli impegni di Findomestic, di carattere strutturale e permanente, risultano orientate ad offrire la massima tutela nei confronti dei consumatori, tanto nella fase precontrattuale, quanto in quella successiva all'instaurazione del rapporto contrattuale.

⁴ [Doc. n. 160 in atti.]

⁵ [Cfr., Sezione XI, paragrafo 2-bis, delle Disposizioni in materia di «Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti».]

Impegni presentati dalla compagnia di assicurazione Cardif RD

50. Per quanto concerne gli impegni presentati dalla compagnia assicurativa, Cardif RD, come diffusamente illustrato *supra*, le misure proposte *pro futuro*:

- consentono di dare ancora maggiore risalto nei documenti pre-contrattuali e contrattuali all'informazione che le polizze non connesse ai finanziamenti sono prodotti facoltativi e non connessi (con le conseguenze che ne derivano in caso di estinzione anticipata del finanziamento consistenti nel fatto che la polizza non si estingue automaticamente), così assicurando che tutti i consumatori che sottoscrivono tali prodotti lo facciano in modo pienamente consapevole;
- assicurano che al cliente siano riepilogate le caratteristiche principali del prodotto assicurativo sottoscritto sia immediatamente dopo la conclusione del contratto (attraverso la *Welcome Letter*) sia nel corso del rapporto contrattuale (attraverso l'informazione *web* e l'invio annuale della *Awareness Letter*) e che lo stesso — riconsiderata la propria volontà di godere della copertura assicurativa — possa esercitare il diritto di recesso entro 60 giorni dalla stipula del contratto o comunque in qualsiasi momento in vigore dello stesso;
- consentono di migliorare ulteriormente la qualità della vendita delle polizze non connesse, da un lato, agendo sull'intermediario affinché garantisca che il personale incaricato della vendita di tali polizze sia adeguatamente informato in merito alle caratteristiche di tali prodotti e le possa, dunque, correttamente rappresentare alla clientela in fase di vendita e, dall'altro, attraverso il rafforzamento del sistema di controlli preesistente mediante l'attuazione del Programma di *Customer Advocacy*;
- consentono di rafforzare all'interno di Cardif RD 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 commerciali scorrette nei confronti dei consumatori;
- assicurano al consumatore che sottoscrive una polizza non collegata a finanziamento la possibilità di rinunciare in ogni momento alla copertura assicurativa sottoscritta, garantendogli la massima flessibilità del rapporto contrattuale e il conseguente rimborso del rateo di premio non goduto, mentre le misure proposte relativamente alle polizze già sottoscritte tutelano la posizione dei consumatori rimuovendo le eventuali conseguenze negative delle condotte contestate, con riferimento, in particolare, a quelli che lamentano ovvero abbiano già lamentato in reclami di non aver compreso la natura facoltativa e non connessa al finanziamento delle polizze al momento della loro sottoscrizione. Tutto ciò rammentando ai consumatori attraverso una lettera *ad hoc* le caratteristiche del prodotto assicurativo sottoscritto e consentendo, a coloro che dichiarino di aver sottoscritto la polizza senza aver compreso che si tratta di un prodotto facoltativo e/o non connesso al finanziamento, di ottenere la cessazione della copertura assicurativa e il conseguente rimborso del rateo di premio non goduto.

51. In definitiva, le misure oggetto degli impegni da parte della compagnia assicurativa Cardif RD sono idonee a rimuovere adeguatamente i profili oggetto di contestazione nei suoi confronti in sede di avvio del procedimento e a porre rimedio sia per i contratti futuri che per quelli in essere alle condotte oggetto di accertamento istruttorio. Infatti, esse costituiscono un evidente rafforzamento rispetto alle prassi aziendali attuali, essendo idonee a garantire, da un lato, maggiore 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 svolta dagli intermediari 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.

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

52. 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.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati da Findomestic Banca S.p.A. e Cardif Assurances Risques Divers s.a., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti di Findomestic Banca S.p.A. e Cardif Assurances Risques Divers s.a.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare le infrazioni;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Findomestic Banca S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lett. a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti da ultimo in data 31 ottobre 2018, come descritti nel formulario pervenuto in data 31 ottobre 2018 allegato al presente provvedimento;

b) di rendere obbligatori, nei confronti della società Cardif Assurances Risques Divers s.a., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lett. a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti da ultimo in data 14 dicembre 2018, come descritti nel formulario pervenuto in data 14 dicembre 2018 allegato al presente provvedimento;

c) di chiudere il procedimento senza accertare le infrazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lett. a), del Regolamento;

d) che le società Findomestic Banca S.p.A. e Cardif Assurances Risques Divers s.a., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informino l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia 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.

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.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE *f.f.*
Gabriella Muscolo