

## **PV11 - FINDOMESTIC-DISCRIMINAZIONE IBAN ESTERI**

Provvedimento n. 28463

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 24 novembre 2020;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo

VISTO il Regolamento (UE) n. 260/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro e che modifica il Regolamento (CE) n. 924/2009, con particolare riferimento agli artt. 9 ed 11;

VISTO il Decreto Legislativo n. 135/2015, di attuazione dell'articolo 11 del Regolamento (UE) n. 260/2012, con particolare riferimento al comma 3 dell'articolo 3;

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), e in particolare l'articolo 27;

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;

VISTO il proprio provvedimento del 22 settembre 2020, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione delle esigenze istruttorie connesse con la necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LA PARTE**

Findomestic Banca S.p.A. (di seguito Findomestic), società operante nel settore del credito al consumo. Il Bilancio della società relativo all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2019 presenta ricavi pari a circa 1.275 milioni di euro, calcolati secondo quanto previsto per la determinazione del fatturato degli enti creditizi e degli altri istituti finanziari dall'articolo 5, par. 3, del Regolamento (CE) n. 139/2004 sul controllo delle concentrazioni tra imprese.

### **II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO**

1. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere da Findomestic, nell'ambito dello svolgimento dell'attività di servizi finanziari, consistente nell'impedire alla clientela di provvedere al rimborso dei finanziamenti ricevuti mediante domiciliazione bancaria sui conti correnti accesi presso banche aventi sede nel territorio dell'Unione Europea e non situate nel territorio nazionale e, quindi, con Iban non caratterizzati dalle iniziali "IT", con modalità analoghe a quelle previste per le domiciliazioni su conti correnti nazionali.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

#### **1) L'iter del procedimento**

2. A seguito della ricezione di alcune segnalazioni, l'Autorità, in data 4 giugno 2020, comunicava alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio PV11 contestando la possibile violazione dell'articolo 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012, ai sensi del quale "*Il beneficiario che accetta un bonifico o riceve fondi mediante addebito diretto da un pagatore titolare di un conto di pagamento interno all'Unione non specifica lo Stato membro nel quale è situato tale conto di pagamento, sempre che il conto di pagamento sia raggiungibile conformemente all'articolo 3*".

3. In tale sede veniva, in particolare, ipotizzata la violazione della suddetta disposizione nella misura in cui risultasse accertato che la società Findomestic non consente di inserire nella procedura di addebito automatico le richieste di pagamento delle rate di rimborso dei finanziamenti con IBAN di un Paese UE diverso da quello italiano, realizzandosi, in tal modo, una discriminazione geografica nell'uso dei suddetti strumenti di pagamento (c.d. "*IBAN discrimination*").

4. In data 25 giugno 2020, Findomestic ha fornito le informazioni richieste in sede di avvio del procedimento istruttorio.

5. In data 3 luglio 2020, Findomestic ha fatto pervenire la propria memoria difensiva.

6. In data 14 ottobre 2020 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

7. In data 3 novembre 2020, Findomestic ha depositato la propria memoria conclusiva.

#### **2) Le evidenze acquisite**

8. Dalla documentazione in atti emerge che, per quanto concerne il sistema di pagamento delle rate di rimborso dei finanziamenti con addebito automatico su conto corrente, a causa della non idoneità dell'articolazione della propria

infrastruttura informatica e del sistema di rete, Findomestic non ha consentito di inserire nella procedura di addebito automatico delle rate le richieste con Iban di un Paese UE diverso da quello italiano. Le richieste non andate a buon fine risultano essere state gestite dalla società attraverso le seguenti modalità: compilazione manuale del modello SDD (*Sepa Direct Debit*) oppure sostituzione dell'addebito diretto su conto corrente con il pagamento tramite bonifico mese per mese.

**9.** Tali circostanze vengono confermate dalle stesse dichiarazioni della società, la quale ha affermato, nel corso del procedimento e nella propria memoria conclusiva, che solo recentemente *"la banca ha apportato alla propria infrastruttura informatica una serie di rilevanti e onerose modifiche che consentono a tutti i Clienti (vecchi e nuovi) che intendano corrispondere le rate di rimborso dei finanziamenti e/o i canoni leasing, tramite addebito diretto su IBAN esteri conformi agli standard UE, di farne autonomamente richiesta tramite tutti i canali attualmente disponibili e quindi on line, in agenzia e presso i dealer convenzionati. Detta nuova procedura è già operativa per il rimborso dei finanziamenti, dal 3 luglio 2020, mentre per il rimborso dei canoni leasing lo sarà entro la fine del mese di novembre"* evidenziando, inoltre che *"la dilatata tempistica di adeguamento con riferimento ai leasing è dovuta esclusivamente al fatto che le attività di modifica strutturale dell'applicativo utilizzato per la gestione dei leasing - che è diverso rispetto a quello utilizzato per i finanziamenti - richiedono interventi più complessi e dunque più lunghi"*.

### **3) Le argomentazioni difensive della Parte**

**10.** Nelle proprie memorie difensive del 25 giugno 2020 e del 3 luglio 2020 Findomestic ha svolto le argomentazioni di seguito sintetizzate.

**11.** In primo luogo, la società ha rappresentato che la sua difficoltà nel consentire la domiciliazione di pagamenti su conti correnti di Paesi UE diversi dall'Italia non ha riguardato e non riguarda i prodotti bancari tradizionali collocati dalla Banca (tra cui il conto corrente), che operano su una piattaforma tecnologica diversa da quella su cui sono regolati i prodotti di credito al consumo e perfettamente idonea a supportare operazioni da qualsiasi conto corrente dell'area SEPA.

**12.** Con riferimento, poi, ai prodotti di credito al consumo, Findomestic ha precisato che il rimborso delle rate dei finanziamenti può avvenire tramite addebito diretto sul conto corrente del cliente e che quest'ultimo ha la facoltà di effettuare il pagamento delle rate anche tramite bonifico, poiché i sistemi informatici della banca consentono di registrare automaticamente e senza problematiche le altre forme di pagamento - quali, appunto, i bonifici - anche se provenienti da conti esteri dei clienti. Detta ulteriore modalità di pagamento non pone alcun problema di *iban discrimination*, potendo i bonifici essere disposti con IBAN riferiti ad altri paesi UE. In particolare, Findomestic afferma che alla base delle difficoltà incontrate da alcuni clienti di inserire, nella procedura di addebito automatico delle rate, un IBAN di un Paese UE diverso dall'Italia non vi è alcuna volontà discriminatoria della Banca.

Infatti, le richieste non andate a buon fine sono state gestite da Findomestic dando al cliente due alternative: procedere attraverso la compilazione del modulo SDD - *Sepa Direct Debit*, oppure provvedere al pagamento delle rate a mezzo bonifico.

**13.** L'impedimento alla gestione automatizzata delle richieste era rappresentato dalla articolazione dell'infrastruttura informatica e del sistema di rete che non era idonea a supportare dette richieste, ma che, al tempo stesso, assicurava un alto livello di sicurezza in quanto dotata di un sistema di controlli idoneo a ridurre gli errori di inserimento e/o le truffe aventi oggetto le coordinate bancarie.

**14.** La società ha, tuttavia, dichiarato di *"aver iniziato a porre in essere già alla fine dell'anno 2019 una serie di approfondimenti e poi di veri e propri interventi volti ad apportare le modifiche tecniche necessarie affinché i propri clienti potessero gestire autonomamente le richieste di domiciliazione dei pagamenti delle rate di rimborso dei finanziamenti su conti correnti accessi presso istituti bancari residenti in altri Paesi UE"*, di *"aver ricontattato i pochi clienti che hanno lamentato l'impossibilità di godere della domiciliazione su conto corrente bancario di altro Paese dell'UE e di aver risolto la questione"* e *"che già a decorrere dalla data del 3 luglio 2020 i Clienti che hanno inteso corrispondere le rate di rimborso dei finanziamenti tramite addebito diretto su IBAN esteri conformi agli standard UE, hanno potuto autonomamente farne richiesta tramite tutti i canali disponibili e quindi on line, in agenzia e presso i dealer convenzionati"*.

**15.** Nella propria memoria conclusiva, pervenuta il 3 novembre 2020, Findomestic ha ribadito che *"sussiste un tema di perimetrazione della tematica oggetto del procedimento in quanto la difficoltà della società nel consentire la domiciliazione di pagamenti su conti correnti di Paesi UE diversi dall'Italia ha riguardato solo i prodotti di credito al consumo"*, precisando poi, *"a dimostrazione dell'inesistenza di qualsivoglia intento discriminatorio, che il cliente ha sempre avuto la facoltà di effettuare il pagamento delle rate di rimborso anche tramite bonifico con IBAN riferito a qualsiasi Paese UE"*.

**16.** La società ha evidenziato, inoltre, che dal febbraio 2019 al gennaio 2020 è stato estremamente esiguo il numero di richieste di clienti consumatori (6) interessati alla domiciliazione su conti correnti esteri.

**17.** Findomestic ha ulteriormente rappresentato quanto segue: *"la banca ha provveduto ad una rilevante implementazione della propria infrastruttura informatica al fine di assicurare al Cliente interessato all'addebito diretto delle rate del finanziamento su IBAN estero la medesima customer experience già riservata al Cliente che richieda l'addebito delle rate su IBAN nazionale, potendo essi autonomamente farne richiesta tramite tutti i canali attualmente disponibili e quindi on line, in agenzia e presso i dealer convenzionati"* e inoltre che *"sulla Form Web messa a*

disposizione dei Dealer convenzionati per l'inserimento di una richiesta di un finanziamento per l'acquisto di un bene nel campo relativo all'indicazione dell'Iban di addebito delle rate di rimborso, possono essere inseriti indistintamente sia un Iban SEPA sia un Iban Italiano.... Anche il Cliente consumer che intenda autonomamente compilare il form a di richiesta del finanziamento online può inserire indifferentemente un Iban italiano o un Iban SEPA".

**18.** Diversamente, è stato rappresentato che "con specifico riferimento alla struttura informatica relativa alla gestione del leasing, pur non essendo ancora oggi pervenuta alcuna richiesta di addebito diretto su Iban straniero dei canoni, si precisa che le relative operazioni di implementazione sono ormai ad uno stadio avanzato e che, nella gestione di dette operazioni, Findomestic non è autonoma ma ha dovuto incaricare un fornitore esterno per lo sviluppo del relativo pacchetto software. Ad oggi, la pianificazione che il fornitore ha garantito è la seguente: test di verifica del software a partire dal 13 novembre 2020 e rilascio in produzione il 30 novembre 2020".

#### **IV. VALUTAZIONI**

**19.** In via preliminare, è opportuno sottolineare che l'eliminazione della discriminazione geografica nell'uso di bonifici ed addebiti diretti in euro, quale ostacolo alla piena attuazione del sistema SEPA e, più in generale, alla realizzazione del mercato unico dei pagamenti, rappresenta ed è stata considerata come un obiettivo prioritario a livello europeo.

**20.** A tale riguardo, l'articolo 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012 stabilisce, in particolare, che "Il beneficiario che accetta un bonifico o riceve fondi mediante addebito diretto da un pagatore titolare di un conto di pagamento interno all'Unione non specifica lo Stato membro nel quale è situato tale conto di pagamento, sempre che il conto di pagamento sia raggiungibile conformemente all'articolo 3".

**21.** Ciò posto, il presente provvedimento ha ad oggetto la condotta posta in essere da Findomestic nell'ambito dello svolgimento dell'attività di servizi finanziari, consistente nell'aver operato una discriminazione tra conti correnti italiani e conti correnti esteri, in violazione dei suddetti obblighi di non "discriminazione" tra gli strumenti di pagamento all'interno dell'Unione Europea.

**22.** La condotta in esame può essere realizzata non solo negando *tout court* la possibilità di effettuare bonifici ed addebiti diretti in euro tramite conti correnti non nazionali, ma anche intralciando l'esercizio di tale diritto attraverso la previsione di modalità di fruizione differenziate rispetto alla domiciliazione su conti correnti italiani.

**23.** Nel caso in esame, l'adozione di un sistema informatico non in grado di gestire in modo organico e automatizzato le richieste di domiciliazione su conti esteri ha comportato la violazione della normativa richiamata.

**24.** Infatti, per ammissione della stessa Findomestic come sopra riportata, nell'ambito dello svolgimento dell'attività di servizi finanziari, l'architettura dei sistemi di pagamento con addebito automatico e le sottese procedure interne consentivano (almeno fino al 3 luglio 2020) alla clientela di scegliere il pagamento con domiciliazione su conto corrente solo nel caso di conti accesi presso una banca italiana, con esclusione dunque dei conti correnti aperti presso Banche estere aventi sede in altri paesi dell'Unione Europea.

**25.** Diversamente da quanto sostenuto nelle difese di Findomestic, l'utilizzo di un sistema informatico non adeguato, non dotato di procedure interne specifiche conformi alla normativa europea, non può certo rappresentare un'esimente, in quanto viene impedito ai clienti di eseguire il rimborso delle rate mediante domiciliazione bancaria su conti esteri determinando discriminazioni tra questi e i conti italiani. È proprio l'obiettivo di assicurare piena interoperabilità nel sistema delle operazioni di pagamento a livello europeo che ha determinato l'introduzione della regolamentazione comunitaria volta ad omogeneizzare i sistemi in oggetto.

**26.** Né il mancato adeguamento da parte della società a quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 260/2012 può considerarsi giustificato dall'esiguo numero, secondo quanto riferito dalla società, di casi di utenti interessati al rimborso delle rate da conto estero.

**27.** È risultata quindi una gestione differenziata tra richieste di rimborso da conti nazionali ed esteri, in quanto le richieste relative a conti non italiani non andate a buon fine risultano essere state gestite da Findomestic attraverso le seguenti modalità: la compilazione manuale del modello SDD (*Sepa Direct Debit*) oppure la sostituzione dell'addebito diretto su conto corrente con il pagamento tramite bonifico.

**28.** In conclusione, la condotta posta in essere da Findomestic nell'ambito dello svolgimento dell'attività di servizi finanziari, consistente nel non consentire alla clientela gli addebiti diretti delle rate di rimborso dei finanziamenti su conti correnti accesi presso Banche aventi sede in Paesi dell'Unione Europea diversi dall'Italia, così come consentito invece rispetto a conti nazionali, integra una violazione del divieto sancito dall'articolo 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012.

#### **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**29.** Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, come richiamato dall'articolo 3 comma 3 del Decreto Legislativo 18 agosto 2015 n. 135 di attuazione dell'articolo 11 del Regolamento (UE) n. 260/2012, con il provvedimento che vieta la condotta posta in essere in violazione dell'articolo 9 del medesimo Regolamento, 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.

**30.** 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.

**31.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione economica dell'operatore che presenta ricavi pari a circa 1.275 milioni di euro. Si tiene, altresì, conto della circostanza che la condotta è stata posta in essere in un contesto di avanzata applicazione del Regolamento (UE) n. 260/2012, e dunque in una fase inoltrata di attuazione del mercato unico europeo dei pagamenti, che rappresenta un obiettivo fondamentale dello stesso Regolamento posto a rischio, secondo la Commissione europea, proprio dalla condotta qui in esame. Infine, si tratta di una condotta che, a prescindere dagli effetti concreti, risulta di per sé manifestamente in contrasto con una disciplina normativa di immediata interpretazione e ormai ben nota.

**32.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che il comportamento illecito è stato posto in essere almeno dal mese di febbraio 2014, data di entrata in vigore del sistema SEPA prevista dall'articolo 6 del Regolamento (UE) n. 260/2012, ed è tuttora in corso<sup>1</sup>.

**33.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Findomestic nella misura di 600.000 € (seicentomila euro).

RITENUTO, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta posta in essere da Findomestic Banca S.p.A., consistente nella differente gestione della richiesta di domiciliazione su conto corrente estero rispetto alle richieste di domiciliazione su conto corrente nazionale, integra una violazione del divieto sancito dall'articolo 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012;

#### DELIBERA

a) che la condotta descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Findomestic Banca S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione dell'articolo 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012, e ne vieta la continuazione;

b) di irrogare alla società Findomestic Banca S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 600.000 € (seicentomila euro);

c) che Findomestic Banca S.p.A. comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa irrogata 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 ai soggetti interessati 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 al provvedimento 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

---

<sup>1</sup> [La procedura implementata da Findomestic a partire dal 3 luglio 2020, infatti, non consente per i contratti stipulati utilizzando la formula del *leasing* il pagamento tramite domiciliazione su conto estero. Cfr. memoria difensiva del 3 luglio 2020.]

dalla data di notificazione 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*