



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 22 aprile 2020;

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 in particolare l'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, e nei casi di reiterata inottemperanza, può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'art. 19 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la delibera n. 28011 del 27 novembre 2019¹, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale attuata dalla società Compass Banca S.p.A. (di seguito Compass), consistente nella collocazione in abbinamento ai prestiti personali erogati dalla stessa finanziaria, per lo

¹ Pubblicata in Boll. n. 52/2019.

meno a partire da gennaio 2015² e fino all'adozione del provvedimento, polizze assicurative non connesse al prestito, condizionando i consumatori alla loro sottoscrizione al fine di ottenere il finanziamento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Con provvedimento n. 28011 del 27 novembre 2019, l'Autorità ha deliberato che la condotta attuata da Compass, riguardante l'abbinamento tra prodotti di finanziamento, oggetto della richiesta del consumatore presso la finanziaria, e prodotti assicurativi non connessi con il prestito³, dalla stessa distribuiti e imposti per vedere soddisfatta la richiesta, costituisce una pratica commerciale scorretta in violazione degli artt. 24 e 25, lettera a), del Codice del Consumo.

La pratica, infatti, ha determinato un indebito condizionamento nell'erogazione dei prestiti personali, subordinati alla sottoscrizione di coperture assicurative estranee al credito, con la conseguenza di avere limitato considerevolmente la libertà di scelta degli stessi consumatori beneficiari dei prestiti personali in relazione ai prodotti di finanziamento.

2. La pratica si è realizzata attraverso l'inserimento obbligatorio 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 adesione alle polizze distribuite a copertura di eventi estranei al credito.

I consumatori sono stati condizionati a sottoscrivere polizze non connesse al finanziamento pur di ottenere quest'ultimo; tra di essi si è diffusa la percezione dell'obbligatorietà della polizza ai fini del conseguimento del finanziamento o, addirittura, dell'unicità del pacchetto prestito/polizza, 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 polizze.

² Punto n. 92 del provvedimento n. 28011 del 27 novembre 2019.

³ Come, ad esempio, prodotti assicurativi legati alla copertura del rischio d'infortunio, intervento chirurgico a seguito di Infortunio o Malattia, ingessatura a seguito di Infortunio, ed altri prodotti decorrelati al prestito personale.

3. Alla luce di quanto precede, l’Autorità ha vietato l’ulteriore diffusione della pratica commerciale.

La Relazione di ottemperanza di Compass

4. Sulla base della Relazione di ottemperanza alla summenzionata delibera del mese di novembre 2019, trasmessa dalla società Compass il 23 gennaio 2020, è emersa la continuazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato.

5. Nello specifico le misure adottate e da adottarsi dalla società finanziaria consistono prevalentemente in quelle già oggetto degli impegni a suo tempo proposti e rigettati dall’Autorità, ma che la società ha deciso comunque di attuare e, nello specifico:

- 1) lettera informativa da inviare ai clienti attuali sulla facoltà di recesso dalla polizza e sulla gestione della restituzione della quota parte del premio non goduto;
- 2) contatto col cliente sette giorni dopo la stipula della polizza per la conferma della volontà del prodotto;
- 3) offerta di polizze con modalità ‘*stand alone*’;
- 4) maggiore chiarezza della documentazione pre-contrattuale delle polizze oggetto del procedimento;
- 5) facoltà di recesso dalla polizza maggiormente esplicitata nella documentazione;
- 6) limitazione dei soggetti abilitati all’intermediazione delle polizze;
- 7) formazione degli addetti all’attività d’intermediazione delle polizze;
- 8) incremento del sistema di controlli post-vendita.

6. La società ritiene poi opportuna l’introduzione di due ulteriori misure che, operando sinergicamente rispetto all’attuazione degli impegni, determinano un insieme di iniziative che garantirebbero la piena ottemperanza alla delibera n. 28011 del 2019:

- **misura n. 1: Attestazione del cliente**, che si aggiunge alla documentazione pre-contrattuale, funzionale alla richiesta della polizza non connessa, nella quale il cliente sottoscrive di essere consapevole della natura e delle caratteristiche del prodotto assicurativo (natura facoltativa e non obbligatoria dello stesso per beneficiare del finanziamento; unicità del premio anticipato, che viene finanziato e rateizzato nella stessa rata del prestito; garanzia dell’esercizio del recesso che, se esercitato entro 60 gg dalla sottoscrizione, dà diritto al rimborso totale del premio, altrimenti se

esercitato dopo il decorso del suddetto termine, dà diritto al rimborso della quota parte del premio non goduto). In assenza di tale sottoscrizione, è previsto il divieto assoluto di collocamento della polizza. L'operatività di tale procedura è prevista entro tre mesi dal deposito della relazione di ottemperanza;

- **misura n. 2: separazione temporale tra sottoscrizione ed attivazione della polizza**, prevedendo che l'attivazione della polizza e la decorrenza degli effetti avvengano solo una volta che siano decorsi non meno di sette giorni dalla sua sottoscrizione, contestuale a quella del finanziamento, e, comunque, in un momento successivo all'erogazione di quest'ultimo. Tale misura si realizza attraverso contatto telefonico del cliente, da parte dell'operatore prima che sia attivata la polizza stessa, con la previsione che gli effetti della polizza decorrono solo dopo il contatto telefonico in cui viene confermato l'interesse per la polizza stessa. In tale lasso di tempo non si verifica *“alcun adempimento volto all'attivazione della polizza, inclusa la trasmissione dei flussi informativi alla Compagnia”*. Il contatto telefonico e la conseguente attivazione della polizza avvengono dunque dopo che le somme oggetto del finanziamento sono state erogate e trasferite al cliente. La procedura descritta è prevista che sia operativa entro tre mesi dall'invio della relazione di ottemperanza.

7. Secondo il professionista **la misura n. 2** prevede che gli effetti e la decorrenza della polizza inizino a decorrere in un momento successivo all'erogazione del finanziamento e al trasferimento dei fondi in capo al consumatore. Tuttavia, la sottoscrizione dei due contratti avverrebbe ancora nel medesimo momento.

Le criticità persistenti

8. In base alla documentazione acquisita agli atti, è emersa la continuazione della pratica commerciale che sembra presentare, in sostanza, il medesimo profilo di scorrettezza già accertato con la delibera dell'Autorità del 27 novembre 2019, n. 28011.

9. Allo stato, Compass non ha adottato modalità sufficienti al fine di rimuovere le condotte oggetto del provvedimento.

10. Infatti, il consumatore, pur con la separazione del momento di sottoscrizione e di attivazione, previo contatto telefonico, della polizza, stipulerebbe sempre i due contratti di finanziamento e assicurativo contestualmente, non essendoci in tal modo la certezza della assenza di

vincoli tra finanziamento e polizza che solamente la separazione temporale della sottoscrizione dei contratti potrebbe garantire, potendo egli subire condizionamenti nella fase di richiesta del prestito personale (che, si ricorda, lo pone in una situazione di particolare debolezza data la necessità del finanziamento). Tale conclusione è alla base di precedenti decisioni dell'Autorità, con cui sono stati accettati gli impegni presentati dai professionisti in procedimenti aventi a oggetto analoghe fattispecie⁴.

11. Inoltre, l'attestazione oggetto della misura n. 1 contiene l'indicazione dell'unicità del premio, finanziato attraverso il prestito concesso, chiaramente in contrasto con l'esigenza di separare i due contratti, oltre che dal punto di vista del momento della sottoscrizione, anche da quello delle modalità di pagamento⁵.

12. Il citato provvedimento n. 28011, del 27 novembre 2019, è stato comunicato al professionista in data 23 dicembre 2019.

13. Pertanto, dalle evidenze documentali, risulta che la pratica ritenuta scorretta ha continuato ad essere diffusa anche dopo la data di notifica della decisione di accertamento della scorrettezza della pratica.

14. Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 28011, del 27 novembre 2019, ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) di contestare alla società Compass Banca S.p.A. la violazione di cui all'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 28011, del 27 novembre 2019;

⁴ Si vedano i provvedimenti n. 27606 rif. PS11116 – Agos polizze abbinare e n. 27607, rif. PS11117 Findomestic – polizze abbinare, del 20 marzo 2019.

⁵ Provvedimento n. 28011 del 27 novembre 2019, punto 73.

- b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo;
- c) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Francesca Sebastio;
- d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione B, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti del professionista, ovvero da persone da essa delegate;
- e) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;
- f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede a Compass Banca S.p.A. di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche nell'ultimo anno.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

per IL PRESIDENTE
il Componente anziano
Gabriella Muscolo