

**PS11606 - FINECO-CONTO ZERO CANONE PER SEMPRE**  
*Allegato al provvedimento n. 28489*

## **ALLEGATO 1**

### **DICHIARAZIONE DI IMPEGNI**

Nell'ambito del procedimento n. PS11606 – Fineco '*Conto Zero Canone per sempre*', avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 20 dicembre 2019 e avente ad oggetto le condotte commerciali di FinecoBank S.p.A., in relazione al proprio servizio di conto corrente, inizialmente promosso con canone zero "*per sempre*", e poi variato in via unilaterale nelle condizioni economiche con l'applicazione di un canone mensile di €3,95, azzerabile con l'accumulo di bonus, variabili in base al tipo di servizi fruiti collegati con il c/c., FinecoBank S.p.A., ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del "*Codice del Consumo*" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART 8 COMMA 7 DEL D.LGS.145/2007 E DELL'ART. 9 DEL PRESENTE REGOLAMENTO**

**1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista**

PS/16606 - Comunicazione di avvio del procedimento ricevuta il 20.12.2019.

**2) Professionista che presenta gli impegni**

**FINECOBANK S.p.A.**, con sede in Milano, P.zza Durante 11 (P. IVA 12962340159, Codice Fiscale e n. iscr. R.I. Milano-Monza-Brianza-Lodi 01392970404)

**3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento**

L'AGCM ha comunicato l'apertura dell'istruttoria relativamente ad una presunta violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

Secondo l'Autorità e, in particolare, la Direzione B della Direzione Generale per la Tutela del consumatore, *“Fineco avrebbe promosso, attraverso il proprio sito Internet e per lo meno a partire dall'anno 2017, l'apertura di uno specifico conto corrente a “costo zero per sempre”, condizioni che la Banca ha successivamente modificato rendendo onerosa la tenuta/movimentazione del conto. Infatti, a coloro che hanno aderito a tale promozione, in base alle comunicazioni di proposta di modifica unilaterale di contratto, ai sensi dell'art. 118 del D.Lgs. n. 395/93 (TUB), trasmesse nel mese di novembre 2019, la Banca applicherà un canone mensile di E 3,95 a partire dal mese di febbraio 2020, azzerabile a determinate condizioni”*. Inoltre, *“da alcune estrazioni d'ufficio dal sito Internet di Fineco, risulta almeno da dicembre 2019 (estrazione del 5 dicembre 2019) l'eliminazione della locuzione “per sempre”; tuttavia, sempre nello stesso mese (estrazione del 9 dicembre 2019) è stata rilevata una presentazione del conto, attualmente in diffusione, che prevede un canone mensile prospettando anche l'azzeramento del costo di tenuta conto subordinatamente a specifiche condizioni. In sintesi, nella sezione “apri il conto in pochi minuti”, si legge in alto: “Nuove condizioni di conto corrente da febbraio 2020 Fineco introdurrà un costo di gestione del conto di 3,95 € al mese, azzerabile. Se diventi cliente Fineco entro il 31 gennaio 2020 il costo di gestione del conto sarà azzerato per tutto il 2020”. La predetta indicazione è accompagnata da un segno ‘+’ che, con modalità mouse over, apre una finestra che indica le condizioni economiche a cui è subordinato l'azzeramento del conto: “Potrai ridurre o azzerare il costo di 3,95 € accumulando dei bonus mensili”, seguito da alcuni esempi di bonus. Nella diversa sezione dedicata al “conto e carte”, in fondo alla pagina web, vi è l'invito a leggere i fogli informativi sulle condizioni di costo del conto corrente”*.

**4) *Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento***

**Impegno 1**

L'utilizzo dell'espressione "*canone zero per sempre*" era già cessato nel mese di settembre 2019.

Fineco si impegna a non reintrodurre tale espressione nelle proprie nuove comunicazioni pubblicitarie.

**Impegno 2**

Ai clienti titolari dei : conti aperti nel periodo in cui l'espressione "*canone zero per sempre*" è stata utilizzata, Fineco riconosce l'estensione di 11 mesi (dal 31/1/2020 al 31/12/2020) del periodo utile ai fini dell'esercizio del diritto di recesso correlato alla modifica unilaterale con la quale è stata aumentata la misura del canone; con restituzione dell'importo del canone applicato dal 1/2/2020 sino alla data dell'estinzione.

La Banca si impegna altresì ad estendere la restituzione automatica degli eventuali canoni corrisposti in seguito all'applicazione del repricing dal 01/02/2020 anche ai soggetti titolari dei suddetti conti ancora attivi al 31/12/2020.

Con riguardo alle **modalità ed ai tempi di attuazione** si precisa quanto segue:

- Per i soggetti titolari di conti ancora in essere alla data di accettazione degli impegni (Giorno T), sarà pubblicato, nell'area riservata ai clienti del sito web di Fineco, un avviso relativo alla possibilità, fino al 31/12/2020, di esercitare il diritto di recesso dal conto ottenendo la restituzione dei canoni eventualmente già pagati nel 2020;
- nei confronti dei clienti che abbiano già richiesto e ottenuto la chiusura del conto Fineco, il riaccredito dei canoni applicati dal 01/02/2020 avverrà entro il 31/12/2020, tramite bonifico sul conto presso il diverso intermediario indicato nella richiesta di estinzione del conto Fineco;
- nei confronti dei clienti che abbiano un conto attivo alla data di accettazione degli impegni (Giorno T) il riaccredito dei canoni addebitati avverrà entro max. 90 gg dal giorno T e la non applicazione del canone sarà automatica dall'accettazione degli impegni fino al 31/12/2020.

**L'informativa** che verrà fornita ai clienti interessati sarà la seguente:

- Ai soggetti titolari di conti ancora in essere alla data di accettazione degli impegni Giorno T, invio (entro 30 giorni dal Giorno T) di una comunicazione mail all'indirizzo di posta elettronica comunicato dal cliente, nel quale la Banca lo informa dell'iniziativa assunta per riconoscere, ai clienti che hanno aperto il conto negli ultimi 5 anni, un ulteriore periodo di gratuità del canone (fino al 31/12/2020). Le medesime informazioni, comprensive delle modalità e dei tempi con cui la Banca procederà al riaccredito dei

canoni in precedenza addebitati, saranno rese disponibili nell'area riservata del sito del cliente (nella sezione condizioni conto presente in home page <https://finecobank.com/myfineco/condizioni-conto>).

- Agli (ex) clienti che, dal 1 febbraio 2020 sino al Giorno T, hanno già chiesto e ottenuto la chiusura del conto, invio di una comunicazione mail all'ultimo indirizzo di posta elettronica indicato dall'ex-cliente, nel quale la Banca lo informa dell'iniziativa assunta per riconoscere un ulteriore periodo di gratuità del conto a coloro che lo avevano aperto negli ultimi 5 anni e del fatto che, entro il termine definito come precisato nel seguito, provvederà di conseguenza a rimborsare l'importo corrispondente ai canoni addebitati dal 1/2/2020 alla data di chiusura del rapporto, mediante bonifico sul medesimo conto ove era stato trasferito il saldo finale residuo del conto Fineco all'atto della sua estinzione.

### **Impegno 3**

Fineco ha già posto in essere alcuni interventi di revisione (all. 1) dei contenuti delle pagine del proprio sito web dedicate all'illustrazione delle condizioni d'offerta del conto corrente finalizzati a meglio illustrare le fattispecie che consentono di ottenere sconti sull'importo del canone mensile fino al suo completo rimborso.

In particolare:

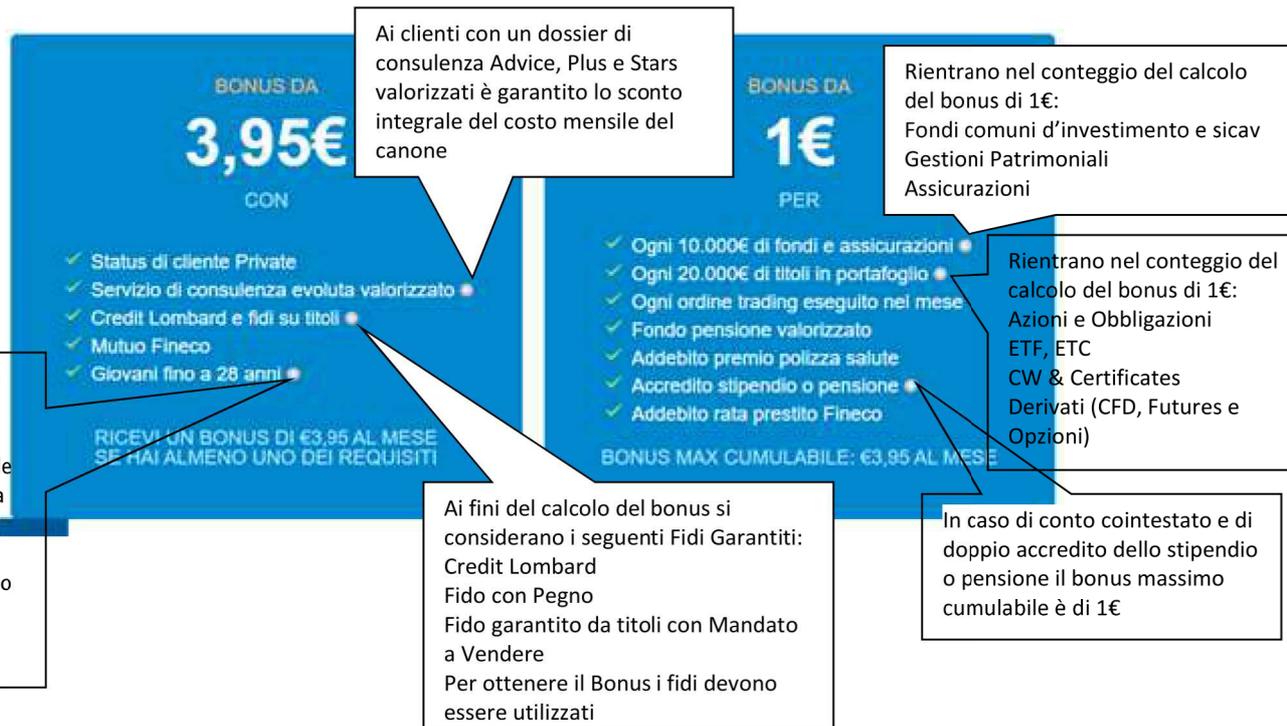
- Nella sezione Apriconto è stata sostituita la visualizzazione con mouseover delle condizioni di sconto del canone con un esplicito link *Scopri come azzerare il canone*.
- Nell'area Conto e Carte è stato inserito un link *Scopri le condizioni del conto Fineco* con alla prima voce l'indicazione del costo del conto e il link *Scopri come azzerare il canone*.

Al fine di rendere ancora più immediatamente conoscibili i criteri che consentono di ottenere sconti del canone, la Banca si impegna a dare specifica evidenza alle condizioni per l'ottenimento dei bonus attraverso la visualizzazione, nella pagina "Conto e carte" dedicata all'illustrazione delle caratteristiche del conto corrente, sia del costo mensile del conto, sia delle sue modalità di riduzione e azzeramento (dettaglio sconti da €3,95 e da €1) con due box dedicati, senza necessità di ulteriori clic di approfondimento da parte dell'utente, come di seguito illustrato (i callout riportati nell'immagine sottostante evidenziano le informazioni di maggior dettaglio che saranno fornite con modalità *mouse over*):

## Scopri le condizioni del conto Fineco

Il conto Fineco prevede un canone massimo di gestione pari a 3,95 €/mese (47,40 €/anno) che puoi ridurre o azzerare accumulando ogni mese bonus da €3,95 o da €1.

Il conto Fineco è gratis per i primi 12 mesi e per i giovani fino a 28 anni di età



I due box saranno posizionati sul sito web della banca nella pagina <https://finecobank.com/it/online/conto-e-carte/> raggiungibile dall'Home page ([www.finecobank.com](http://www.finecobank.com)) cliccando sul tab "Conto e carte" oppure sul bottone "Scopri il conto" come di seguito illustrato:

**FINECO** Private Banking Corporate Jobs ACCEDI

B A N K CONTO E CARTE MUTUI E PRESTITI CONSULENZA TRADING APRI IL CONTO

# FINECO AL TOP PER CUSTOMER EXPERIENCE

PRIMO POSTO DELLA CLIENTELA | KANTAR | KPMG

SCOPRI

Trova Fineco Center | Personal Financial Advisor

FINECO +0.95% ▲ FTSE MIB -0.11% ▼ DAX30 -0.10% ▼ NASDAQ +0.99% ▲ DOW JONES +0.36% ▲ EUR/USD 1,1775 ▲

29/07/2020 - 17:35 | 29 luglio 2020 (Delay 20 min)

**Emergenza Covid-19**  
Fineco sostiene le famiglie in difficoltà.  
[Scopri le iniziative >](#)

**Risultati finanziari 2020**  
31 luglio 2020: segui le presentazioni.  
[Scopri >](#)

## IL CONTO DEL FUTURO. DAL 1999.

Scegli l'innovazione e la trasparenza Fineco, il conto che semplifica la banca da oltre 20 anni.

SCOPRI IL CONTO

TORNA SU

Per quanto attiene ai tempi di attuazione si precisa che la pubblicazione dei box avverrà entro 15 gg dall'accettazione degli impegni assunti.

#### Impegno 4

La Banca **ha già realizzato** l'impegno relativo all'inserimento, nell'area riservata ai clienti del proprio sito web, di una funzionalità per il calcolo giornaliero dell'importo dei bonus maturati nel mese di riferimento in base al progressivo realizzarsi delle

condizioni richieste.

Di seguito si riporta un esempio del calcolatore che è pubblicato nella sezione condizioni conto dell'area riservata dei clienti:

## Condizioni



luglio 2020

**Il costo effettivo del tuo conto è: ZERO**

I bonus sono aggiornati quotidianamente, sulla base dei movimenti e dei saldi rilevati il giorno lavorativo precedente.

Hai ridotto il costo mensile di 3,95€ grazie ai bonus maturati

✓ 1€ per ogni 10.000€ di fondi e assicurazioni	3,95€
✓ 1€ per ogni 20.000€ di titoli in portafoglio	3,95€
✓ 1€ per ogni ordine trading eseguito nel mese	2,00€
1€ per fondo pensione valorizzato	0,00€
1€ per addebito premio polizza salute	0,00€
✓ 1€ per accredito stipendio o pensione	1,00€
1€ per addebito rata prestito Fineco	0,00€

Il costo standard di gestione del conto corrente è pari a 3,95€ al mese, azzerabili accumulando bonus da 1€ o 3,95€. Ogni mese visualizzerai tra i movimenti del conto l'addebito del canone e l'accredito dei bonus eventualmente maturati. I bonus da 1€ possono essere cumulati fino all'azzeramento totale del canone. Non è possibile trasferire il valore di eventuali bonus in eccesso ai mesi successivi o ad altri conti. Per tutti i dettagli [leggi la pagina dedicata](#).

## ALLEGATO 2

### PUBBLICAZIONE DI IMPEGNI

Ai sensi dell'art. 27, comma 7, del *Codice del Consumo* (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni), con provvedimento del 15 dicembre 2020 (consultabile all'indirizzo [www.agcm.it](http://www.agcm.it)), l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito anche "l'Autorità") ha deliberato di accettare, rendendoli vincolanti, gli impegni proposti da FinecoBank S.p.A. al fine di eliminare i possibili profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento "PS-11606-FINECO – CONTO ZERO", avente ad oggetto le condotte commerciali adottate in relazione al proprio servizio di conto corrente bancario, promuovendo - attraverso il proprio sito Internet - l'apertura di uno specifico conto corrente a "costo zero per sempre", condizione che la Banca ha successivamente modificato rendendo onerosa la tenuta/movimentazione del conto, con l'applicazione di un canone di €3,95 a partire dal mese di febbraio 2020, azzerabile a determinate condizioni.

In tale ambito, al fine di consentire all'Autorità di definire il procedimento senza procedere all'accertamento di un'infrazione, FinecoBank S.p.A. si è impegnata ad attuare, tra le altre, le seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

#### **Impegno n. 1**

Eliminazione definitiva dalle comunicazioni commerciali dell'affermazione 'canone zero per sempre'.

La misura n. 1 è stata già attuata.

#### **Impegno n. 2 recesso e rimborso del canone riconosciuto per tutto l'anno 2020):**

La Banca, oltre a concedere la facoltà di recesso dal conto sino al 31 dicembre 2020, con rimborso dei canoni di tenuta conto eventualmente pagati nel frattempo, si impegna ad applicare la restituzione automatica degli eventuali canoni corrisposti in seguito all'applicazione del repricing dal 01/02/2020 anche ai soggetti titolari dei conti aperti nel periodo in cui l'espressione "canone zero per sempre" è stata utilizzata, ancora attivi al 31/12/2020.

Con riguardo alle modalità, alle procedure ed ai tempi di attuazione della misura n. 2:

- per i soggetti titolari di conti ancora in essere alla data di accettazione degli impegni (giorno T), nell'area riservata del sito web di Fineco, sarà pubblicato un avviso relativo alla possibilità, fino al 31/12/2020, di esercitare il diritto di recesso del conto ottenendo la restituzione dei canoni eventualmente già pagati nel 2020;

- nei confronti dei clienti che abbiano già richiesto e ottenuto la chiusura del conto Fineco, il riaccredito dei canoni applicati dall'1/02/2020 avverrà (al massimo entro il 31/12/2020), automaticamente tramite bonifico sul conto presso il diverso intermediario indicato nella richiesta di estinzione del conto Fineco;

- nei confronti dei clienti che abbiano un conto attivo alla data di accettazione degli impegni (Giorno T) il riaccredito dei canoni addebitati avverrà entro max. 90 gg dal giorno T e la non applicazione del canone sarà automatica dall'accettazione degli impegni fino al 31/12/2020.

L'informativa che verrà fornita ai clienti interessati sarà la seguente:

- ai soggetti titolari di conti ancora in essere alla data di accettazione degli impegni Giorno T, invio (entro 30 giorni dal Giorno T) di una comunicazione mail all'indirizzo di posta elettronica comunicato dal cliente, nel quale la Banca lo informa dell'iniziativa assunta per riconoscere, ai clienti che hanno aperto il conto negli ultimi 5 anni, un ulteriore periodo annuale di gratuità del canone (fino al 31/12/2020). Le medesime informazioni, comprensive delle modalità e dei tempi con cui la Banca procederà al riaccredito dei canoni in precedenza addebitati, saranno rese disponibili nell'area riservata del cliente (nella sezione condizioni conto raggiungibile dal *link* presente in *home page* <https://finecobank.com/myfineco/condizioni-conto>);

- agli (ex) clienti che, dal 1° febbraio 2020 sino al Giorno T, hanno già chiesto e ottenuto la chiusura del conto, invio di una comunicazione mail all'ultimo indirizzo di posta elettronica indicato dall'ex-cliente, nel quale la Banca lo informa dell'iniziativa assunta per riconoscere un ulteriore periodo annuale di gratuità del

conto a coloro che lo avevano aperto negli ultimi 5 anni e del fatto che provvederà di conseguenza a rimborsare l'importo corrispondente ai canoni addebitati dal 1/2/2020 alla data di chiusura del rapporto, mediante bonifico sul medesimo conto del diverso intermediario ove era stato trasferito il saldo finale residuo del conto Fineco all'atto della sua estinzione.

**Impegno n. 3 (maggior trasparenza e risalto grafico e testuale delle condizioni economiche per fruire dei bonus)**

La Banca si è impegnata a dare specifica evidenza alle condizioni per l'ottenimento dei bonus attraverso le seguenti modalità:

- visualizzazione nella pagina "*Conto e carte*" dedicata all'illustrazione delle caratteristiche del conto corrente, sia del costo mensile del conto, sia delle sue modalità di riduzione e azzeramento (dettaglio sconti da €3,95 e da €1) con due box dedicati, e informazioni di maggior dettaglio che saranno fornite con *modalità mouse over*;
- i due box saranno posizionati sul sito web della banca nella pagina <https://finecobank.com/it/online/conto-e-carte/> raggiungibile in modo diretto dall'Home page ([www.finecobank.com](http://www.finecobank.com)) cliccando sul tab "*Conto e carte*" oppure sul bottone "*Scopri il conto*";
- circa i tempi di realizzazione della misura n. 3, la pubblicazione dei box avverrà entro 15 gg dalla notifica del provvedimento di accettazione degli impegni assunti.

**Impegno n. 4 (inserimento di una funzione all'interno dell'area riservata che calcola giornalmente l'importo dei bonus maturati nel mese di riferimento),**

La Banca ha previsto una funzionalità per il calcolo giornaliero dell'importo dei bonus maturati nel mese di riferimento in base al progressivo realizzarsi delle condizioni richieste, pubblicata nella sezione "condizioni conto" dell'area riservata dei clienti.

L'impegno n. 4 è stato già realizzato dalla banca.

---