

PV14 - AMERICAN EXPRESS-DISCRIMINAZIONE IBAN ESTERI

Provvedimento n. 28457

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 17 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 all'articolo 9;

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 30 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 connesse all'attività di valutazione degli impegni presentati;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. American Express Italia S.r.l. (di seguito Amex) è una società attiva nel settore dei servizi finanziari, di emissione e gestione delle carte di credito. Il bilancio della società relativo all'esercizio chiuso al dicembre 2019 presenta ricavi, 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, pari a circa 250 milioni di euro.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere da Amex nell'ambito della commercializzazione e gestione dei propri servizi finanziari, consistente nel non consentire alla clientela il pagamento del saldo della propria carta di credito tramite la domiciliazione bancaria su conti correnti accessi presso Banche aventi sede in tutti i Paesi dell'Unione Europea diversi dall'Italia e, quindi, con IBAN con *standard* differenti ed iniziali nazionali differenti da quelle "IT..." proprie delle banche italiane, e nel non rilasciare carte di credito associate a tale tipologia di conti.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

3. A seguito di alcune segnalazioni e di indagini di ufficio¹, in data 4 giugno 2020, l'Autorità ha comunicato ad Amex l'avvio del procedimento istruttorio PV14.

4. In tale sede veniva, in particolare, contestato che Amex non accetta domiciliazioni ed addebiti diretti in conto per il pagamento del saldo delle proprie carte di credito su conti accessi presso istituti bancari aventi sede nel territorio dell'Unione Europea, ma non situati nel territorio nazionale, realizzandosi in tal modo una discriminazione geografica nell'uso dei suddetti strumenti di pagamento (c.d. "*IBAN discrimination*").

5. In data 20 luglio 2020, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, Amex ha presentato impegni² volti a rimuovere i profili di illiceità della condotta oggetto di contestazione.

In data 5 agosto 2020, Amex ha depositato una memoria difensiva³ fornendo altresì le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento.

6. In data 11 settembre 2020, Amex è stata sentita in audizione⁴.

¹ [Cfr. doc. nn. 1, 2, 3 e 4.]

² [Doc. n. 8.]

³ [Doc. n. 10.]

⁴ [Doc. n. 11, 12, 13 e 14.]

7. In data 8 ottobre 2020, la Parte ha ulteriormente integrato e precisato alcuni aspetti degli impegni proposti all'Autorità⁵.

8. In data 21 ottobre 2020, è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento⁶.

9. In data 3 novembre 2020, il professionista ha depositato la versione consolidata e non confidenziale dei propri impegni⁷.

2) Le evidenze acquisite

10. Le risultanze istruttorie evidenziano che Amex ha avviato da tempo le iniziative finalizzate a consentire la domiciliazione su conti esteri SEPA, sia con riferimento ai sistemi di *back office* (gestione che da fine giugno 2020 avviene in maniera automatizzata), sia per i sistemi di *front end*.

In particolare, per quest'ultimo, per la clientela *consumer*, la richiesta di domiciliazione su Iban esteri tramite il canale *online* è gestita da fine giugno 2020 in maniera automatizzata ma limitatamente a 17 Paesi su un totale di 27 Paesi UE dell'Area SEPA.

Inoltre, per quanto riguarda il canale di acquisizione cartaceo (posta, *mail* o vendita diretta), i potenziali clienti possono richiedere qualsiasi prodotto American Express, indicando indifferentemente nell'applicazione un conto corrente con un IBAN SEPA italiano o estero ed Amex riceve, gestisce ed elabora tali richieste in maniera *standard*, analogamente a quanto avviene per le richieste relative a conti correnti nazionali.

Residuano, invece, alcuni casi di lavorazione manuale *ad hoc*:

1) *back office*: tutto automatizzato, tranne due tipologie minori di carte corporate;

2) le sole attuali eccezioni manuali per il canale *online consumer* riguardano i restanti Paesi fuori del citato gruppo dei 17 per cui la procedura è già automatizzata;

3) per il canale "Agenti e telemarketing", nonché per le richieste *online* delle piccole e medie imprese (SBS).

3) Gli impegni presentati dalla Parte

11. Con le citate comunicazioni del 20 luglio, dell'8 ottobre e del 3 novembre 2020 Amex ha presentato impegni riguardanti i quattro seguenti profili principali:

I. Aggiornamento dei sistemi e delle procedure di *back-office* e *front-end* esistenti

Amex aggiornerà i sistemi e le procedure di *back-office* e di *front-end* esistenti in modo da introdurre soluzioni completamente automatizzate che consentano, rispettivamente:

a) ad Amex di acquisire, gestire ed elaborare efficacemente tutti i mandati di addebito diretto SEPA, consentendo a tutti i clienti di pagare il saldo della propria carta di pagamento American Express mediante un addebito diretto SEPA su un conto corrente con un IBAN SEPA italiano o estero di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale siano disponibili servizi di addebito diretto SEPA;

b) ai potenziali clienti di richiedere qualsiasi prodotto American Express, attraverso tutti i canali di acquisizione, indicando nell'applicazione un conto corrente con un IBAN SEPA italiano o estero di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale siano disponibili servizi di addebito diretto SEPA;

c) ad Amex di acquisire, elaborare e gestire efficacemente in maniera automatizzata tutte le *application sub* lettera b).

II. Modifiche alla documentazione contrattuale e al materiale promozionale di Amex

Amex modificherà la propria documentazione contrattuale ed il materiale promozionale disponibile sul proprio sito *web* (www.americanexpress.com/it/) come segue:

a) i termini e le condizioni relativi a tutti i propri prodotti per clienti SBS e *corporate* prevedranno che i relativi titolari possano indicare e utilizzare indifferentemente qualsiasi conto corrente con un IBAN SEPA di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale sono disponibili servizi di addebito diretto SEPA;

b) la sezione del sito *web* www.americanexpress.com/it/ dedicata ai prodotti per i consumatori, SBS e *corporate* informerà i potenziali clienti della possibilità di indicare - in sede di *application* per una carta di pagamento American Express o in qualsiasi momento nel corso del rapporto contrattuale - un conto corrente con un IBAN SEPA italiano o estero di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale siano disponibili servizi di addebito diretto SEPA. Tale sito *web* istituzionale fornirà, altresì, informazioni su come indicare e utilizzare detti conti correnti.

Ai fini di tale impegno n. II. b), Amex modificherà la pagina accessibile tramite il link "*Scopri di più*" per ciascuna delle carte di pagamento dedicate ai consumatori incluse nella sezione "*Carte Personali*" del sito di Amex, nonché le pagine per le carte di pagamento SBS e quelle per le carte "*Corporate*" del sito di Amex.

⁵ [Doc. n. 17.]

⁶ [Doc. n. 19.]

⁷ [Doc. n. 20.]

III. Comunicazioni all'intera base clienti attiva di Amex

Nei limiti di quanto consentito dalla normativa applicabile, Amex invierà una comunicazione a tutti i titolari di una carta di pagamento attiva, inserendo un messaggio *ad hoc* ("messaggio CIP") in due estratti conto consecutivi. Il messaggio CIP:

- a) ricorderà al titolare la possibilità di utilizzare un IBAN SEPA di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale siano disponibili servizi di addebito diretto SEPA;
- b) rinvierà alla relativa pagina del sito *web* di Amex citata nell'Impegno II.b, dove il titolare potrà trovare le informazioni necessarie a tal fine.

IV. Comunicazione via e-mail ad un cluster di titolari esistenti e di titolari potenziali

Nei limiti di quanto consentito dalla normativa applicabile, Amex invierà una comunicazione via *e-mail* ("Comunicazione") ai titolari esistenti ed ai titolari potenziali, i cui indirizzi sono presenti nel *database* di Amex, che abbiano chiesto di utilizzare un IBAN SEPA non italiano, ma la cui richiesta non si sia conclusa con l'inserimento del conto corrente bancario richiesto. La Comunicazione conterrà i seguenti elementi:

- a) ricorderà al cliente la possibilità di utilizzare un IBAN SEPA di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale siano disponibili servizi di addebito diretto SEPA;
- b) rinvierà alla relativa pagina del sito *web* di Amex citata nell'Impegno II.b, dove il cliente potrà trovare tutte le informazioni necessarie per: (i) indicare, nell'application del relativo prodotto American Express, un IBAN SEPA non italiano di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale sono disponibili servizi di addebito diretto SEPA; (ii) modificare il conto corrente bancario già indicato e in uso con riferimento al proprio prodotto American Express. Ai fini del presente Impegno, per "*titolari esistenti*" e "*titolari potenziali*" si intende rispettivamente: a) "*Titolari esistenti*", le persone che, in seguito alla risposta di Amex alla loro richiesta iniziale, hanno deciso di utilizzare un IBAN SEPA italiano; b) "*Titolari potenziali*", persone che, in seguito alla risposta di Amex alla loro richiesta iniziale, hanno deciso di rinunciare a presentare un'application per una carta di pagamento American Express o di sciogliere il proprio rapporto contrattuale con Amex.

12. Gli Impegni saranno attuati con la seguente tempistica:

- a) per gli Impegni I, II e III, entro 6 mesi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni;
- b) per l'Impegno IV, entro 7 mesi dalla medesima data.

13. Nel corso dell'audizione dell'11 settembre 2020 e con la documentazione successivamente presentata, Amex ha chiarito quanto segue, in relazione ad alcune specifiche modalità operative e alla tempistica degli impegni:

- a) per l'application tramite il canale *agenti/telemarketing* che gestisce i clienti *corporate*, nonché anche *online* per le piccole e medie imprese, la fase di *testing* è stata programmata per ottobre 2020 per poi procedere a regime;
- b) per il sito *internet consumer* ("*e-application*") è già operativa la domiciliazione automatica a favore dei consumatori interessati che copre 17 Paesi UE; l'implementazione dell'estensione di tale lista sarà operativa entro il termine comunicato nella proposta di impegni e, auspicabilmente, anche prima in caso di esito positivo delle necessarie fasi di *test*.

IV. VALUTAZIONI

14. 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 europeo⁸.

15. 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*".

16. Gli impegni presentati da Amex nella loro versione finale appaiono risolutivi ai fini dell'eliminazione della violazione oggetto di contestazione, in quanto consentiranno in futuro agli utenti di procedere in maniera generalizzata all'utilizzo dell'IBAN del proprio conto corrente estero conforme agli standard UE del sistema SEPA allo stesso modo in cui attualmente vengono utilizzati gli IBAN di banche italiane.

Infatti, Amex completerà le modifiche, a carattere permanente, dei propri sistemi di gestione della clientela, che consentiranno ai clienti di pagare il saldo della propria carta di credito tramite conti correnti di istituti bancari aventi sede presso un qualsiasi Stato membro dell'Unione (anche diverso dall'Italia).

La richiesta potrà essere presentata attraverso tutti i canali di contatto a disposizione della clientela ovvero attraverso i seguenti canali:

- a) digitale (canale *web*); b) cartaceo; c) agenti (ad esempio *stand* in aeroporto); d) *telemarketing*.

In particolare, i nuovi clienti - in relazione a tutti i predetti canali di acquisizione - avranno a disposizione una procedura automatizzata di domiciliazione su qualsiasi conto estero dell'area SEPA.

⁸ [Nell'ambito della "Relazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio sull'applicazione del regolamento (UE) n. 260/2012" del 27 novembre 2017 (COM (2017) 683 final), l'eliminazione dell'*iban discrimination* viene definita come la "la priorità principale della Commissione europea per quanto riguarda l'applicazione del regolamento SEPA".]

Gli impegni presentati da Amex renderanno possibile la rimozione di tutte le limitazioni ancora esistenti consentendo ai propri clienti di poter beneficiare di sistemi "completamente automatizzati" per la domiciliazione su IBAN esteri con standard SEPA senza alcuna differenziazione rispetto agli IBAN nazionali.

17. Gli impegni presentati da Amex appaiono, quindi, idonei a rimuovere i profili oggetto di contestazione conformando la condotta della società a quanto stabilito dalla norma comunitaria, in quanto prevedono una modifica globale e di "sistema" su tutte le procedure automatizzate di domiciliazione. Tale modifica dell'architettura dei sistemi di pagamento consentirà, quindi, a tutti i consumatori con conti correnti presso banche estere in ambito UE di richiedere ed ottenere in maniera autonoma la domiciliazione utilizzando tali conti esteri. L'impegno proposto dalla società Amex di modificare i propri sistemi consentirà, infatti, di gestire le richieste in maniera integralmente automatizzata ed indifferenziata, senza dover far ricorso a lavorazioni specifiche. Le domiciliazioni su conti esteri saranno trattate in maniera identica rispetto alle richieste di domiciliazione su IBAN nazionali, senza operare forme di discriminazione che la normativa europea vieta espressamente.

18. Gli impegni prevedono, altresì, una campagna informativa per rendere edotti i consumatori della possibilità di domiciliare i pagamenti su conti esteri. Essa sarà articolata su diversi canali di diffusione, tra cui comunicazioni personalizzate ai clienti.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati da American Express Italia S.r.l., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di illiceità della condotta oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società American Express Italia S.r.l.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società American Express Italia S.r.l., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in versione finale in data 3 novembre 2020, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società American Express Italia S.r.l., entro trenta giorni dalla data di attuazione dell'Impegno IV, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni mediante la presentazione di una relazione supportata da riscontri documentali.

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
Roberto Rustichelli