

**PV14 - AMERICAN EXPRESS-DISCRIMINAZIONE IBAN ESTERI**  
*Allegato al provvedimento n. 28457*

**Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi degli artt. 27, comma 7, e 66, comma 3, del codice del consumo, nonché degli artt. 9 e 21 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, clausole vessatorie**

**NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA**

Numero del Procedimento: PV14 (“Procedimento”)

Data di notifica della comunicazione di avvio del Procedimento (“Atto di Avvio”) da parte dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“Autorità”): 4.6.2020

Termine per la presentazione della proposta di impegni: 20.7.2020

**PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI**

American Express Italia S.r.l. – Viale Alexandre Gustave Eiffel, 15 – 00148 Roma

**PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELL’ATTO DI AVVIO**

Con l’Atto di Avvio, notificato ad American Express Italia S.r.l. (“Amex”) in data 4.6.2020, l’Autorità ha avviato il Procedimento al fine di verificare l’eventuale violazione degli artt. 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012 e 5 del Regolamento UE 2018/302 in relazione condotta di Amex di seguito descritta,.

In specie, l’Atto di Avvio prospetta che Amex: (i) impedirebbe alla clientela di utilizzare conti correnti accesi presso banche estere UE dell’area SEPA diverse da quelle italiane per domiciliare e addebitare le proprie spese sulle carte di pagamento American Express; (ii) non consentirebbe di richiedere attraverso il proprio portale *web* una carta di pagamento agli utenti residenti in Italia che intendano utilizzare per l’addebito del saldo della carta il proprio conto corrente con un IBAN non “IT” (ossia, un conto corrente bancario con un IBAN SEPA non italiano) (Atto di Avvio, § II).

In relazione alla suddetta condotta, l’Atto di Avvio prospetta la possibile violazione delle richiamate norme europee, nella misura in cui Amex, da un lato, non accetterebbe addebiti diretti su conti correnti bancari accesi presso banche non italiane operanti sul circuito SEPA come mezzo di pagamento del saldo della carta di pagamento American Express da parte dei relativi titolari e, dall’altro, respingerebbe le richieste di emissione di carte di pagamento (c.d. *application*) nei casi in cui il richiedente indichi, nell’*application*, un conto corrente acceso presso una banca europea non italiana (c.d. “*Iban discrimination*”) (Atto di Avvio, § III).

**DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E LORO PERIODO DI VALIDITÀ**

In via preliminare, Amex nota che l’art. 5 del Regolamento UE 2018/302 non si applica ai servizi di pagamento offerti da Amex oggetto del Procedimento. Infatti, come chiariscono l’art. 1(3) e il considerando 8 del Regolamento UE 2018/302, tale Regolamento non si applica – nella sua interezza – alle “*attività di cui all’articolo 2, paragrafo 2, della direttiva*

2006/123/CE”, ivi inclusi i “servizi finanziari” e, in particolare, i “servizi di pagamento”, “in deroga alle disposizioni del presente regolamento concernenti la non discriminazione in materia di pagamenti”.

Fermo restando quanto precede, Amex richiama inoltre rispettosamente l’attenzione di codesta Spett.le Autorità sulle seguenti fondamentali circostanze, illustrate più in dettaglio nella risposta alla richiesta di informazioni del 4.6.2020, depositata da Amex il 20.7.2020 (la “Risposta”, cui si rinvia espressamente). Ad avviso di Amex, tali circostanze dimostrano la piena legittimità della propria condotta ai sensi delle richiamate norme europee.

- I sistemi e le procedure attuali di *back-office* di Amex consentono a tutti i clienti – in qualsiasi momento nel corso dell’intero rapporto contrattuale – di pagare il saldo della propria carta di pagamento American Express mediante addebito diretto su un conto corrente italiano o estero (ossia, un conto corrente bancario con un IBAN SEPA non italiano), con modalità completamente automatizzate<sup>1</sup>.
  - In particolare, [omissis], i sistemi informatici di *back-office* di Amex sono stati aggiornati in modo da garantire una gestione efficace e automatizzata tutti i mandati di addebito diretto, indipendentemente dal fatto che il relativo conto corrente bancario abbia un IBAN SEPA italiano o estero (Risposta, § II.1-2).
- Anche i sistemi e le procedure di *front-end* di Amex, così come la documentazione contrattuale e i materiali promozionali sono stati aggiornati (e sono in corso di aggiornamento) in linea con i suddetti aggiornamenti dei sistemi e procedure di *back-office*. In particolare:
  - I sistemi e le procedure attuali di *onboarding* di Amex relativi alle *application* presentate tramite il sito *web* della stessa (il canale di acquisizione *online*) consentono ai consumatori – di *default* (cioè, con modalità automatizzate) – di indicare nell’*application* per una carta di pagamento American Express un conto corrente bancario con un IBAN SEPA italiano o estero. A breve, ciò varrà anche per le *application* presentate *online* per i prodotti dedicati alle piccole e medie imprese (“SBS”)<sup>2-3</sup>.
  - I sistemi e le procedure di *onboarding* di Amex relativi alle *application* per le carte inviate per posta, e-mail o attraverso il canale di vendita diretta (canale di acquisizione cartaceo) consentono attualmente a tutti i potenziali clienti (consumatori, SBS e

---

<sup>1</sup> [omissis]

<sup>2</sup> [omissis]

<sup>3</sup> Le piattaforme di *onboarding online* di Amex [omissis] consentono attualmente ai clienti di indicare IBAN esteri appartenenti a 17 Paesi dell’area SEPA [omissis]. Tuttavia, questa limitazione riguarda solo la fase di iscrizione *online*, poiché, come già spiegato, i sistemi di *back-office* di Amex supportano i mandati di addebito diretto su qualsiasi IBAN SEPA di qualsiasi Paese dell’area SEPA per il quale siano disponibili i servizi di addebito diretto SEPA. Pertanto, tutti i clienti esistenti (ivi inclusi coloro che hanno presentato l’*application* tramite queste piattaforme) possono, in qualsiasi momento, modificare l’IBAN indicato in sede di richiesta della carta di pagamento e impostare un mandato di addebito diretto su qualsiasi IBAN SEPA, semplicemente contattando il *Customer Service* mediante una procedura già consolidata ed efficace. In ogni caso, Amex sta migliorando i propri sistemi di *onboarding* al fine di consentire ai clienti di indicare nelle *application* qualsiasi IBAN SEPA. [omissis]

*corporate*) di indicare, nelle *application*, per qualsiasi prodotto American Express un conto corrente con un IBAN SEPA italiano o estero (Risposta, §II.1-2)<sup>4</sup>.

- [omissis], i termini e le condizioni generali di Amex per i prodotti dedicati ai consumatori prevedono che i relativi titolari possano utilizzare indifferentemente un conto corrente acceso presso una banca italiana o europea. Allo stesso modo, [omissis], i materiali promozionali dedicati ai prodotti dedicati ai consumatori disponibili sul sito *web* di Amex ([www.americanexpress.com/it/carte-di-credito/tutte-le-carte/?inav=it\\_menu\\_cards\\_tutte\\_le\\_carte](http://www.americanexpress.com/it/carte-di-credito/tutte-le-carte/?inav=it_menu_cards_tutte_le_carte)) informano i consumatori in merito alla possibilità di indicare un conto corrente con un IBAN SEPA italiano o estero (Risposta, § II.5)<sup>5</sup>.

\* \* \*

Tutto ciò premesso, è solo al fine di raggiungere una rapida conclusione del Procedimento e in un'ottica di fattiva cooperazione con codesta Spett.le Autorità, oltre che in coerenza con i propri costanti sforzi tesi a migliorare il grado di soddisfazione dei propri clienti e il livello dei presidi a tutela dei consumatori, che Amex presenta la seguente proposta di impegni (“Impegni”), ai sensi degli artt. 27, comma 7, del codice del consumo e 9 del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*.

Resta fermo che gli Impegni non costituiscono (né possono per alcuna ragione essere interpretati quale) riconoscimento di qualsivoglia violazione di qualsiasi norma da parte di Amex.

#### **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 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 (consumatori, SBS e *corporate*) di pagare, in modo indifferenziato, 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'*application* 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;

---

<sup>4</sup> Amex acquisisce clienti consumatori, SBS e *corporate* anche attraverso i canali di acquisizione agenti e *telemarketing*, [omissis]. Entrambe le piattaforme sono attualmente in fase di aggiornamento per consentire di ricevere, gestire ed elaborare le *application* che indichino un IBAN SEPA italiano o estero (cfr., Risposta, § II.1-2).

<sup>5</sup> Alla luce delle attuali limitazioni (descritte *supra* nella nota n. 3), il sito *web* di Amex precisa che i consumatori possono indicare, nelle loro *application* per una carta di pagamento American Express, un IBAN SEPA di uno qualsiasi dei 17 Paesi dell'area SEPA attualmente supportati.

- c) ad Amex di acquisire, elaborare e gestire efficacemente tutte le *application sub* lett. b) *supra*.

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

Amex modificherà la propria documentazione contrattuale e il materiale promozionale disponibili sul proprio sito *web* ([www.americanexpress.com/it/](http://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.

Si deposita *sub* Allegato 1 un estratto delle sezioni e clausole rilevanti della documentazione contrattuale relativa ai prodotti American Express, modificata da Amex secondo quanto sopra previsto;

- b) la sezione del sito *web* [www.americanexpress.com/it/](http://www.americanexpress.com/it/) dedicata ai prodotti per i consumatori, SBS e *corporate*:
- i. informerà i potenziali clienti della possibilità di indicare – in sede di *application* per una carta di pagamento American Express nonché in qualsiasi momento nel corso del rapporto contrattuale – e utilizzare 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;
  - ii. fornirà informazioni su come indicare e utilizzare detti conti correnti secondo quanto descritto *supra* al punto (i) (o su come modificare la scelta precedentemente effettuata dal cliente).

Ai fini dell'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;
- la pagina accessibile tramite il *link* “*Scopri di più*” per ciascuna delle carte di pagamento SBS incluse nella sezione “*Carte Business*” del sito di Amex;
- la pagina accessibile tramite il *link* “*Scopri di più*” per ciascuna delle carte di pagamento *corporate* incluse nella sezione “*Carte Corporate*” del sito di Amex.

## **III. Comunicazione all'intera base clienti attiva di Amex**

Nei limiti di quanto consentito dalla normativa applicabile, Amex invierà una comunicazione a tutti i titolari con 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.

L'Allegato 2 contiene un esempio delle modalità con cui Amex intenderebbe attuare tale Impegno.

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

1. Nei limiti di quanto consentito dalla normativa applicabile, Amex invierà una comunicazione via e-mail ("Comunicazione") ai titolari esistenti e ai titolari potenziali, i cui indirizzi sono presenti nel *database* di Amex, che abbiano chiesto di utilizzare un IBAN SEPA non italiano prima della Data di Efficacia degli Impegni I-II-III, ma la cui richiesta non si sia conclusa con l'inserimento del conto corrente bancario richiesto. La Comunicazione:
  - a) ricorderà al cliente la possibilità di utilizzare 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.
2. Ai fini del presente Impegno, per "*titolari esistenti*" e "*titolari potenziali*" si intende rispettivamente:
  - "*Titolari esistenti*", persone che, in seguito alla risposta di Amex alla loro richiesta *sub* punto 1 *supra*, hanno deciso di utilizzare un IBAN SEPA italiano;
  - "*Titolari potenziali*", persone che, in seguito alla risposta di Amex alla loro richiesta *sub* punto 1 *supra*, hanno deciso di rinunciare a presentare un'*application* per una carta di pagamento American Express o di sciogliere il proprio rapporto contrattuale con Amex.

L'Allegato 3 contiene un esempio delle modalità con cui Amex intenderebbe attuare tale impegno.

**Entrata in vigore e durata**

Gli Impegni entreranno in vigore a partire dalla data di notifica dell'auspicato provvedimento di accettazione degli Impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del codice del consumo ("Data di Validità").

La data di attuazione degli Impegni ("Data di Efficacia") sarà la seguente:

- gli Impegni I, II e III saranno attuati entro 6 mesi dalla Data di Validità;
- l'Impegno IV sarà attuato entro 7 mesi dalla Data di Validità.

Clausola di revisione

Amex si riserva il diritto di chiedere la revisione degli Impegni nel caso in cui cambiamenti nel quadro normativo o regolamentare, sviluppi relativi ai propri processi o attività di commercializzazione o altri eventi dovessero rendere necessaria od opportuna una modifica al loro contenuto e/o alla loro durata ovvero la cessazione di uno o più degli Impegni.

**CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'ATTO DI AVVIO**

Amex ritiene che gli Impegni siano ammissibili e idonei a far venire meno le preoccupazioni manifestate da codesta Spett.le Autorità nell'Atto di Avvio, andando anche oltre quanto necessario a tal fine. Ad avviso di Amex, nel caso di specie l'adozione di una decisione di accettazione degli Impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del codice del consumo sarebbe pienamente legittima ed è particolarmente auspicabile in un'ottica di efficiente gestione del Procedimento e, al contempo, di più efficace tutela dei consumatori, consentendo il conseguimento, in tempi celeri, di risultati superiori a quelli conseguibili con un ordinario *iter* procedimentale.

In via preliminare, Amex rileva che gli Impegni sono certamente ammissibili ai sensi dell'art. 27, comma 7, del codice del consumo. Infatti, impregiudicata qualsiasi ulteriore considerazione difensiva, le circostanze illustrate nella premessa della presente proposta di Impegni, cui per brevità si rinvia, confermano che l'operato di Amex è conforme agli artt. 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012 e 5 del Regolamento UE 2018/302 (ferma restando la non applicabilità dell'art. 5 del Regolamento (UE) n. 2018/302, per le ragioni illustrate in premessa). Per definizione, Amex dunque non ha posto in essere alcuna condotta "*manifestamente scorretta e grave*" ai sensi dell'art. 27, comma 7, del codice del consumo.

Gli Impegni – sia singolarmente presi, sia *a fortiori* congiuntamente considerati – sono inoltre idonei a fare venire meno qualsiasi eventuale residua preoccupazione dell'Autorità, andando persino oltre quanto sarebbe a tal fine strettamente necessario.

L'Impegno I migliorerà ulteriormente i sistemi e le procedure di *back-office* e *front-end* di Amex, introducendo soluzioni e processi automatizzati, che garantiranno pienamente -- per tutti i prodotti e in qualsiasi fase del rapporto con la clientela (*application* e per tutta la durata del rapporto contrattuale) – la possibilità di utilizzare IBAN SEPA di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale siano disponibili servizi di addebito diretto SEPA. In virtù di questi miglioramenti del sistema – che, come indicato in premessa, sono già stati integralmente (per quanto riguarda il sistema di *back-office*, [omissis] e parzialmente (per quanto riguarda i sistemi di *front-end*) attuati – Amex sarà in grado di gestire ed elaborare efficacemente, in modo automatizzato e indifferenziato, tutti i mandati di addebito diretto (permettendo così a tutti i clienti il pagamento del saldo delle proprie carte di pagamento attraverso un addebito diretto) su qualsiasi conto corrente con un IBAN SEPA. Inoltre, i consumatori possono già presentare un'*application* attraverso il canale di acquisizione *online* e tutti i clienti possono già fare altrettanto attraverso il canale di acquisizione cartaceo, indicando un conto corrente bancario con un IBAN SEPA italiano o estero (fatta salva la limitazione dei 17 Paesi SEPA, che verrà comunque superata con l'attuazione del presente Impegno I). Tuttavia, a seguito dell'attuazione dell'aggiornamento dei sistemi di *front-end* relativi (i) al canale di acquisizione *online* per i prodotti SBS e (ii) ai canali di acquisizione agenti e *telemarketing*, sia per i prodotti dedicati ai consumatori, sia per quelli SBS e *corporate* (previsti nell'Impegno I(b)-(c)), tutti i potenziali clienti (ossia, consumatori, SBS e clienti *corporate*) potranno richiedere qualsiasi prodotto American Express, attraverso tutti i canali di acquisizione, indicando

indifferentemente in sede di *application* qualsiasi conto corrente con un IBAN SEPA di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale siano disponibili servizi di addebito diretto SEPA<sup>6</sup>. Allo stesso tempo, Amex sarà in grado di acquisire, elaborare e gestire efficacemente tutte queste richieste con modalità automatizzate.

Come evidenziato, Amex ha già aggiornato, sia i termini e le condizioni, sia il materiale promozionale sul proprio sito *web* per i prodotti dedicati ai consumatori. Con gli **Impegni II e III**, Amex migliorando ulteriormente la chiarezza, la qualità e l'accessibilità delle informazioni relative alla possibilità per i clienti di indicare (in fase di *application*) e/o utilizzare (in qualsiasi momento, nel corso del rapporto contrattuale) qualsiasi conto corrente con un IBAN SEPA di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale siano disponibili servizi di addebito diretto SEPA.

In particolare, le misure previste con tali impegni interesseranno diversi canali di diffusione (il sito *web* di Amex e i messaggi CIP) idonei a raggiungere, sia l'intera platea dei clienti attivi di Amex (il messaggio CIP, come da Impegno III), ma qualsiasi utente in ipotesi interessato ad avvalersi dei prodotti American Express (il sito *web*, come da Impegno II.b). Queste misure garantiranno un livello ancora più elevato di trasparenza sulle questioni oggetto del Procedimento, rafforzando così i presidi a garanzia della consapevolezza degli utenti circa la possibilità di utilizzare qualsiasi conto corrente con un IBAN SEPA di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale sono disponibili servizi di addebito diretto SEPA, nonché circa le relative modalità di utilizzo, assicurando in tal modo un ulteriore incremento dell'effettività di quanto previsto dagli artt. 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012 e 5 del Regolamento (UE) 2018/302 (fermo restando che quest'ultimo non si applica nel presente caso).

Inoltre, con l'**Impegno IV**, a definitivo *comfort* di codesta Spett.le Autorità e ulteriore sforzo di tutela della clientela, Amex invierà anche – nei limiti di quanto consentito dalla normativa sul trattamento dei dati personali – una comunicazione individuale via *e-mail* ai titolari esistenti e ai titolari potenziali, i cui indirizzi sono presenti nel *database* di Amex<sup>7</sup>, che avevano chiesto di utilizzare un IBAN SEPA non italiano prima della Data di Efficacia degli Impegni I-II-III, ma la cui richiesta non si è conclusa con l'inserimento del conto corrente bancario richiesto. Con questa *e-mail* Amex: (i) richiamerà l'attenzione del cliente sulla possibilità di utilizzare un IBAN SEPA di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale siano disponibili servizi di addebito diretto SEPA; (ii) fornirà le informazioni necessarie a tal fine.

L'Impegno IV (congiuntamente all'Impegno I) consentirà ai destinatari della Comunicazione di effettuare una nuova libera scelta, decidendo eventualmente di utilizzare un IBAN SEPA di un Paese dell'area SEPA per il quale sono disponibili servizi di addebito diretto SEPA. Pertanto, grazie all'Impegno IV (congiuntamente all'Impegno I), Amex non solo rimuoverà, per il futuro, ogni eventuale preoccupazione di codesta Spett.le Autorità, ma rimuoverà anche *ex post* eventuali effetti prodottisi prima dell'attuazione delle soluzioni automatizzate previste dall'Impegno I e delle misure informative previste dagli Impegni II-III, andando ben oltre quanto sarebbe quindi necessario per rispondere alle preoccupazioni manifestate da codesta Spett.le Autorità nell'Atto di Avvio.

[omissis]

\* \* \*

<sup>6</sup> Per completezza, come ulteriormente chiarito nella Risposta, Amex acquisisce anche clienti consumatori e SBS attraverso banche che offrono carte di pagamento American Express ai propri clienti. [omissis]

<sup>7</sup> [omissis].



Alla luce delle considerazioni che precedono, si ritiene che gli Impegni siano pienamente idonei a far venir meno le preoccupazioni manifestate da codesta Spett.le Autorità con l'Atto Avvio, andando anche oltre quanto necessario a tal fine.

Amex confida, pertanto, che codesta Spett.le Autorità vorrà chiudere il procedimento con una decisione di accettazione degli Impegni, *“senza procedere all'accertamento dell'infrazione”* ai sensi dell'art. 27, comma 7, del codice del consumo.