

PS11758 - UNIPOLSAI-RIMBORSO MENSILITÀ RC AUTO
Allegato al provvedimento n. 28598

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 tutela del consumatore

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

Numero del Procedimento: PS11758.

Data di notifica della comunicazione di avvio del Procedimento (prot. n. 0037726 – “Atto di Avvio”):

- 8.5.2020

Termine per la presentazione della versione consolidata della proposta di impegni:

- 6.11.2020 (come previsto nella decisione di codesta Autorità in data 22.10.2020).

PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

UnipolSai Assicurazioni S.p.A. – via Stalingrado n. 45, 40128 Bologna

PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELL'ATTO DI AVVIO

Il procedimento PS11758 ha ad oggetto la verifica dell'eventuale violazione da parte di UnipolSai Assicurazioni S.p.A. (“UnipolSai” o la “Compagnia”) degli artt. 20-21 e 24-25 del d.lgs. 6.9.2015, n. 206 recante il *codice del consumo* (come successivamente modificato) in relazione alla diffusione, a mezzo stampa e spot televisivi, della campagna promozionale #UnMesePerTe (l’“Iniziativa”) e, in specie, delle seguenti condotte:

- diffusione di messaggi pubblicitari in cui si promuoveva la possibilità di ottenere la restituzione del valore di una mensilità della polizza Responsabilità Civile Auto (“RC Auto”), lasciando intendere ai clienti di poter ottenere un immediato rimborso parziale del premio assicurativo già pagato, mentre l’offerta consisteva in un *voucher* da applicarsi sul premio futuro in sede di rinnovo della polizza RC Auto (Atto di Avvio § II.4.A);
- acquisizione del consenso degli assicurati al trattamento dei propri dati personali per finalità commerciali al momento dell’adesione alla promozione, per la quale sarebbero stati pre-impostati i relativi campi di rilascio dell’autorizzazione (Atto di Avvio § II.4.B).

In relazione alle suddette condotte, l’Atto di Avvio prospetta la possibile violazione delle richiamate norme del codice del consumo sotto i seguenti profili:

- ingannevolezza della campagna promozionale relativa all’Iniziativa, nella sua presentazione complessiva e nella terminologia utilizzata, poiché il riferimento alla “restituzione” di una mensilità di polizza sarebbe idoneo a indurre in errore il consumatore medio con riguardo alle caratteristiche e alla portata della promozione offerta da UnipolSai (Atto di Avvio § III.9);

- indebito condizionamento dei consumatori, in quanto UnipolSai avrebbe acquisito l'autorizzazione al trattamento dei dati personali del cliente aderente all'Iniziativa a fini commerciali, attraverso un meccanismo di *opt-out*, consistente nella pre-impostazione del rilascio del consenso al trattamento stesso nel momento in cui il cliente selezionava il tasto relativo all'informativa sulle modalità del trattamento (Atto di Avvio §III.10).

DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E LORO PERIODO DI VALIDITÀ

In via preliminare, UnipolSai intende richiamare l'attenzione di codesta Spett.le Autorità sulle seguenti preliminari considerazioni – già illustrate in sede di risposta alla richiesta di informazioni del 8.5.2020, depositata da UnipolSai in data 29.5.2020 (la "Risposta", cui si rinvia espressamente per una descrizione più dettagliata) e con espressa riserva di ulteriori deduzioni – le quali confermano, ad avviso della Compagnia, la piena legittimità della propria condotta, in relazione a ciascuno e a tutti gli aspetti indicati nell'Atto di Avvio:

- l'Iniziativa è stata definita e attuata dalla Compagnia, su base spontanea e in via del tutto volontaria, [omissis] dopo l'esplosione della crisi sanitaria Covid-19 al fine di dare un segno tempestivo e tangibile alla propria clientela, aiutandola in un momento di grave emergenza economico-finanziaria;
- l'Iniziativa garantisce agli assicurati UnipolSai un concreto vantaggio economico, ossia un importo pari a un mese del premio della polizza RC Auto da essi pagato per la polizza in essere al 10.4.2020, che viene loro restituito in occasione del rinnovo della polizza, traducendosi in una significativa riduzione dei premi assicurativi [omissis], per inciso con conseguente stimolo alle dinamiche concorrenziali nel mercato *de quo*;
- l'Iniziativa ha una durata di oltre 13 mesi (dall'11.4.2020 al 31.5.2021): i *voucher* possono essere richiesti in qualsiasi momento per le polizze RC Auto in essere al 10.4.2020 e possono essere utilizzati per il rinnovo della polizza fino al 31.5.2021, non essendo previste limitazioni o decadenze;
- i sopra richiamati indubbi vantaggi per i consumatori derivanti dall'Iniziativa sono stati raggiunti grazie a un rilevante impegno economico da parte della Compagnia, che ammonta – solo per il valore complessivo dei *voucher* offerti alla clientela – a € [omissis] circa;
- il carattere meritevole dell'Iniziativa è confermato dai riscontri ricevuti da parte di una molteplicità di consumatori e loro associazioni, nonché dalla stessa IVASS, che, ad esempio, in occasione della presentazione della "Relazione sull'attività svolta dall'Istituto nell'anno 2019", ha espresso apprezzamento per misure adottate a sostegno della clientela (quale, per le ragioni sopra esposte, è certamente l'Iniziativa definita da UnipolSai), auspicando che interventi a beneficio degli assicurati possano essere adottati anche da altre compagnie;
- l'Iniziativa è strutturata in modo da garantire all'intera platea degli assicurati RC Auto di UnipolSai di beneficiarne effettivamente (data l'assenza di condizioni per richiedere il *voucher*, la sua cumulabilità con altri sconti, la molteplicità delle procedure definite dalla Compagnia per consentire ai clienti di ottenere il rilascio dei *voucher*, ecc.);
- il *voucher* come mezzo per la restituzione di un mese del premio – oltre a essere trasparentemente descritto nei materiali pubblicitari e commerciali predisposti dalla

Compagnia – costituisce, nelle circostanze, lo strumento più idoneo per garantire un'erogazione del beneficio fluida, efficiente e celere;

- per richiedere e ottenere il rilascio del *voucher* i consumatori devono fornire solo i dati strettamente necessari a tal fine (numero di targa, data di nascita, numero di cellulare e, in via facoltativa, indirizzo e-mail);
- l'eventuale rilascio dei consensi *privacy* all'utilizzo dei predetti dati a fini commerciali non è mai stata una condizione per ottenere il *voucher*; sin dal lancio dell'Iniziativa esso poteva essere prestato (in tutto o in parte) dagli aderenti all'Iniziativa, su base del tutto volontaria, tramite un meccanismo di opt-in che garantiva che lo stesso fosse (o meno) liberamente prestato, con piena consapevolezza e solo dopo aver preso visione integrale delle relative informative;
- fermo quanto indicato in precedenza, solo in un'ottica di leale cooperazione e senza alcun riconoscimento di responsabilità, al fine di venire incontro alle preoccupazioni manifestate da codesta Spett.le Autorità UnipolSai ha tempestivamente:
 - modificato il materiale promozionale, al fine di rendere ancora più chiaro il fatto che la restituzione di un mese del premio avviene con un *voucher* da utilizzare al rinnovo della polizza (v. Risposta 1, pp. 5-6);
 - a far data dal 30.5.2020, eliminato la richiesta di consensi *privacy* a fini commerciali, modificando di conseguenza il mini-sito dedicato all'Iniziativa e le relative informative *privacy* ivi disponibili (v. Risposta 4, p. 11).

* * *

Tutto ciò premesso, è solo al fine di raggiungere una rapida conclusione del Procedimento e in un'ottica di rinnovata 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 UnipolSai presenta la seguente proposta di impegni (gli "Impegni"), ai sensi degli artt. 27, comma 7, del codice del consumo e dell'artt. 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 possono per alcuna ragione essere interpretati quale riconoscimento di qualsivoglia violazione del codice del consumo da parte della Compagnia.

I. Proroga della durata dell'Iniziativa

UnipolSai si impegna a prorogare la durata dell'Iniziativa per un termine di 12 mesi decorrente dalla data di attuazione del presente impegno (1.1.2021). Pertanto, tutti i titolari di polizze RC Auto di UnipolSai in essere al 10.4.2020 potranno richiedere in qualsiasi momento e utilizzare, una sola volta, fino al 31.12.2021 il *voucher* in sede di rinnovo della polizza RC Auto.

Restano fermi tutti gli altri termini e condizioni dell'Iniziativa già previste.

II. Rafforzamento delle misure per informare i clienti in merito all'Iniziativa

UnipolSai si impegna a rafforzare ulteriormente i presidi finalizzati a rendere i clienti edotti in merito all'Iniziativa, in particolare al momento del rinnovo della polizza. A tal fine, UnipolSai adotterà le misure di seguito indicate, nei limiti di quanto consentito dalla normativa applicabile (in particolare di quella relativa alla protezione dei dati personali).

A. Comunicazioni dirette ai clienti Unipolsai che hanno titolo a beneficiare dell'Iniziativa

- i. Almeno trenta giorni prima della scadenza della polizza, UnipolSai invierà ai propri assicurati che, pur avendone titolo, non abbiano ancora utilizzato il *voucher* oggetto dell'Iniziativa, una comunicazione acclusa all'avviso *ex art. 170-bis* del d. lgs. 7.9.2005, n. 209, recante il codice delle assicurazioni (come successivamente modificato), con la quale richiamerà l'attenzione dell'assicurato sulla possibilità di beneficiare dell'Iniziativa, descrivendone il contenuto e le relative modalità di adesione;
- ii. UnipolSai invierà ai propri assicurati che, pur avendone titolo, non abbiano ancora utilizzato il *voucher* oggetto dell'Iniziativa, ulteriori comunicazioni analoghe a quelle di cui al punto precedente, tramite e-mail e/o sms (utilizzando i dati di contatto presenti nell'archivio della Compagnia), secondo le seguenti tempistiche:
 - quindici giorni prima della scadenza della polizza;
 - cinque giorni prima della scadenza della polizza.
- iii. Nei cinque giorni successivi alla scadenza della polizza, UnipolSai invierà ai propri assicurati che hanno titolo a beneficiare dell'Iniziativa, ma non hanno ancora rinnovato la polizza, un avviso tramite email e/o sms (utilizzando i dati di contatto presenti nell'archivio della Compagnia), con il quale verrà loro ricordata la possibilità di chiedere e utilizzare il *voucher* al momento del rinnovo della polizza;
- iv. Almeno trenta giorni prima della scadenza della polizza, UnipolSai invierà ai propri assicurati che, pur avendone titolo, non abbiano ancora utilizzato il *voucher* oggetto dell'Iniziativa, un sms al numero di cellulare risultante nell'archivio della Compagnia contenente un *link* tramite il quale sarà possibile visionare un video nel quale sarà illustrato il contenuto dell'Iniziativa e le modalità per poterne beneficiare.
- v. UnipolSai si impegna a modificare il mini-sito dedicato all'Iniziativa coerentemente a quanto indicato nell'Impegno I.

B. Canale Agenzie

- UnipolSai invierà alla rete dei propri agenti territoriali una nuova circolare, con la quale:
 - (i) richiamerà l'attenzione dell'Agente sull'Iniziativa, ivi incluso per ciò che attiene la proroga della durata della medesima di cui all'Impegno I;
 - (ii) rinnoverà l'istruzione all'agente di ricordare, in occasione del rinnovo della polizza, agli assicurati che ne abbiano titolo la possibilità di beneficiare dell'Iniziativa, nonché di assisterli ai fini della richiesta, attivazione e utilizzo del *voucher*, secondo le procedure definite dalla Compagnia.

C. Canale Web/App

- UnipolSai si impegna a rendere disponibile il *voucher* oggetto dell'Iniziativa a tutti i clienti che abbiano titolo a beneficiare dell'Iniziativa medesima all'interno della loro

area riservata sul sito *internet* e della loro *App* UnipolSai, in modo da consentire a coloro che intendano rinnovare la polizza tramite tale canale di beneficiare del *voucher* direttamente in occasione del rinnovo tramite questo canale. L'**Allegato 1** contiene un esempio delle modalità con cui UnipolSai intende attuare tale misura.

III. Miglioramento della chiarezza di eventuali future campagne promozionali dell'Iniziativa

UnipolSai si impegna a rendere ancora più chiaro in eventuali future campagne promozionali dell'Iniziativa – effettuate a mezzo TV, stampa e/o con comunicazioni individuali inviate tramite posta ordinaria o e-mail – il fatto che la restituzione di un mese del premio oggetto dell'Iniziativa avviene con un *voucher* da utilizzare al rinnovo della polizza RC Auto.

Il nuovo spot TV (Allegato 6 alla Risposta), il *banner* inserito nell'avviso di scadenza della polizza (Allegato 8 alla Risposta) e l'e-mail inviato ai clienti per informarli dell'Iniziativa (Allegato 9 alla Risposta) forniscono esempi del modo in cui UnipolSai intende attuare tale impegno.

IV. Eliminazione della richiesta dei consensi *privacy* a fini commerciali

UnipolSai si impegna a mantenere ferma, per tutta la durata dell'Iniziativa (ossia, fino al 31.12.2021), l'eliminazione dal mini-sito dedicato all'Iniziativa (www.unipolsai.it/unmeseperite) delle richieste di consenso al trattamento dei dati personali per finalità commerciali.

A fini del presente impegno, fino al 31.12.2021 UnipolSai:

- non contemplerà nel mini-sito la possibilità di rilasciare i tre consensi commerciali facoltativi;
- renderà visibile – tramite finestra che si apre automaticamente alla selezione della casella “*Dichiaro di aver letto l'informativa sul trattamento dei miei dati personali per le finalità in esso indicate*” presente sulla pagina del mini-sito tramite la quale si può aderire all'Iniziativa (selezione che è condizione necessaria per potere inoltrare la richiesta del *voucher*) – il testo dell'*informativa privacy* già in atti (Allegato 17 alla Risposta; l'“Informativa”), che ha ad oggetto esclusivamente il trattamento dei dati necessari ai fini del rilascio del *voucher*;
- manterrà inalterata la necessità di *scroll down* integrale del testo dell'Informativa, al termine del quale si attiva soltanto un tasto “chiudi”, cliccando il quale si atterra sulla *homepage* del mini-sito con spunta di conferma di presa visione dell'Informativa.

V. Comunicazione via e-mail volta a ricordare agli aderenti all'Iniziativa la possibilità di revocare i consensi *privacy* rilasciati

UnipolSai si impegna a inviare a tutti i clienti che, in occasione di una richiesta di *voucher* inviata nel periodo dall'11.4.2020 al 29.5.2020 (incluso), abbiano rilasciato tutti i tre consensi *privacy* allora possibili (consenso per comunicazioni commerciali; consenso per analisi e profilazione; consenso per comunicazione di dati personali alle società appartenenti al Gruppo Unipol) e che in base al *database* di UnipolSai non risultavano avere già in precedenza rilasciato uno o più di tali consensi, una comunicazione individuale con la quale rammenterà loro:

(i) che hanno rilasciato i suddetti consensi *privacy*;

(ii) che possono revocare, liberamente e in qualsiasi momento, tali consensi, sulla propria area personale del sito *web* di UnipolSai, riportando il *link* per accedervi.

Entrata in vigore e durata

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

Gli Impegni resteranno in vigore per tutta la durata dell'Iniziativa, ossia fino al 31.12.2021.

Gli Impegni I-II saranno attuati entro il 1.1.2021. Gli Impegni III-IV sono già stati attuati. L'Impegno V sarà invece attuato entro 60 giorni dalla data di Validità.

Clausola di revisione

UnipolSai 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

UnipolSai ritiene che gli Impegni siano senza dubbio 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 della Compagnia, nel caso di specie l'adozione di una decisione di accettazione degli Impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del codice del consumo è pienamente legittima e particolarmente auspicabile in un'ottica al contempo di efficiente gestione del procedimento e di più efficace tutela dei consumatori, consentendo il conseguimento, in tempi celeri, di risultati superiori a quelli conseguibili con un ordinario iter procedimentale.

Gli Impegni sono innanzi tutto certamente ammissibili ai sensi dell'art. 27, comma 7 del codice del consumo. Infatti, impregiudicata qualsiasi ulteriore considerazione difensiva, per tutte le ragioni illustrate nella premessa della presente proposta di Impegni, cui per brevità si rinvia, non vi è alcun dubbio circa la legittimità dell'operato della Compagnia sotto tutti i profili oggetto dell'Atto di Avvio. Per definizione, dunque, non sussiste nel caso di specie alcuna pratica commerciale "*manifestamente scorretta e grave*" per la quale l'art. 27, comma 7 del codice del consumo preclude l'adozione di una decisione di impegni.

Gli Impegni – sia singolarmente presi, sia considerati congiuntamente – sono inoltre idonei a fare venire meno tutte le eventuali residue preoccupazioni dell'Autorità, andando persino oltre quanto sarebbe a tal fine strettamente necessario.

Gli **Impegni I e II** accolgono integralmente l'invito di codesta Spett.le Autorità nella decisione del 22.10.2020 e assicureranno, quindi, secondo le stesse valutazioni ivi già formulate, che tutti gli assicurati rientranti nell'Iniziativa, ivi inclusi coloro i quali abbiano già rinnovato la polizza RC Auto senza avere utilizzato il *voucher* (pur avendone titolo secondo i termini e condizioni dell'Iniziativa), abbiano effettiva contezza dell'Iniziativa stessa e possano, dunque,

beneficiarne. In specie, nel loro sinergico operare, l'**Impegno I** (che prevede la proroga al 31.12.2021 del periodo durante il quale può essere chiesto e utilizzato il *voucher* oggetto dell'Iniziativa, fermi tutti i restanti termini e condizioni, ivi incluso i criteri di calcolo del *voucher*, basati sul valore del premio pagato per la polizza RC Auto in essere al 10.4.2020) e l'**Impegno II** (che prevede numerosi presidi finalizzati a rendere edotti dell'Iniziativa tutti gli assicurati che, pur avendone titolo, non abbiano ancora chiesto e utilizzato il *voucher*) garantiranno che tutti gli assicurati in questione, ivi inclusi quelli che abbiano già rinnovato la polizza RC Auto prima dell'attuazione degli Impegni I e II senza tuttavia utilizzare il *voucher*, abbiano effettiva contezza dell'Iniziativa e possano dunque beneficiarne. Al riguardo si sottolinea che i presidi oggetto dell'Impegno II: (i) interessano ciascuno dei canali di rinnovo delle polizze RC Auto di UnipolSai (Agenzie e *Web/App*); (ii) prevedono inoltre numerose informative fornite, tramite diversi mezzi (posta, email ed sms), ai clienti direttamente da UnipolSai; (iii) sono incentrati in particolar modo nella fase della scadenza della polizza. Il tutto andando persino oltre le sollecitazioni di codesta Spett.le Autorità nella sua decisione del 22.10.2020.

L'**Impegno III** aumenterà in modo significativo, sin dal primo contatto con i consumatori, la trasparenza delle informazioni relative al fatto che la restituzione di un mese del premio oggetto dell'Iniziativa avviene con un *voucher* da utilizzare al rinnovo della polizza RC Auto. Inoltre, tale Impegno riguarda non solo eventuali nuove pubblicità a mezzo stampa e a mezzo televisivo che sono oggetto del presente procedimento, ma anche eventuali invii di comunicazioni individuali tramite posta ordinaria o e-mail ai clienti UnipolSai in merito all'Iniziativa, sotto tale profilo pertanto andando persino oltre quanto sarebbe necessario per rispondere alle preoccupazioni manifestate nell'Atto di Avvio in merito alla Pratica A. Si richiama peraltro l'attenzione di codesta Spett.le Autorità sul fatto che, stante la durata dell'Iniziativa (che si protrarrà fino al 31.12.2021), l'Impegno III si rivelerebbe particolarmente utile visto che varrebbe a garantire ai consumatori – grazie a un'auspicata celere decisione di impegni da parte di codesta Spett.le Autorità – i descritti miglioramenti in termini di chiarezza sui profili oggetto del presente intervento in eventuali probabili messaggi pubblicitari a stampa, tramite tv e/o in comunicazioni individuali via posta o per e-mail relativi all'Iniziativa.

L'**Impegno IV** garantirà, per tutta la durata dell'Iniziativa, l'eliminazione in radice della possibilità di concedere, in occasione delle richieste di *voucher* tramite il mini-sito dedicato all'Iniziativa, i consensi *privacy* a fini commerciali, in tal modo rimuovendo a priori il presupposto stesso delle preoccupazioni manifestate da codesta Spett.le Autorità riguardo la Pratica B, che peraltro UnipolSai ribadisce di non condividere. Al riguardo, UnipolSai rammenta infatti che, anche prima della modifica del mini-sito descritta in premessa, il rilascio dei consensi *privacy* a fini commerciali avveniva secondo modalità idonee a garantire che gli stessi fossero (o meno) liberamente prestati con piena consapevolezza, sulla base di procedure, che, come descritto in dettaglio nella Risposta, prevedevano tra l'altro la necessità di selezione positiva da parte del consumatore di uno o più dei consensi *privacy* allora possibili (c.d. meccanismo di *opt-in*, in assenza del quale nessun consenso veniva rilasciato) previo necessario "*scrolling*" del testo delle informative *privacy*.

Fermo restando quanto precede, non solo con l'Impegno IV UnipolSai eliminerà in radice l'intera tematica per il resto della durata dell'Iniziativa, ma anche, con l'**Impegno V**, la Compagnia – a definitivo *comfort* di codesta Spett.le Autorità e ulteriore presidio della libertà di scelta dei consumatori – richiama l'attenzione dei consumatori che, in occasione di una richiesta di *voucher* effettuata tramite il mini-sito prima della modifica del 30.5.2020, abbiano rilasciato per la prima volta i tre consensi *privacy* a fini commerciali (nel senso che, alla data

della richiesta del *voucher*, in base al *database* di UnipolSai non avevano già rilasciato uno più di tali consensi) sul fatto che essi hanno rilasciato tali consensi *privacy* e possono liberamente revocarli in qualsiasi momento, rammentando loro anche le modalità per farlo. Tal misura consentirà dunque di avere un'ulteriore conferma da parte del consumatore dell'effettività della scelta da esso effettuata, richiamando nuovamente l'attenzione del consumatore su tale questione e sulla possibilità di esercitare i propri diritti in siffatta materia. UnipolSai sottolinea che tale comunicazione verrà inviata esclusivamente al suddetto *cluster* di clienti, in quanto per tutti gli altri (ad esempio, quelli che abbiano rilasciato, in occasione della richiesta di *voucher* solo uno o due dei consensi *privacy*) la loro stessa concreta condotta dimostra, per fatti concludenti, che essi hanno esercitato in modo consapevole e libero il loro diritto di rilasciare i consensi *privacy* a fini commerciali in sede di richiesta del *voucher* tramite mini-sito (confermando, per inciso, le sopra esposte considerazioni difensive sulla legittimità della struttura del mini-sito anche ante modifica del 30.5.2020).

Infine, così come per la Pratica A (sotto i profili già illustrati), anche in merito alla Pratica B, UnipolSai non si limiterà a far venir meno per il futuro le ragioni delle preoccupazioni manifestate nell'Atto di Avvio, ma grazie agli Impegni IV e V andrà ben oltre quanto a tal fine necessario:

- da un lato, eliminando in radice la possibilità di concedere i consensi *privacy* (Impegno IV), laddove sarebbe stato più che sufficiente migliorare ulteriormente le modalità di loro acquisizione;
- dall'altro, sanando retrospettivamente i presunti (inesistenti) effetti prodottisi nel passato prima della modifica del mini-sito (Impegno V).

* * *

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.

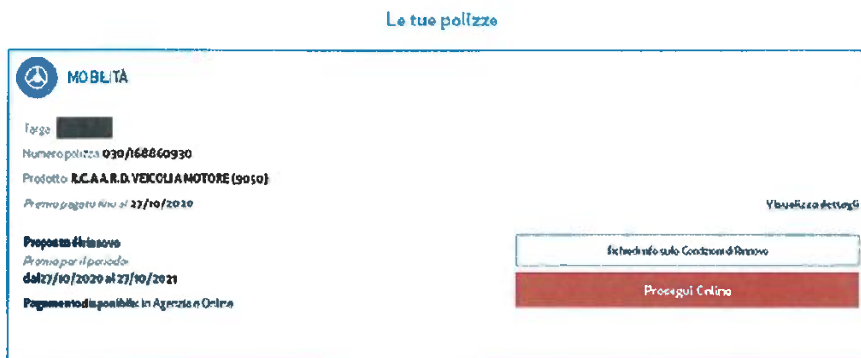
UnipolSai confida, pertanto, che codesta Spett.le Autorità vorrà chiudere il procedimento con una decisione di accettazione degli Impegni, “*senza procedere all'accertamento dell'infrazione*” ai sensi dell'art. 27, comma 7, del codice del consumo.

Procedura operativa Cliente informatizzato in autonomia, che procede al rinnovo della polizza da APP/ AR (processo di multicanalità):

1. Il Cliente accede in AR (Web/APP) mediante inserimento delle credenziali ottenute in fase di registrazione;



2. Nella sezione "Le tue polizze", visualizza il titolo di rinnovo e può procedere al pagamento in autonomia;



3. Alla selezione del bottone "Prosegui online", accede alla pagina contenente:
 - a. Dettagli Offerta
 - b. Documentazione Precontrattuale e relativa scelta modalità di invio della documentazione
 - c. Premio da pagare non comprensivo dello sconto del bonus
 - d. Pulsante di azione che permette di applicare lo sconto del voucher al premio di polizza





4. Alla selezione del bottone “*Applica il Voucher per ottenere riduzione di premio prevista da iniziativa #UnMesePerTe*”, viene ricalcolato il premio comprensivo del bonus #UnMesePerTe;



5. Alla selezione del bottone “Continua”, il Cliente visualizza le dichiarazioni del Contraente, la cui accettazione abilita il bottone “Paga”;

Accetta le condizioni di rinnovo per proseguire con il pagamento: _____

Condizioni di rinnovo

Dichiaro di:

- ✓ aver visionato e di accettare le Condizioni di assicurazione riportate nel Set Informativo (modello SI/09050/Co1/00000/C edizione 01/07/2020), incluse le condizioni particolari effettivamente prescelte
- ✓ aver esaminato e di accettare le Condizioni Generali del Contratto di Abbonamento ai Servizi AlfaEvolution Technology S.p.A. accessorio al contratto RCA
- ✓ aver visionato e di accettare le condizioni di rinnovo e i premi indicati in quietanza

Proseguendo online, dopo il pagamento, riceverai l'atto di quietanza e tutta la documentazione contrattuale al tuo indirizzo email. Potrai cambiare la modalità di ricezione prescelta anche in corso di contratto



[Torna alle Tue Polizze](#)

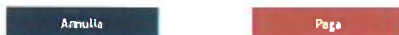
Accetta le condizioni di rinnovo per proseguire con il pagamento: _____

Condizioni di rinnovo

Dichiaro di:

- ✓ aver visionato e di accettare le Condizioni di assicurazione riportate nel Set Informativo (modello SI/09050/Co1/00000/C edizione 01/07/2020), incluse le condizioni particolari effettivamente prescelte
- ✓ aver esaminato e di accettare le Condizioni Generali del Contratto di Abbonamento ai Servizi AlfaEvolution Technology S.p.A. accessorio al contratto RCA
- ✓ aver visionato e di accettare le condizioni di rinnovo e i premi indicati in quietanza

Proseguendo online, dopo il pagamento, riceverai l'atto di quietanza e tutta la documentazione contrattuale al tuo indirizzo email. Potrai cambiare la modalità di ricezione prescelta anche in corso di contratto



[Torna alle Tue Polizze](#)

6. Alla selezione del bottone Paga, compila i dati necessari al pagamento, se il metodo di pagamento non è stato ancora registrato;

EFFETTUA IL PAGAMENTO

POLIZZA 168860930

Targa: [REDACTED]

Matricola: [REDACTED]

Emi: provebonus@pepmail.com

La copertura è prevista per l'intervallo dal 27/10/2020 al 27/10/2021

Ti ricordiamo che la copertura sarà attiva dalle ore 24:00

TOTALE DA PAGARE
959,36 €
IVA INCLUSA

Paga con carta

[Modifica i tuoi dati personali](#)



7. Una volta completata la procedura di pagamento, il Cliente viene indirizzato alla “thank you page”, dove visualizza l’esito positivo del pagamento

