



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 155/25/CONS

PARERE

**ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO
IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI DI
CRÉDIT AGRICOLE ITALIA SPA
IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE**

PS12847

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio dell'11 giugno 2025;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”* (di seguito, Autorità);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante *“Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229”* (di seguito, Codice);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”* come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS;

VISTA la nota pervenuta in data 19 maggio 2025 al prot. n. 122855 dell'Autorità, con la quale l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) ha chiesto, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale di Crédit Agricole Italia SpA (di seguito “Crédit Agricole” o la “Società” o il “Professionista” o la “Banca”) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b, del Codice. Nella nota di richiesta di parere dell'AGCM si informa che, con comunicazione del 22 ottobre 2024, è stato avviato un procedimento in materia di pratiche commerciali scorrette nei confronti del Professionista al fine di valutare l'eventuale violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice;

CONSIDERATO che nella nota di richiesta di parere si informa che, poiché le pratiche in questione sono state diffuse tramite *Internet* (siti web) si richiede all'Autorità, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 17, comma 2, del *“Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa”* (di seguito, Regolamento), adottato dall'AGCM con delibera del 5 novembre 2024, di esprimere il proprio parere in merito;

VISTA la comunicazione dell'AGCM del 22 ottobre 2024, di avvio del procedimento istruttorio PS12847, ai sensi dell'art. 27, comma 3 del Codice, dell'art. 6 del Regolamento e contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento;

CONSIDERATO che Crédit Agricole è uno dei principali gruppi bancari in Italia per numero di clienti;



TENUTO CONTO che, nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS12847, AGCM evidenzia che, secondo le segnalazioni pervenute e in base agli accertamenti svolti e le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice, Crédit Agricole avrebbe posto in essere la seguente condotta:

in relazione al prodotto denominato *Mutuo Crédit Agricole Greenback*, rivolto ai consumatori, che prevede la possibilità di stipulare un mutuo beneficiando dei seguenti vantaggi: i) tasso di interesse agevolato, con una riduzione fino allo 0,5% su tasso fisso o variabile, nell'ipotesi in cui vi sia l'abbinamento di una polizza Credit Protection Insurance (CPI), offerta da Crédit Agricole Creditor Insurance (CACI) o da altre compagnie terze proposte dal consumatore (in particolare, tale riduzione risulta essere pari a: 0,5% se il mutuo è stato richiesto tramite il portale *web* di Crédit Agricole o tramite intermediario del credito *online*, 0,2% se il mutuo è stato richiesto in filiale, 0,1% se invece è stato chiesto tramite altro intermediario del credito; nel sito *web* di Crédit Agricole si dà conto solo dello sconto più alto); ii) azzeramento delle commissioni di istruttoria, delle spese di incasso rata e delle spese di gestione della pratica in caso di acquisto o ristrutturazione di un'immobile con classe energetica A o B; iii) sconto del 0,1% sul tasso di interesse nell'ipotesi in cui “nel corso della durata del contratto vengono eseguiti sull'immobile oggetto del mutuo lavori di riqualificazione che comportino l'*upgrade* di almeno due classi energetiche o il miglioramento dell'Indice di Prestazione Energetica (IPE) pari almeno al 30%”. In particolare, con riferimento a tale prodotto, risulterebbe che Crédit Agricole, nelle simulazioni di mutuo *online* reperibili sia mediante il proprio sito *web* che tramite siti *web* di comparazione mutui, indichi un Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG) che non include il costo della polizza CPI per l'intera durata del finanziamento, bensì comprende il costo della polizza CPI, a premio ricorrente, dei primi 12 mesi a partire dalla stipula del mutuo. In proposito, in riscontro alle richieste di informazioni dell'AGCM, la Banca ha rappresentato che tale modalità di calcolo del TAEG è da ricondurre alla circostanza che la polizza CPI sarebbe disdettabile, trascorso un anno dalla stipula, senza alcun incremento di tasso d'interesse a valere sul mutuo. Tuttavia, la campagna pubblicitaria attuata dalla Banca e i fogli informativi pubblicati sul proprio sito *web* non appaiono dare alcuna indicazione circa la possibilità di mantenere lo sconto sul tasso di interesse del mutuo contratto nell'ipotesi in cui la polizza CPI abbia una durata inferiore alla durata del mutuo. Al contrario, nel documento denominato "INFORMAZIONI GENERALI SUL CREDITO IMMOBILIARE OFFERTO AI CONSUMATORI — MUTUO CREDIT AGRICOLE GREENBACK" pubblicato sul sito di Crédit Agricole, nella sezione "SERVIZI ACCESSORI" vi è una descrizione delle polizze CPI Vita e CPI Multirischi offerte da CACI – sia a premio ricorrente che a premio unico anticipato – idonee a permettere l'accesso al tasso di interesse promozionale, nonché l'elenco dei "contenuti minimi corrispondenti a quelli richiesti dalla banca" nell'ipotesi in cui il cliente presenti una polizza reperita sul mercato, in cui compare il seguente requisito minimo: "DURATA DELLA POLIZZA: uguale o superiore alla durata del finanziamento". Nel medesimo documento viene successivamente



anche riportato che ***“[i]n caso di recesso dalle polizze CPI, entro il termine e con le modalità stabilite nel contratto di mutuo e di polizza: i) se la Parte Mutuataria non sottoscrive una nuova e idonea polizza, al mutuo sarà applicato un tasso di interesse rideterminato secondo l'offerta prevista senza la presenza della polizza sopra citata; ii) se la Parte Mutuataria sottoscrive e consegna alla Banca entro lo stesso termine una nuova e idonea polizza assicurativa (Polizza CPI di Crédit Agricole Creditor Insurance o polizza autonomamente reperita sul mercato), al mutuo sarà applicato un tasso di interesse rideterminato tenendo conto del canale di provenienza del mutuo (filiale, intermediato fisico, intermediato online e portale mutui Crédit Agricole Italia) e del tipo di polizza (Polizza Vita a premio unico, Polizza Vita a premio ricorrente, Polizza Multirischi a premio unico, Polizza Multirischi a premio ricorrente), secondo lo schema sopra riportato”*** (enfasi aggiunta). Peraltro, risulta che Crédit Agricole non fornisca l'informazione ai consumatori del fatto che il TAEG indicato include il costo della polizza CPI in relazione solo ai primi 12 mesi, fin dal primo contatto (segnatamente, nelle pagine web di simulazione della rata del mutuo), ma soltanto in schermate successive rispetto a quelle di visualizzazione del TAEG. Allo stesso modo Crédit Agricole non fornisce l'informazione che l'entità dello sconto sul tasso varia a seconda del canale distributivo utilizzato. Inoltre, alcuni siti web di comparazione che propongono l'offerta "Mutuo Crédit Agricole Greenback" risulterebbero non evidenziare adeguatamente, fin dal primo contatto commerciale, che tale offerta è subordinata alla sussistenza di determinate condizioni stringenti, come la stipula della polizza CPI per ottenere lo sconto sul tasso del mutuo o l'acquisto di un'immobile con classe energetica A o B per ottenere l'azzeramento delle commissioni di istruttoria, delle spese di incasso rata e delle spese di gestione della pratica;

CONSIDERATO che, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice. In particolare,

si ritiene che possa considerarsi ingannevole e fuorviante la considerazione – ai fini del calcolo del TAEG rappresentato nelle offerte *online* – dei costi connessi alla polizza aggiuntiva per un solo anno, anziché per l'intera durata del finanziamento, in tal modo ottenendo un TAEG apparentemente più vantaggioso e dunque in grado di assicurare al professionista una posizione migliore nei risultati dei comparatori di mutui. Al riguardo, infatti si ritiene che non possa assumere rilevanza la considerazione che la polizza aggiuntiva sarebbe disdettatile dopo un anno – come sostenuto dalla Banca – visto che nel foglio informativo del prodotto è previsto che la polizza CPI deve avere una durata almeno pari alla durata del finanziamento e che, in caso di recesso dalla polizza CPI senza nuova sottoscrizione ad un'altra polizza CPI, il tasso di interesse sarà rideterminato secondo l'offerta prevista senza la presenza della polizza. Allo stesso modo, si ritiene che la presentazione *online* dell'offerta relativa al "Mutuo Greenback" effettuata da Crédit Agricole possa risultare ingannevole e fuorviante per il consumatore anche in ragione del fatto che non lascerebbe intendere, fin dal primo contatto commerciale, che l'offerta



pubblicizzata è subordinata alla sussistenza di determinate condizioni stringenti, come la stipula di una polizza aggiuntiva o il possesso di una determinata classe energetica dell'immobile da acquistare, e che l'entità dello sconto sul tasso varia a seconda del canale distributivo utilizzato (è pari a 0,5% se chiesto *online*, ma solo dello 0,2% se chiesto in filiale e si riduce allo 0,1% se chiesto tramite altri intermediari);

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa al comportamento del Professionista;

RITENUTO opportuno che il parere sul caso di specie sia reso all'AGCM ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice, riportando le valutazioni di questa Autorità in relazione all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica;

RILEVATO che la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni e alle attività attuate dal Professionista tramite *Internet*;

CONSIDERATO che *Internet* è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento;

RILEVATO che, in base a quanto riportato nell'osservatorio sulle comunicazioni di questa Autorità, i dati sull'accesso ai siti/app dei principali operatori evidenziano un numero mensile di utenti unici¹ che si sono collegati a Internet nel quarto trimestre del 2024 compreso tra 44,6 e 44,7 milioni su base mensile (tra 44,3 e 44,6 milioni nel quarto trimestre del 2023), con oltre 70 ore e 10 minuti² complessivi trascorsi, in media, da ciascun utente navigando su *Internet*; di questi, a dicembre 2024, 43,6 milioni hanno usato Google (43,5 milioni nello stesso mese del 2023), 39,8 milioni Meta Platforms (39,6 milioni nello stesso mese del 2023), 36,3 milioni Amazon (37,2 milioni nello stesso mese del 2023). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/app di *e-commerce* varia, nel quarto trimestre del 2024, tra 38,7 e 38,8 milioni (tra 38,9 e 39,0 milioni nel quarto trimestre del 2023), con una media di 3 ore e 2 minuti³ trascorsi da ciascun utente navigando su tali siti/app di *e-commerce*;

CONSIDERATO che, con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione e acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dal Professionista, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti/app/social utilizzati dal Professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate;

¹ Numero di utenti/persone diverse che hanno visitato qualsiasi contenuto di un sito *web*, una categoria, un canale o un'applicazione durante il periodo di riferimento.

² Dato riferito al mese di dicembre 2024.

³ Dato riferito al mese di dicembre 2024.



RITENUTO, pertanto, che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie *Internet* sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto il parere a questa Autorità, laddove ne sia confermata la valutazione dell'AGCM sopra richiamata;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

di esprimere parere nei termini di cui in motivazione.

Il presente parere sarà pubblicato sul sito *web* dell'Autorità, salvo che vengano rappresentate, entro trenta giorni dal suo ricevimento, eventuali ragioni ostative alla pubblicazione.

Roma, 11 giugno 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella