

PS12847 - CREDIT AGRICOLE-MUTUO GREENBACK

Provvedimento n. 31615

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 1° luglio 2025;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

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*");

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 n. 25411 del 1° aprile 2015 e successivamente sostituito dal "*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*" (di seguito, "*Nuovo Regolamento*"), adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356;

VISTA la comunicazione del 22 ottobre 2024, con la quale è stato comunicato alle società Crédit Agricole Italia S.p.A. l'avvio del procedimento istruttorio PS12847 per possibile violazione degli articoli 20, comma 2, 21 e 22, del Codice del consumo;

VISTO il proprio provvedimento del 22 ottobre 2024, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso la sede, i locali e gli uffici della società Crédit Agricole Italia S.p.A.;

VISTE le proprie decisioni del 18 marzo 2025 e del 13 maggio 2025 con le quali, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Nuovo Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della necessità di procedere alla valutazione degli impegni presentati dalla Parte, nonché di particolari esigenze istruttorie;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 13 dicembre 2024, con la quale la società Crédit Agricole Italia S.p.A. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Nuovo Regolamento, una proposta di impegni;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Crédit Agricole Italia S.p.A. (di seguito anche "*Crédit Agricole*", "*CAI*" o "*Professionista*", Partita IVA 02886650346), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento riguarda i comportamenti posti in essere da CAI con riferimento al prodotto rivolto ai consumatori, denominato "*Mutuo Crédit Agricole Greenback*" (di seguito anche "*Mutuo Greenback*").

3. In particolare, la versione del prodotto Mutuo Greenback offerta *online* al momento dell'avvio istruttorio prevedeva la possibilità di accendere un mutuo beneficiando di:

(i) un tasso di interesse agevolato, con una riduzione fino allo 0,5% sul tasso fisso o variabile, nell'ipotesi in cui vi sia l'abbinamento di una polizza *Credit Protection Insurance* (di seguito "*CPI*"), offerta da Crédit Agricole Creditor Insurance (di seguito anche "*CACI*") o da altre compagnie terze proposte dal consumatore. In particolare, tale riduzione è pari a: 0,5%, se il mutuo è stato richiesto tramite il portale *web* di CAI 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; sul sito *web* del Professionista si dava conto solo dello sconto più alto;

(ii) un 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) uno sconto dello 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'up-grade di almeno due classi energetiche o il miglioramento dell'Indice di Prestazione Energetica (IPE) pari almeno al 30%*"¹.

4. Con riferimento a tale prodotto, in sede di avvio del procedimento è stato ipotizzato che il Professionista:

a) nel pubblicizzare il prodotto tramite i siti *web* di comparazione, non lascerebbe intendere ai consumatori, 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. Nello specifico, tali informazioni e condizioni non verrebbero adeguatamente evidenziate, fin dal primo contatto commerciale, da alcuni siti

¹ [Cfr. doc. 10 (verbale di acquisizione degli atti del 17 ottobre 2024).]

web di comparazione, che propongono l'offerta "Mutuo Greenback" di CAI a un tasso di interesse scontato e/o senza spese di istruttoria, così come previsto dalla promozione²;

b) CAI indicherebbe nelle simulazioni di mutuo *online* di tale offerta, reperibili sia mediante il proprio sito *web*, sia tramite siti *web* di comparazione mutui, un TAEG che include il costo della polizza CPI limitatamente al premio ricorrente dei primi dodici mesi dalla stipula del mutuo, sebbene nei fogli informativi messi a disposizione dal Professionista ai consumatori si faccia riferimento al seguente requisito minimo per accedere allo sconto sul tasso di interesse: "DURATA DELLA POLIZZA: uguale o superiore alla durata del finanziamento"³. Parimenti, la campagna pubblicitaria attuata da CAI e i fogli informativi pubblicati sul proprio sito *internet* 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.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

5. Sulla base di alcune segnalazioni pervenute da parte di consumatori e da un'associazione di consumatori, nonché in considerazione delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo, in data 29 ottobre 2024 è stato comunicato a Crédit Agricole Italia S.p.A. l'avvio del procedimento istruttorio PS/12847 per verificare la sussistenza delle condotte sopra descritte in possibile violazione degli articoli 20, comma 2, 21 e 22 del Codice del consumo.

6. In data 29 ottobre 2024, sono stati condotti accertamenti ispettivi presso la sede legale di Crédit Agricole Italia S.p.A.

7. Il Professionista ha avuto accesso agli atti in data 5 novembre 2024⁴.

8. In data 3 dicembre 2024, CAI è stata sentita in audizione⁵.

9. In data 13 dicembre 2024, CAI ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Nuovo Regolamento⁶.

10. In data 15 maggio 2025, è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Nuovo Regolamento⁷.

11. In data 16 maggio 2025, è stato richiesto il parere alla Banca d'Italia⁸, ai sensi dell'articolo 27, comma 1bis, del Codice del consumo, nonché all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni⁹, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

12. In data 13 giugno 2025, è pervenuto il parere della Banca d'Italia¹⁰.

13. In data 18 giugno 2025, è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni¹¹.

III.2. Gli elementi acquisiti

14. Nel corso del procedimento istruttorio sono state acquisite evidenze documentali riguardanti le condotte poste in essere dal Professionista in relazione all'oggetto del procedimento istruttorio. Oltre alle acquisizioni d'ufficio di documenti agli atti del procedimento¹², ulteriori elementi fattuali a supporto della valutazione finale sono emersi in sede di ispezione presso CAI, nonché dai documenti forniti dal professionista all'Autorità in sede di risposta alla richiesta di informazioni e in sede di audizione.

15. In base a quanto rappresentato dal Professionista¹³, il prodotto "Mutuo Greenback" è stato offerto da Crédit Agricole ai consumatori a partire dal 17 aprile 2023. In particolare, con riferimento dal periodo di vigenza di tale prodotto fino al 31 ottobre 2024, risulta agli atti che la grande maggioranza dei contratti di mutuo stipulati da

² [Cfr. *ibidem.*]

³ [Cfr. *ibidem.* Si precisa che in tali fogli informativi vi è una descrizione delle polizze CPI Vita e CPI Multirischi offerte da CACI - sia a premio ricorrente sia 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, nei quali è presente il sopra menzionato requisito minimo di durata della polizza da presentare in abbinamento al mutuo.]

⁴ [Cfr. doc. 18 (esito istanza accesso agli atti del 5 novembre 2024).]

⁵ [Cfr. doc. 30 (trasmissione del 23 dicembre 2024 del verbale dell'audizione tenuta il 3 dicembre 2024).]

⁶ [Cfr. doc. 28 (presentazione impegni del 13 dicembre 2024).]

⁷ [Cfr. doc. 39 (comunicazione termine chiusura della fase istruttoria del 15 maggio 2025).]

⁸ [Cfr. docc. 42 e 43 (richiesta di parere alla Banca d'Italia del 15 maggio 2025).]

⁹ [Cfr. docc. 40 e 41 (richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni del 15 maggio 2025).]

¹⁰ [Cfr. doc. 44 (arrivo parere di Banca d'Italia del 13 giugno 2025).]

¹¹ [Cfr. doc. 45 (arrivo parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni del 18 giugno 2025).]

¹² [Cfr. doc. 10, cit.,]

¹³ [Cfr. doc. 25 (arrivo informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento del 28 novembre 2024).]

consumatori per finalità di acquisto o surroga (i.e. circa il [81-100%]^{*}) è stata abbinata a una polizza CPI al fine di beneficiare di uno sconto sul tasso di interesse, previsto proprio nell'ambito dell'offerta "Mutuo Greenback"¹⁴.

16. Con riguardo alle modalità di offerta del Mutuo Greenback sul sito *internet* di Crédit Agricole, la Parte rappresenta che "a fronte dell'inserimento da parte dell'utente dei dati richiesti nel simulatore online (ad esempio, valore dell'immobile, importo del mutuo e durata dello stesso), nella prima pagina vengono immediatamente esposti il TAN e TAEG, distinguendo tra mutuo con polizza (riquadro a sinistra) e mutuo senza polizza (riquadro a destra)"¹⁵. Inoltre, CAI sottolinea che gli importi indicati di *default* sul proprio sito non considerano lo sconto legato alla classe energetica dell'immobile e che, "in corrispondenza del valore del TAEG, è riportata un'icona tooltip, ben visibile, che, se cliccata, fornisce tutte le specifiche in merito al calcolo del TAEG, compresa l'indicazione (i) che per la polizza CPI è ricompreso in detto calcolo la somma dei premi mensili relativi al primo anno e (ii) che il costo della polizza non è incluso nella rata del mutuo esposta nel simulatore"¹⁶.

17. Relativamente, invece, all'inclusione nel TAEG del costo della polizza CPI riferito limitatamente alla prima annualità, la Parte dichiara che "nel caso delle polizze CPI a premio ricorrente sottoscritte contestualmente al Mutuo Greenback, il cliente può recedere dalla polizza dopo i primi 12 mesi (e, successivamente, in occasione di ciascun rinnovo annuale della polizza), **mantenendo per tutta la residua durata del mutuo lo sconto sul tasso di interesse originariamente pattuito**"¹⁷. A tale proposito, il Professionista rappresenta che - come indicato nelle Informazioni Generali - il consumatore non mantiene lo sconto sul tasso di interesse pattuito solo nell'ipotesi in cui "nei primi 60 giorni dalla sottoscrizione della polizza (e non dopo che sia decorso il primo anno), il consumatore-cliente decida di esercitare il diritto al ripensamento e di **recedere** dalla polizza CPI"¹⁸.

Sebbene CAI appaia garantire il mantenimento dei benefici previsti dalla promozione Mutuo Greenback anche nel caso di recesso da una polizza a premio ricorrente, le risultanze istruttorie evidenziano che tali polizze rappresentano una quota limitata, pari a circa il [21-40%] del totale delle polizze abbinata ai mutui casa¹⁹. Inoltre, relativamente ai Mutui Greenback erogati da oltre dodici mesi in abbinamento a polizze CPI a premio ricorrente, solo il [1-20%] dei clienti ha effettivamente disdetto la polizza dopo il primo anno²⁰.

18. Inoltre, rispetto alle motivazioni di rigetto delle polizze idonee all'abbinamento per accedere agli sconti previsti dal prodotto Mutui Greenback, l'attività istruttoria ha posto in rilievo che nel periodo aprile 2023 - novembre 2024, il [1-20%] delle polizze CPI di terzi sono state rigettate, in quanto la loro durata risultava inferiore a quella del mutuo²¹. Ne è pertanto emerso che, sebbene il TAEG esposto da CAI includa solo il costo relativo ai primi dodici mesi della polizza CPI, il consumatore è, comunque, tenuto a presentare una copertura assicurativa di durata almeno pari a quella del finanziamento per poter accedere ai vantaggi previsti dal prodotto Mutuo Greenback, così come previsto dai Fogli Informativi adottati dal Professionista prima dell'avvio del procedimento oggetto del presente provvedimento.

III.3. Gli impegni del professionista

19. Con comunicazione pervenuta in data 13 dicembre 2024, il Professionista ha presentato una serie di misure di impegni di seguito riassunte:

Impegno 1) Modifica della schermata del simulatore online del "Mutuo Greenback", presente sul proprio sito *internet*.

In particolare, tale misura prevede che, una volta inserito nel simulatore il valore dell'immobile, l'importo del mutuo e la durata dello stesso, e cliccato il tasto "calcola rata", l'utente visualizzerà una prima schermata (cfr. figura n. 1) dalla quale si possa apprendere che:

(i) le condizioni del mutuo che compaiono si riferiscono al solo canale *online*. Inoltre, verrà integrato un riquadro di colore rosso con l'indicazione "Promo online";

* [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

¹⁴ [Cfr. doc. 25, dove emerge che, [35.001-40.000] su [40.001-45.000] dei mutui erogati dal 17 aprile 2023 al 31 ottobre 2024 sono stati stipulati con uno sconto sul tasso di interesse in ragione dell'abbinamento mutuo - polizza CPI.]

¹⁵ [Cfr. doc. 28, cit...]

¹⁶ [Cfr. *ibidem* .]

¹⁷ [Cfr. *ibidem* .]

¹⁸ [Cfr. *ibidem* .]

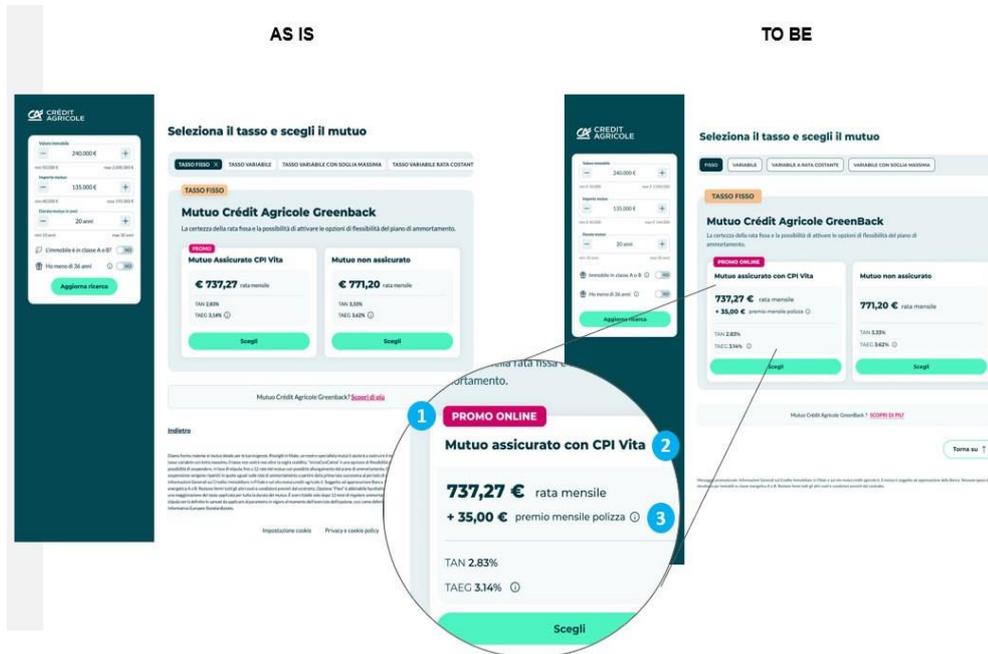
¹⁹ [Cfr. doc. 15_1 (PS12847 - Fascicolo ispettivo\AG\2024-09_Penetrazione_CPI_2.pptx), dal quale emerge che nel periodo compreso tra il 1° gennaio e il 30 settembre 2024, solo il [21-40%] delle polizze CPI abbinata ai mutui casa sono a premio ricorrente.]

²⁰ [Cfr. doc. 25, cit., dove emerge che, nel periodo di riferimento, [101-500] su [1.001-5.000] clienti hanno disdetto la polizza CPI rinnovabile dopo i primi dodici mesi dalla stipula del contratto di mutuo.]

²¹ [Cfr. doc. 29 (arrivo informazioni richieste in sede di audizione del 3 dicembre 2024, ricevute in data 20 dicembre 2024), dove emerge che, con riferimento al periodo aprile 2023 - novembre 2024, [11-100] su [501-1.000] polizze di terzi sono state rigettate perché la loro durata risultava inferiore a quella del mutuo.]

(ii) l'offerta scontata nel *box* di sinistra si riferisce a un mutuo abbinato a una polizza CPI (attraverso la dicitura "Mutuo assicurato con CPI Vita"), mentre nel *box* di destra continuerà a essere visualizzata anche l'offerta senza polizza abbinata.

Figura n. 1. Nuova schermata del simulatore online presente sul sito di CAI messa a confronto con l'attuale



Nell'offerta di mutuo abbinato alla polizza CPI verrà, inoltre, riportato anche l'importo del premio mensile della polizza, accanto al quale verrà inserito un nuovo *tooltip*. Tale *tooltip* riporterà delle informazioni dettagliate in merito alla polizza CPI Vita di CACI (cfr. figura n. 2), chiarendo, *inter alia*, che: (i) la sottoscrizione di tale polizza non è obbligatoria per la concessione del mutuo ma è necessaria per beneficiare dello sconto sul tasso; (ii) il cliente può recedere dalla polizza nei primi sessanta giorni (diritto al ripensamento), in tal caso non beneficiando più dello sconto sul tasso d'interesse e (iii) il cliente avrà la facoltà di disdire la polizza a ogni scadenza annuale, **“senza che questo comporti la modifica del tasso di interesse del mutuo, che resta quindi scontato”** (tale indicazione verrà riportata in grassetto, per darne maggiore enfasi all'utente).

Figura n. 2. Nuovo contenuto del *tooltip* di informazioni relative alla Polizza CPI Vita di CACI

Polizza CPI Vita di Crédit Agricole Creditor Insurance ("CPI Vita"): copertura di durata annuale, tacitamente prorogata di anno in anno, salvo disdetta che corrisponde al beneficiario un indennizzo pari al debito residuo del mutuo al momento del sinistro (decesso dell'assicurato). Il premio è annuo a frazionamento mensile e varia in relazione all'importo totale del credito assicurato (premio mensile pari a 0,025% dell'importo del mutuo richiesto).

La sottoscrizione della polizza non è obbligatoria per la concessione del mutuo ma è necessaria per l'applicazione delle condizioni offerte (sconto sul tasso). Le stesse condizioni saranno applicate nel caso in cui, in alternativa, il cliente presenti una polizza reperita sul mercato avente i contenuti minimi corrispondenti a quelli richiesti dalla banca e come indicati nelle Informazioni Generali sul Credito Immobiliare offerto ai consumatori.

Il cliente può recedere dalla polizza acquistata insieme al finanziamento senza dover recedere dal finanziamento stesso. La facoltà di esercitare il recesso dalla polizza è garantita fino al 60° giorno successivo alla sottoscrizione della stessa e comporta l'applicazione al mutuo del tasso previsto in assenza della polizza CPI Vita.

Sarà invece possibile disdettare la polizza ad ogni scadenza annuale, nei termini previsti, senza che questo comporti la modifica del tasso di interesse del mutuo, che resta quindi scontato.

Le informazioni di dettaglio sulla facoltà di recesso e disdetta sono riportate nel Set Informativo della polizza.

Per le informazioni riguardanti tutti gli sconti disponibili, ti invitiamo a consultare le Informazioni Generali pubblicate sul sito.

Altresì, CAI si impegna a modificare il contenuto del *tooltip* presente in corrispondenza del TAEG, chiarendo con un maggior grado di dettaglio quali sono le voci di costo incluse nel calcolo del TAEG. Con riguardo alla polizza CPI Vita a premio ricorrente, sarà precisato che il relativo costo riportato nel TAEG "include la somma dei premi mensili relativi al solo primo anno" (cfr. figura n. 3).

Figura n. 3. Nuovo contenuto del tooltip di informazioni relative al TAEG

Il TAEG indicato è calcolato considerando:

- l'importo e la durata scelti dal cliente e gli interessi complessivamente pagati sino alla scadenza, l'imposta sostitutiva nella misura dovuta per legge in relazione alla finalità del mutuo;
- le spese di istruttoria (pari a X €);
- le spese di incasso rata (X € al mese);
- le spese di gestione pratica (importo annuo X €, frazionato sulle singole rate in scadenza);
- il costo di perizia pari a 0€ in caso di mutuo stipulato; le spese di perizia non saranno applicate perché ricomprese tra le commissioni di istruttoria, addebitate alla stipula del mutuo. Il costo della perizia, pari a 300€, verrà addebitato solo in caso di rinuncia al mutuo o mutuo non perfezionato per volontà del cliente;
- il costo annuale di invio del rendiconto periodico cartaceo (pari a 0,85€) e della certificazione degli interessi passivi (pari a 3€);
- la stima del premio annuale della polizza "Protezione Vivi Casa" per la sola quota incendio e scoppio (pari a 38,38€ per un appartamento di 100 mq in un piano superiore al primo con valore di ricostruzione di 135.000€, salvo applicazione di agevolazioni). "Protezione Vivi Casa" include altri tipi di copertura, non conteggiati all'interno del TAEG, in quanto diversi e ulteriori rispetto alle garanzie incendio e scoppio necessarie per ottenere il finanziamento. Pertanto, qualora non siano presenti bisogni assicurativi ulteriori rispetto a quelli soddisfatti dalle coperture incendio e scoppio, sarà necessario reperire autonomamente sul mercato una polizza che contempli esclusivamente le predette coperture.
- il costo della Polizza CPI Vita a premio ricorrente che include la somma dei premi mensili relativi al solo primo anno; il premio mensile di polizza, riferito all'importo simulato, è riportato accanto alla rata mensile del mutuo

Importo totale del credito _____ €
Costo totale del credito _____ €. Importo totale dovuto _____ €

Inoltre, il Professionista si impegna a modificare la nota legale presente nel fondo della prima schermata del simulatore, inserendo il *link* diretto alle Informazioni Generali.

Con riferimento alle tempistiche di implementazione, CAI prefigura il perfezionamento di tutte le modifiche/integrazioni della presente misura entro venti giorni lavorativi dalla comunicazione della chiusura del procedimento.

Impegno 2) Modifica del contenuto delle Informazioni Generali

Nella sezione "Tassi disponibili", in calce alla descrizione del recesso (diritto al ripensamento), CAI si impegna: (i) a chiarire che, in caso di disdetta delle polizze a premio ricorrente al termine della scadenza annuale, il tasso di interesse applicato al mutuo non subisce un incremento e (ii) a fornire, nella sezione "Servizi accessori", ulteriori dettagli in merito alle polizze CPI (cfr. figura n. 4).

Figura n. 4. Nuova versione delle sezioni "Tassi disponibili" e "Servizi accessori" delle Informazioni Generali

SEZIONE «TASSI DISPONIBILI»

Le condizioni di tasso sopra esposte sono valide se presenti una o più polizze indicate nella sezione "Servizi accessori".

In caso di recesso dalle polizze CPI, entro il termine di 60 giorni dalla sottoscrizione e con le modalità stabilite nel contratto di mutuo e di polizza:

- se la Parte Mutuataria non sottoscrive una nuova ed idonea polizza, al mutuo sarà applicato un tasso di interesse rideterminato secondo l'offerta prevista senza la presenza della polizza sopra citata.
- se la Parte Mutuataria sottoscrive e consegna alla Banca entro lo stesso termine una nuova ed 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, intermediario fisico, intermediario 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

In caso di disdetta delle polizze a premio ricorrente alla scadenza annuale, il tasso di interesse applicato al mutuo non verrà incrementato

SEZIONE «SERVIZI ACCESSORI»

Polizza CPI Vita di Crédit Agricole Creditor Insurance di durata annuale con tacito rinnovo salvo disdetta entro 60 giorni dalla scadenza, dedicata a tutti clienti indipendentemente dall'attività lavorativa svolta, nel rispetto delle condizioni e dei limiti di polizza, corrisponde ai beneficiari designati un indennizzo pari al debito residuo del mutuo al momento del Decesso dell'assicurato. Il premio è annuale con frazionamento mensile e varia in relazione all'importo totale del credito assicurato.

...

Per ottenere lo sconto sulle condizioni evidenziate nella tabella riportata alla voce TASSI è obbligatoria la presenza della Polizza di Crédit Agricole Creditor Insurance CPI Vita o CPI Multirischi a Premio Unico Anticipato o CPI Multirischi a premio ricorrente. Il medesimo sconto sarà previsto nel caso in cui, in alternativa, il cliente presenti una polizza reperita sul mercato avente i contenuti minimi corrispondenti a quelli richiesti dalla banca:

-CAPITALE ASSICURATO: uguale o maggiore all'importo di erogazione del mutuo; in caso di mutuo cointestato, la somma dei capitali assicurati riferiti ai singoli intestatari del mutuo, dovrà essere uguale o maggiore all'importo del mutuo

-DURATA DELLA POLIZZA:

-per polizza a premio unico; durata uguale o superiore alla durata del finanziamento;

-per polizze a premio ricorrente; durata annuale con tacito rinnovo

-VERIFICA DELLO STATO DI SALUTE: la polizza deve prevedere una verifica dello stato di salute preventiva alla sottoscrizione;

CONDIZIONI GENERALI DI POLIZZA REDATTE IN LINGUA ITALIANA.

Per quanto attiene all'implementazione di tale misura, CAI prefigura la pubblicazione della nuova versione delle Informazioni Generali entro due giorni lavorativi dalla comunicazione della chiusura del procedimento.

Impegno 3) Modifiche alle schede prodotto trasmesse da CAI ai portali di comparazione online di mutui

Nel nuovo testo delle schede prodotto, CAI si impegna a dare maggiore enfasi, *inter alia*, ai seguenti aspetti:

- i) le condizioni del Mutuo Greenback riportate nel comparatore, evidenziando che le stesse si applicano esclusivamente a mutui *online* e relativi a immobili in classe energetica A o B;
- ii) la previsione di un ulteriore sconto (dello 0,10%) se, in costanza di mutuo, viene effettuata una riqualificazione energetica dell'immobile, ovvero si proceda a un miglioramento di almeno due classi energetiche o una riduzione del 30% dell'IPE (Indice di Prestazione Energetica);
- iii) la non obbligatorietà della polizza CPI Vita di CACI (o la polizza equivalente di compagnia assicurativa terza) per l'ottenimento di un mutuo CAI, ma esclusivamente per beneficiare delle condizioni promozionali pubblicizzate;
- iv) la perdita dello sconto sul tasso di interesse nell'ipotesi di recesso dalla polizza CPI nei sessanta giorni dalla sottoscrizione, salvo che il cliente non sottoscriva una nuova e idonea polizza; e
- v) il mantenimento del tasso di interesse scontato originariamente pattuito anche nell'ipotesi di disdetta della polizza CPI, decorsi i primi dodici mesi (e in occasione di ciascun rinnovo annuale).

CAI prefigura di fornire ai portali di comparazione *online* dei mutui la nuova versione della scheda entro due giorni lavorativi dalla comunicazione della chiusura del procedimento. Inoltre, il Professionista si impegna a chiedere a ciascun portale che la nuova versione della scheda venga pubblicata *online* entro i successivi cinque giorni lavorativi.

Impegno 4) Modifiche alle schermate dei principali portali di comparazione online di mutui

CAI si impegna affinché i principali portali di comparazione di mutui *online* (Mutui OnLine; Facile.it; Mutui Supermarket; Telemutuo; Idealista; Immobiliare.it - Mutui e VivoQui.it) implementino le modifiche concordate con CAI in riferimento alle modalità di offerta del Mutuo Greenback²².

In particolare, il Professionista si adopererà in modo tale che tutti i portali di comparazione mutui *online*, sopra menzionati, effettuino una modifica delle loro schermate promozionali riferite al Mutuo Greenback, anche attraverso l'inserimento di specifici *tooltip*, in grado di evidenziare, sin dal primo contatto con il consumatore, che:

- (i) l'offerta è valida per mutui "*online*" in abbinamento con polizza CPI "*Vita*" CACI, con informazioni sulla stessa;
- (ii) in caso di polizza equivalente, il TAEG potrebbe subire variazioni, non essendo il Professionista a conoscenza dell'importo dei premi delle polizze equivalenti emesse da compagnie assicurative terze (che il cliente potrebbe liberamente decidere di acquistare e "abbinare" al Mutuo Greenback, al fine di usufruire dello sconto sul tasso d'interesse). Tuttavia, a riguardo, CAI ha precisato che, a causa di "*limitazioni tecniche e di layout de[i] comparator[i]*"²³ su Mutui Supermarket e Telemutuo, le proposte di revisione delle schermate non ricomprenderanno la previsione dello specifico *tooltip* esplicativo della polizza CPI abbinata;
- (iii) il cliente ha la possibilità di non rinnovare la polizza CPI decorsi i primi dodici mesi, mantenendo il tasso d'interesse sul mutuo originariamente pattuito. In particolare, su Mutui Supermarket verrà apportata una modifica al testo del *tooltip* da "*Assicurazione gratuita*" a "*Assicurazione incendio e scoppio gratuita*"²⁴.

Il Professionista si impegna, altresì, affinché i comparatori Facile.it, Idealista e VivoQui.it indichino nelle loro schermate promozionali riferite al Mutuo Greenback che le condizioni offerte si riferiscono a un mutuo per immobili in classe energetica A o B²⁵.

CAI si impegna ad attuare la presente misura in base a delle tempistiche differenti a seconda del sito comparatore con cui è necessario concordare le modifiche. Di seguito le tempistiche prospettate, decorrenti dalla comunicazione della chiusura del procedimento:

- Mutui OnLine: due giorni lavorativi;
- Facile.it: due settimane;
- Mutui Supermarket: un giorno lavorativo;
- Telemutuo: quattro giorni lavorativi;
- Idealista: dieci giorni lavorativi;
- Immobiliare.it - Mutui: venti giorni lavorativi;
- VivoQui.it: tre giorni lavorativi.

Impegno 5) Rimborso delle spese di istruttoria sostenute dai clienti che abbiano acquistato un Mutuo Greenback attraverso i comparatori Facile.it, Idealista e VivoQui.it, per un immobile in classe energetica diversa dalle classi A e B, in quanto, come rappresentato dalla stessa CAI, tali clienti "*potrebbero non aver correttamente inteso che l'azzeramento delle spese di istruttoria era concesso dalla Banca solo in relazione a Mutui Greenback per immobili «green»*"²⁶.

CAI si impegna a effettuare tale rimborso entro sessanta giorni lavorativi dalla comunicazione della chiusura del procedimento.

Impegno 6) Comunicazione ai clienti che abbiano acquistato un Mutuo Greenback con abbinata polizza CPI a premio ricorrente

CAI si impegna a inviare una comunicazione *una tantum* a tutti i clienti che abbiano acquistato un Mutuo Greenback abbinato a una polizza CPI a premio ricorrente (e che non abbiano già disdettato tale polizza), con la quale il Professionista ricorderà a detti clienti che la polizza CPI a premio ricorrente può essere disdettata in occasione di ciascun rinnovo annuale, senza che vi sia alcun incremento del tasso di interesse del mutuo (*i.e.*, mantenendo il tasso di interesse scontato originariamente pattuito).

CAI si impegna a trasmettere a mezzo posta ai titolari di polizza CPI a premio ricorrente sottoscritta in abbinamento a un Mutuo Greenback; nella comunicazione, oltre a ricordare la facoltà di disdetta della polizza senza alcun incremento del tasso di interesse del mutuo, si prefigura di riportare anche le caratteristiche della polizza sottoscritta.

CAI si impegna a inviare tale comunicazione entro sessanta giorni lavorativi dalla comunicazione della chiusura del procedimento.

²² [Per l'analisi dettagliata delle modifiche concordate dal Professionista con i principali portali di comparazione mutui online, si rimanda all'Impegno 4 degli impegni in allegato.]

²³ [Cfr. impegni in allegato.]

²⁴ [Cfr. *ibidem*.]

²⁵ [Nello specifico, su Idealista, verrà utilizzata l'indicazione "mutuo green"; invece, su VivoQui.it, tale indicazione non è stata esplicitata nel testo degli impegni presentati da CA, ma solamente riportata tramite schermata esplicativa.]

²⁶ [Cfr. impegni in allegato.]

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

25. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche a mezzo *internet*, in data 15 maggio 2025²⁷, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

26. Con comunicazione pervenuta in data 18 giugno 2025²⁸, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere ritenendo che, nel caso di specie, *"Crédit Agricole è uno dei principali gruppi bancari in Italia per numero di clienti"* e che, inoltre, *"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"*. Sulla base di tali considerazioni, l'Autorità ha, pertanto, rilevato che *"la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni e alle attività attuate dal Professionista tramite Internet"* e ritenuto che *"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"*.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE

27. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento ha a oggetto il settore bancario, in data 15 maggio 2025²⁹ è stato richiesto il parere alla Banca d'Italia, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo.

28. Con comunicazione pervenuta in data 13 giugno 2025, la Banca d'Italia ha espresso il proprio parere ritenendo che gli impegni assunti da Crédit Agricole *"si presentano diretti a integrare le informazioni a favore dei clienti, rafforzando i presidi a tutela degli stessi"*³⁰. Ciò premesso, la Banca d'Italia non rileva motivi ostativi alle determinazioni di competenza dell'Autorità.

VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

29. L'Autorità ritiene che gli impegni presentati da Crédit Agricole siano idonei a sanare i profili di possibile scorrettezza individuati con la comunicazione di avvio del procedimento, prevedendo altresì una forma di ristoro per alcuni dei consumatori interessati dalle condotte contestate.

30. In merito ai singoli impegni proposti da CAI, si evidenzia che:

l'Impegno **1**), volto a modificare sul proprio sito la prima schermata del simulatore *online* del Mutuo Greenback a seguito di una ricerca e dei relativi *tooltip*, consente all'utente di avere immediata contezza delle caratteristiche essenziali del mutuo in oggetto; in particolare: (i) l'importo della rata (con e senza polizza CPI abbinata); (ii) l'importo mensile del premio della polizza CPI; (iii) l'indicazione del fatto che si tratta di offerta disponibile solo *"online"*; (iv) la precisazione che il TAEG relativo all'offerta con polizza CPI abbinata a premio ricorrente include il costo di tale polizza solo per i primi dodici mesi; (v) i dettagli in merito alla polizza CPI (tra cui la precisazione che essa è necessaria solo per beneficiare dello sconto sul tasso d'interesse, non invece per ottenere il credito) e le informazioni sul diritto di recesso nei primi sessanta giorni dalla sottoscrizione e sulla possibilità di disdire la polizza CPI a premio ricorrente decorsi i primi dodici mesi, senza alcuna variazione sul tasso di interesse (scontato) del mutuo. Inoltre, l'Impegno 1) prevede anche l'inserimento di un *link* diretto alle Informazioni Generali in cui tali caratteristiche e condizioni sono riportate con maggiori dettagli;

l'Impegno **2**), finalizzato a modificare le Informazioni Generali, appare in grado di fornire al cliente un'informativa più chiara in merito, *inter alia*, alle caratteristiche dell'abbinamento di una polizza CPI a un mutuo immobiliare, dando, in particolare, maggior rilievo alla circostanza che la polizza CPI a premio ricorrente può essere disdetta decorsi i primi dodici mesi (e, successivamente, in occasione di ciascun rinnovo annuale), senza che vi sia alcuna modifica delle condizioni economiche del finanziamento;

l'Impegno **3**), volto a modificare il contenuto della scheda prodotto del Mutuo Greenback, appare idoneo a fornire un'informativa più chiara delle caratteristiche del prodotto, completando le informazioni veicolate in prima battuta attraverso la schermata di visualizzazione dei risultati di ciascuno dei principali comparatori di mutui *online*. Nello specifico, la scheda prodotto chiarisce con un maggior grado di dettaglio che: (i) le condizioni del Mutuo Greenback riportate nel comparatore sono riferite solo a un'offerta *online* per immobili in classe energetica A o B; (ii) è previsto un ulteriore sconto (pari allo 0,10%) in caso di riqualificazione energetica dell'immobile o di miglioramento di almeno due classi energetiche o di riduzione del 30% dell'IPE; (iii) la polizza CPI non è obbligatoria per ottenere un mutuo da CAI, ma solo per beneficiare dello sconto sul tasso d'interesse; (iv) è possibile esercitare il diritto di recesso nei

²⁷ [Cfr. docc. 40 e 41, cit...]

²⁸ [Cfr. doc. 45, cit..]

²⁹ [Cfr. docc. 42 e 43, cit..]

³⁰ [Cfr. doc. 44, cit..]

sessanta giorni dalla sottoscrizione, con rideterminazione del tasso d'interesse (salvo il cliente non produca una polizza sostitutiva) e (v) la disdetta della polizza CPI a premio ricorrente decorso un anno dalla sottoscrizione non comporta alcuna variazione del tasso d'interesse pattuito;

l'Impegno **4**), finalizzato a modificare le pagine di visualizzazione dei risultati dei principali comparatori di mutui *online* in merito all'offerta del Mutuo Greenback, è apprezzabile nella misura in cui prevede che ciascuno di essi implementi le modifiche concordate con Crédit Agricole, individuate specificatamente tramite l'analisi di ciascun sito, al fine di identificare i profili di miglioramento che meglio si adattano alle diverse configurazioni di ciascuno di tali portali, rispetto alle attuali modalità di pubblicizzazione dell'offerta del Mutuo Greenback. Si ritiene che tali modifiche siano idonee a fornire agli utenti informazioni più esaustive e coerenti rispetto all'offerta commerciale proposta da CAI relativamente al Mutuo Greenback;

l'Impegno **5**), di natura restitutoria, può essere considerato sufficiente e idoneo a rimborsare i clienti che hanno acquistato il Mutuo Greenback attraverso i portali di comparazione *online* Facile.it, Idealista e VivoQui.it per immobili in classe energetica diversa dalle classi A e B, in ragione del fatto che le informazioni rese disponibili da tali portali non fornivano idonea informativa sulla circostanza che l'azzeramento delle spese di istruttoria poteva essere concesso dalla Banca solo in relazione a Mutui Greenback per immobili "green". A tale riguardo, dagli atti al fascicolo risulta che il ristoro previsto riguarderebbe [1.001-5.000] consumatori, per un complessivo pari a [1.000.000-1.200.000] euro³¹;

l'Impegno **6**), rivolto a tutti i clienti che abbiano sottoscritto un Mutuo Greenback con abbinata una polizza CPI a premio ricorrente, sia idoneo a informare, attraverso un'apposita comunicazione, i sottoscrittori che è possibile disdettare la polizza CPI decorsi i primi dodici mesi e in occasione di ciascun rinnovo annuale, senza alcun impatto sulle condizioni economiche del mutuo.

20. Gli impegni sopra descritti, complessivamente considerati, per le motivazioni sopra esposte sono pertanto tali da sanare i profili di possibile scorrettezza di cui alla comunicazione di avvio del procedimento.

21. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati delle società Crédit Agricole Italia S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti delle società Crédit Agricole Italia S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Nuovo Regolamento, nei confronti di Crédit Agricole Italia S.p.A. gli impegni dallo stesso presentati nella loro versione definitiva in data 20 gennaio 2025 come descritti nella dichiarazione allegata, che costituisce parte integrante del provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Nuovo Regolamento;

c) che Crédit Agricole Italia S.p.A., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del Nuovo Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni assunti;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto a uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte 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 10.000.000 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.

³¹ [Cfr. doc. 46 (comunicazione del 25 giugno 2025).]

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Serena Stella

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli