

PS12146 - CRÉDIT AGRICOLE-BONIFICO Istantaneo

Provvedimento n. 30001

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 15 febbraio 2022;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

VISTE 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 del 1° aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Crédit Agricole Italia S.p.A. (di seguito Crédit Agricole o Banca), in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo. Il bilancio d'esercizio della Banca, al 31 dicembre 2020, ha registrato un fatturato, calcolato in linea con quanto previsto per la determinazione del fatturato degli enti creditizi e degli altri istituti finanziari dall'articolo 5, par. 3, del Regolamento n. 139/2004/CE sulle concentrazioni, di circa 7,5 miliardi di euro.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne la condotta consistente nel proporre insistentemente il "*bonifico istantaneo*" ai correntisti che procedono al pagamento tramite bonifico *on line*, con l'effetto di determinare, qualora procedano con la modalità istantanea, l'esborso di una commissione più elevata.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

3. In data 22 settembre 2021 è stato avviato nei confronti di Crédit Agricole il procedimento istruttorio PS12146 relativo alla condotta sopra descritta¹.

4. In data 12 ottobre 2021² la società Crédit Agricole forniva risposta alla richiesta di informazioni formulata con l'avvio del procedimento e presentava le proprie argomentazioni difensive.

5. In data 27 ottobre 2021 Crédit Agricole è stata sentita in un'audizione, nel cui ambito sono state richieste ulteriori informazioni³.

6. In data 5 novembre 2021 la società ha fornito risposta alla richiesta di informazioni formulata nel corso dell'audizione⁴.

7. Successivamente, con nota dell'8 novembre 2021, sono state richieste ulteriori informazioni alla società che ha risposto in data 11 novembre 2021⁵.

8. In data 2 dicembre 2021 veniva comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento⁶.

9. In data 22 dicembre 2021, la società Crédit Agricole ha presentato le memorie conclusive⁷.

10. In data 10 gennaio 2022, sono state inviate richieste di parere alla Banca d'Italia ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo. I pareri sono pervenuti rispettivamente nelle date del 26 gennaio e del 1° febbraio 2022.

2) Le evidenze acquisite

11. Le modalità con le quali la Banca ha informato e sollecitato i clienti all'utilizzo del sistema del "*bonifico istantaneo*" nel proprio sito e nell'area specifica "*homebanking*" del singolo cliente sono le seguenti.

¹ [Cfr. Doc. n. 2.]

² [Cfr. Doc. n. 3.]

³ [Cfr. Doc. n. 6 Verbale audizione.]

⁴ [Cfr. Doc. n. 7.]

⁵ [Cfr. Doc. nn. 8 e 9.]

⁶ [Cfr. Doc. n. 10.]

⁷ [Cfr. Doc. n. 14.]

Con riferimento all'informativa resa nel sito della Banca, prima dell'avvio del procedimento istruttorio, nella sezione bonifici, si leggeva la seguente frase: "Devi trasferire una somma di denaro in tempo reale? Grazie al servizio di Instant Payment puoi trasferire fino a 15.000€ in 10 secondi. **SEMPLICE E SICURO** Il Bonifico Istantaneo funziona in modo semplice e garantisce sicurezza e tracciabilità del pagamento, si accede al servizio da Internet Banking e dall'app (Nowbanking Privati e Nowbanking Piccole Imprese). **24H SU 24 7 GIORNI SU 7** Potrai inviare bonifici istantanei 24 ore su 24, 7 giorni su 7, verso le Banche che hanno aderito al servizio, una volta eseguito il pagamento non è più revocabile. Il nuovo servizio ti verrà proposto automaticamente dalla tua piattaforma al termine della compilazione di un bonifico ordinario" [sottolineatura aggiunta].

12. Tale informazione è stata modificata, infatti, successivamente all'avvio del procedimento la dove la Banca ha eliminato all'interno del proprio sito, nella sezione bonifici, la frase "Il nuovo servizio ti verrà proposto automaticamente dalla tua piattaforma al termine della compilazione di un bonifico ordinario"⁸.

13. In merito alla modalità di utilizzo del servizio "bonifico istantaneo", l'istruttoria ha rilevato che il cliente può accedere al servizio *home banking* tramite *web*, o *App*. Nel caso del *web*, deve effettuare i seguenti passaggi per eseguire un pagamento mediante bonifico: 1) cliccare nella sezione "Pagamenti" l'opzione "Bonifici"; 2) inserire i dati relativi al pagamento e successivamente cliccare "Proseguì"; 3) dare esecuzione al bonifico digitando sul bottone di una delle due alternative proposte: "bonifico standard" o "bonifico istantaneo", insieme ai costi di ciascuna; 4) concludere il pagamento confermando i dati come riepilogati nell'apposita schermata cliccando su "Autorizza ora".

14. Il cliente per effettuare un bonifico può anche utilizzare la *App* messa a disposizione dalla Banca. Nel periodo luglio 2018-settembre 2020, la versione dell'*App* utilizzata era denominata "Nowbanking", mentre da settembre 2020 a luglio 2021, coesistevano due versioni dell'*App*, quella denominata "Nowbanking" e una nuova denominata "Crédit Agricole Italia", entrambe scaricabili e accessibili dai clienti della Banca. Da luglio 2021 è presente solo l'*App* "Crédit Agricole Italia".

Con l'*App* "Nowbanking" il cliente dall'*home page* dell'*App* poteva aprire un menù e selezionare la voce "Pagamenti" da cui poteva selezionare l'opzione "Bonifici". Una volta compilati tutti i campi obbligatori con i dati del pagamento, cliccando su "Esegui" la Banca effettuava in automatico una verifica per accertare se il cliente poteva scegliere se effettuare il bonifico solo in modalità ordinaria ovvero anche in modalità istantanea. Qualora fosse stato possibile accedere a quest'ultima alternativa (bonifico non superiore a 15.000 euro), veniva visualizzato un *pop-up* nel quale erano proposte le due modalità attraverso le quali il cliente avrebbe potuto dare esecuzione al bonifico. Nel *pop-up* erano inserite le informazioni relative al bonifico istantaneo: immediatezza, non revocabilità, costi aggiuntivi rispetto al bonifico ordinario. Sulla base della scelta effettuata il cliente concludeva l'operazione confermando la disposizione di pagamento inserita.

15. Il cliente che invece accede al servizio *home banking* attraverso l'*App* "Crédit Agricole Italia.", disponibile negli *store* come *App Store* e *Play Store*, da settembre 2020, deve effettuare i seguenti passaggi per eseguire un bonifico: 1) selezionare la sezione "Pagamenti" scegliendo la modalità "Bonifico" proposta nella schermata successiva; 2) inserire i dati relativi al pagamento; 3) scegliere la modalità di esecuzione del bonifico optando per una delle due alternative previste "bonifico istantaneo" ovvero "bonifico ordinario"; in questo caso la Banca preseleziona in automatico la modalità bonifico ordinario; 4) confermare ovvero modificare la scelta effettuata relativa alla modalità di esecuzione del bonifico, essendo riproposto, anche se nella fase precedente è stata scelta la modalità ordinaria, il bonifico istantaneo; 5) concludere il pagamento confermando i dati riepilogativi ivi compresa la modalità di esecuzione, cliccando su "Autorizza".

16. Sino all'11 ottobre 2021, nella pagina destinata alla scelta della tipologia di bonifico (fase 3 di cui sopra), accanto all'opzione "Arriva subito" (bonifico istantaneo) compariva la scritta "Suggerito". Inoltre, anche quando, non seguendo il suggerimento, il cliente optava per il bonifico ordinario, nella pagina destinata alla conferma della modalità di bonifico prescelta (ossia durante la fase 4 di cui sopra), l'opzione del bonifico istantaneo veniva riproposta ancora una volta in forma preimpostata tramite una casella colorata in verde e nella quale appariva la scritta "Procedi con istantaneo", mentre la casella "Procedi con ordinario" appariva di colore bianco e doveva essere oggetto di una nuova scelta da parte del cliente, attraverso un apposito (e secondo) *click* senza il quale non era possibile accedere al bonifico in modalità ordinaria.

Nella versione dell'*App* rilasciata l'11 ottobre 2021, la Banca ha apportato interventi grafici nella pagina di scelta della modalità del bonifico (fase 3 di cui sopra), nella quale, accanto ad "Arriva subito", il termine "SUGGERITO" è stato sostituito con "Real Time". Inoltre, nella pagina successiva (fase 4 di cui sopra) nella quale compaiono le caselle "Procedi con Istantaneo" e "Procedi con Ordinario" la casella del bonifico istantaneo non è più preimpostata con il colore verde, ma è bianca.

3) Le argomentazioni difensive del professionista

17. La Banca, con note pervenute nelle date del 12 ottobre, 5 novembre e 22 dicembre 2021, ha precisato che con l'*App* "Crédit Agricole Italia" pubblicata a settembre 2020, la Banca medesima ha inteso diversificare il percorso che il

⁸ [La Banca nell'audizione del 27 ottobre 2021 ha precisato che la complessiva informativa sul bonifico istantaneo era stata inserita nel 2018 con lo scopo di richiamare l'attenzione del cliente sulla novità del prodotto, allora introdotto, che ha caratteristiche peculiari come la non revocabilità.]

cliente deve seguire per effettuare un bonifico a distanza a seconda che utilizzi il servizio di *home banking* nella sua versione *web*, oppure *App*. In particolare, l'*App* si rivolge a quei clienti che hanno l'esigenza di veder eseguite e completate con immediatezza le proprie operazioni bancarie. Tuttavia la Banca ha deciso di non preselezionare in automatico la modalità istantanea, per la quale viene semplicemente utilizzato il termine "*Suggerito*" ritenendosi il bonifico istantaneo più conforme alle esigenze del cliente, e sempre per il medesimo motivo, è stato reintrodotto il bonifico istantaneo nell'ulteriore fase del processo di conferma. Infatti, nella schermata di conferma della modalità di esecuzione del bonifico, viene riproposto il bonifico istantaneo in considerazione del fatto che un cliente che utilizza un *device* che privilegia la velocità di esecuzione, deve beneficiare di un ulteriore *step* di controllo che richiami la sua attenzione sulla scelta che sta effettuando.

18. Ad avviso della Banca non si può configurare alcuna ipotesi di indebito condizionamento del consumatore in relazione all'uso dell'*App* *Crédit Agricole Italia*, essendo il consumatore reso edotto, in tutte le fasi necessarie per completare l'operazione bancaria, delle due opzioni disponibili e per le quali riceve le informazioni necessarie. Il termine "*Suggerito*" ha una valenza di consiglio, raccomandazione e non di condizionamento e comunque, nella fase di scelta della modalità di bonifico, il consumatore ha di fronte i due tasti del bonifico ordinario e istantaneo e quindi può scegliere quale opzione preferisce. Il fatto che vi sia un ulteriore passaggio di conferma della modalità di bonifico è irrilevante dato che non viene riproposto solo il bonifico istantaneo ma entrambi.

19. Né si può affermare che il semplice suggerimento possa coartare la libertà di scelta in quanto "*la pratica per essere aggressiva necessita di un quid pluris che provochi una sorta di manipolazione concreta o anestetizzi abilmente la volontà dell'utente, non incidendo meramente e semplicemente sul suo diritto a conoscere le informazioni necessarie ad effettuare una libera e consapevole scelta, ma che si concretizzi in una condotta che sia addirittura capace di coartare il comportamento (e quindi la libertà di scelta) dell'utente*" (Consiglio di Stato, sentenza n. 2631/2021). Inoltre, la condotta non ha avuto alcun effetto pratico di condizionamento sulle scelte dei consumatori considerando che la stessa è cessata l'11 ottobre 2021.

20. Con riferimento alla durata della condotta la Banca ha precisato che l'*App* è stata rilasciata negli store nel mese di settembre 2020 e non è stata l'unica app in uso essendo affiancata dall'*App* *Nowbanking*, non oggetto di contestazione, da settembre 2020 fino a luglio 2021. Pertanto qualsiasi profilo di illiceità può essere ricondotto solamente al momento in cui l'*App* *Crédit Agricole Italia* è stata l'unica scaricabile dal consumatore (luglio 2021) o quantomeno al momento in cui è stata rilasciata negli store (settembre 2020). Inoltre, nel periodo in cui le due *App* sono coesistite negli store, fino a luglio 2021, la quasi totalità di clienti che ha effettuato pagamenti mediante bonifico sul canale mobile, ha utilizzato l'*App* *Nowbanking*.

IV. PARERE DELLA BANCA D'ITALIA

21. Poiché la condotta oggetto del presente procedimento riguarda il settore creditizio, in data 10 gennaio 2022 è stato richiesto il parere alla Banca d'Italia ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 1-*bis* del Codice del Consumo.

22. Con parere pervenuto in data 26 gennaio 2022⁹, la Banca d'Italia osservava che "*non si rilevano motivi ostativi alle valutazioni riservate all'Autorità, considerato che le condotte contestate non assumono rilievo ai fini della normativa di tutela di competenza della Banca d'Italia in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e di correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti nonché di diritti e obblighi delle parti nella prestazione di servizi a pagamento*".

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

23. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *web* e *App*, in data 10 gennaio 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

24. Con parere pervenuto in data 1° febbraio 2022¹⁰ l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dopo aver premesso di limitare le sue valutazioni alle comunicazioni effettuate dal professionista a mezzo *internet*, ha precisato che "*il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni contenute sul sito del Professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line*".

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

25. Oggetto del procedimento è la modalità con la quale la Banca ha informato e sollecitato i clienti all'utilizzo del sistema del "bonifico istantaneo" nell'*App* *Crédit Agricole Italia*, nella versione precedente a quella rilasciata l'11 ottobre 2021.

⁹ [Cfr. Doc. n. 17.]

¹⁰ [Cfr. Doc. n. 18.]

Le evidenze riportate in fatto mostrano che, sino all'11 ottobre 2021, nella pagina dove veniva scelta la tipologia di bonifico, accanto alla opzione "Arriva subito" (bonifico istantaneo) compariva la scritta "Suggerito". Inoltre, nella successiva pagina dove si confermava la modalità di bonifico prescelto, veniva riproposta, anche a coloro che già avevano optato per la modalità ordinaria, la scelta del bonifico istantaneo in una casella preimpostata con il colore verde dove appariva la scritta "Procedi con istantaneo", mentre la casella "Procedi con ordinario" appariva di colore bianco e doveva essere oggetto di una nuova scelta da parte del cliente attraverso un apposito *click* senza il quale non era possibile accedere al bonifico in modalità ordinaria.

26. Si rileva che l'uso del termine "Suggerito" riferito al bonifico istantaneo nella pagina di scelta iniziale del servizio, nonché la riproposizione con la casella preimpostata in verde del bonifico istantaneo nella pagina di conferma della modalità del servizio, in opposizione all'eventuale scelta del bonifico ordinario già fatta dal cliente, sono modalità che insistentemente sollecitano il consumatore a scegliere l'opzione del bonifico istantaneo inducendolo a privilegiare tale opzione e così condizionandolo indebitamente nella scelta della tipologia di bonifico da effettuare.

Peraltro, diversamente dalle argomentazioni della Società, il termine "Suggerito" non può essere interpretato nel significato di mero consiglio, ma costituisce una precisa indicazione a tenere un determinato comportamento, anche in considerazione del fatto che nella schermata successiva l'uso del colore verde per la casella di scelta del bonifico istantaneo costituisce, di fatto, una preselezione e una forma per condizionare il consumatore alla scelta del bonifico istantaneo, tanto che solo formulando la scelta diversa per il sistema "ordinario" il cliente avrebbe fatto cambiare colorazione e quindi impostazione rispetto alla modalità di pagamento bonifico istantaneo (diventando bianca la casella relativa).

27. Pertanto, tale condotta costituisce una violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto idonea a esercitare un indebito condizionamento e a limitare considerevolmente la libertà di comportamento del consumatore medio in relazione alla scelta della tipologia di bonifico da utilizzare inducendolo così ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

28. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

29. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

30. Con riguardo alla gravità della pratica, si tiene conto, nella fattispecie in esame, del profilo di aggressività che ha contraddistinto la condotta della Parte. Si tiene, inoltre, conto della dimensione economica del professionista (al 31 dicembre 2020 il fatturato, calcolato in linea con quanto previsto per la determinazione del fatturato degli enti creditizi e degli altri istituti finanziari dall'articolo 5, par. 3, del Regolamento n. 139/2004/CE sulle concentrazioni, è stato di circa 7,5 miliardi di euro) e dell'ampiezza di diffusione della condotta, realizzata attraverso l'App della Banca, che ha permesso di raggiungere una vasta platea di consumatori consistente nel complesso dei correntisti che utilizzano i *device* mobili per l'attività di *home banking*.

31. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la condotta sia stata posta in essere da Crédit Agricole Italia S.p.A. a decorrere dal mese di settembre 2020 e fino all'11 ottobre 2021.

32. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Crédit Agricole Italia S.p.A. nella misura di 1.000.000 € (unmilione di euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere della Banca d'Italia e dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta nel par. II risulta scorretta, ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea a esercitare un indebito condizionamento e a limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore medio in relazione alla scelta della tipologia di bonifico inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso;

DELIBERA

a) che la condotta descritta al par. II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Crédit Agricole Italia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o reiterazione;

b) di irrogare alla società Crédit Agricole Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.000.000 € (unmilione di euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Serena Stella

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli