

**PS12192 - BNL-SUPERBONUS EDILIZIO-CESSIONE DEL CREDITO**

*Provvedimento n. 30287*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 agosto 2022;

SENTITO il Relatore Professore Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, 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;

VISTE le proprie delibere del 13 aprile 2022 e del 31 maggio 2022, con le quali, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, sono state disposte due proroghe del termine di conclusione del procedimento, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, del Regolamento;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 14 gennaio 2022, con la quale la Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 4 maggio 2022;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LE PARTI**

**1. Banca Nazionale del Lavoro S.p.A.** (di seguito BNL o banca, istituto di credito o anche professionista), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. *b*), del Codice del Consumo, BNL è una società attiva nei settori bancario e creditizio, in particolare nei mercati della raccolta e degli impieghi.

**II. LA PRATICA COMMERCIALE**

**2.** Il procedimento concerne una pratica commerciale relativa alle modalità e procedure adottate dal Professionista per consentire a consumatori e microimprese di accedere alla cessione del credito d'imposta del 110%, c.d. Superbonus edilizio, previsto dal decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34 (cd. “Decreto Rilancio”, convertito con modificazioni dalla L. 17 luglio 2020, n. 77).

**3.** Nello specifico, l'istituto avrebbe condizionato la conclusione dei contratti di cessione del credito d'imposta stipulati con i consumatori e/o le microimprese all'obbligo di avvalersi della società d'ingegneria Protos Engineering s.r.l (di seguito Protos), per il rilascio dell'asseverazione tecnica, e dello Studio legale e tributario Ernst & Young (di seguito EY) per le attività fiscali e amministrative finalizzate all'ottenimento del visto di conformità, con aggravio dei costi complessivi del servizio a carico del consumatore/microimpresa.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) *L'iter del procedimento*

4. Sulla base delle risultanze acquisite d'ufficio, in data 25 novembre 2021 è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS12192. In tale sede è stato ipotizzato che le condotte di BNL avrebbero potuto integrare una violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo per l'indebito condizionamento nei confronti di consumatori e microimprese all'accettazione dei servizi della società d'ingegneria tecnica *Protos* e dei servizi di consulenza fiscale offerti da EY, al fine di ottenere la cessione del credito fiscale, e/o degli articoli 20, comma 2 e 26, lett. f), del Codice del Consumo per la fornitura a pagamento di servizi non richiesti da consumatori e/o microimprese inseriti direttamente nei contratti di cessione del credito.
5. In data 30 novembre 2021 si sono svolte attività ispettive presso la sede di Ernst & Young S.p.A. e presso la sede di BNL<sup>1</sup>.
6. Con comunicazione del 13 dicembre 2021 la Banca ha avanzato istanza di proroga del termine infra procedimentale per produrre le informazioni e i documenti richiesti in sede di avvio d'istruttoria, accolta con la comunicazione del 14 dicembre 2021<sup>2</sup>.
7. Con comunicazione del 14 gennaio 2022 la Banca ha risposto alla richiesta d'informazioni<sup>3</sup> e presentato le proprie memorie difensive, nonché una prima versione del Formulario d'impegni<sup>4</sup>.
8. Il 13 aprile 2022 è stata comunicata alla parte la proroga del termine di conclusione del procedimento<sup>5</sup> e, in pari data, è stata inviata alla Parte una comunicazione con cui veniva fissato un termine per l'integrazione degli impegni<sup>6</sup>.
9. Il 4 maggio 2022 la Banca ha trasmesso una versione integrata e consolidata del formulario degli impegni<sup>7</sup>.
10. In data 31 maggio 2022, è stata comunicata alla Banca la proroga del termine di conclusione del procedimento<sup>8</sup>.
11. Il 1° giugno 2022 è stata comunicata a BNL la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento<sup>9</sup>.
12. In data 8 giugno 2022 BNL ha presentato le memorie conclusive<sup>10</sup>.
13. In data 15 giugno 2022 è stato chiesto il parere alla Banca d'Italia, ai sensi dell'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo<sup>11</sup>.

---

<sup>1</sup> Doc. 6, verbale ispettivo presso EY e Doc. 7 verbale ispettivo presso la sede della BNL

<sup>2</sup> Doc. 8, istanza di proroga di BNL e Doc. 9, accoglimento della proroga dei termini infra procedurali.

<sup>3</sup> Doc. 13 e 13bis: risposta alla richiesta d'informazioni e memoria difensiva.

<sup>4</sup> Doc. 13ter: prima versione del formulario d'impegni.

<sup>5</sup> Doc. 15: proroga del termine di conclusione del procedimento.

<sup>6</sup> Doc. 16.

<sup>7</sup> Doc. 17: Versione consolidata del formulario impegni.

<sup>8</sup> Doc. 18: comunicazione della proroga del termine di conclusione del procedimento.

<sup>9</sup> Doc. 20: Comunicazioni del termine di conclusione della fase istruttoria.

<sup>10</sup> Doc. 21: memorie finali di BNL.

<sup>11</sup> Doc. 22 e 22bis: richiesta di Parere alla Banca d'Italia.

14. In data 14 luglio 2022 è pervenuto il parere della Banca d'Italia<sup>12</sup>.

## 2) *Gli elementi acquisiti*

15. La normativa sul Superbonus edilizio prevede, tra i requisiti richiesti ai fini della regolarità della procedura, che il contribuente deve incaricare un tecnico professionista abilitato tanto per il rilascio dell'asseverazione tecnica (che riguarda la verifica della sussistenza dei requisiti tecnici alla base del progetto e dell'effettiva realizzazione edilizia ed urbanistica dell'immobile da ristrutturare, nonché la congruità delle spese edilizie effettuate), che del visto di conformità della documentazione prodotta per accedere alla detrazione fiscale.

16. Il visto di conformità in particolare è rilasciato dai liberi professionisti quali i dottori commercialisti o anche i periti commerciali, ragionieri, così come elencati nell'art. 3, comma 3, lett. a) e b), del Decreto del Presidente della Repubblica del 22/07/1998 n. 322, o anche da un Centro Assistenza Fiscale. La normativa in questione, pertanto, lascia al cliente-contribuente ampia facoltà di scelta di avvalersi di professionisti attivi nel mercato del rilascio dell'asseverazione tecnica e in quello dei liberi professionisti, per il visto di conformità.

17. Dagli atti e dai processi acquisiti in sede ispettiva risulta che la Banca indica alla clientela la facoltà di avvalersi dei servizi delle società convenzionate Protos ed EY al fine di ottenere rispettivamente l'asseverazione tecnica e il visto di conformità, senza informarla della possibilità di rivolgersi a terzi professionisti esperti del settore edilizio e fiscale. Al riguardo, si rileva che tale facoltà non viene esplicitata nemmeno nei fogli informativi, in quanto la Banca si limita a comunicare genericamente che per *“tale scopo BNL, ha attivato collaborazioni con alcuni partners di cui il cliente si avvarrà per poter gestire le operazioni finanziarie connesse con le agevolazioni fiscali sopra descritte [...]”*<sup>13</sup>.

18. Riguardo ai servizi di consulenza tecnica e fiscale, esistono due tipologie di adesione ai servizi offerti dalle suindicate società Protos ed EY: il 'modello di Business A' che riguarda l'ipotesi di cessione del credito d'imposta da parte del cliente retail che si avvale direttamente dei servizi di consulenza forniti da EY e Protos per ottenere le certificazioni di legge, come confermato dalle dichiarazioni risultanti in atti dalla Banca nel verbale ispettivo<sup>14</sup>; il 'modello di Business B', utilizzato nel caso in cui il cliente privato si avvalga di propri certificatori/asseveratori, che prevede comunque che *“anche nei casi di assenza di apposizione del visto da parte di EY, sia comunque quest'ultima a prestare assistenza legale e fiscale in relazione alle singole cessioni dei crediti d'imposta nonché di altri crediti di imposta, mediante un'attività di verifica formale della documentazione alle prescrizioni normative in merito ai crediti oggetto di acquisto”*. Sia nel modello di Business 'A', sia nel modello di Business 'B', è EY, attraverso i propri professionisti, a fornire supporto nella gestione e monitoraggio, attraverso la piattaforma informatica GTP, del corretto perfezionamento dell'operazione di acquisto dei crediti<sup>15</sup>.

---

<sup>12</sup> Doc. 23: arrivo parere di Banca d'Italia.

<sup>13</sup> Doc. 7, all. n. 3, doc ispettivo presso BNL: Fogli informativi, in cui si precisa riguardo alle società convenzionate che *“La Banca, a valere delle collaborazioni attivate, non percepisce alcun compenso dalle società partner in merito alle somme eventualmente pagate dalla clientela per i servizi di certificazione (visto di conformità) /asseverazione tecnica dalle stesse offerte”*.

<sup>14</sup> Doc. 7: verbale ispettivo presso la BNL del 30-11-2021.

<sup>15</sup> Doc. 7, all. 7, doc ispettivo presso BNL: accordo EY e Protos, pag. 6.

19. Il processo interno alla Banca prevede alcune procedure con tempi e modalità prefissate con i partner commerciali. In considerazione dell'articolato processo per l'attivazione del superbonus 110%, la Banca consiglia di “*indirizzare la clientela individuals per lo sconto in fattura all'azienda esecutrice dei lavori, la quale a sua volta potrà cedere il credito d'imposta certificato al nostro istituto di credito*”<sup>16</sup>. Con riferimento ai rapporti intercorrenti con i partner (Protos/EY), inoltre, BNL fornisce un mero supporto per la clientela in ordine al caricamento sulla piattaforma di EY della documentazione richiesta, che avviene in base a due diversi processi opzionali: *i*) il processo *End to End* (corrispondente al citato modello di business A), in base al quale i partners svolgeranno tutte le attività di eventuale prefattibilità, asseverazione tecnica, comunicazione all'Enea e visto di conformità fiscale; *ii*) il processo con *Due Diligence* (corrispondente al citato modello di business B): le due società effettuano un'ulteriore verifica documentale dell'operato dei tecnici/consulenti di fiducia del cedente (attivabile al momento solo in presenza di cedente impresa). L'Acquisto del credito d'imposta segue due differenti modalità: 1) alla Fine dei Lavori; 2) nelle varie fasi dello Stato di Avanzamento Lavori – (c.d. SAL con max 3 *tranche* e la prima con SAL non inferiore al 30%).

20. La documentazione richiesta dalla Banca e dalle società convenzionate afferisce a documenti edilizi ed urbanistici, oltre che fiscali, quali: la documentazione catastale e relative visure dell'unità immobiliare, i titoli abilitativi la proprietà e quelli per lo svolgimento dei lavori edili (SCIA/permesso di costruire, comunicazione all'ASL territorialmente competente, ecc.).

21. Per le attività d'incasso del credito d'imposta il Cedente riconoscerà alla banca Cessionaria BNL una commissione pari ad Euro [200-1.000]\*. Il predetto ammontare verrà addebitato sul Conto Corrente entro e non oltre i cinque giorni lavorativi successivi alla data in cui il credito d'imposta risulterà visualizzabile all'interno del cassetto fiscale della banca cessionaria. Inoltre il Cedente si farà carico di tutte le spese, tasse e oneri, relativi al perfezionamento del contratto<sup>17</sup>.

22. Con riferimento ai costi, risulta che solo dopo aver ottenuto le certificazioni, la BNL acquisterà il credito d'imposta ad un prezzo pari al 90,91% del credito d'imposta previsto). Il cliente per il rilascio delle certificazioni tecniche e fiscali sosterrà il relativo costo regolando gli importi direttamente con i partner al pari di quanto avviene nel caso del pagamento della perizia nei mutui. I costi relativi alle certificazioni tecniche e fiscali, nell'ambito del processo *end to end*, rientrano all'interno delle somme che godono del beneficio fiscale, sia pure entro i massimali fissati per quest'ultimo dal decreto; ciò significa che tali somme potranno essere sommate a quanto speso per l'esecuzione dei lavori e detratte. Il cliente *retail* deve corrispondere gli onorari di prestazione professionale svolta da Protos, per quanto riguarda la consulenza tecnica fornita, anche in caso di sola fornitura della *due diligence*<sup>18</sup>. Dagli accordi intercorsi tra la Banca e la società EY convenzionata, risulta che il cliente versa corrispettivi diversi a seconda che il privato intenda

---

<sup>16</sup> Doc. 7, all. 2: doc. ispettivo presso BNL, responsabile finanziamenti *retail*, [omissis].

\* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni

<sup>17</sup> Doc. 6, all. 3. Estrazioni Mensili: doc ispettivo presso EY, cfr. a titolo di esempio la pratica [omissis], art. 9 della proposta contrattuale stipulata con BNL da parte di un cliente privato.

<sup>18</sup> Doc. 7, all. 2, responsabile finanziamenti *retail*: doc ispettivo presso BNL, relativo al Set informativo minimo per definizione contratti. Dal contratto di adesione fatto firmare ai clienti di BNL da Protos risultano corrispettivi forfetari calcolati di volta in volta sulla base della specificità del progetto e d'importo non superiore al [5%-45%], rispetto al valore delle opere edilizie svolte, a cui va aggiunta l'IVA (22%) e il 4% degli oneri previdenziali.

utilizzare i servizi di EY (modello di Business 'A') che rilascia anche il visto di conformità, dai casi in cui il cliente si avvalga di propri certificatori/asseveratori (modello di Business 'B'), nel qual caso il costo della *due diligence* svolta da EY è a carico della banca<sup>19</sup>. L'informazione sui costi delle società di consulenza, nelle varie soluzioni a disposizione del cliente, non viene fornita dalla banca, ad esempio nel foglio informativo.

**23.** Dai documenti sull'attività di formazione emerge l'interesse della banca a veicolare la clientela verso la cessione del credito d'imposta tramite i servizi di certificazione forniti dalle società convenzionate. In tal senso, la Banca, al fine di incentivare il ricorso ai consulenti convenzionati, nell'attività di Formazione interna svolta rappresenta tutti i vantaggi che gli addetti devono rappresentare al cliente, come 'valore aggiunto' derivante dai servizi forniti dai due 'partner importanti' convenzionati (Protos e EY), come ad esempio, la mappatura e mitigazione dei rischi, la possibilità di accedere al credito, nonché ad assicurazioni e riassicurazioni, nonché il fatto che "si occuperà BNL di tutta la documentazione necessaria". Nell'attività di Presentazione e nelle istruzioni operative, impartite ai propri operatori, la Banca rappresenta in merito ai Partner che "La fruizione del Superbonus 110% prevede una serie di adempimenti tecnici e amministrativi da parte di soggetti professionali abilitati. BNL al fine di offrire un servizio di advisory e consulenza, in aggiunta al supporto finanziario, si avvarrà del supporto di Protos Spa per gli adempimenti tecnici e progettuali mentre EY supporterà per le attività fiscali e amministrative"<sup>20</sup>. Dalla documentazione sulla formazione acquisita in sede ispettiva, risulta però assente ogni indicazione che la rete deve trasmettere al cliente sulla natura facoltativa del supporto tecnico delle due società convenzionate con BNL, né vengono fornite informazioni dell'esistenza dell'alternativa tra i modelli di affidamento delle attività di certificazione alle due società convenzionate (Modello di business 'A'), e del rivolgersi a terzi per le attestazioni richieste dalla legge (Modello di business 'B').

### **3) Le argomentazioni di BNL**

**24.** BNL ha sostenuto<sup>21</sup> che nel corso del primo contatto col cliente, è messa a disposizione la documentazione informativa in materia di Superbonus (Foglio informativo, Informativa Privacy, la check list documentale, ecc.), con l'avviso che il cliente è tenuto ad ottenere a proprie spese l'asseverazione tecnica e il visto di conformità per poter cedere il credito di imposta. Inoltre esso è informato sin da subito che per tali verifiche BNL ha attivato delle convenzioni con dei consulenti partner (i.e. EY e Protos) e che i relativi costi sono tutti detraibili fiscalmente rientrando nelle somme cedibili all'intermediario finanziario nell'ambito della cessione del credito d'imposta.

<sup>19</sup> Doc. 7, all. 7: documenti ispettivi presso BNL relativi all'accordo tra BNL ed EY, il cui allegato 'A' riporta i diversi onorari richiesti al cliente: qualora il cliente si avvalga direttamente dei servizi di EY per il visto di conformità l'onorario richiesto da contratto è di € [150-450] per le attività connesse allo studio di eleggibilità del bonus (da pagare solo in caso di esito negativo), € [150-450] per il rilascio del visto di conformità (assorbe il precedente in caso di esito positivo), a cui si aggiunge l' [0,5%-2%] dei costi dei lavori sostenuti per singola unità immobiliare. Invece, qualora il cliente si avvalga di propri certificatori / asseveratori, EY esegue la *Due Diligence* verificando la documentazione già emessa dai certificatori / asseveratori del cliente e rilascia un Rapporto di *Due Diligence*, il cui onorario per la *Due Diligence* Ordinaria è di Euro [100-400] incluso IVA e CPA per singolo credito oggetto di acquisto da parte della Banca; per la *Due Diligence* Clienti GOLD [0,1%-0,7%] del valore del credito di imposta oggetto di singola cessione - Minimo euro [100€-200€]; per la *Due Diligence* in presenza di Visto di Conformità E&Y [0,01%-1,5%] del valore del credito di imposta oggetto di singola cessione. A tali costi sopra riportati vanno sempre aggiunti l'IVA (22%) e gli Oneri previdenziali al 4%.

<sup>20</sup> Doc. 7, all. 9: doc ispettivo presso BNL, su istruzioni operative per la rete di vendita, pag. 3.

<sup>21</sup> Doc. 13 e relativi allegati: memorie e risposta a richieste d'informazioni di BNL.

25. Il cliente deve scegliere se affidare l'esecuzione del visto di conformità e dell'asseverazione tecnica agli esperti convenzionati con la Banca, ossia EY per il rilascio del visto di conformità e Protos per l'effettuazione delle asseverazioni tecniche, oppure decidere di avvalersi di professionisti da lui liberamente individuati anche solo per una delle due attività di asseverazione tecnica e visto di conformità.

26. Indipendentemente dalla procedura, non è percepito da parte della banca alcun compenso da EY e Protos, mentre la banca è tenuta invece a corrispondere un compenso per la predisposizione della *due diligence* di EY e per la messa a disposizione da parte di EY della piattaforma telematica *cloud-based* attraverso la quale è gestito tutto il processo di cessione del credito, salvo che EY si trovi a gestire il visto di conformità per almeno 1.500 posizioni di clienti BNL (per il complesso dei bonus fiscali edilizi, non il solo Superbonus), al cui verificarsi non viene corrisposto alcun compenso.

27. I clienti di BNL sono del tutto liberi di servirsi di professionisti di propria fiducia, diversi da EY e Protos, per ottenere il visto di conformità e l'asseverazione tecnica. Al riguardo è stato dichiarato che dei [50-90] consumatori/micro-imprese che al 30 novembre 2021 avevano aperto una pratica Superbonus 110% con BNL, per un valore dei crediti ceduti di circa [20-60] milioni di Euro, solo [25-30] (circa il [10%-50%]) hanno scelto EY per ottenere i visti di conformità e solo [4-8] (appena il [3%-9%]) hanno scelto Protos per le operazioni di asseverazione tecnica<sup>22</sup>. Tutti gli altri si sono avvalsi di professionisti terzi, da loro scelti in assoluta libertà. Inoltre, delle [150-350] pratiche Superbonus 110% attivate dai [50-90] consumatori/microimprese al 30 novembre 2021, solo in [25-65] (appena il [10%-30%]) il visto di conformità è stato rilasciato da EY e solo in [5-10] (meno del [1%-5%]) l'asseverazione tecnica è stata effettuata da Protos.

#### IV. GLI IMPEGNI DI BNL

28. Con note del 14 gennaio 2022<sup>23</sup> e del 4 maggio 2022<sup>24</sup>, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento.

29. Gli impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono:

➤ **Impegno 1 - rafforzamento delle informazioni nella documentazione precontrattuale**

La Banca intende chiarire ulteriormente nella documentazione precontrattuale e contrattuale (i) che il cliente è assolutamente libero di affidarsi ai propri esperti per ottenere l'asseverazione tecnica e il visto di conformità e (ii) quali siano le modalità di ingaggio dei consulenti convenzionati di BNL.

In particolare, nel Foglio Informativo:

- sarà ulteriormente esplicitato che il cliente potrà non avvalersi dei consulenti convenzionati di BNL per l'ottenimento dell'asseverazione tecnica e del visto di conformità, e ciò senza alcuna conseguenza sulle condizioni a cui potrà cedere a BNL il proprio credito d'imposta da Superbonus 110%;

---

<sup>22</sup> Doc. 13: memoria BNL p. 9.

<sup>23</sup> Doc. 13ter: prima versione Formulario impegni.

<sup>24</sup> Doc. 17: Formulario impegni nella versione consolidata.

- sarà spiegato più estesamente quali sono i ruoli dei consulenti convenzionati (i) nel caso in cui il cliente scelga di avvalersi di quest'ultimi per ottenere l'asseverazione e il visto di conformità e (ii) nel caso in cui invece il cliente preferisca servirsi di esperti terzi per ottenere tali certificazioni. In tale ultimo caso, al fine di far comprendere in maniera più chiara possibile il motivo del coinvolgimento dei consulenti convenzionati, il Foglio Informativo esplicherà quali sono (e che fine hanno) le attività di *due diligence* che verranno svolte dai consulenti convenzionati;

- saranno esplicitati i costi previsti dalle società convenzionate di BNL per l'effettuazione dell'asseverazione tecnica e il rilascio del visto di conformità e – in ogni caso, per l'ipotesi in cui il cliente si rivolgesse a propri consulenti di fiducia – i massimali e/o i criteri di calcolo previsti dalla normativa applicabile o da eventuali linee guida emanate dagli ordini professionali per lo svolgimento di tali attività.

Il Foglio Informativo sarà messo a disposizione dei clienti in filiale e in tutti gli altri canali di comunicazione utilizzati dalla Banca per fornire informazioni alla clientela in merito al servizio di cessione del credito da Superbonus 110% (quale ad esempio il sito web della Banca).

Peraltro, BNL si impegna a mettere a disposizione del cliente sin da subito (ossia in contemporanea con il Foglio Informativo) le bozze dei contratti di adesione alle Convenzioni EY e Protos.

Da ultimo, BNL esplicherà anche nella documentazione contrattuale che il cliente ha facoltà di scegliere se avvalersi direttamente dei professionisti *partner* convenzionati con la Banca per il rilascio del visto di conformità e per l'effettuazione delle asseverazioni tecniche, oppure decidere di avvalersi di professionisti da lui liberamente individuati anche solo per una delle due attività di asseverazione tecnica e visto di conformità.

➤ **Impegno n. 2 – Accollo dei costi della *due diligence* e azzeramento della 'Commissione d'incasso crediti d'imposta'**

Nel caso in cui il cliente decida di avvalersi dei propri consulenti per ottenere l'asseverazione tecnica e il visto di conformità necessari a cedere il credito d'imposta da Superbonus 110%, BNL sosterrà direttamente i costi per le attività di *due diligence* senza oneri aggiuntivi a carico dei propri clienti consumatori/microimprese.

Coerentemente, la Banca azzererà la "Commissione d'incasso crediti d'imposta" che remunera i costi operativi della Banca tra cui quelli connessi al pagamento della *due diligence* fiscale.

➤ **Impegno n. 3 – Revisione degli accordi con EY ed eliminazione di ogni legame tra costi della piattaforma telematica di EY e utilizzo della stessa da parte della banca**

La Banca si impegna a rivedere i propri accordi con EY al fine di prevedere che la piattaforma telematica per la gestione dei processi di cessione del credito sia messa a disposizione della Banca a titolo gratuito, eliminando così ogni legame tra i costi della piattaforma e il numero di pratiche di clienti della Banca per cui EY rilascia il visto di conformità.

➤ **Impegno n. 4 – Attività di formazione della rete di vendita**

La Banca si impegna ad adottare opportune iniziative volte a spiegare in maniera ancora più chiara alla propria rete vendita:

- che il cliente, per l'ottenimento del visto di conformità e dell'asseverazione tecnica, ha la facoltà di rivolgersi sia ai consulenti convenzionati BNL sia a propri consulenti di fiducia;

- quali sono i costi previsti dalle società convenzionate di BNL per l'effettuazione dell'asseverazione tecnica e il rilascio del visto di conformità e – in ogni caso, per l'ipotesi in cui il cliente si rivolgesse

a propri consulenti di fiducia – i massimali e/o i criteri di calcolo previsti dalla normativa applicabile o da eventuali linee guida emanate dagli ordini professionali per lo svolgimento di tali attività;  
- che, se il cliente decide di avvalersi di un proprio consulente di fiducia per il rilascio del visto di conformità e l'effettuazione delle asseverazioni tecniche, ciò non avrà alcuna conseguenza sulle condizioni di cessione a BNL del proprio credito d'imposta da Superbonus 110%.

➤ **Impegno n. 5 – Restituzione degli importi corrisposti per l'attività di *due diligence***

La Banca si impegna a restituire tutti gli importi che le sono stati corrisposti per l'attività di *due diligence* dai clienti *retail* (consumatori e microimprese) a favore dei quali ha liquidato il credito d'imposta da Superbonus 110%.

**30.** Circa i tempi di attuazione delle misure proposte, per quanto concerne gli Impegni 1, 2, 3 e 4, la Banca si impegna a realizzarli entro trenta giorni dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni, mentre con riferimento all'Impegno 5, la Banca si impegna ad avviare l'attività restitutoria entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

## V. PARERE DI BANCA D'ITALIA

**31.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento ha riguardato il settore del credito, in data 15 giugno 2022 è stato richiesto il parere alla Banca d'Italia, ai sensi dell'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo.

**32.** Con parere pervenuto in data 14 luglio 2022, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che poiché *“gli impegni proposti dall'intermediario non presentano profili di incoerenza rispetto a quanto previsto dalla normativa di trasparenza e correttezza, si fa presente che non si hanno osservazioni in merito alle valutazioni di competenza dell'Autorità”*.

## VI. VALUTAZIONI DEGLI IMPEGNI

**33.** L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di scorrettezza, ai sensi della disciplina prevista nel Codice del Consumo, della pratica commerciale contestata nella comunicazione di avvio del procedimento del 25 novembre 2021. In particolare, si rileva come le misure prospettate siano connotate da caratteristiche tali da conferire loro concretezza ed efficacia nell'ottica della tutela dei consumatori e delle microimprese. Le misure descritte, infatti, appaiono idonee a eliminare potenziali comportamenti tali da distorcere le scelte di consumatori e microimprese sotto il profilo contestato, riguardante il possibile condizionamento all'accettazione dei servizi della società d'ingegneria tecnica *Protos* e dei servizi di consulenza fiscale offerti da EY, al fine di ottenere la cessione del credito fiscale, e quindi il pagamento di servizi non richiesti da consumatori e/o microimprese inseriti direttamente nei contratti di cessione del credito.

**34.** Le misure proposte, considerate nel loro complesso, risultano idonee a risolvere efficacemente le criticità concernenti il processo di erogazione del servizio ai clienti, in quanto migliorano la consapevolezza di questi ultimi in ordine alla possibilità di ricorrere o meno ai servizi di consulenza proposti dalla banca per ottenere la cessione del credito.

**35.** Infatti, la banca implementerà talune misure che incideranno sugli aspetti informativi dei servizi resi dai consulenti convenzionati (gli impegni nn. 1 e 4), accanto a misure che toccano alcuni loro aspetti economici (impegni nn. 2, e 5).



**36.** In questo contesto, con riguardo alle misure di carattere informativo presentate da BNL, si osserva che la banca prospetta, attraverso l'impegno n. 1, in maniera ampia ed esaustiva la possibilità di avvalersi anche di soggetti non convenzionati con la banca, attraverso la documentazione informativa precontrattuale (come i fogli informativi) e contrattuale (i contratti in bozza messi a disposizione in filiale prima della sottoscrizione o anche attraverso il sito web della banca), con le adeguate e chiare spiegazioni in merito ai ruoli assunti dai consulenti convenzionati, con l'esplicitazione delle attività di *due diligence* che verranno svolte dai consulenti convenzionati, con i relativi costi da sostenere. Si sottolinea, altresì, che ulteriore elemento informativo volto ad eliminare ogni profilo di incertezza è rappresentato dall'inserimento nella documentazione contrattuale dell'avviso in cui si esplicita che *"il cliente ha facoltà di scegliere se avvalersi direttamente dei professionisti partner convenzionati con la Banca per il rilascio del visto di conformità e per l'effettuazione delle asseverazioni tecniche, oppure decidere di avvalersi di professionisti da lui liberamente individuati anche solo per una delle due attività di asseverazione tecnica e visto di conformità"*<sup>25</sup>.

**37.** Inoltre, la completezza e trasparenza informativa è rafforzata dalla misura ulteriore proposta attraverso l'impegno n. 4 circa le iniziative assunte sulle attività di formazione della rete di vendita, al fine di fornire al cliente le dovute indicazioni sulla facoltà che i contribuenti (sia persone fisiche che microimprese) hanno di potersi rivolgere tanto ai consulenti convenzionati con la banca, quanto ai professionisti terzi operanti nel comparto della progettazione tecnica e nel mercato della consulenza tributaria e fiscale (commercialisti e/o CAAF).

**38.** Con riferimento agli aspetti economici dei servizi necessari per accedere al credito d'imposta del 110%, il fatto che la banca si assuma i costi di gestione dell'attività di *due diligence* svolta dai soggetti convenzionati con l'azzeramento della 'Commissione d'incasso crediti d'imposta' (impegno n. 2), risulta una misura volta ad arrecare un beneficio economico in termini di risparmio dei costi della cessione per la clientela (consumatori e/o micro imprese) che in futuro vorrà avvalersi della professionalità dei soggetti convenzionati. Riguardo alla misura che prevede la revisione degli accordi tra BNL ed EY (impegno n. 3), al fine di introdurre l'utilizzo gratuito della piattaforma di EY, con l'effetto di eliminare ogni legame esistente tra i costi di gestione della piattaforma telematica a carico della Banca ed il numero di pratiche di clienti della Banca che richiedono a EY il visto di conformità, essa appare utile ad eliminare una fonte di incentivo per BNL al condizionamento della clientela all'utilizzo dei servizi di EY per il visto di conformità stesso.

**39.** Con riferimento infine alla misura restitutoria (impegno n. 5) di tutti gli importi già corrisposti per l'attività di *due diligence* dai clienti *retail* (consumatori e/o micro imprese), a favore dei quali la banca ha già liquidato il credito d'imposta del Superbonus 110%, si ritiene che sia un rimedio idoneo a ristorare la platea dei contribuenti che hanno sostenuto tale costo.

**40.** Sulla base delle esposte considerazioni, pertanto, gli impegni presentati da BNL possono essere ritenuti idonei a sanare i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale contestata nella comunicazione di avvio del procedimento e soddisfare i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del *Codice del Consumo*.

---

<sup>25</sup> Cfr. Doc. Formulario degli impegni pag. 3.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati da Banca Nazionale del Lavoro 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 di Banca Nazionale del Lavoro S.p.A.;

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

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti di Banca Nazionale del Lavoro S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti da ultimo nella versione consolidata in data 4 maggio 2022, come descritti nel Formulario allegato al presente provvedimento, che ne costituisce parte integrante;

b) di chiudere il procedimento senza accertare le infrazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che Banca Nazionale del Lavoro 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 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- a) il professionista non dia attuazione agli impegni;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'art. 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 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.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE *ff.*

*Michele Ainis*

---