



DIPARTIMENTO VIGILANZA BANCARIA E FINANZIARIA
SERVIZIO TUTELA DEI CLIENTI E ANTIRICICLAGGIO (902)
DIVISIONE VERIFICHE TRASPARENZA E CORRETTEZZA (003)

Rifer. a nota n.

del

Classificazione VII 2 8

Oggetto Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali.

La normativa di trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti regola l'esercizio da parte degli intermediari bancari e finanziari del potere di modifica unilaterale delle condizioni dei contratti di durata in essere. La disciplina dell'art. 118 del Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia (d.lgs. 1° settembre 1993, n. 385, TUB) prevede dei vincoli all'esercizio della facoltà da parte degli intermediari, con l'obiettivo di tutelare la clientela. In particolare:

- le modifiche sono consentite solo se previste da un'apposita clausola contrattuale specificamente sottoscritta dal cliente;
- le variazioni devono essere rette da un giustificato motivo e rese note alla clientela con anticipo, così da consentire al destinatario di verificarne la congruità rispetto alle sottostanti motivazioni e di valutare se mantenere il rapporto;
- in alcune circostanze l'esercizio dello *jus variandi* risulta precluso ⁽¹⁾. Secondo il Ministero dello sviluppo economico, le modifiche unilaterali di cui all'art. 118 del TUB non possono comportare l'introduzione di clausole nuove ⁽²⁾.

Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate le prescrizioni dell'art. 118 TUB sono inefficaci, se sfavorevoli per il cliente; possono dar luogo a contenziosi innanzi all'Autorità giudiziaria e a ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario. Variazioni unilaterali percepite dai destinatari come inique incidono sul rapporto di fiducia con la clientela e sulla reputazione degli intermediari che le pongono in essere.

Nel 2014 la Banca d'Italia ha illustrato – con un comunicato pubblicato sul proprio sito internet ⁽³⁾ – gli obblighi cui sono tenuti gli intermediari che intendono esercitare lo *jus variandi* e i diritti dei clienti destinatari delle proposte di modifica unilaterale.

Alle banche e agli altri intermediari vigilati è stato richiesto di adottare tutte le cautele necessarie a preservare le ragioni dei clienti, con presidi organizzativi e procedurali adeguati ⁽⁴⁾.

Nel richiamare il contenuto delle indicazioni fornite nel 2014, si ribadisce l'esigenza di adottare particolare cautela nell'esercizio del potere di modifica unilaterale dei contratti, con condotte trasparenti e corrette che consentano al cliente di conoscere i presupposti della variazione

⁽¹⁾ In particolare, nei contratti che hanno durata determinata (ad esempio, mutui) se il cliente è un consumatore o una micro-impresa non è consentita la modifica dei tassi d'interesse; se il cliente non è un consumatore né una micro-impresa, la modifica dei tassi d'interesse è consentita solo a fronte di specifici eventi previsti dal contratto approvato dal cliente.

⁽²⁾ Cfr. la nota del 21 febbraio 2007 del Ministero dello sviluppo economico (reperibile all'indirizzo http://www.mise.gov.it/images/stories/documenti/circolare_5574_del_21_febbraio_2007.pdf).

⁽³⁾ Reperibile all'indirizzo <http://www.bancaditalia.it/media/approfondimenti/2014/modifiche-contratti-bancari/index.html>.

⁽⁴⁾ Cfr. la nota n. 864529 del 5 settembre 2014, allegata alla presente comunicazione.

proposta e di assumere scelte consapevoli, valutando le possibili alternative: prosecuzione del rapporto sulla base delle nuove condizioni contrattuali ovvero recesso dal contratto a suo tempo stipulato.

Non appaiono coerenti con i richiamati principi le modifiche unilaterali che:

- sono prive di specifica correlazione tra le tipologie di contratti e le tariffe interessate dalle variazioni, da un lato, e l'incremento dei costi posto a base della modifica, dall'altro lato;
- realizzano interventi sulle tariffe, anche *una tantum*, a fronte di costi allo stesso tempo già sostenuti, non ricorrenti e che hanno già esaurito i loro effetti, in quanto in questi casi non si pone un problema di riequilibrio *pro futuro* e in via continuativa dei reciproci impegni delle parti rispetto a quanto originariamente convenuto. Inoltre, interventi *una tantum* si traducono di fatto in prelievi occasionali che, dal punto di vista del cliente, riducono l'incentivo a valutare l'opportunità del recesso, anche nei casi in cui sarebbe conveniente. Inoltre ripetute manovre *una tantum* possono dare luogo ad un effetto di *lock in* della clientela che contrasta con le finalità della disciplina in tema di *jus variandi*;
- non sono giustificate da costi sopravvenuti alla stipula dei contratti interessati e non riguardano la sola parte incrementale;
- fanno riferimento a una pluralità di motivazioni (soluzione comunque da circoscrivere a casi limitati in quanto incide sulla chiarezza della rappresentazione alla clientela), senza illustrare il legame fra i singoli presupposti delle modifiche e gli interventi su prezzi e condizioni;
- esentano alcune tipologie di clienti facendo aumentare l'impatto della manovra sui clienti restanti, attraverso il recupero su di essi di una quota di costo supplementare.

Infine, qualora le *policy* interne rimettano la decisione di modificare il contenuto dei contratti in corso a strutture delegate, deve essere sempre garantita un'adeguata informativa agli organi di vertice, cui sono riferibili le responsabilità ultime di gestione e controllo dell'intermediario.

In considerazione di quanto precede, gli intermediari sono invitati a riesaminare analiticamente, nell'ambito di un'apposita riunione congiunta degli organi di gestione e controllo e con il coinvolgimento della Funzione di *Compliance*, la coerenza delle manovre unilaterali decise a partire da gennaio 2016 con il complessivo quadro di riferimento in materia di modifiche unilaterali. Nel caso vengano riscontrate incoerenze, andranno adottate le opportune iniziative correttive, inclusa se del caso la restituzione delle somme già percepite.

Le eventuali iniziative di rimedio formeranno oggetto di comunicazione alla Banca d'Italia, da inviare entro il 31 maggio 2017 all'indirizzo di posta elettronica certificata tca@pec.bancaditalia.it; si rammenta che le modifiche unilaterali adottate ai sensi dell'art 118 del TUB sono soggette ai controlli previsti dall'art. 128 del medesimo Testo unico.

Il Governatore

Firmato digitalmente da
IGNAZIO VISCO

Delibera 197/2017