



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 ai sensi dell'art. 118 TUB.

1. Nell'ambito dei poteri di vigilanza attribuiti alla Banca d'Italia in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e correttezza dei comportamenti nei confronti della clientela, sono stati condotti approfondimenti e verifiche in merito all'esercizio da parte degli intermediari del potere di modifica unilaterale delle condizioni dei contratti di durata in essere (c.d. **jus variandi**) <sup>(1)</sup>.

La vigente normativa di settore <sup>(2)</sup> consente alle banche e agli intermediari finanziari - a determinate condizioni - di modificare unilateralmente tali contratti <sup>(3)</sup>.

Il contemperamento fra le prerogative delle imprese bancarie e finanziarie e l'esigenza di tutelare la clientela da condotte scorrette e potenzialmente pregiudizievoli viene affidato ad alcuni presidi: i destinatari delle modifiche unilaterali devono essere messi in condizione di valutare preventivamente le variazioni proposte, di verificarne la congruità rispetto alle sottostanti motivazioni ed eventualmente di individuare nuove soluzioni contrattuali <sup>(4)</sup>.

Le modifiche unilaterali sono consentite se tale facoltà è espressamente prevista nel contratto e specificamente approvata dal cliente; quest'ultimo dev'essere informato della modifica attraverso una comunicazione chiara e con preavviso di almeno due mesi; le modifiche devono essere sorrette da un giustificato motivo, che va

(1) Nei rapporti di durata, l'attribuzione a una delle parti del potere di modifica unilaterale (c.d. *jus variandi*) favorisce il mantenimento ovvero il ripristino dell'originario equilibrio fra le prestazioni previste dal contratto.

(2) Artt. 118 e 125-bis, comma 2 TUB.

(3) Con nota del 21 febbraio 2007, il Ministero dello Sviluppo economico ha chiarito che il potere di modifica unilaterale non può tuttavia essere esercitato al fine di introdurre clausole in precedenza non previste dai contratti.

(4) Attraverso la preventiva comunicazione delle modifiche unilaterali si realizza inoltre l'interesse del cliente a poter ricostruire, in qualsiasi momento, il contenuto del contratto senza far ricorso a documentazione ulteriore rispetto a quella relativa a ciascun singolo rapporto. Tale finalità può essere ravvisata anche con riferimento all'obbligo, per le banche e gli intermediari finanziari, di inviare al cliente, con frequenza annuale, un documento di sintesi che riporti in maniera aggiornata le condizioni economiche in vigore, dando specifica evidenza grafica delle eventuali variazioni intervenute nell'anno (Disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", sez. IV, § 3.1).

anch'esso comunicato al cliente <sup>(5)</sup>. Nel caso di inosservanza delle previsioni normative, le modifiche sfavorevoli per il cliente sono inefficaci.

2. Gli esiti dell'attività svolta hanno posto in evidenza numerose criticità che, in alcuni casi, hanno dato luogo all'adozione di specifiche misure - anche sanzionatorie - nei confronti di singoli operatori <sup>(6)</sup>.

Le carenze riscontrate sono da ricondurre:

- a) al non puntuale rispetto degli obblighi di comunicazione previsti dalla normativa. In particolare, sono emersi casi in cui le modifiche unilaterali sono state adottate in mancanza di un congruo preavviso alla clientela interessata; ulteriori criticità hanno riguardato le motivazioni delle variazioni proposte, esposte alla clientela in termini generici e scarsamente intellegibili; sono stati altresì rilevati profili di incoerenza fra le modifiche contrattuali proposte alla clientela e le relative motivazioni;
- b) all'inadeguata formalizzazione delle procedure adottate dagli intermediari per decidere in merito alle operazioni di modifica unilaterale da intraprendere. In particolare, in alcune occasioni la *policy* aziendale in materia di *jus variandi* è stata concretamente disattesa; sono state altresì rilevate variazioni unilaterali adottate in mancanza di puntuali analisi preventive, anche a causa dell'inadeguata funzionalità dei sistemi informativi aziendali.

3. Agli intermediari è richiesto di esercitare le proprie prerogative in materia di modifica unilaterale dei rapporti in essere, adottando tutte le cautele necessarie e di predisporre, a tal fine, adeguati presidi di natura organizzativa e procedurale, idonei a contenere i rischi legali e di reputazione connessi con l'esercizio dello *jus variandi*.

Essi devono assicurare che la preventiva informativa ai clienti - da rendere mediante documentazione che evidenzi la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto" - sia chiara nelle finalità e nelle motivazioni, sintetica e completa, verificabile e coerente con la programmata variazione contrattuale, nonchè attenta al livello di alfabetizzazione finanziaria che è ragionevole attendersi dai destinatari. Andranno evitati richiami simultanei a una pluralità di motivazioni e formule troppo generiche le quali, di fatto, impediscono alla clientela di formulare qualsiasi valutazione

---

(5) Il giustificato motivo non è richiesto nel caso di modifiche aventi ad oggetto le condizioni relative a servizi di pagamento disciplinati dagli artt. 126-bis TUB e ss. (cfr. le Disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", sez. VI, § 5.2).

(6) L'esigenza di una maggiore attenzione da parte degli operatori risulta confermata dall'esame delle controversie sottoposte all'ABF: numerose decisioni riguardano ipotesi in cui lo *jus variandi* è stato esercitato per inserire in contratto clausole in precedenza non previste; emerge inoltre un'insufficiente attenzione nella scelta delle modalità di comunicazione alla clientela delle proposte di modifica unilaterale.



in merito alla permanente convenienza del contratto e ostacolano la corretta formazione della decisione in merito alla prosecuzione del rapporto.

In relazione ai profili di criticità relativi alle modalità con le quali l'esercizio dello *jus variandi* è portato a conoscenza della clientela, è necessario che le procedure:

- definiscano le cautele necessarie ad assicurare che i documenti recanti la "Proposta di modifica unilaterale" siano completi e vengano effettivamente e tempestivamente portati a conoscenza dei destinatari, con riguardo a ciascuna delle modalità seguite dalla banca o dall'intermediario per l'interlocuzione con il cliente <sup>(7)</sup>;
- garantiscano che le modifiche siano motivate in modo chiaro ed esauriente;
- assicurino che le variazioni dei tassi di interesse adottate in previsione o in conseguenza di decisioni di politica monetaria riguardino contestualmente sia i tassi debitori che quelli creditori e siano applicate con modalità tali da non recare pregiudizio al cliente.

Per quanto riguarda le procedure relative all'assunzione e all'attuazione delle decisioni di modifica unilaterale, è necessario che i relativi presidi:

- risultino adeguatamente formalizzati e calibrati in relazione alla complessità operativa, al livello di personalizzazione/standardizzazione dei servizi e dei prodotti offerti, alla tipologia di clientela e alla numerosità dei rapporti;
- stabiliscano in maniera chiara e verificabile i criteri che devono essere seguiti per assicurare la congruità delle modifiche proposte rispetto alle circostanze poste a base delle variazioni;
- indichino gli organi/funzioni aziendali competenti a deliberare le modifiche unilaterali, definendo il relativo iter decisionale;
- individuino le cautele necessarie per assicurare che le nuove condizioni contrattuali trovino applicazione solo dopo il decorso del termine di preavviso.

---

(7) Con riferimento a tale profilo, le procedure terranno altresì in considerazione l'esigenza di minimizzare il rischio che i destinatari contestino la mancata ricezione dei documenti recanti la "Proposta di modifica unilaterale del contratto". In relazione ai rapporti al portatore, le procedure dovranno indicare gli strumenti di comunicazione impersonale con la clientela che verranno utilizzati, fermo restando il ricorso a strumenti facilmente accessibili presso le dipendenze dell'intermediario nonché sull'eventuale sito internet (cfr. art. 11 della delibera CICR 4 marzo 2003, n. 286, come modificato dall'articolo 14 del decreto d'urgenza del Ministro - Presidente del CICR 3 febbraio 2011, n. 117).



I presidi approntati dovranno garantire la completa tracciabilità dell'intero processo relativo all'esercizio del potere di modifica unilaterale dei contratti, al fine di consentire la ricostruzione a posteriori delle scelte effettuate, anche in relazione all'esigenza di svolgere periodiche verifiche di conformità sulla procedura seguita.

Nel caso di modifiche riguardanti la generalità degli utenti o specifiche classi di clienti - specie se relative a operazioni di provvista - è infine opportuno che l'adozione della manovra massiva sia preceduta da un'accurata ponderazione dei possibili effetti sulla stabilità delle relazioni con la clientela e sulla reputazione dell'operatore.

Più in generale, si richiamano le banche e gli intermediari finanziari a esercitare le proprie prerogative in materia di modifica unilaterale dei contratti nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti disposizioni; i singoli atti di esercizio del potere di variazione unilaterale dovranno assicurare il mantenimento dell'originario equilibrio fra le prestazioni contrattuali previste che caratterizzano il c.d. *jus variandi*.

Il puntuale rispetto della disciplina di trasparenza continuerà a formare oggetto dell'attività di controllo affidata alla Banca d'Italia, anche alla luce delle indicazioni sopra fornite.

PER DELEGA DEL DIRETTORIO

Firmato digitalmente da  
MAGDA BIANCO

Firmato digitalmente da  
CARMELO BARBAGALLO