



Policy di gestione delle modifiche unilaterali

Consiglio di Amministrazione del 17 ottobre 2022

Sommario

1. PREMESSA	3
1.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO	3
1.2 AMBITO DEL DOCUMENTO	4
1.3 STRUTTURA DEL DOCUMENTO	4
2. APPLICABILITÀ	5
2.1 DESTINATARI DEL DOCUMENTO	5
2.2 PERIMETRO DI APPLICAZIONE	5
2.3 RESPONSABILITÀ DEL DOCUMENTO	5
3. RUOLI E RESPONSABILITÀ	5
3.1. CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	6
3.2 AMMINISTRATORE DELEGATO	6
3.3 PERSPECTIVE BUSINESS STRATEGY & FINANCE	6
3.4 UNITA' TRASPARENZA BANCARIA	6
3.5 PERSPECTIVE BUSINESS ACCELERATION	7
3.6 SETTORE CONSULENZA E CONTRATTUALISTICA	7
3.7 FUNZIONE COMPLIANCE	7
3.8 FUNZIONE INTERNAL AUDIT	8
4. PRINCIPI DI GESTIONE DELLE MODIFICHE UNILATERALI	8
4.1 PRINCIPI METODOLOGICI	8
4.2 PRINCIPI ORGANIZZATIVI	9
5. MODALITA' DI APPLICAZIONE DELLE MODIFICHE UNILATERALI	10
5.1 OPERAZIONI E SERVIZI DI NATURA BANCARIA E FINANZIARIA (ART.118 T.U.B.)	11
5.2 SERVIZI DI PAGAMENTO (ART. 126 SEXIES T.U.B.)	11
5.3 SERVIZI NON FINANZIARI	11
5.4 OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE	11
6. PROCESSO DI GESTIONE DELLE MODIFICHE UNILATERALI	13
6.1 IDENTIFICAZIONE E VALUTAZIONE DI UN GIUSTIFICATO MOTIVO	13
6.2 ANALISI DI FATTIBILITÀ	13
6.3 REALIZZAZIONE E MONITORAGGIO	15
6.4 ARCHIVIAZIONE	16
6.5 AGGIORNAMENTO DEI FOGLI INFORMATIVI	16
7. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	17
7.1 NORMATIVA ESTERNA	17
7.2 NORMATIVA INTERNA	17
8. ALLEGATO	17

1. PREMESSA

La presente Policy in materia di modifica unilaterale delle condizioni (nel seguito anche la “Policy”) intende definire e descrivere i criteri applicativi e il processo di modifica unilaterale dei contratti di pagamento, ai sensi degli artt. 118 e 126 sexies del Decreto Legislativo n. 385/1993 (“Testo Unico Bancario o TUB”) e dell’art. 33, commi 3 e 4 del Codice del Consumo.

La *Policy* è volta a garantire che l’esercizio di modifica unilaterale (c.d. *jus variandi*) avvenga nel pieno rispetto delle previsioni di legge e regolamentari, assicuri la massima tutela dei soggetti destinatari della proposta di modifica e tenga conto degli effetti sulla stabilità delle relazioni con la clientela, prevenendo e mitigando il rischio di eventuali violazioni della normativa, inteso come il rischio di incorrere in sanzioni amministrative, perdite finanziarie o danni di reputazione e considerando anche i possibili effetti sulla stabilità delle relazioni con la clientela.

1.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

La vigente normativa consente a Flowe di modificare, a determinate condizioni, le condizioni economiche e contrattuali offerte alla clientela mediante una manifestazione unilaterale di volontà, sia in senso migliorativo che peggiorativo. Tuttavia, tali modifiche non possono comportare l’introduzione di clausole o condizioni economiche non previste dai contratti esistenti che stravolgerebbero l’assetto contrattuale in forza del quale il Cliente ha deciso di obbligarsi.

In linea generale si ha una modifica unilaterale ogni volta che i mutamenti (comprese le aggiunte e/o eliminazioni) delle “condizioni” del contratto non raggiungano il livello della novazione (ex art. 1976 c.c.), che è parametro idoneo a distinguere la mera modificazione del contratto da una illegittima sua trasformazione.

In particolare:

- le modifiche unilaterali peggiorative delle condizioni originariamente pattuite con i Clienti sono consentite per il mantenimento ovvero il ripristino dell’originario equilibrio sinallagmatico tra Flowe e il Cliente a seguito di mutamenti intervenuti e
- sono da eseguirsi nel pieno rispetto della normativa di riferimento sullo *jus variandi*, secondo quanto previsto dai relativi contratti, e tenuto conto sia delle relazioni commerciali con il Cliente sia di eventuali rischi reputazionali;
- le modifiche unilaterali non peggiorative (*i.e. migliorative o neutrali*) sono consentite per il miglioramento delle condizioni originariamente pattuite con i Clienti e non risultano soggette a stringenti vincoli normativi.

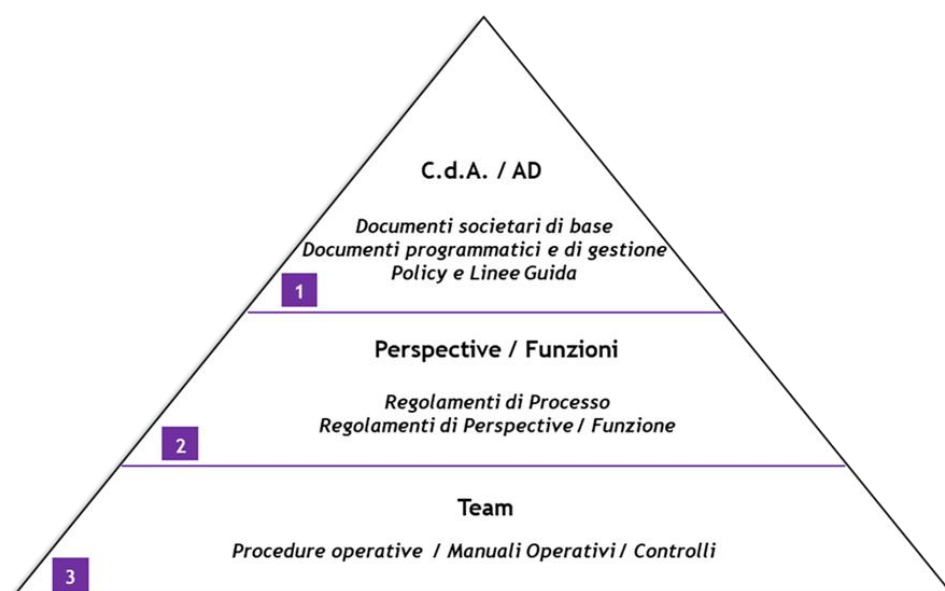
A completamento di quanto detto, si evidenzia che modifiche contrattuali possono derivare anche dal recepimento di adeguamenti normativi obbligatori. In taluni casi, infatti, gli adeguamenti possono rendere necessario l’aggiornamento delle pattuizioni dei contratti con la clientela.

In tale contesto, la presente Policy fornisce alle Funzioni competenti le linee guida e le condizioni necessarie alla realizzazione di una manovra unilaterale sui contratti, coerentemente anche con gli indirizzi dell’Autorità di Vigilanza e con le decisioni dell’Arbitro Bancario e Finanziario, e individua le principali fasi relative al corretto svolgimento della manovra stessa.

1.2 AMBITO DEL DOCUMENTO

Il presente documento costituisce un primo livello (di vertice) nella piramide riportata nello schema seguente, che raffigura il modello logico della normativa aziendale richiamato dalla Policy sulle modalità di redazione, approvazione, diffusione ed aggiornamento della normativa interna di Flowe.

Figura 1. Modello della normativa aziendale



1.3 STRUTTURA DEL DOCUMENTO

La presente *Policy* si compone complessivamente dei seguenti capitoli, oltre ai primi due contenenti la premessa e l'applicabilità:

- **Capitolo 3**, che attribuisce di ruoli e responsabilità alle strutture aziendali per regolamentare le attività propedeutiche all'esercizio dello *jus variandi*;
- **Capitolo 4**, che descrive i principi metodologici e organizzativi di gestione delle modifiche unilaterali adottati;
- **Capitolo 5**, che definisce le modalità operative di applicazione delle modifiche unilaterali;
- **Capitolo 6**, che riporta il processo di modifica unilaterale e le unità organizzative coinvolte;
- **Capitolo 7**, che descrive la normativa interna ed esterna di riferimento;

- **Allegato**, che illustra una rassegna di alcuni casi pratici di decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario.

2. APPLICABILITÀ

2.1 DESTINATARI DEL DOCUMENTO

I contenuti del presente Documento ed i suoi successivi aggiornamenti sono esaminati e approvati dal Consiglio di Amministrazione di Flowe S.p.A. Società Benefit. La *Policy* trova diretta applicazione in Flowe S.p.A. Società Benefit.

Referente specialistico in materia di gestione delle Modifiche unilaterali è la Funzione Compliance.

2.2 PERIMETRO DI APPLICAZIONE

La normativa di riferimento si applica a tutte le operazioni e ai servizi aventi natura di servizi di pagamento offerti dalla Società.

In particolare:

- alle operazioni e ai servizi di natura bancaria/ di pagamento (ad esempio conti di pagamento e relativi servizi) si applica l'art. 118 T.U.B.;
- ai servizi di pagamento (ad esempio, carte di debito e credito, servizi di informazione sui conti) si applica l'art. 126-sexies T.U.B. secondo le modalità stabilite dalla Banca d'Italia.

2.3 RESPONSABILITÀ DEL DOCUMENTO

L'aggiornamento e la revisione del presente documento sono di responsabilità della Funzione Compliance. Tali attività di aggiornamento e revisione sono effettuate a fronte di esigenze specifiche di variazione del documento che potrebbero ad esempio rivenire dall'evoluzione del contesto normativo di riferimento, dalla revisione dei processi in ambito, ovvero a seguito di cambiamenti della struttura organizzativa, che saranno comunicati dalla Divisione Organizzazione.

3. RUOLI E RESPONSABILITÀ

Il processo di modifica unilaterale prevede il coinvolgimento delle seguenti strutture aziendali di Flowe S.p.A. Società Benefit per regolamentare le attività propedeutiche all'esercizio dello jus variandi.

3.1. CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione ha la responsabilità di approvare e riesaminare periodicamente i principi cui la Società è tenuta ad attenersi in materia di *jus variandi*, ai sensi di quanto richiesto dalla normativa vigente. In particolare, il Consiglio di Amministrazione ha la responsabilità di:

- deliberare la presente *Policy* e relative revisioni;
- coordinarsi con l'Amministratore Delegato al fine di essere informato sugli interventi di modifiche unilaterali apportati dalla Società nonché di esaminare quelle di maggior rilevanza/impatto sulla stabilità delle relazioni con la clientela e sulla reputazione della stessa.

3.2 AMMINISTRATORE DELEGATO

L'attuazione dei principi contenuti all'interno della presente *Policy* è assegnata in via prevalente all'Amministratore Delegato.

In tale ambito, l'Amministratore Delegato approva le modifiche unilaterali delle condizioni, con particolare riguardo alla idoneità delle motivazioni che giustificano una modifica unilaterale peggiorativa per il Cliente e cura la successiva informativa nei confronti del Consiglio di Amministrazione.

3.3 PERSPECTIVE BUSINESS STRATEGY & FINANCE

La Perspective Business Strategy & Finance di Flowe garantisce l'adeguata attuazione del processo di modifica unilaterale sui prodotti e servizi di pagamento assicurando, in particolare, il rispetto della normativa pro-tempore vigente.

La Perspective Business Strategy & Finance elabora le proposte di modifica unilaterale in caso di variazione delle condizioni economiche e/o di prodotto o servizio, effettuando un'adeguata analisi reddituale della manovra unilaterale, idonea a supportare l'Amministratore Delegato e la Direzione Pianificazione e Sviluppo di Flowe nelle opportune valutazioni. In particolare, ha la responsabilità dell'analisi economica a supporto delle decisioni del vertice aziendale ed effettua valutazioni di redditività (cliente, prodotto, società, linea di business, consolidato).

3.4 UNITÀ TRASPARENZA BANCARIA

L'Unità Trasparenza Bancaria, in virtù del contratto di esternalizzazione in essere, garantisce:

- il presidio e il controllo degli adempimenti relativi al processo di modifica unilaterale sui prodotti e servizi di pagamento mediante il coordinamento dei processi in ambito nei quali sono impegnate altre unità organizzative;
- il corretto coinvolgimento delle funzioni di controllo;
- l'aggiornamento dei documenti di trasparenza (ad esempio, Fogli Informativi dei nuovi rapporti) e contrattuali, ove necessario;

- l'archiviazione della documentazione inerente al processo di modifica unilaterale.

3.5 PERSPECTIVE BUSINESS ACCELERATION

La Perspective Business Acceleration:

- collabora con le unità organizzative, con l'owner del singolo documento e con le diverse funzioni aziendali di volta in volta interessate a seconda del contenuto della comunicazione, al fine di definire il modello di comunicazione (template e contenuto) da inviare alla clientela;
- gestisce la piattaforma "Comunicazioni Clienti", il repository di tutte le comunicazioni operative, istituzionali/normative e commerciali, tramite il quale vengono archiviati i template delle comunicazioni e gestito il processo di creazione di nuovi template e di modifica di quelli esistenti, al fine di presidiare il processo di creazione, aggiornamento, produzione e archivio dei modelli di comunicazione alla Clientela.

3.6 SETTORE CONSULENZA E CONTRATTUALISTICA

Il Settore Consulenza e Contrattualistica, all'interno della Divisione Affari Legali, in virtù dei contratti di esternalizzazione in essere, collabora con la Funzione Compliance per quanto attiene gli adempimenti in materia di *jus variandi* e fornisce consulenza legale (esprime il proprio parere sulla percorribilità della manovra con evidenziazione degli eventuali rischi legali o reputazionali che la stessa comporta) alle varie funzioni aziendali relativamente a tutti gli aspetti giuridico – contrattuali connessi ai prodotti e servizi offerti dalla Società e oggetto di modifica unilaterale.

Il Settore Consulenza e Contrattualistica supporta l'Ufficio Trasparenza Bancaria nella predisposizione e aggiornamento della documentazione contrattuale sulla base delle modifiche unilaterali, ove necessario. L'Ufficio si occupa, inoltre, di predisporre il testo della comunicazione di proposta di modifica unilaterale del contratto.

3.7 FUNZIONE COMPLIANCE

La Funzione Compliance ha la responsabilità di presidiare il rischio di non conformità alle norme, sia esterne che interne. In particolare, tale Funzione è responsabile di:

- aggiornare la presente Policy quando ne ricorra l'esigenza;
- supportare l'aggiornamento dei relativi processi di dettaglio in capo alle diverse funzioni impattate;
- fornire valutazioni circa la corretta applicazione della normativa in materia di *jus variandi*, rilasciando pareri e identificando i potenziali rischi, per quanto di competenza;
- definire, sulla base delle valutazioni condotte dalle unità organizzative coinvolte nel processo, se la modifica unilaterale proposta è peggiorativa o meno per il Cliente;
- valutare ex ante la conformità delle modifiche unilaterali proposte alla regolamentazione applicabile;

- validare il testo della comunicazione di proposta di modifica unilaterale del contratto;
- definire, implementare ed eseguire i controlli di secondo livello sulle aree normative di competenza;
- diffondere ed illustrare alle unità organizzative interessate le decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario rilevanti in materia.

3.8 FUNZIONE INTERNAL AUDIT

La Funzione di Internal audit esegue controlli di terzo livello finalizzati alla valutazione e verifica periodica della completezza, della funzionalità e dell'adeguatezza del sistema dei controlli interni, nonché dei processi e dei presidi organizzativi in essere in relazione alle tematiche oggetto della presente *Policy*.

4. PRINCIPI DI GESTIONE DELLE MODIFICHE UNILATERALI

Flowe ispira la propria attività a principi di rispetto sostanziale e formale della disciplina in materia di *jus variandi*, di correttezza e coerenza del processo di manovra unilaterale, nonché di tutela della clientela da condotte scorrette e potenzialmente pregiudizievoli.

Nell'esercizio del potere di modifica unilaterale dei contratti è importante adottare particolare cautela, con condotte trasparenti e corrette che consentano al Cliente di valutare preventivamente le variazioni proposte, di verificarne la congruità rispetto alle sottostanti motivazioni (giustificato motivo) 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.

In tale contesto, la Società adotta principi volti ad assicurare la corretta gestione delle modifiche e la prevenzione di rischi legali e reputazionali connessi con l'esercizio dello *jus variandi*.

4.1 PRINCIPI METODOLOGICI

Ai fini del presidio del processo di modifica unilaterale sono adottati principi metodologici a cui devono attenersi le unità organizzative coinvolte e competenti per materia della Società.

Nell'ambito dei principi metodologici è opportuno dunque:

- tenere conto dei limiti imposti dalla normativa e/o dal contratto;
- considerare come recuperabili solo i costi derivanti da fattori esogeni e misurabili; non potranno pertanto essere ammesse modifiche unilaterali riconducibili esclusivamente a scelte autonome o imprenditoriali della Società;
- considerare la rilevanza del cambiamento del rapporto di equilibrio economico tra il Cliente e la Società, evitando modifiche unilaterali per il recupero di importo esigui o comunque trascurabili rispetto al numero di Clienti impattati; è importante che vi sia un'effettiva necessità economica di riequilibrare il rapporto costi/ricavi;
- valutare gli impatti sulla relazione con la clientela e sulla reputazione della Società, sia nella fase *ex ante* che nel monitoraggio *ex post*;

- valutare il numero di modifiche effettuate sul medesimo prodotto o condizione, onde prevenire il rischio di alterare la natura del contratto rendendolo a condizioni variabili;
- porre particolare attenzione alla chiarezza nelle comunicazioni recanti le proposte di modifica unilaterale, al fine di consentire alla clientela di valutare la congruità tra le modifiche e le motivazioni sottostanti;
- evitare richiami simultanei a una pluralità di motivazioni e formule troppo generiche le quali, di fatto, impediscono alla clientela di formulare qualsiasi valutazione, impedendole di valutare la permanente convenienza del contratto e ostacolando la corretta formazione della decisione in merito alla prosecuzione del rapporto;
- ponderare accuratamente i possibili effetti sulla stabilità delle relazioni con la clientela e sulla reputazione della Società in caso di modifiche riguardanti la generalità degli utenti o specifiche classi di Clienti.

In tale contesto, l'esercizio di tale potere avviene nel rispetto delle indicazioni fornite dalla Banca d'Italia.

In particolare, non appaiono coerenti 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 delle voci di costo oggetto 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.

4.2 PRINCIPI ORGANIZZATIVI

Nell'ottica di garantire la puntuale applicazione di tutte le norme e principi in materia di *jus variandi* e il corretto presidio dei rischi di natura legale e reputazionale connessi ai rapporti con la clientela, la Società realizza accorgimenti di carattere organizzativo idonei ad assicurare che in ogni fase del processo sia prestata costante e specifica attenzione.

Tali accorgimenti consistono in specifici processi per assicurare la piena applicazione delle norme a tutela dei Clienti.

Essi assicurano:

- che la preventiva informativa ai Clienti – da rendere mediante documentazione che evidenzia 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, nonché attenta al livello di alfabetizzazione finanziaria che è ragionevole attendersi dai destinatari;
- che i documenti recanti la “Proposta di modifica unilaterale” siano completi e vengano effettivamente e tempestivamente portati a conoscenza dei destinatari (con preavviso di almeno due mesi dalla data di applicazione della modifica), con riguardo a ciascuna delle modalità seguite dalla Società per l’interlocuzione con il Cliente;
- che le modifiche siano motivate in modo chiaro ed esauriente;
- la 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.

5. MODALITA’ DI APPLICAZIONE DELLE MODIFICHE UNILATERALI

Al fine di applicare lo *jus variandi* sui contratti in essere, la normativa in materia richiede che siano soddisfatte determinate condizioni sia di tipo formale che sostanziale. In linea generale:

- la facoltà di modifica unilaterale delle condizioni dev’essere espressamente prevista nel contratto e specificamente approvata dal Cliente tramite apposita clausola;
- la comunicazione dev’essere inviata al Cliente con preavviso di almeno due mesi dalla data di applicazione della variazione, in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente, ed essere chiara;
- la comunicazione deve riportare in modo chiaro ed evidenziato la formula “Proposta di modifica unilaterale del contratto” e la data prevista per l’applicazione della modifica, entro la quale è fatta salva per il Cliente la possibilità di recedere senza spese dal contratto alle condizioni precedentemente applicata senza tenere conto delle modifiche contenute nella proposta; tale diritto dev’essere precisato nella comunicazione;
- la modifica dev’essere sorretta da un giustificato motivo, anch’esso comunicato al Cliente.

Nel caso di inosservanza delle suddette previsioni normative, le modifiche sfavorevoli per il Cliente sono considerate inefficaci.

Di seguito si riportano gli aspetti di dettaglio relativi all’ambito oggettivo di applicazione della norma.

5.1 OPERAZIONI E SERVIZI DI NATURA BANCARIA E FINANZIARIA (ART.118 T.U.B.)

Nei contratti a tempo indeterminato (ad esempio conti di pagamento) può essere convenuta la facoltà di modificare unilateralmente i prezzi e le altre condizioni previste dal contratto qualora sussista un giustificato motivo.

5.2 SERVIZI DI PAGAMENTO (ART. 126 SEXIES T.U.B.)

Nei contratti relativi a servizi di pagamento può essere convenuta la facoltà di modificare unilateralmente i prezzi e le altre condizioni previste dal contratto qualora sussista un giustificato motivo. Le modifiche dei tassi di cambio in senso favorevole al Cliente possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso; quelle in senso sfavorevole al Cliente possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso a condizione che questa facoltà sia espressamente prevista nel contratto con clausola approvata specificamente dal Cliente e la modifica dipenda esclusivamente dalla variazione dei tassi di interesse o di cambio di riferimento convenuti nel contratto.

Nel caso di contratti quadro relativi a servizi di pagamento conclusi unitamente al contratto di conto di pagamento, l'art. 126 sexies si applica alle sole modifiche aventi ad oggetto le condizioni relative al servizio di pagamento. Se la struttura di prezzo non consente di identificare le componenti di costo riguardanti in modo specifico i servizi di pagamento (ad esempio, nel caso di conti c.d. "a pacchetto"), per garantire maggior tutela al Cliente, a tutte le modifiche si applicano l'art. 118 del T.U.B.

5.3 SERVIZI NON FINANZIARI

Nei contratti aventi ad oggetti servizi non finanziari¹, le modifiche contrattuali alle condizioni applicate alla clientela non sono oggetto di particolari obblighi normativi, salvo quelli previsti se del caso nei relativi contratti.

5.4 OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE

Giustificato motivo

La facoltà di modificare unilateralmente i contratti può essere esercitata purché sussista un "giustificato motivo" che legittimi la variazione, fatta eccezione per le modifiche unilaterali che non peggiorano le condizioni originariamente pattuite, per le quali non risulta necessario.

Posto che il legislatore non stabilisce espressamente cosa si debba intendere per "giustificato motivo", e questo per l'oggettiva impossibilità di elencare in anticipo le innumerevoli casistiche che si possono presentare nella vita reale, in relazione al contenuto minimo della nozione di "giustificato motivo", questa deve intendersi nel senso di ricomprendere gli eventi di comprovabile

¹ Per servizio finanziario si intende qualsiasi servizio di natura bancaria, creditizia, di pagamento, di investimento, di assicurazione o di previdenza individuale.

effetto sul rapporto². Tali eventi possono essere sia quelli che afferiscono alla sfera del Cliente sia quelli che consistono in variazioni di condizioni economiche generali che possono riflettersi in un aumento dei costi operativi degli intermediari (ad esempio, tassi di interesse, inflazione). Peraltro, il Cliente deve essere informato circa il giustificato motivo alla base della modifica unilaterale, in maniera sufficientemente precisa e tale da consentire una valutazione circa la congruità della variazione rispetto alla motivazione che ne è alla base.

Comunicazione di “proposta di modifica unilaterale del contratto”

La comunicazione alla clientela, inviata in formato cartaceo o elettronico a seconda della modalità concordata con il Cliente, deve:

- essere chiara, comprensibile ed esauriente e non riportate generiche motivazioni (*i.e. giustificato motivo*);
- permettere al Cliente di ricostruire il legame tra il presupposto della modifica e la modifica stessa;
- riportare sia le condizioni precedenti la modifica che quelle successive con evidenza delle variazioni intervenute;
- essere un documento autonomo, seppur eventualmente trasmesso contestualmente alle comunicazioni periodiche di trasparenza (ad esempio, estratto conto, documento di sintesi).

Al fine di rendere più efficiente la ricezione delle comunicazioni su proposte di variazioni generalizzate, la Società utilizza sistemi di spedizione/messa a disposizione online (email e App mobile) secondo le modalità indicate nei relativi contratti, con la facoltà, qualora ritenuto necessario od opportuno, di utilizzare sistemi di comunicazione alternativi (ad esempio cartaceo).

In caso di invio telematico il Cliente è avvisato della messa a disposizione del documento tramite l'App mobile (ad esempio notifica push) e/o tramite notifica email e/o sms e/o messaggistica istantanea.

In caso di invio cartaceo la comunicazione viene sempre prodotta anche in formato telematico ed archiviata nell'area personale del Cliente (all'interno dell'App mobile).

Nel caso in cui il Cliente contesti di non avere ricevuto da parte della Società la comunicazione di modifica unilaterale, l'onere della prova, trattandosi di dichiarazione recettizia i cui effetti dipendono strettamente dal concreto recapito all'indirizzo del destinatario, è a carico della Società.

Ove la Società non sia in grado di provare la ricezione della comunicazione da parte della clientela, le modifiche sfavorevoli per il Cliente sono considerate inefficaci.

Inoltre, in caso di mancato recapito della comunicazione per motivazioni inerenti disguidi o anomalie a vario titolo (es. destinatario sconosciuto), la Perspective *Happiness & Service*, una volta verificata la posizione del Cliente e aggiornata se del caso l'anagrafica, provvede al rinvio.

² Circolare n. 54 del 21 febbraio 2007 del Ministero dello Sviluppo Economico.

6. PROCESSO DI GESTIONE DELLE MODIFICHE UNILATERALI

Al fine di fornirne un quadro organico complessivo, si riassumono di seguito le principali fasi del processo di sviluppo delle manovre unilaterali.

1. Identificazione e valutazione di un giustificato motivo;
2. Analisi di fattibilità;
3. Realizzazione e Monitoraggio;
4. Archiviazione.

6.1 IDENTIFICAZIONE E VALUTAZIONE DI UN GIUSTIFICATO MOTIVO

La prima fase si avvia a fronte di eventi rilevanti di comprovabile effetto sui costi dei prodotti/servizi offerti alla clientela, che pertanto possono rappresentare un giustificato motivo per la valutazione e l'eventuale esecuzione di manovre unilaterali, nel rispetto dei requisiti descritti nella presente *Policy*.

A tal proposito è onere della Perspective Business Strategy & Finance monitorare gli eventi che possono comportare l'insorgenza di giustificati motivi.

Gli eventi che giustificano un intervento di modifica unilaterale devono essere riferibili ai singoli servizi e condizioni oggetto della variazione.

Nell'ambito della correlazione tra la natura dell'evento e la tipologia dei servizi prestati dalla Società, è necessario ripartire equamente tra la clientela, ovvero sui prodotti coinvolti dal fenomeno che si è manifestato, il valore di tale disequilibrio a seguito del verificarsi dell'evento esterno.

6.2 ANALISI DI FATTIBILITÀ

Variazioni peggiorative per il Cliente decise unilateralmente dalla Società

La Perspective Business Strategy & Finance definisce il perimetro della modifica unilaterale stante l'impatto del giustificato motivo in termini economici, di relazione con la clientela e reputazionali.

A tal riguardo, la Perspective Business Strategy & Finance effettua un'analisi di merito degli scostamenti e delle motivazioni, rivenienti da mutamenti delle condizioni o del mercato, connesse ad incrementi delle componenti di costo sostenute dalla Società per rendere disponibili prodotti e servizi che hanno alterato l'originario assetto contrattuale.

I razionali qualitativi e quantitativi che giustificano il peggioramento delle condizioni alla clientela e la loro misura sono rappresentati in dettaglio nella proposta della singola manovra. In tale contesto, la Perspective Business Strategy & Finance:

- raccoglie tutti gli elementi utili a valutare i possibili effetti sulla stabilità delle relazioni con la clientela e sulla reputazione della Società e propone alla Divisione Affari Legali e alla

Funzione Compliance l'impostazione della manovra e il relativo calcolo delle variazioni economiche per ricevere, per quanto di competenza, un parere circa:

- la sussistenza del giustificato motivo;
- presenza di Clienti in perimetro di precedenti manovre;
- la ricorrenza della manovra in relazioni alle precedenti;
- la coerenza della manovra con la normativa vigente;
- definisce i requisiti tecnici e coinvolge le altre Perspective coinvolte nel processo (*ad esempio, per verificare la fattibilità tecnica*) per stimare tempi e costi realizzativi.

Il testo della comunicazione di proposta di modifica unilaterale del contratto è predisposto dal Settore Consulenza e Contrattualistica con il contributo di tutte le unità organizzative eventualmente coinvolte nel processo (ad esempio, Perspective Business Acceleration, Perspective Happiness & Service).

La Perspective Business Strategy & Finance, una volta ricevuti gli esiti delle valutazioni da parte delle Funzioni di controllo nonché di tutte le unità organizzative coinvolte nel processo, condivide la manovra con l'Amministratore Delegato e la Direzione Pianificazione e Sviluppo di Flowe, i quali esprimono valutazioni, proposte e/o pareri preventivi in merito alla proposta di modifica unilaterale.

Per ogni manovra sarà necessario provvedere ad un'adeguata informativa nei confronti del Consiglio di Amministrazione.

Infine, in relazione all'analisi di fattibilità delle variazioni peggiorative e coerentemente con tale processo, si considerano anche i casi particolari in cui la modifica di condizioni economiche del contratto non è valutabile a priori in termini di vantaggio o svantaggio per l'interesse del Cliente.

Altre variazioni per il Cliente decise unilateralmente dalla Società

Le **modifiche migliorative** (o comunque neutrali per entrambe le parti, ovvero Società e Cliente) alle condizioni applicate alla clientela, seppur aventi ad oggetto clausole contrattuali, non sono oggetto di stringenti obblighi normativi³; per tale motivo è definito un iter operativo semplificato che consente comunque di garantire la trasparenza nell'ambito delle relazioni con la clientela.

Pertanto, per tali variazioni non è richiesto:

- il rispetto delle condizioni e formalità di cui agli art. 118 e 126 sexies T.U.B. e art. 33 commi 3 e 4 del Codice del Consumo;
- un preventivo parere della Funzione Compliance se non per verificare la correttezza delle valutazioni effettuate dalle unità organizzative coinvolte nel processo (*ad esempio, la Perspective Business Strategy & Finance*) al fine di classificare la modifica come non peggiorativa;
- la condivisione con l'Amministratore Delegato e la Direzione Pianificazione e Sviluppo di Flowe per una valutazione complessiva sulla proposta di modifica delle condizioni del servizio.

³ l'art. 118 del T.U.B., che prevede i requisiti più stringenti in materia, pur riferendosi in via generale alla variazione delle condizioni, senza distinguere le modifiche peggiorative da quelle di carattere migliorativo per il Cliente, prevede l'inefficacia delle modifiche solo allorché siano sfavorevoli al cliente (art. 118, 3° co., T.U.B.).

Tali modifiche, anche se comunicate al Cliente senza preavviso e senza l'indicazione di un giustificato motivo, si considerano valide ed efficaci.

- In tale contesto, occorre anche considerare le **modifiche contrattuali che possono derivare dal recepimento di adeguamenti normativi obbligatori** e che rendono necessario l'aggiornamento delle pattuizioni dei contratti con la clientela. In tali casi, si applica di norma l'iter semplificato sopra descritto valutando di volta un'eventuale informativa all'Amministratore Delegato e alla Direzione Pianificazione e Sviluppo di Flowe Comitato di Direzione da parte della Perspective owner; fa eccezione la necessità di applicare la normativa di riferimento in materia di *jus variandi* (art. 118 e 126 sexies T.U.B. e art. 33 commi 3 e 4 del Codice del Consumo) e/o le specifiche previsioni contrattuali.

6.3 REALIZZAZIONE E MONITORAGGIO

La Perspective Business Strategy & Finance ha la responsabilità del piano di realizzazione complessivo della manovra, ad eccezione delle modifiche contrattuali che possono derivare dal recepimento di adeguamenti normativi obbligatori, attiva e coordina tutti gli attori coinvolti nelle implementazioni e fornisce loro i dati necessari per lo svolgimento delle stesse.

Inoltre, durante questa fase:

- la Perspective Happiness & Service e la Perspective Digital Product, presidiano e monitorano la realizzazione della manovra nel suo complesso. Attivano e coordinano tutti gli attori coinvolti nelle implementazioni e forniscono loro i dati necessari per lo svolgimento delle stesse;
- il Settore Consulenza e Contrattualistica, una volta recepiti tutti i contributi delle unità organizzative interessate, trasmette il testo della comunicazione di proposta di modifica unilaterale alla Funzione Compliance per la validazione.
- la Perspective Happiness & Service:
 - a. una volta validato il testo definitivo lo trasmette alla Perspective Business Acceleration per il caricamento dello stesso all'interno della piattaforma "Comunicazioni Clienti; ciò al fine di consentire la tracciatura e l'archiviazione del nuovo documento contenente la proposta di modifica;
 - b. assicura, per quanto di competenza, che la comunicazione sia inviata al Cliente entro il preavviso previsto per l'applicazione delle modifiche;
 - c. aggiorna, ove necessario, i pricing oggetto di modifica nei termini prefissati.
- l'Unità Trasparenza Bancaria:
 - a. aggiorna, ove necessario, i documenti di Trasparenza, preventivamente sottoposti alla validazione della Funzione Compliance e, per quanto di competenza, del Settore Consulenza e Contrattualistica. Tale attività è importante che sia eseguita tempestivamente in caso di modifiche unilaterali peggiorative; ciò al fine di rendere coerente l'offerta relativa ai nuovi rapporti con la manovra;

- b. verifica che il processo sopra descritto sia stato correttamente agito e formalizzato dagli attori coinvolti; a tal proposito, riceve, da parte della Perspective Business Strategy & Planning, le evidenze delle eventuali analisi condotte dalla Perspective stessa e degli eventuali pareri forniti dalla Funzione Compliance e dal Settore Consulenza e Contrattualistica.
- c. conserva la documentazione e formalizza il processo attraverso la compilazione della “Scheda Manovra”.

Durante la fase di monitoraggio, una volta che la manovra è stata realizzata:

- la Perspective Happiness & Service verifica e gestisce eventuali comunicazioni errate, ovvero che ritornando presso la Società a causa di alcuni errori o anomalie presenti nell’anagrafica riportata sulle comunicazioni stesse. A tal riguardo, al fine di assicurare ai Clienti una consegna tempestiva della comunicazione, la Perspective verifica la posizione anagrafica del Cliente, provvedendo al rinvio della comunicazione. Al Cliente viene comunque garantito il recesso del contratto senza spese e alle condizioni precedenti l’applicazione della modifica;
- la Perspective Business Strategy & Finance verifica:
 - a. gli effetti ex-post (ad esempio, recessi, reclami etc.) al fine di valutare la manovra nel suo complesso e gli impatti sulla clientela al termine del periodo di recesso, anche in previsione di future modifiche unilaterali;
 - b. condivide le analisi del monitoraggio con la Funzione Compliance e il Settore Consulenza e Contrattualistica al fine di valutare, ove necessario, eventuali azioni correttive (ad esempio, comunicazione poco chiara, applicazione errata della manovra etc.), fermo restando che il giustificato motivo comunicato al Cliente non può essere oggetto di successivi ripensamenti o aggiustamenti da parte della Società.

6.4 ARCHIVIAZIONE

L’Unità Trasparenza Bancaria, in virtù del contratto di esternalizzazione in essere, è responsabile dell’archiviazione della documentazione inerente al processo di modifica unilaterale al fine di ricostruire le attività di sviluppo della manovra, ivi comprese le principali comunicazioni intercorse tra le unità organizzative che sono state coinvolte.

6.5 AGGIORNAMENTO DEI FOGLI INFORMATIVI

Posto che la manovra unilaterale con valenza peggiorativa è uno strumento volto esclusivamente al ripristino dell’equilibrio sinallagmatico tra la Società e il Cliente esistente, risulta necessario provvedere ad un aggiornamento coerente dei listini di *pricing* per le nuove aperture (Foglio Informativo e Documento di Sintesi di apertura rapporto) in concomitanza ad ogni manovra peggiorativa; ciò al fine di evitare che l’impatto della manovra gravi solamente sui Clienti esistenti, recuperando su di essi costi supplementari, e quindi non dovuti.

7. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

I principali riferimenti normativi e regolamentari in ambito, utilizzati per la stesura del presente documento, sono i seguenti:

7.1 NORMATIVA ESTERNA

- Art. 118 T.U.B. – “Operazioni e servizi bancari e finanziari - Modifica unilaterale delle condizioni”;
- Art. 126-sexies T.U.B. – “Servizi di Pagamento - Modifica unilaterale delle condizioni”;
- Art. 33, commi 3 e 4 del Codice del Consumo;
- Provvedimento Banca d'Italia del 29 luglio 2009 recante la disciplina delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e successive modifiche;
- Decreto Legislativo 27 gennaio 2010, n. 11 - attuazione della direttiva 2007/64/CE sui servizi di pagamento;
- Nota MEF del 21 febbraio 2007 - «Chiarimenti in merito all'applicazione dell'art. 10 della legge 4 agosto 2006, n. 248»;
- Nota Banca d'Italia del 5 settembre 2014 - «Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali ai sensi dell'art 118 T.U.B.»;
- Comunicato Banca d'Italia del 13 ottobre 2014 - «Modifiche unilaterali dei contratti bancari e finanziari. Obblighi degli intermediari e diritti dei clienti»;
- Nota Banca d'Italia del 28 marzo 2017 “Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali”.

7.2 NORMATIVA INTERNA

- Compliance Policy;
- Policy in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi di pagamento;
- Procedura operativa “Estinzione conto”.

8. ALLEGATO

Nel presente allegato, si propone una rassegna di alcuni casi pratici di decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario, con l'obiettivo di rendere maggiormente comprensibile la descrizione delle fattispecie tipiche che compongono il diritto dello *jus variandi*.

Decisione N. 3461 del 04 febbraio 2019

La rilevanza della sopravvenienza normativa, ai fini del ricorso allo *jus variandi* dell'art. 118 TUB, si giustifica quando sia la stessa normativa sopravvenuta a prevedere la possibilità di modifiche

unilaterali (ai sensi della citata norma del TUB) ovvero qualora incida sul costo delle attività o dei servizi 'interessati' dalla modifica unilaterale.

Decisione N. 12593 del 16 maggio 2019

Il giustificato motivo a sostegno della modifica contrattuale, di norma identificato in un evento specifico, in grado di produrre comprovabili effetti sul rapporto bancario non deve essere imputabile a scelte di politica commerciale o comunque gestionale, volte a salvaguardare il margine di profitto della Banca invece che l'equilibrio contrattuale tra le prestazioni delle parti.

Decisione N. 11445 del 07 maggio 2019

Il carattere recettizio della proposta di modifica unilaterale del contratto grava l'Intermediario dell'onere di provare che la comunicazione di cui all'art. 118, 2° comma, TUB sia giunta all'indirizzo del Cliente, ora Ricorrente. Tale onere probatorio è senz'altro soddisfatto, laddove la Banca dia la prova che la comunicazione della modifica contrattuale apportata sia stata ricevuta dal correntista, dovendosi allora legalmente presumere la conoscenza da parte di quest'ultimo. Il medesimo principio è stato specificamente previsto anche con riferimento al servizio di comunicazione mediante Banca Multicanale, quando tale servizio sia conforme all'art. 118 TUB, ossia quando ricorrano i presupposti della sottoscrizione per la modalità telematica di invio della documentazione inerente al rapporto e risulti che la comunicazione sia stata effettivamente trasmessa telematicamente ed espressamente qualificata come "proposta di modifica unilaterale del contratto".

Decisione N. 15427 del 24 novembre 2017

Il principio secondo cui un provvedimento normativo non rappresenta, "di per sé", un giustificato motivo implica che il medesimo debba essere interpretato ed applicato non in modo assolutistico, ma in base alle circostanze del singolo caso (valutando, ad es., se all'epoca della stipula di un determinato contratto fosse stato già avviato e pubblicizzato l'iter di produzione di un determinato atto normativo, del quale l'intermediario avrebbe potuto tenere conto).

Decisione N. 4845 del 05 maggio 2017

In ipotesi di interventi normativi, resta sempre da considerare il carattere dell'imprevedibilità, la quale sarebbe ravvisabile solo nei provvedimenti necessari e urgenti (come i decreti-legge) e non anche in quelli che sono attuazione di normativa comunitaria o seguono l'iter lungo - e spesso anche pubblicizzato - della regolamentazione delegata. Del resto, non si potrebbe nemmeno individuare un giustificato motivo nella necessità di adeguamento alla nuova norma, qualora quest'ultima non imponesse all'intermediario un determinato comportamento, ma si limitasse a fissare obiettivi, per il cui raggiungimento l'intermediario può operare nel modo più opportuno, nell'ambito della propria sfera organizzativa.

Decisione n. 1889 del 26/2/2016

La comunicazione della modifica unilaterale deve avere contenuto tale da consentire al Cliente di poter valutare la congruità della modifica rispetto alla ragione posta a giustificazione della stessa, senza dover raggiungere un livello di analiticità tale da abbracciare anche il profilo quantitativo, ma può limitarsi ad una indicazione delle ragioni che hanno determinato le modifiche prospettate che, seppur sintetica, sia in ogni caso idonea a consentire al Cliente una verifica in termini di congruità.

Decisione N. 10533 del 15 maggio 2018

L'innalzamento del limite di prelievo può rivestire, a seconda dei casi, carattere di modifica "sfavorevole" per il Cliente, esponendolo a un rischio maggiore (ad esempio, mancata ricezione della modifica e operazioni fraudolente a fronte di un utilizzo saltuario e non assiduo dello strumento di pagamento da parte del Cliente).

Decisione N. 1896 del 26 febbraio 2016

La comunicazione della modifica unilaterale deve infatti avere contenuto tale da consentire al Cliente di poter valutare la congruità della modifica rispetto alla ragione posta a giustificazione della stessa.