

25 marzo 2018 10:10

## Unicredit: le proposte unilaterali di modifica nell'home banking sono inefficaci

di [Anna D'Antuono](#)



Stiamo ricevendo segnalazioni da parte di clienti Unicredit riguardo la sostanziale impossibilità, nel servizio di home banking dell'istituto, **di essere informati riguardo le proposte unilaterali di modifica dei contratti.**

In genere, come è logico oltre che doveroso, appena accede ad un servizio di home banking, il cliente visualizza le nuove comunicazioni, con evidenza di quelle importanti.

**Nel caso di Unicredit, invece, non appare niente** ([allegato A](#)) ed occorre invece andare a cercarle, perfino selezionandole per ciascun argomento e rapporto, seguendo il percorso: Archivio documenti - Ricerca avanzata - Conto corrente - Categoria movimento, selezionando poi "Prop. modifica unilat." tra queste ultime che sono ben diciannove, e non nove come indicato dalla legenda. ([allegato B](#))

**Tutto ciò deve essere fatto per ogni tipologia di servizio/prodotto, e pure con l'accortezza di selezionare un periodo di tempo abbastanza ampio!**

E' fin troppo ovvio che la **procedura adottata da Unicredit non sia rispettosa delle leggi, oltre che dei clienti.** E' come se il cliente di un'agenzia bancaria dovesse recarvisi periodicamente per domandare a ciascun addetto dei vari servizi (cassa, credito, titoli, ecc.) se ci sono modifiche alle condizioni!

L'intera normativa e le Istruzioni della Banca d'Italia, sono anzi improntate su di una trasparenza sempre più forte, agevolata dalle nuove tecnologie. **Gli intermediari devono infatti assicurare che ogni informativa alla clientela sia completa, chiara, accessibile. L'informativa, inoltre, deve essere utilizzata attivamente da parte degli addetti alla rete di vendita e adeguatamente pubblicizzata sul sito internet. Nel caso di Unicredit manca del tutto l'ultimo punto: l'adeguata pubblicizzazione.** Può anche essere corretto che le comunicazioni siano catalogate per categoria all'interno di uno specifico elenco, ma occorre **che la banca evidenzi la presenza di nuove informative. Ancora di più quelle fondamentali.**

Conseguenza di ciò è, come dispone l'articolo 118, comma 3, del Testo Unico Bancario sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, che: **"Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate le prescrizioni del presente articolo sono inefficaci, se sfavorevoli per il cliente".**

[E' pertanto possibile reclamare per poi eventualmente rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario.](#)

Abbiamo anche provveduto a **segnalare alla Banca d'Italia**, che ha il potere di intervenire per farle cessare, le mancanze di Unicredit.

### nota

Le schermate che pubblichiamo si riferiscono al vecchio layout in fase di modifica, ma anche il nuovo presenta sostanzialmente la stessa problematica.