

Intesa Sanpaolo trasferisce 300mila correntisti a Isybank. Antitrust apre indagine. Consumatori: “Mai firmato il nuovo contratto”

Senza mai aver firmato il nuovo contratto e quindi senza aver espresso un consenso informato e consapevole, circa 300mila correntisti da **Intesa Sanpaolo** sono stati trasferiti a **Isybank**, la banca digitale del **gruppo Intesa Sanpaolo**, per circa 1,7 miliardi di raccolta diretta. In sostanza un'altra banca. Di seguito l'email ricevuta dai correntisti.

L'email ricevuta dai correntisti

Tutti gli svantaggi subìti dai correntisti

Infatti i malcapitati correntisti ora hanno un nuovo conto bancario (Intesa Sanpaolo girerà gratis i bonifici che arrivano al vecchio Iban per 1 anno, fino al 16 ottobre 2024) e hanno subito importanti modifiche delle condizioni contrattuali in essere con Intesa Sanpaolo e delle modalità di fruizione del servizio. Per esempio,

- non ci saranno sportelli fisici cui rivolgersi, essendo un operatore completamente digitale con cui si potrà interagire soltanto attraverso smartphone e non anche

tramite browser del proprio personal computer come invece avveniva con Intesa Sanpaolo;

- mancheranno alcune funzionalità e servizi (ad esempio, le cosiddette carte virtuali) presenti in Intesa Sanpaolo e assenti in Isybank.

Ecco perché l'Antitrust ha aperto l'indagine

Circa 2mila correntisti, delle centinaia di migliaia, trasferiti con questa modalità da Intesa Sanpaolo a Isybank hanno segnalato il piano di cessione all'Antitrust, che ha ritenuto di avviare un'indagine nei confronti delle due banche per i seguenti motivi:

- la comunicazione inviata ai correntisti coinvolti nel trasferimento appare ambigua e diffusa con modalità che non sembrano coerenti con l'importanza della questione trattata.
- I consumatori hanno lamentato che la comunicazione è stata recapitata nell'internet banking o nell'app di

Intesa Sanpaolo senza alcuna particolare evidenza e in un periodo dell'anno in gran parte coincidente con le ferie estive. Pertanto, i correntisti non avrebbero avuto piena contezza del trasferimento del proprio conto presso un altro operatore e anzi spesso ne sono venuti a conoscenza soltanto dopo la data ultima fissata da Intesa Sanpaolo per poter esprimere il proprio diniego al passaggio. La stessa facoltà di opporsi al trasferimento risulta non esser stata indicata con sufficiente chiarezza.

Trasferiti in modo automatico i correntisti considerati “prevalentemente digitali”

Quest'ultimo è uno dei passaggi chiave: il trasferimento a Isybank è avvenuto in modo automatico, senza la firma del nuovo contratto e nei confronti di correntisti che Intesa Sanpaolo, in totale autonomia, ha considerato “prevalentemente digitali”, ossia i clienti che “hanno familiarità con i servizi e i canali digitali, nonché i clienti consumatori che, in ogni caso, fanno un utilizzo nullo o limitato della filiale”. Nello stesso documento ai clienti è stata data la mera facoltà di dichiararsi “non prevalentemente digitali”. Sotto la lente dell'Antitrust sono finite le modalità con cui le due società hanno comunicato e realizzato il trasferimento dei correntisti, che si vedono anche un aumento dei costi di tenuta del conto.

La nota di Isybank

Con riferimento all'apertura di un'istruttoria da parte dell'AGCM su Isybank un portavoce di Intesa Sanpaolo ha rilasciato la seguente dichiarazione:

Abbiamo il massimo rispetto per l'AGCM e, come sempre si è

verificato, siamo da subito disponibili a collaborare nell'esame e nella soluzione dei temi posti dall'Autorità, nel miglior interesse della clientela.

Anche in questa specifica operazione dai contenuti altamente innovativi, pare opportuno sottolineare che Intesa Sanpaolo, come sempre, pone al centro quanto la clientela richiede e si aspetta. Ne consegue una continua attività di ascolto, con una sistematica interlocuzione con tutti i clienti passati a Isybank, per avere il loro riscontro e dare loro tutte le spiegazioni del caso.

Allo stesso tempo, Intesa Sanpaolo ritiene di avere operato in conformità con la normativa applicabile, inclusa la comunicazione alla propria clientela.

L'operazione ha sinora coinvolto un elevato numero di clienti, circa 300mila per circa 1,7 miliardi di raccolta diretta, passati da Intesa Sanpaolo a Isybank, a fronte di un numero molto contenuto, pari a circa 1.500, di richieste di rientro in Intesa Sanpaolo. Ad oggi i clienti che ci hanno espresso un reclamo sono molto limitati rispetto ai numeri complessivi e affronteremo singolarmente ogni situazione per offrire una soluzione adeguata e in linea con le necessità della clientela.

A incoraggiarci in questa innovativa e importante iniziativa del nostro Gruppo è il numero dei nuovi clienti di Isybank provenienti dal mercato, che in poche settimane hanno superato i 50.000, e per questo l'obiettivo di 1 milione di nuovi clienti appare tranquillamente raggiungibile, a conferma delle componenti tecnologiche altamente avanzate e della convenienza delle condizioni economiche della banca.

Isybank è un'iniziativa che si colloca all'avanguardia delle banche interamente digitali e si avvale della infrastruttura tecnologica Isytech che fa di Intesa Sanpaolo un innovatore a livello europeo. Siamo convinti che i nostri clienti digitali

disporranno di una piattaforma al più avanzato livello di servizio e standard tecnologici in ambito internazionale, grazie alla partnership con Google e Thought Machine, leader nei rispettivi settori.

<https://www.key4biz.it/intesa-sanpaolo-trasferisce-centinaia-di-migliaia-di-correntisti-alla-sua-banca-digitale-isybank-antitrust-apre-indagine-consumatori-mai-firmato-il-nuovo-contratto/465618/>