



ADICU aps  
Ente Terzo Settore

Roma, .....

Spett.le **Intesa Sanpaolo spa**  
Piazza San Carlo, 156  
10135 - Torino  
PEC: [info@pec.intesasanpaolo.com](mailto:info@pec.intesasanpaolo.com)

Spett.le **Isybank spa**  
Via Monte Di Pietra, 8  
20121 - Milano  
PEC: [info@pec.isybank.com](mailto:info@pec.isybank.com)

Spett.Le **Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato**  
Piazza Giuseppe Verdi 6/A  
00198 – Roma  
PEC: [protocollo.agcm@pec.agcm.it](mailto:protocollo.agcm@pec.agcm.it)

e p.c.

Sptt.le **ADICU aps**  
Via Val Varaita 8  
00141 – Roma  
[segreteria@adicu.it](mailto:segreteria@adicu.it)

**OGGETTO: Reclamo/Diffida per modifica delle condizioni contrattuali e trasferimento conto da Intesa Sanpaolo a Isybank**

Il sottoscritto/a Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_ nato/a il  
\_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ e residente in  
\_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_ alla Via  
\_\_\_\_\_ C.F.: \_\_\_\_\_  
nella qualità di intestatario del c/c n. \_\_\_\_\_ presso la filiale INTESA  
Sanpaolo di \_\_\_\_\_ (cod. filiale n. \_\_\_\_\_) sita in  
\_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_

**Premesso che**

- 1) L'AGCM in data 02/11/2023 ha avviato un procedimento istruttorio nei confronti di Intesa Sanpaolo S.p.A. e di Isybank S.p.A., la banca digitale del gruppo Intesa Sanpaolo, con riferimento alla cessione di diverse centinaia di migliaia di correntisti da Intesa Sanpaolo a Isybank.



- 2) INTESA Sanpaolo, relativamente al piano di cessione che prevede il trasferimento di clienti definito dall'intermediario, nella comunicazione a loro inviata, come *“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”*.
- 3) Nello stesso documento ai clienti è stata data, solamente, la mera facoltà di dichiararsi *“non prevalentemente digitali”*.
- 4) Secondo l'Autorità la comunicazione inviata ai correntisti coinvolti nel trasferimento appare ambigua e diffusa con modalità che non sembrano coerenti con l'importanza della questione trattata.
- 5) Il passaggio al nuovo operatore bancario comporterebbe importanti modifiche delle condizioni contrattuali in essere con Intesa Sanpaolo e delle modalità di fruizione del servizio: 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.

Lo scrivente lamenta 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, non ha avuto piena contezza del trasferimento del proprio conto presso un altro operatore ed, anzi, ne sono venuto a conoscenza soltanto dopo la data ultima fissata da Intesa Sanpaolo per poter esprimere il mio diniego al passaggio. Inoltre, va puntualizzato che la stessa facoltà di opporsi al trasferimento risulta non esser stata indicata con sufficiente chiarezza.

Ciò comporterebbe, a mio carico, un aumento dei costi di tenuta del conto. Tanto premesso,

#### SI INVITA E DIFFIDA

INTESA Sanpaolo e Isybank a voler disporre, **entro e non oltre giorni 15 dal ricevimento della presente**, in favore del sottoscritto:

- il ripristino del conto corrente bancario alle condizioni contrattualmente concordate e vigenti al momento del trasferimento ad Isybank
- indennizzare lo scrivente per ogni somma, costo, spesa, commissione, interesse ed onere, -che mi riservo di quantificare- a qualunque titolo addebitato e/o richiesto per effetto dell'arbitrario trasferimento alla Isybank del succitato rapporto di conto corrente e dei servizi accessori e, comunque, per ogni danno derivato e derivante da tale illegittima condotta

Nell'ipotesi di inerzia da parte di INTESA Sanpaolo e Isybank o nell'ipotesi in cui persista detta condotta, rispetto al segnalato problema in esame, la stessa sarà portata a conoscenza dell'Autorità Giudiziaria competente in sede civile e sede penale nonché dell'Organo di Vigilanza.



**ADICU aps**  
Ente Terzo Settore

La presente vale quale formale messa in mora ed ai fini interruttivi della prescrizione.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Si allega in copia:

- 1) Comunicazione dell'intermediario finanziario:
- 2) Documento di identità in corso di validità
- 3) Contratto di apertura di conto corrente bancario