

Intesa trasferisce i suoi clienti più digitali a Isybank: ecco cosa sta succedendo

di Federico Formica



(ansa)

L'operazione riguarderà 4 milioni di risparmiatori da qui al 2024. Alcuni lamentano di averlo scoperto troppo tardi, ma c'è comunque la possibilità di tornare indietro

05 OTTOBRE 2023 ALLE 12:40

2 MINUTI DI LETTURA



Banca Intesa ha avviato un gigantesco travaso di clienti verso **Isybank, la nuova banca digitale del gruppo**. Sono già 300mila i risparmiatori trasferiti ma alla fine dell'operazione, nel 2024, saranno quattro milioni. Non è un trasferimento forzato ma certo nemmeno volontario: nelle settimane scorse Banca Intesa ha inviato ai primi clienti interessati dall'operazione una **proposta di modifica unilaterale** che prevedeva, appunto, il passaggio a Isybank.

Le comunicazioni ai clienti

Solo che alcuni sono "caduti dalle nuvole". "Abbiamo ricevuto diverse segnalazioni di persone che non si erano nemmeno accorte della lettera, spesso inviata solo tramite app" spiega **Giovanna Capuzzo, vicepresidente di Federconsumatori** che rincara: "A livello comunicativo si poteva fare meglio: ad esempio sul sito non c'è alcuna comunicazione che spieghi a chi è già cliente cosa sta per accadere".

Meno netto **Carlo Piarulli, responsabile banche per Adiconsum**: "Sarebbe bastato poco per accertarsi che tutti sapessero del cambio: ad esempio un grande alert da mostrare a ogni accesso all'app o da Atm. Allo stesso tempo, **dobbiamo imparare a non snobbare le lettere che ci arrivano**: diversi consumatori ci hanno spiegato di aver ricevuto la comunicazione da Intesa e di non averla neanche letta". La banca precisa però di aver inviato l'avviso sul canale scelto dallo stesso cliente come preferenziale, prima ancora del passaggio.

Cosa cambia

Ma in base a quale criterio un cliente di Banca Intesa viene trasferito a Isybank o rimane nella "casa madre"? Dall'istituto di credito spiegano che il passaggio interessa i clienti "che già non usano le filiali in quanto fruitori prevalentemente digitali dei servizi bancari e orientati al mobile banking". Infatti **chi passa alla banca digitale non potrà più svolgere alcuna operazione in filiale**. Si farà tutto con la app, come già avviene per molte altre banche online e società di fintech: ricariche, bonifici, pagamenti fiscali - compreso il bollo - e la possibilità di richiedere e ricevere istantaneamente un anticipo dello stipendio o della pensione fino a 15 giorni prima della data di accredito. Inoltre si può avere da subito la carta digitale per pagare online e in negozio ma anche per ritirare contanti con smartphone e, per chi la vuole, c'è anche la possibilità di ricevere una carta fisica. Banca Intesa sottolinea che chiamando o chattando con il servizio di Isybank, diversamente da molte fintech, si può dialogare direttamente con un operatore in carne e ossa.

I clienti trasferiti passeranno al **piano tariffario più completo**, "che include le migliori caratteristiche di prodotto e tutta l'operatività transazionale (inclusi i bonifici istantanei e i prelievi da Atm in tutto il mondo)" fanno sapere da banca Intesa. I clienti manterranno la carta di debito che già possiedono e potranno continuare ad utilizzarla anche in Isybank fino alla scadenza. Il codice Iban del conto cambierà "ma i pagamenti ricorrenti addebitati sul conto presso Intesa Sanpaolo saranno trasferiti direttamente sul conto Isybank".

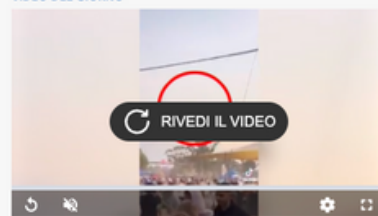
C'è però anche qualche limitazione, come spiega Capuzzo di Federconsumatori che ha ricevuto direttamente una seconda comunicazione da Intesa "in cui mi spiegava che non avrei più potuto svolgere alcune operazioni: ad esempio pagare ticket sanitari o di bollettini diversi dal premarcato, e che non avrei più potuto usare il servizio pagoPa né ricaricare la carta prepagata da Atm".

Tornare indietro si può

Già nella proposta di modifica unilaterale Banca Intesa offre la possibilità di restare dove si è, senza passare a Isybank. Ci sarà però una tutela aggiuntiva, perché chi fosse già passato alla banca digitale - o comunque abbia fatto scadere i termini di disdetta - potrà comunque tornare in Intesa Sanpaolo. Per ogni chiarimento, precisa l'istituto di credito, si può chiamare la filiale digitale all'800 303 303.



VIDEO DEL GIORNO



Israele, il momento in cui i miliziani di Hamas atterrano nel deserto durante il rave

HOW TO



Come leggere la tua bolletta e capire quanto stai spendendo



Energia, sono nel mercato tutelato. Come scegliere l'operatore per passarlo a libero



Rc Auto, come scegliere la compagnia assicurativa e valutare le differenze offerte



Telemarketing, come difendere il tuo numero dalle chiamate moleste

CLASSIFICHE



Campioni dei servizi



Migliori contact center



Migliori prestiti alle famiglie



Migliori assicurazioni auto



Top E-commerce

RICERCA ESPERTO

Inserisci l'argomento da ricercare Tutti gli esperti

Cerca

Le ultime risposte:

VEDI TUTTE

La banca mi addebita il saldo della carta e non posso riscuotere la