

---

## Intesa Sanpaolo/Isybank: un provvedimento cautelare dell'AGCM blocca il trasferimento di 2,4 milioni di clienti

Mer 31/01/2024 - 10:08

### Necessario l'esplicito consenso del cliente interessato!

Ancora l'estate scorsa un cliente altoatesino di Intesa Sanpaolo aveva ricevuto dalla stessa banca una comunicazione, in cui veniva informato che il suo conto corrente sarebbe stato trasferito dal 30 settembre 2023 ad Isybank, una banca online del Gruppo Intesa Sanpaolo. Il cliente si era quindi rivolto al Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) per chiarire se il trasferimento fosse o meno a norma di legge. Tale operazione ha riguardato moltissimi clienti (si parla di 2,4 milioni) di Intesa Sanpaolo, in particolare, coloro che non erano soliti effettuare operazioni presso gli sportelli della banca. La procedura prevedeva che il trasferimento sarebbe avvenuto automaticamente, e il cliente avrebbe ricevuto un nuovo IBAN e una nuova carta di debito. Dopo il trasferimento, il cliente non avrebbe più potuto usufruire dei servizi delle filiali di Intesa Sanpaolo.

Nella comunicazione al cliente, la banca aveva giustificato l'operazione con motivi di politica aziendale, nella specie il trasferimento di parte della propria clientela alla banca online del gruppo, Isybank. Nel comunicare la decisione ai suoi clienti, la banca aveva fatto riferimento al cosiddetto "ius variandi", disciplinato dagli articoli 118 e 126 sexies del Testo Unico Bancario (TUB), nonché all'articolo 58 del TUB, che regola il trasferimento dei rapporti giuridici, per lo più quelli relativi ad operazioni di finanziamento alla clientela.

Pochi giorni dopo aver ricevuto i documenti dall'interessato, il CTCU ha presentato un esposto alla Banca d'Italia e all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM). Nell'esposto si sottolineava che tale trasferimento di clienti era, ad avviso dell'associazione, illegittimo e si poneva in contrasto con diritti fondamentali dei consumatori, clienti bancari; inoltre, una modifica unilaterale del contratto poteva essere effettuata solo in presenza di un "giustificato motivo".

Il 2 novembre scorso l'AGCM aveva informato il CTCU dell'avvio di un procedimento istruttorio nei confronti di Intesa Sanpaolo e Isybank. Nel documento di avvio del procedimento, l'AGCM affermava che la mancata acquisizione preventiva del consenso del cliente al trasferimento del conto costituisce, in primis, una grave mancanza di diligenza professionale delle imprese coinvolte e che le azioni di entrambe le banche erano da ritenersi come "aggressive". Inoltre, l'AGCM aveva sottolineato come lo *ius variandi* (art. 118 TUB) potesse essere utilizzato solo per modificare unilateralmente le clausole contrattuali preesistenti, ma non per introdurne di nuove. Il trasferimento della clientela a Isybank aveva modificato, invece, di fatto l'intero contratto. L'AGCM ha provveduto dunque a bloccare la procedura di trasferimento dei clienti, imponendo che l'operazione avrebbe potuto aver luogo solo dietro esplicito consenso delle parti interessate.

All'inizio del nuovo anno, Intesa Sanpaolo ha quindi provveduto ad inviare una nuova comunicazione elettronica ai clienti interessati, in cui viene data loro la possibilità di scegliere liberamente se cambiare o meno banca.

"Accogliamo con favore l'approccio dell'AGCM a tutela dei clienti bancari: l'interpretazione della legge attuata da Intesa Sanpaolo nell'operazione descritta non deve diventare in alcun modo un precedente, altrimenti i contratti perderanno ogni certezza giuridica", riassume Gunde Bauhofer, la direttrice del CTCU.

I clienti interessati possono rivolgersi al CTCU per ottenere consulenza e assistenza in merito. Per appuntamenti con i consulenti si può contattare la segreteria del CTCU al seguente numero: 0471 975597.