

PS12667 - RADIOTAXI NAPOLI DESA 6969-PROBLEMATICHE VARIE
Allegato al provvedimento n. 31235

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI
DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART 8 COMMA
7 DEL D.LGS.145/2007 E DELL'ART. 9 DEL PRESENTE REGOLAMENTO**

1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista

Procedimento PS12667 notificato in data 8 novembre 2023.

2) Professionista che presenta gli impegni

RAGIONE o DENOMINAZIONE SOCIALE DELL'IMPRESA: DESA RADIOTAXI SRLS

SEDE LEGALE: Via Comunale Cintia 36/37 - 80100 - Napoli – NA

3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Nella Comunicazione di avvio del procedimento viene contestata l'omessa previsione di espresse disposizioni che richiamino i tassisti i. all'obbligo dell'utilizzo del POS prevedendone al contempo il monitoraggio ii. all'obbligo dell'uso del tassametro prevedendone al contempo il monitoraggio iii. all'obbligo di rispettare la disciplina relativa all'erogazione del servizio sia con riferimento ai turni conformemente alla normativa nazionale e locale vigente sia, in particolare, con riferimento all'accettazione delle chiamate e alle limitazioni dei rifiuti delle stesse, unitamente ad idonea attività di monitoraggio iv. alla previsione di adeguate modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami su eventuali disservizi tramite, ad esempio, indicazioni nel sito internet e a bordo del taxi.

4) Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

a) La Società si impegna a rendere più visibili ed accessibili i già presenti canali per presentare reclami.

In particolare:

- nel messaggio preregistrato che si attiva in sede di chiamata da parte dell'utente verranno inserite informazioni circa le modalità di presentazione dei reclami. Tempi di implementazione di tale misura: 60 giorni;
- sarà assicurata una maggiore e migliore visibilità sul sito internet della Società alla sezione dedicata ai reclami. Tempi di implementazione di tale misura: 30 giorni;
- sarà inserita nell'app della Società, in corso di sostituzione, anche la possibilità, per l'utente, di lasciare commenti sulla qualità del servizio, lo stato della vettura e sul tassista. Tempi di implementazione di tale misura: 90 giorni;

- saranno distribuiti ai tassisti, affinché siano visibili e a disposizione degli utenti che ne facciano richiesta, biglietti contenenti i contatti (internet e telefonici) per effettuare reclami alla Società. Tempi di implementazione di tale misura: 90 giorni.

- b) La Società si impegna a adottare, con cadenza trimestrale, comunicazioni interne (sia in forma cartacea presso la sede della Società sia attraverso comunicazioni trasmesse su *whatsapp*) che richiama il tassista al rispetto delle norme, come, ad esempio, l'accettazione dei pagamenti elettronici, il corretto utilizzo del tassametro, il rispetto dei turni, nonché informare gli utenti della possibilità di effettuare reclami e consegnare il biglietto informativo di cui all'impegno a). Tempi di implementazione di tale impegno: 30 giorni.

- c) La Società si impegna, altresì, a comunicare ai competenti Uffici del Comune di Napoli situazioni anomale di disattivazione diffusa e concomitante del *transponder* da parte dei tassisti, tali da ridurre sensibilmente la capacità di rispondere alle richieste dell'utenza. Va precisato che tali dati sono una elaborazione effettuata dal personale della Società e non un dato prodotto da *software*.

- d) Infine, la Società si impegna a comunicare, su base semestrale, ai competenti Uffici del Comune di Napoli una relazione che sintetizzi numero e tipologia dei reclami ricevuti dall'utenza nel semestre di riferimento.

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

Si ritiene che gli Impegni presentati rispondano alle esigenze di rafforzare la tutela degli utenti del servizio, da un lato, e potenziare, attraverso un maggior flusso informativo privilegiato con gli Uffici comunali competenti, gli interventi di controllo dell'Amministrazione locale, dall'altro.

Tutti gli Impegni presentati perseguono la finalità di migliorare la qualità del servizio e ridurre i possibili disservizi e appaiono idonee a superare le preoccupazioni evidenziate da Codesta Autorità nella Comunicazione di avvio del procedimento.

Alla luce di tutto quanto sopra esposto, si auspica dunque che codesta Autorità accolga gli Impegni presentati da Taxi Napoli e chiuda il procedimento senza accertare alcuna violazione.

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

No.

PS12668 - CONSORTAXI NAPOLI 2222 - PROBLEMATICHE VARIE
Allegato al provvedimento n. 31236

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DI IMPEGNI

ai sensi dell'art. 27, c. 7 del Codice del consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore

1) NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

Procedimento PS12688.

Comunicazione di avvio del procedimento notificata a mezzo PEC in data 8 novembre 2023.

2) PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

CONSORTAXI, consorzio con attività esterna.

Sede legale: Via Ponte di Tappia, 62, 80133, Napoli.

3) PUBBLICITÀ O PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

La pratica oggetto della comunicazione di avvio del procedimento è la seguente.

Nel Provvedimento di avvio si contesta a Consortaxi la presunta mancata adozione di “*esprese disposizioni che richiamino i tassisti i. all’obbligo dell’utilizzo del POS prevedendone al contempo il monitoraggio ii. all’obbligo dell’uso del tassmetro prevedendone al contempo il monitoraggio iii. all’obbligo di rispettare la disciplina relativa all’erogazione del servizio sia con riferimento ai turni conformemente alla normativa nazionale e locale vigente sia, in particolare, con riferimento all’accettazione delle chiamate e alle limitazioni dei rifiuti delle stesse, unitamente ad idonea attività di monitoraggio iv. alla previsione di adeguate modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami su eventuali disservizi, tramite, ad esempio, indicazioni nel sito internet e a bordo del taxi.*”.

In sintesi, secondo l’Autorità la condotta potrebbe essere riconducibile alla “*omessa predisposizione, all’interno del Consorzio, di un sistema composto da regole e misure di monitoraggio rivolte alla condotta dei tassisti in grado di assicurare il corretto ed adeguato svolgimento del servizio da parte di questi*”.

Secondo l’Autorità, quanto sopra sarebbe in contrasto con il canone di diligenza professionale di cui all’art. 20 del Codice del Consumo.

4) CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Pur nella convinzione che non sussistano condotte suscettibili di configurare pratiche commerciali scorrette, per le ragioni illustrate nella memoria del 28 novembre 2023 cui si rinvia, Consortaxi, per spirito collaborativo ed in buona fede, presenta gli impegni di seguito illustrati (“**Impegni**”) al fine di consentire una tempestiva chiusura del procedimento senza accertamento di infrazione.

Si sottolinea, sin d'ora, che gli Impegni appaiono idonei a superare le presunte criticità ipotizzate nella comunicazione di avvio del procedimento, nonché a conferire ulteriori benefici a favore degli utenti del servizio taxi.

Impegno n. 1 – Misure per sensibilizzare i conducenti dei taxi in merito al rispetto degli obblighi presenti nella normativa di settore.

La misura oggetto dell'Impegno n. 1 ha lo scopo di superare i presunti profili di criticità contestati in sede di avvio del procedimento e riferiti all'assenza di disposizioni che richiama i conducenti dei taxi all'obbligo dell'utilizzo del POS, del tassametro e in generale agli obblighi relativi al servizio taxi.

L'Impegno in oggetto consiste:

- nell'invio periodico (ogni 12 mesi) ai tassisti di una circolare informativa in merito a:
 - o utilizzo del POS e relative sanzioni in caso di mancato rispetto di tale obbligo;
 - o utilizzo del tassametro e relative sanzioni in caso di mancato rispetto di tale obbligo;

sul modello di quella allegata (**Allegato 1**).

- nella modifica del Regolamento interno di Consortaxi per rendere più esplicita e di immediata comprensione la tematica dell'utilizzo del POS e le relative sanzioni in termini di giorni di sospensione del servizio; nello specifico sarà inserito il seguente articolo "*L'autoveicolo taxi deve essere dotato di sistema POS (Point of Sale) funzionante per permettere all'utente il pagamento della tariffa per il servizio svolto mediante moneta elettronica attraverso carte di credito, di debito o prepagate; è obbligatorio accettare il pagamento della tariffa mediante moneta elettronica attraverso carte di credito, di debito o prepagate. In caso di violazione di tale disposizione, il tassista sarà sanzionato con 3 giorni di esclusione dalla rete*").

L'Impegno è assunto **senza limiti di durata**.

Consortaxi si impegna ad attuarlo entro 30 giorni dalla data di notifica alla Società del provvedimento con il quale l'Autorità chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

Impegno n. 2 – Modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami anche ai fini del monitoraggio.

La misura oggetto dell'Impegno n. 2 ha lo scopo di superare i presunti profili di criticità contestati in sede di avvio del procedimento riferiti a:

- (i) le modalità di presentazione di eventuali reclami da parte del cliente del servizio taxi;
- (ii) il monitoraggio delle attività.

L'adozione di misure per agevolare gli eventuali reclami avrà infatti il duplice effetto di semplificare la comunicazione con il cliente del servizio taxi e di fornire a Consortaxi i dati utili per monitorare l'attività.

L'Impegno in oggetto consiste:

1. nell'inserimento nel sito web di Consortaxi di una pagina dedicata a reclami/segnalazioni che consente l'accesso a un formulario nel quale è possibile inserire le informazioni relative al disservizio e i contatti per poter essere richiamati (sul modello di quanto rappresentato nell'**Allegato 2**), il testo sarà in italiano e in inglese;
2. nell'inserimento nell'app di Consortaxi di una funzionalità specifica dedicata ai reclami/segnalazioni che consente l'accesso a un formulario nel quale è possibile inserire le informazioni relative al disservizio e i contatti per poter essere richiamati, il testo sarà in italiano e in inglese;
3. nella messa a disposizione, all'interno dei taxi e in luogo ben visibile agli utenti, di una nota informativa relativa alle modalità e ai canali web e telefonici per la presentazione di eventuali segnalazioni, caratterizzato, se tecnicamente possibile, da QR code che rinvia alla pagina web per la segnalazione di disservizi di cui al punto 1 (sul modello di quanto rappresentato nell'**Allegato 3**), il testo sarà in italiano e in inglese.

Gli strumenti informativi di cui sopra saranno altresì caratterizzati da un espresso richiamo/rinvio al soggetto competente in materia e al relativo servizio messo a disposizione dal Comune di Napoli che ha previsto che qualsiasi violazione delle norme comportamentali a cui è tenuto il conducente taxi, può essere segnalato a via fax o via e mail anche con apposito "Modello reclamo utente" al Servizio "Servizi di Trasporto Pubblico" per l'eventuale applicazione delle sanzioni disciplinari a carico del tassista, previste dal vigente Regolamento comunale.

L'impegno è assunto **senza limiti di durata**.

In considerazione dei tempi tecnici necessari all'attuazione dell'Impegno n. 2, Consortaxi si impegna ad attuarlo entro 3 mesi dalla data di notifica alla Società del provvedimento con il quale l'Autorità chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

Impegno n. 3 – Proposta per un tavolo tecnico.

L'impegno n. 3 ha lo scopo di completare le misure utili per superare le presunte criticità relative all'attività di monitoraggio che risulta, come più volte rappresentato nell'ambito del procedimento, di competenza del Comune di Napoli.

L'Impegno in oggetto consiste nell'invio, ogni 6 mesi, all'ufficio competente del Comune di Napoli di una proposta per convocare un tavolo tecnico tra il Comune di Napoli e Consortaxi volto ad analizzare periodicamente i dati nella disponibilità del Comune e di Consortaxi riferiti a eventuali disservizi collegati a (i) l'obbligo dell'utilizzo del POS e del tassametro (ii) l'obbligo di rispettare i turni; (iii) l'accettazione delle chiamate.

L'impegno è assunto per un periodo di tre anni decorrente dalla data di notifica a Consortaxi del provvedimento con il quale l'Autorità chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

La prima proposta sarà inviata al Comune entro il termine di 30 giorni dalla data di notifica a Consortaxi del provvedimento con il quale l'Autorità chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

5) CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

Gli Impegni appaiono senz'altro **ammissibili** sia in quanto sono stati presentati tempestivamente, sia in quanto non sussiste la "*manifesta scorrettezza e gravità della pratica*" che osterebbe alla loro ammissibilità. Alla luce dei chiarimenti forniti in fatto e in diritto nell'apposita memoria cui si rinvia, si ritiene, infatti, che non sussistano condotte imputabili alla Società suscettibili di configurare pratiche commerciali scorrette.

Per quanto concerne la loro **idoneità**, gli Impegni costituiscono serie misure che, come anticipato, risultano idonee non soltanto a risolvere in modo pieno ed effettivo le criticità ipotizzate dall'Autorità in sede di avvio del procedimento, ma anche a conferire ulteriori benefici a favore dei consumatori.

Le **misure** oggetto dell'Impegno n. 1 sono dirette a fornire un set di impegni con lo scopo di:

- (i) richiamare periodicamente i tassisti al rispetto di obblighi ex lege, da Regolamento comunale¹ e da Regolamento interno di Consortaxi;
- (ii) prevedere una casistica esplicita di sanzioni, nel Regolamento interno di Consortaxi riferite alla ipotesi di mancato utilizzo del POS oggetto del Provvedimento.

Le misure rappresentate rispondono in modo puntuale alle contestazioni dell'Autorità in relazione ai presunti profili di criticità.

Le **misure** oggetto dell'Impegno n. 2 sono dirette a fornire un set di impegni con lo scopo di:

- (i) agevolare la presentazione di reclami/segnalazioni;
- (ii) agevolare l'attività di monitoraggio.

Anche se è già attualmente presente un canale operativo per la gestione dei reclami, le misure aggiuntive migliorano ulteriormente la comunicazione e comprensione da parte degli utenti delle modalità di presentazione dei reclami.

La misura oggetto dell'Impegno n. 3 introduce una forma di dialogo tra Consortaxi e il Comune di Napoli al fine di agevolare il confronto con il soggetto effettivamente preposto all'attività di monitoraggio del servizio (il Comune). Tale impegno appare idoneo al superamento del rilievo mosso da questa Autorità in relazione alle misure di monitoraggio del servizio, nei limiti e per quanto di competenza di Consortaxi.

¹Versione definitiva approvata dal Consiglio comunale con deliberazione n. 80 del 3 ottobre 2005 e divenuta esecutiva il 30 ottobre 2005.

In conclusione, si tratta di misure che soddisfano i requisiti previsti dall'articolo 27, co. 7, del Codice del Consumo e che si auspica possano consentire all'Autorità di chiudere il procedimento PS12688 senza accertare alcuna infrazione e senza irrogare sanzioni.

6) EVENTUALE VERSIONE NON RISERVATA E NON CONFIDENZIALE DEGLI IMPEGNI

Si rinvia all'allegato 4.

Allegato 1

Circolare informativa

Si ricorda che:

- l'autoveicolo taxi deve avere a bordo il tariffario a disposizione dell'utenza;
- l'autoveicolo taxi deve essere dotato di tassametro omologato e funzionante;
- il tassametro deve essere messo in azione solo al momento in cui il veicolo inizia il servizio e bloccato non appena l'autoveicolo sia giunto a destinazione o venga licenziato dall'utente, tranne nel caso di corsa a tariffa predeterminata;
- l'autoveicolo taxi deve essere dotato di funzionante sistema POS (Point of Sale) per permettere all'utente il pagamento della tariffa per il servizio svolto mediante moneta elettronica attraverso carte di credito, di debito o prepagate;
- è obbligatorio accettare il pagamento della tariffa mediante moneta elettronica attraverso carte di credito, di debito o prepagate.

Rispetto a quanto sopra, si ricorda altresì che

- la violazione delle suddette disposizioni comporta:
 - o sanzioni amministrative
 - o provvedimenti disciplinari

previsti sia dal Regolamento Interno di Consortaxi, sia dal Regolamento Comunale. In particolare, per quanto riguarda la violazione dell'obbligo dell'utilizzo del POS, l'attuale versione del Regolamento Interno prevede una sanzione pari a 3 giorni di sospensione del servizio.

- il DL 179/2012 prevede che nei casi di mancata accettazione di un pagamento, di qualsiasi importo, effettuato con una carta di pagamento, da parte di un soggetto obbligato, si applica nei confronti del medesimo soggetto la sanzione amministrativa pecuniaria del pagamento di una somma pari a 30 euro, aumentata del 4% del valore della transazione per la quale sia stata rifiutata l'accettazione del pagamento.

Allegato 2

Formulario

Nome e cognome:

Indirizzo Città CAP:

Tel. cellulare Tel. casa Tel. ufficio:

E-mail:

Data e ora dell'episodio:

Località di partenza:

Località di arrivo:

Numero di licenza TAXI:

Nominativo titolare licenza:

Modello del veicolo /Targa del veicolo/Nome numero TAXI:

Reclamo:

- Il conducente si è rifiutato di utilizzare il POS;
- Il conducente ha richiesto una tariffa più alta di quella indicata dal tassametro (compreso l'eventuale supplemento bagagli)
- Il conducente ha richiesto il pagamento di una tariffa a forfait senza azionare il tassametro

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Il conducente, nonostante richiesta del passeggero, non ha adottato la tariffa predeterminata<input type="checkbox"/> Il tempo di attesa dopo la chiamata è stato molto lungo, senza valido motivo<input type="checkbox"/> La chiamata non è stata accettata/annullata, senza valido motivo<input type="checkbox"/> Altro: |
|--|

[versione in inglese]

Il formulario sarà corredato anche di una informativa in materia di privacy.

Allegato 3

“Gentile Utente,

Ti segnaliamo che puoi segnalare eventuali disservizi tramite:

- 1. gli operatori telefonici, al numero [..]*
- 2. via email [..]*
- 3. la pagina dedicata del nostro sito web [collegamento e eventuale QR code];*
- 4. la pagina dedicata della nostra app*

Inoltre, ti ricordiamo che ogni eventuale violazione per richiesta di denaro eccedente l'importo da tassametro e/o i relativi supplementi previsti dal tariffario, per rifiuto da parte del tassista all'adozione delle tariffe predeterminate e per qualsiasi altra violazione alle norme comportamentali a cui è tenuto il conducente taxi, potrà essere segnalato via fax o via e-mail al Comune di Napoli. La relativa modulistica è presente al seguente link: <https://www.comune.napoli.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1193>”

[versione in inglese]

Allegato 4

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DI IMPEGNI

ai sensi dell'art. 27, c. 7 del Codice del consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore

Impegno n. 1 – Misure per sensibilizzare i conducenti dei taxi in merito al rispetto degli obblighi presenti nella normativa di settore.

L'Impegno in oggetto consiste:

- nell'invio periodico (ogni [...] mesi) ai tassisti di una circolare informativa in merito a:*
 - o utilizzo del POS e relative sanzioni in caso di mancato rispetto di tale obbligo;*

- *utilizzo del tassametro e relative sanzioni in caso di mancato rispetto di tale obbligo;*

sul modello di quella allegata (Allegato 1).

- *nella modifica del Regolamento interno di Consortaxi per rendere più esplicita e di immediata comprensione la tematica dell'utilizzo del POS e le relative sanzioni in termini di giorni di sospensione del servizio; nello specifico sarà inserito il seguente articolo "[...].*

*L'Impegno è assunto **senza limiti di durata.***

Consortaxi si impegna ad attuarlo entro 30 giorni dalla data di notifica alla Società del provvedimento con il quale l'Autorità chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

Impegno n. 2 – Modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami anche ai fini del monitoraggio.

L'Impegno in oggetto consiste:

- 1. nell'inserimento nel sito web di Consortaxi di una pagina dedicata a reclami/segnalazioni che consente l'accesso a un formulario nel quale è possibile inserire le informazioni relative al disservizio e i contatti per poter essere richiamati (sul modello di quanto rappresentato nell'Allegato 2), il testo sarà in italiano e in inglese;*
- 2. nell'inserimento nell'app di Consortaxi di una funzionalità specifica dedicata ai reclami/segnalazioni che consente l'accesso a un formulario nel quale è possibile inserire le informazioni relative al disservizio e i contatti per poter essere richiamati, il testo sarà in italiano e in inglese;*
- 3. nella messa a disposizione, all'interno dei taxi e in luogo ben visibile agli utenti, di una nota informativa relativa alle modalità e ai canali web e telefonici per la presentazione di eventuali segnalazioni, caratterizzato, se tecnicamente possibile, da QR code che rinvia alla pagina web per la segnalazione di disservizi di cui al punto 1 (sul modello di quanto rappresentato nell'Allegato 3), il testo sarà in italiano e in inglese.*

Gli strumenti informativi di cui sopra saranno altresì caratterizzati da un espresso richiamo/rinvio al soggetto competente in materia e al relativo servizio messo a disposizione dal Comune di Napoli che ha previsto che qualsiasi violazione delle norme comportamentali a cui è tenuto il conducente taxi, può essere segnalat a via fax o via e mail anche con apposito "Modello reclamo utente" al Servizio "Servizi di Trasporto Pubblico" per l'eventuale applicazione delle sanzioni disciplinari a carico del tassista, previste dal vigente Regolamento comunale.

*L'impegno è assunto **senza limiti di durata.***

In considerazione dei tempi tecnici necessari all'attuazione dell'Impegno n. 2, Consortaxi si impegna ad attuarlo entro 3 mesi dalla data di notifica alla Società del provvedimento con il quale l'Autorità chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

Impegno n. 3 – Proposta per un tavolo tecnico.

L'impegno n. 3 ha lo scopo di completare le misure utili per superare le presunte criticità relative all'attività di monitoraggio che risulta, come più volte rappresentato nell'ambito del procedimento, a carico del Comune di Napoli.

L'Impegno in oggetto consiste nell'invio, [...], all'ufficio competente del Comune di Napoli di una proposta per convocare un tavolo tecnico tra il Comune di Napoli e Consortaxi volto ad analizzare periodicamente i dati nella disponibilità del Comune e di Consortaxi riferiti a eventuali disservizi collegati a (i) l'obbligo dell'utilizzo del POS e del tassametro (ii) l'obbligo di rispettare i turni; (iii) l'accettazione delle chiamate.

L'impegno è assunto per un periodo di tre anni decorrente dalla data di notifica a Consortaxi del provvedimento con il quale l'Autorità chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

La prima proposta sarà inviata al Comune entro il termine di 30 giorni dalla data di notifica a Consortaxi del provvedimento con il quale l'Autorità chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

PS12669 - TAXI NAPOLI 8888 - PROBLEMATICHE VARIE
Allegato al provvedimento n. 31237

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI
DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART 8
COMMA 7 DEL D.LGS.145/2007 E DELL'ART. 9 DEL PRESENTE
REGOLAMENTO**

1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista

Procedimento PS12669 notificato in data 8 novembre 2023.

2) Professionista che presenta gli impegni

RAGIONE o DENOMINAZIONE SOCIALE DELL'IMPRESA: Taxi Napoli s.r.l.

SEDE LEGALE: Calata San Marco 13, Napoli

3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Nella Comunicazione di avvio del procedimento viene contestata l'omessa previsione di espresse disposizioni che richiamino i tassisti i. all'obbligo dell'utilizzo del POS prevedendone al contempo il monitoraggio ii. all'obbligo dell'uso del tassmetro prevedendone al contempo il monitoraggio iii. all'obbligo di rispettare la disciplina relativa all'erogazione del servizio sia con riferimento ai turni conformemente alla normativa nazionale e locale vigente sia, in particolare, con riferimento all'accettazione delle chiamate e alle limitazioni dei rifiuti delle stesse, unitamente ad idonea attività di monitoraggio iv. alla previsione di adeguate modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami su eventuali disservizi tramite, ad esempio, indicazioni nel sito internet e a bordo del taxi.

4) Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

a) La Società si impegna a rendere più visibili ed accessibili i già presenti canali per presentare reclami.

In particolare:

- nel messaggio preregistrato che si attiva in sede di chiamata da parte dell'utente verranno inserite informazioni circa le modalità di presentazione dei reclami. Tempi di implementazione di tale misura: 60 giorni;

- sarà assicurata una maggiore e migliore visibilità sul sito internet della Società alla sezione dedicata ai reclami. Tempi di implementazione di tale misura: 30 giorni;
 - sarà inserita nell'app della Società anche la possibilità, per l'utente, di lasciare valutazioni sulla qualità del servizio, lo stato della vettura e sul tassista. Tempi di implementazione di tale misura: 90 giorni;
 - saranno distribuiti ai tassisti, affinché siano visibili e a disposizione degli utenti che ne facciano richiesta, biglietti contenenti i contatti (*web, mobile internet e telefonici*) per effettuare reclami alla Società. Tempi di implementazione di tale misura: 90 giorni.
- b) La Società si impegna a adottare periodicamente (con cadenza trimestrale) comunicazioni interne (sia in forma cartacea presso la sede della Società sia attraverso comunicazioni trasmesse su *whatsapp*) che richi amino il tassista al rispetto delle norme, come, ad esempio, l'accettazione dei pagamenti elettronici, il corretto utilizzo del tassmetro, il rispetto dei turni, nonché informare gli utenti della possibilità di effettuare reclami e consegnare il biglietto informativo di cui all'impegno a). Tempi di implementazione di tale impegno: 30 giorni.
- c) La Società si impegna a comunicare ai competenti Uffici del Comune di Napoli situazioni anomale di disattivazione diffusa e concomitante dell'*app driver* da parte dei tassisti, tali da ridurre sensibilmente la capacità di rispondere alle richieste dell'utenza. Va precisato che tali dati sono una elaborazione effettuata dal personale della Società e non un dato prodotto da *software*.
- d) Infine, la Società si impegna a comunicare, su base semestrale, ai competenti Uffici del Comune di Napoli una relazione che sintetizzi numero e tipologia dei reclami ricevuti dall'utenza nel semestre di riferimento.

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

Si ritiene che gli Impegni presentati rispondano alle esigenze di rafforzare la tutela degli utenti del servizio, da un lato, e potenziare, attraverso un maggior flusso informativo privilegiato con gli Uffici comunali competenti, gli interventi di controllo dell'Amministrazione locale, dall'altro.

Tutti gli Impegni presentati perseguono, in ultima istanza, la finalità di migliorare la qualità del servizio e ridurre i possibili disservizi e appaiono idonee a superare le preoccupazioni evidenziate da Codesta Autorità nella Comunicazione di avvio del procedimento.

Alla luce di tutto quanto sopra esposto, si auspica dunque che codesta Autorità accolga gli Impegni presentati da Taxi Napoli e chiuda il procedimento senza accertare alcuna violazione.

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

No.

PS12670 - RADIOTAXI ROMA 3570 - PROBLEMATICHE VARIE
Allegato al provvedimento n. 31238



AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Direzione Generale Tutela del Consumatore 1

Direzione Trasporti Energia e Ambiente

* * *

*Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7 del
Codice del Consumo nonché dell'art 8 comma 7 del d.lgs.145/2007 e dell'art. 9 del
Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore*

* * *

**IMPEGNI PRESENTATI DA
SOCIETÀ COOPERATIVA RADIOTAXI 3570
nel procedimento PS 12670**

Roma, 13 maggio 2024

INDICE

1. Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista	3
2. Professionista che presenta gli impegni	3
3. Le pratiche commerciali oggetto della comunicazione di avvio del procedimento	3
4. Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento	8
5. Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria	11
6. Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni	12

1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

1. Procedimento PS12670 (“**Procedimento**”).

2. Con provvedimento n. prot. 0090788, notificato in data 8 novembre 2023 (“**Provvedimento di Avvio**”), l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“**AGCM**” o “**Autorità**”) ha avviato l’istruttoria nei confronti della Società Cooperativa Radiotaxi 3570 al fine di accertare la presunta violazione dell’art. 20, del D.lgs. n. 206/2005 (recante il “**Codice del Consumo**”).

2. PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

3. Società Cooperativa Radiotaxi 3570 (di seguito anche “**Radiotaxi 3570**” o la “**Cooperativa**”).

3. LE PRATICHE COMMERCIALI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

a) **La Comunicazione di Avvio**

4. Nel Provvedimento di Avvio, l’Autorità ha ravvisato una pratica commerciale scorretta, in violazione dell’art. 20 del Codice del Consumo, consistente nell’ “*omessa predisposizione all’interno della Società di un sistema, composto da regole e misure di monitoraggio rivolte alla condotta dei tassisti aderenti, in grado di assicurare il corretto ed adeguato svolgimento del servizio da parte di questi*” (par. 3 della Comunicazione di Avvio).

5. Più in particolare, l’AGCM ha contestato due distinti profili omissivi e segnatamente: l’ “*omessa previsione (...) di espresse previsioni che richiamano i tassisti:*

- i. “*all’obbligo di rispettare la disciplina relativa all’erogazione del servizio sia con riferimento ai turni conformemente alla normativa nazionale e locale vigente sia, in particolare, con riferimento all’accettazione delle chiamate e alle limitazioni dei rifiuti delle stesse, unitamente ad idonea attività di monitoraggio*” (par. 5, sub i. della Comunicazione di Avvio);
- ii. “*alla previsione di adeguate modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami su eventuali disservizi, tramite, ad esempio, indicazioni nel sito internet e a bordo del taxi*” (par. 5, sub ii. Della Comunicazione di Avvio).

b) **Le argomentazioni difensive della Cooperativa**

6. In data 15 dicembre 2023, Radiotaxi 3570 ha trasmesso all’Autorità la risposta alla richiesta di informazioni formulata nella Comunicazione di avvio, ai sensi dell’art. 6, co. 3, del Regolamento. Contestualmente, la Cooperativa ha fornito alcune precisazioni

preliminari relativamente al dovere di raccolta di informazioni e di monitoraggio in ordine al rispetto da parte dei tassisti degli obblighi a loro imputati nella fornitura del servizio taxi (fra cui l'obbligo del rispetto della turnazione, di accettazione delle corse, dell'uso del tassametro, nonché l'obbligo di accettare i pagamenti tramite POS).

7. In breve, Radiotaxi 3570 ha:

- rilevato che le modalità di erogazione del servizio taxi, gli obblighi e i doveri in capo ai tassisti nonché il relativo sistema sanzionatorio e disciplinare sono ampiamente e dettagliatamente disciplinati da un plesso normativo che si articola a livello nazionale, regionale, locale e comunale;
- precisato che l'autorità comunale detiene la competenza esclusiva all'esercizio del dovere di monitoraggio del rispetto degli obblighi derivanti dall'espletamento del servizio taxi, nonché al conseguente esercizio del potere disciplinare e sanzionatorio;
- chiarito che Radiotaxi 3570, a differenza di altre cooperative di radiotaxi, è una cooperativa di servizi e non di lavoro e, in quanto tale, non opera in qualità di datore di lavoro dei propri tassisti-soci, i quali svolgono e gestiscono il servizio taxi direttamente, e rispondono a titolo individuale per le possibili violazioni degli obblighi normativi e regolamentari;
- illustrato le procedure e gli strumenti di cui la Cooperativa si serve per verificare il rispetto da parte dei tassisti-soci delle prerogative e dei doveri inerenti al servizio nonché per una corretta ed efficace gestione dei reclami degli utenti; precisando nondimeno che tali iniziative sono state adottate su base autonoma, in un'ottica di miglioramento del servizio.
- contestato l'assenza di un nesso causale tra l'asserita condotta omissiva e il comportamento assunto dal consumatore diverso da quello che quest'ultimo avrebbe altrimenti tenuto, ai sensi dell'art. 20 del Codice del Consumo; e ciò, tenuto conto, in particolare, del fatto che i disservizi nell'erogazione del servizio taxi sono riconducibili al significativo incremento nel comune di Roma della domanda taxi rispetto ad una insufficiente offerta disponibile, come riconosciuto dalla stessa Autorità (segnalazione dell'Agcm del 3 novembre 2023).

c) Le iniziative adottate dalla Cooperativa prima della Comunicazione di Avvio

i) Il sistema di monitoraggio e la procedura disciplinare in relazione agli obblighi di servizio

8. Radiotaxi 3570 nel corso del tempo ha adottato di diverse iniziative tese esclusivamente a garantire (i) da un lato, la corretta gestione e organizzazione interna della Cooperativa nonché (ii) dall'altro, la corretta erogazione del servizio di interconnessione e smistamento delle richieste di taxi, che rappresenta l'unico scopo sociale della Cooperativa.

9. Nel fare ciò, quest'ultima ha predisposto un proprio sistema di autoregolamentazione che si compone di:

- **previsioni statutarie e deliberazioni del Consiglio di amministrazione** che prevedono in capo ai tassisti il rispetto di obblighi e doveri connessi al corretto svolgimento del servizio nonché le relative sanzioni disciplinari in caso di loro violazione. Al riguardo, si richiama, *inter alia*, l'art. 7 dello Statuto, l'art. 7 del contratto di utenza, nonché la delibera dell'8 marzo del Consiglio di Amministrazione che prevede l'obbligo di utilizzo dei tassimetri e del POS e le relative sanzioni (si vedano All. nn. 4, 5 e 6 della risposta alla richiesta di informazioni).
- una strutturata **policy di analisi delle segnalazioni e dei reclami** provenienti dall'utenza, da altri tassisti-soci o ancora dalle piattaforme con cui la Cooperativa ha concluso accordi di interoperabilità (si veda All. n. 3 della risposta alla richiesta di informazioni);
- una **commissione interna di monitoraggio**, il Consiglio di Disciplina, dedicata esclusivamente all'esame delle segnalazioni e dei reclami, allo svolgimento di controlli e verifiche in relazione alla qualità del servizio erogato mediante i propri ispettori interni, nonché all'espletamento delle relative istruttorie. Al riguardo, si richiama la delibera del 30 luglio 2018 con cui il Consiglio di Amministrazione ha conferito incarico a tale organo disciplinare "*affinché [...] gestisca[no] ed adempia[no] all'attività istruttoria relativa alle delibere di esclusione e si sospensione dei soci che il CdA potrà assumere, ai sensi degli artt. 10 e 29 lett. j dello Statuto*" (si veda All. 9 della risposta alla richiesta di informazioni).
- una **procedura disciplinare** che si articola in una prima fase istruttoria, come detto, espletata dal Consiglio di Disciplina, e in una successiva fase deliberativa a cui fa capo il Consiglio di Amministrazione. Al riguardo, si richiama ancora la delibera del 30 luglio 2018 in cui è espressamente previsto che "*i soci agiranno collegialmente provvedendo alla convocazione del socio, alla comunicazione allo stesso delle contestazioni mosse, all'audizione dell'interessato a sua discolpa, alla raccolta delle prove ed alla formulazione delle conclusioni e richieste di delibera da parte del CdA. Il CdA delibererà in ordine a ciascun procedimento disciplinare, valutando liberamente l'esito dell'istruttoria svolta e le richieste di delibera*" (si veda All. 9 della risposta alla richiesta di informazioni).

10. Come illustrato nella risposta alla richiesta di informazioni, e già rilevato nell'ambito dell'indagine svolta dall'Autorità lo scorso agosto 2023, si tratta di un sistema collaudato a cui la Cooperativa fa regolarmente ricorso: la descritta procedura disciplinare, invero, viene sempre avviata in presenza di un reclamo o di una segnalazione (l'all. 3 della risposta alla richiesta di informazioni da prova delle numerose procedure disciplinari avviate e conclusesi anche con sanzioni disciplinari tra cui anche la sospensione del servizio di smistamento delle richieste taxi).

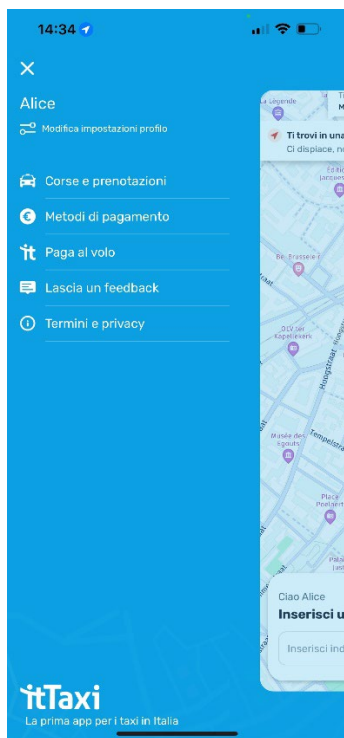
11. Resta fermo, in ogni caso, che l'intervento della Cooperativa nei confronti dei tassisti-soci è uno strumento ulteriore, che non può sostituire le prerogative primarie dell'amministrazione comunale, né tanto meno sopperire alle lacune di quest'ultima, nell'esercizio delle proprie funzioni di sorveglianza e monitoraggio nonché del potere pubblico sanzionatorio e disciplinare.

ii) Le modalità di presentazione dei reclami

12. Radiotaxi 3570 ha già implementato un sistema di ricezione, raccolta e di analisi dei reclami e segnalazioni provenienti dall'utenza oltre che da tassisti-socie e piattaforme terze con cui la Cooperativa ha concluso accordi di interoperabilità.

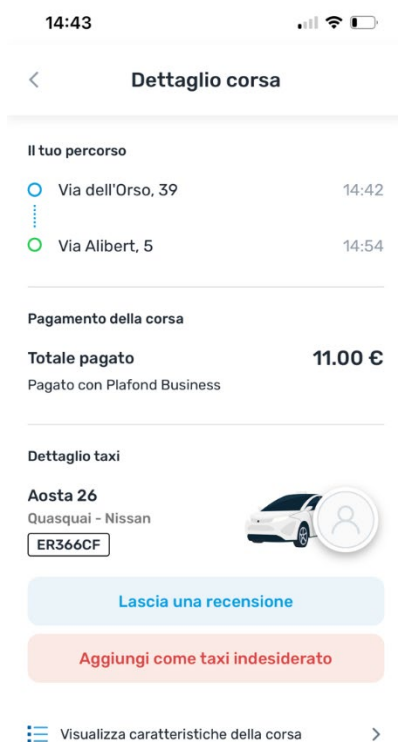
13. Come illustrato nella risposta alla richiesta di informazioni, tale sistema risulta facilmente accessibile tramite il sito della Cooperativa <https://www.3570.it/>. Selezionando la dicitura "**CONTATTI**" presente già nella *homepage* del sito, invero, l'utente viene indirizzato nella pagina dedicata ai reclami, dove è possibile descrivere la propria doglianza nell'area dedicata.

14. Inoltre, si precisa che nell'app ItTaxi è prefigurata una sezione, direttamente accessibile dalla prima pagine, dedicata ai *feedback* in cui il consumatore può facilmente accedere ad un'area in cui è possibile fornire commenti rispetto al servizio taxi.



15. Il cliente può poi consultare sul suo profilo dell'app ItTaxi i dati storici delle sue corse effettuate, che contengono le informazioni e i dettagli relativi alla corsa effettuata (i.e. percorso, importo pagato e i riferimenti del taxi). Come è possibile vedere dallo *screenshot* sotto riportato, l'utente ha la possibilità di aggiungere un commento,

selezionando la casella “*Lascia una recensione*”. Ma non solo. L’utente ha perfino la facoltà di escludere il tassista dalle proprie future richieste di servizio taxi: selezionando, infatti, la casella in rosso “*Aggiungi come taxi indesiderato*”, ogni volta che l’utente farà una nuova richiesta di taxi, il sistema di *dispatching* non prenderà più in considerazione il tassista “*indesiderato*” in relazione alle richieste provenienti dal medesimo utente.



16. Da ultimo, si richiama che, una volta ricevuto il reclamo o la segnalazione, il Consiglio di Disciplina procede sempre ad avviare una procedura istruttoria mirata a verificarne la fondatezza. Nel caso, la segnalazione risulti fondata, tale organo è incaricato di adottare le misure necessarie nei confronti del tassista “segnalato”; tali misure vengono poi ufficialmente deliberate dal Consiglio di Amministrazione. La Cooperativa provvede infine a fornire adeguata informazione degli esiti del procedimento all’utente che ha esposto il reclamo/la segnalazione.

17. Per completezza, si ricorda, infine, che ogni tassista-socio della Cooperativa ha esposto sulla parte posteriore dei sedili, direttamente visibili all’utenti, i riferimenti per eventuali reclami o segnalazioni.

d) I seguiti del Procedimento e i chiarimenti forniti dall’Autorità

18. A seguito di apposita istanza da parte di Radiotaxi 3570, il successivo 11 gennaio 2024, si è tenuta l'audizione nel corso della quale l'Autorità provvedeva fornire puntuali precisazioni in relazione all'oggetto del Procedimento e alle contestazioni mosse nella Comunicazione di Avvio.

19. Più in particolare, con riferimento al primo profilo omissivo (i.e. l'omessa previsione di espresse previsioni che richiamano i tassisti all'obbligo di rispettare la disciplina relativa all'erogazione del servizio, v. par. 5, sub i. della Comunicazione di Avvio), gli Uffici hanno chiarito che il riferimento:

- al rispetto dei turni, *“deve essere inteso come richiamo al rispetto degli obblighi di servizio minimo da parte dei tassisti”*;
- al rispetto della normativa, *“implica un'attività di informazione e sensibilizzazione dei tassisti aderenti, avente ad oggetto i requisiti e gli obblighi prescritti dal regolatore nazionale e locale di volta in volta aggiornati, assistita da un adeguato sistema di monitoraggio (analogo al sistema di controlli già implementato dal Professionista)”*.

20. Con riferimento al secondo profilo omissivo (i.e. l'omessa previsione di espresse previsioni che richiamano i tassisti alla previsione di adeguate modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami, v. par. 5, sub ii. della Comunicazione di Avvio), gli Uffici hanno esortato la Cooperativa a valutare un *“possibile miglioramento dei canali e delle modalità di reclamo (tramite vari strumenti analoghi a quelli usati per le prenotazioni quali sito internet, app o a bordo delle vetture ecc.) e delle forme di loro pubblicizzazione all'utenza”*.

21. Tanto premesso, Radiotaxi 3570, senza prestare acquiescenza alle contestazioni formulate nella Comunicazione di Avvio e ferme restando le proprie argomentazioni, come dianzi brevemente illustrate, sulla legittimità della propria condotta, con il presente documento intende sottoporre all'attenzione di codesta Autorità il testo consolidato degli impegni idonei, in ogni caso, a rimuovere ogni possibile profilo di rischio consumeristico e che tiene conto dei chiarimenti forniti dall'Autorità nel corso della richiamata audizione.

4. CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

- i. Gli impegni in relazione all'asserita omessa previsione di espresse previsioni che richiamano i tassisti all'obbligo di rispettare la disciplina relativa all'erogazione del servizio*

22. Come anticipato, il profilo omissivo *sub i.* riguarderebbe il mancato richiamo al rispetto degli obblighi di servizio taxi, regolati dalla normativa nazionale e locale vigente, e in particolare, (a) al rispetto del sistema di turnazione, di cui all'art. 32, co. 6, della Deliberazione n. 51/2021, nonché (b) al rispetto dell'obbligo di accettazione delle

chiamate e alle limitazioni dei rifiuti delle stesse, unitamente a idonea attività di monitoraggio, disposto dall' art. 2, della L. 21/1996 e dell'art. 3, co. 2, della L.R. 58/1993. Tale asserita omissione si porrebbe in contrasto con il canone di diligenza professionale.

23. Come detto, nel corso dell'audizione dell'11 gennaio 2024, gli Uffici hanno precisato che tale profilo si riferisce essenzialmente ad un'attività di "richiamo" dei tassisti agli obblighi di servizio minimo in relazione, in particolare, al rispetto della turnazione, nonché ad un'attività di "informazione e sensibilizzazione" dei tassisti al rispetto dei requisiti e degli obblighi disciplinati a livello nazionale e locale, e al loro costante aggiornamento.

24. Sebbene la Cooperativa, così come riconosciuto dalla stessa Autorità, sia già dotata di un efficace sistema di controllo e monitoraggio della condotta dei tassisti-soci, Radiotaxi 3570 – con spirito di collaborazione e nell'ottica di pervenire ad un esito soddisfacente del procedimento – si impegna a rafforzare ulteriormente l'informativa sulla sussistenza di obblighi di servizio (quali anzitutto, il rispetto della turnazione, l'obbligo di accettazione e di limitazione di rifiuto delle chiamate, l'obbligo di possedere il Pos, e di utilizzo del tassametro) e alle relative sanzioni in caso di loro inosservanza.

25. In tale prospettiva, Radiotaxi 3570 si impegna a adottare una delibera del Consiglio di Amministrazione in cui verranno ribaditi i numerosi obblighi di carattere pubblicistico che gravano sui singoli tassisti e le conseguenti sanzioni disciplinari in caso di inosservanza. Più in particolare, la delibera presenterà una formulazione dal seguente tenore:

“Si ricorda a tutti i soci della Cooperativa:

- il rispetto dell'obbligo del sistema di turnazione, stabilito dall'amministrazione comunale e deliberato con Ordinanza del Sindaco; l'inosservanza di tale obbligo rappresenta un illecito disciplinare;*
- che, conformemente alla legge quadro del 1992 e successive modifiche, il servizio taxi è un servizio pubblico che prevede l'obbligo di accettazione delle richieste taxi da parte dell'utenza, in maniera indifferenziata, e che la violazione di tali obblighi è punita con sanzioni pecuniarie e disciplinari;*
- il rispetto dell'obbligo di dotarsi di un sistema POS (Point of Sale) funzionante, nonché il rispetto dell'obbligo di accettare il pagamento della tariffa mediante moneta elettronica attraverso carte di credito, di debito o prepagate; l'inosservanza di tale obbligo rappresenta un illecito disciplinare. Al riguardo, si ricorda che la Cooperativa mette a disposizione di tutti i soci un servizio accessibile h 24 (mediante accesso al laboratorio tecnico della Cooperativa) che consente a tutti i soci di sostituire il proprio apparecchio POS laddove quest'ultimo presentasse problemi di malfunzionamento tecnico;*
- il rispetto dell'obbligo di effettivo e corretto utilizzo del tassametro omologato; l'inosservanza di tale obbligo rappresenta un illecito disciplinare”.*

26. L'informativa contenuta nella delibera del Consiglio di Amministrazione verrà aggiornata con nuove apposite informative, adottate anch'esse mediante delibere del Consiglio di Amministrazione, ogniquale volta verranno introdotte, sia a livello nazionale che a livello locale, novità legislative di particolare impatto sui comportamenti dei tassisti nei confronti dell'utenza. A tale delibera verrà data ampia divulgazione a tutti i soci, mediante la sua pubblicazione sul sito <https://www.3570.it/> e sulla bacheca della Cooperativa, nonché mediante trasmissione ai singoli soci.

27. Si precisa che le misure ora illustrate potranno essere implementate tempestivamente, i.e. entro e non oltre un mese dalla decisione di accoglimento degli impegni da parte dell'Autorità.

ii. *Gli impegni in relazione all'asserita omessa previsione di espresse previsioni che richiamano i tassisti alla previsione di adeguate modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami su eventuali disservizi, par. 5 sub ii. della Comunicazione di Avvio*

28. Come anticipato, il profilo omissivo sub ii. riguarderebbe le modalità di presentazione dei reclami e delle segnalazioni in caso di disservizi, che non sarebbero sufficientemente esplicitate, e si porrebbero in contrasto con il canone di diligenza professionale.

29. Nel corso dell'audizione dell'11 gennaio 2024, gli Uffici hanno precisato che tale aspetto potrebbe essere migliorato attraverso una revisione dei canali e delle modalità di reclamo.

30. Posto che la Cooperativa si è già dotata di un efficace sistema di comunicazione e informativa sulle modalità di reclamo, Radiotaxi 3570 intende, in ogni caso, rafforzare e semplificare tale sistema in modo tale da garantire all'utenza la possibilità di presentare agevolmente e con adeguata tempestività le segnalazioni su eventuali disservizi.

31. In tale prospettiva, Radiotaxi 3570 si impegna a modificare il proprio sito web <https://www.3570.it/> e sul sito <https://www.ittaxi.it/>, introducendo nel menu disponibile nella *homepage* una sezione dedicata alla presentazione dei reclami. Tale sezione presenterà caratteristiche di agevole fruibilità e consentirà all'utente di fornire le informazioni essenziali del disservizio subito che verranno inoltrate in automatico all'"Ufficio disciplina", per i successivi ed eventuali provvedimenti di propria competenza.

32. Analogo intervento di semplificazione e di immediatezza degli strumenti di reclamo/segnalazione verrà effettuato nell'app ItTaxi. L'attuale sezione denominata "*lascia un feedback*" verrà sostituita con la dicitura "*feedback/reclami*". In questo modo, l'utente che fa uso dell'app avrà immediata percezione, al momento dell'utilizzo del servizio, della possibilità di effettuare un reclamo contestualmente al disservizio subito.

33. Al riguardo, si richiama che le segnalazioni e i reclami ricevuti sia tramite il sito web sia tramite l'app, sono inoltrate e gestite direttamente dall'Ufficio disciplina della Cooperativa.

34. Si precisa, infine, che la misura ora illustrata potrà essere implementata tempestivamente, i.e. entro e non oltre un mese dalla decisione di accoglimento degli impegni da parte dell'Autorità.

35. In tale quadro, la Cooperativa Radiotaxi 3570 conferma, inoltre, la propria disponibilità a chiedere al rappresentante di proprio riferimento della Commissione Consultiva istituita presso il Comune di Roma, ai sensi dell'art. 34 della Deliberazione n. 51/2021, di partecipare alle riunioni convocate, per discutere, *inter alia*, di disservizi e questioni disciplinari eventualmente registrati sul mercato.

36. In aggiunta a quanto sopra rappresentato, si segnala che nel corso del confronto istruttorio con gli Uffici sono emersi alcuni profili relativi alla chiarezza della portata dei servizi di prenotazione offerti dalla Cooperativa.

37. Al riguardo, Radiotaxi 3570 intende precisare il contenuto e la portata di tale servizio che, come già rappresentato nel corso dell'audizione con gli Uffici, è circoscritto alla "prenotazione della presa in carico di chiamata" del taxi, e non alla prenotazione del servizio taxi. In sostanza, la "prenotazione della presa in carico di chiamata" consente all'utente di attivare automaticamente il lancio del sistema di *dispatching* in anticipo (15/10 minuti) rispetto all'orario di *pick up* indicato nella prenotazione, senza che l'utente debba chiamare il *call center* o interagire *ex novo* con l'applicazione.

38. Tenuto conto della presente istruttoria, Radiotaxi 3570 si impegna ad apportare interventi di chiarimento sulla portata del servizio di prenotazione nei propri canali di interazione con l'utenza, e segnatamente introducendo i chiarimenti d'anzì richiamati nella sezione dedicata alle prenotazioni sul proprio sito *web*, sull'app ItTaxi e nelle comunicazioni che verranno fornite dal *call center*. Si precisa, infine, che l'integrazione ora illustrata potrà essere implementata tempestivamente, i.e. entro e non oltre un mese dalla decisione di accoglimento degli impegni da parte dell'Autorità.

5. CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

39. Tenuto conto delle considerazioni d'anzì svolte, la Cooperativa ritiene che gli impegni ora illustrati, oltre ad essere ammissibili, siano idonei a risolvere tutti i profili di contestazione formulati da AGCM nel Provvedimento di Avvio.

40. Nella specie, e con riferimento anzitutto al profilo omissivo *sub i.*, si ritiene che l'intervento d'anzì esposto sia idoneo a incrementare ulteriormente la consapevolezza dei tassisti in relazioni agli obblighi di servizio e alle relative sanzioni, irrogate in caso di violazione dalla Cooperativa e dall'Amministrazione comunale. Tale misura risulta pertanto perfettamente adeguata a risolvere le criticità informative rilevate in sede di

avvio del procedimento istruttorio: nello specifico, gli impegni sopra descritti integrano e completano il set informativo diretto non solo a sensibilizzare i tassisti in relazione alla sussistenza di tali obblighi di servizio, ma altresì, a esortarli ad uno svolgimento corretto e adeguato del servizio taxi.

41. Con riferimento al profilo omissivo *sub ii.*, si ritiene che la misura dianzi esposta sia idonea a garantire all'utenza un accesso agevole e tempestivo all'area reclami della cooperativa al fine di poter segnalare senza ritardo eventuali disservizi subiti da parte del tassista.

42. Da ultimo, e con riguardo al profilo inerente alla portata del servizio di prenotazione offerto dalla Cooperativa, si ritiene che i chiarimenti che la Cooperativa intende adottare siano idonei a eliminare ogni rischio di potenziale ingannevolezza. Con le modifiche che si intendono apportare, il consumatore verrà infatti a conoscenza (via web, app o call center), del fatto che la Cooperativa fornisce un sistema prenotazione di presa in carico della chiamata.

43. Tanto osservato, si ritiene che le misure dianzi illustrate - finalizzate ad incrementare ulteriormente il livello di trasparenza e chiarezza delle informazioni messe a disposizione sia dei tassisti che dell'utenza, siano pacificamente idonee ad eliminare ogni asserito profilo di scorrettezza, come paventato nella Comunicazione di Avvio; e ciò anche alla luce della prassi dell'AGCM la quale, in caso di pratiche contrarie ai canoni di diligenza professionale e che attengono a profili omissivi, come la pratica contestata, generalmente conclude l'istruttoria con l'accettazione degli impegni qualora questi siano idonei, come nella specie, ad eliminare ogni profilo di ingannevolezza (v., *inter alia*, PS12495 - *Esso italiana-prezzi carburanti distributori*).

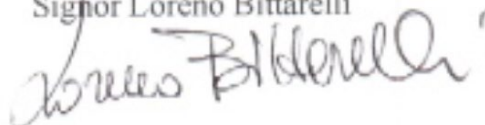
6. EVENTUALE VERSIONE NON RISERVATA E NON CONFIDENZIALE DEGLI IMPEGNI

44. Si richiede la riservatezza integrale della presente proposta di impegni sino all'eventuale decisione di accoglimento da parte dell'Autorità nel provvedimento conclusivo.

Roma, 13 maggio 2024

Per la
Società Cooperativa Radiotaxi 3570

Signor Lorenzo Bittarelli

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Lorenzo Bittarelli', written over the printed name.

PS12671 - PRONTOTAXI ROMA 6645 - PROBLEMATICHE VARIE

Allegato al provvedimento n. 31239

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, dell'art 9 del Regolamento di cui alla delibera dell'Autorità del 1 aprile 2015, n. 25411

1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO

Procedimento:

PS/12671.

Data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento (“Provvedimento di avvio”):

8 novembre 2023.

2. PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

Cooperativa Pronto Taxi 6645 Soc. Coop. (“Società” o la “Cooperativa”).

3. PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

In data 8 novembre 2023, codesta Spett.le Autorità garante della concorrenza e del mercato ha notificato alla Cooperativa il Provvedimento di avvio, nel quale ha rilevato la potenziale natura scorretta di talune pratiche attribuite, nel Provvedimento di avvio, alla Società, nella specie relative all'omessa previsione di espresse disposizioni che richiamino i tassisti:

1. all'obbligo di rispettare la disciplina relativa all'erogazione del servizio sia con riferimento ai turni, conformemente alla normativa nazionale e locale vigente sia, con riferimento all'accettazione delle chiamate e alle limitazioni dei rifiuti delle stesse, contestando inoltre la mancanza di idonea attività di monitoraggio;
2. alla previsione di adeguate modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami su eventuali disservizi, tramite, ad esempio, indicazioni nel sito internet e a bordo del taxi.

In base alla valutazione preliminare svolta dagli Uffici, le condotte in precedenza indicate avrebbero natura di pratiche commerciali scorrette, in quanto contrarie alla diligenza professionale e suscettibili di falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori in relazione alle caratteristiche del servizio di trasporto taxi operato dai tassisti affiliati alla Società.

Nel Provvedimento di avvio, codesta Spett.le Autorità ha altresì formulato una richiesta di informazioni (cfr. par. V del Provvedimento di avvio), alla quale la Cooperativa ha fornito risposta in data 6 dicembre u.s. (la “Risposta”).

4. DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

La Cooperativa, avuto riguardo alle non immediate ed evidenti censure che le sono state mosse con il Provvedimento di avvio, premette che la presentazione delle seguenti proposte di impegni (gli “**Impegni**”) è il frutto tangibile della volontà di collaborazione della Società con codesta Autorità, nonché ulteriore dimostrazione dell’impegno costantemente profuso dalla Società nel garantire la massima soddisfazione dei consumatori.

Con riserva di sviluppare in ogni sede le opportune difese, e pur nella piena convinzione della legittimità dell’operato della Società, quest’ultima presenta i seguenti Impegni, ai sensi e per gli effetti dell’art. 27 del Codice del Consumo, con lo scopo di rimuovere immediatamente ogni preoccupazione circa i profili di scorrettezza delle pratiche oggetto del Provvedimento di avvio.

La proposta dei presenti Impegni è, infine, effettuata con l’auspicio che codesta Spett.le Autorità voglia considerare necessaria l’adozione di misure in grado, almeno in pari misura, di rimediare alle criticità sollevate da codesta Autorità, da parte dell’intera platea delle piattaforme di dispacciamento di corse taxi.

La Società ritiene infatti che le criticità sollevate nel Provvedimento di avvio – la cui natura di pratica scorretta è comunque respinta dalla Cooperativa – siano riferibili a tutte le piattaforme, risultando pertanto ragionevole attendersi che l’adozione, eventualmente resa vincolante, di misure da parte della Società trovi corrispondenza anche nel resto del mercato.

IMPEGNO N.1: INTRODUZIONE DI ULTERIORI CANALI DI COMUNICAZIONE PER I RECLAMI

Con riferimento alla contestazione mossa da codesta Spett.le Autorità in riferimento all’omessa previsione di adeguate modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami su eventuali disservizi del servizio taxi, la Cooperativa si impegna ad introdurre, in aggiunta alle attuali modalità di presentazione di reclami già funzionanti, anche le seguenti, ulteriori:

1) Specifica sezione dedicata ai reclami nell’APP InTaxi:

La Cooperativa si impegna ad introdurre, anche impartendo le dovute istruzioni e/o ordini agli addetti o alle società terze, fornitrici del servizio, a fare sì che venga implementata una specifica sezione nell’applicazione InTaxi che renderà possibile all’utenza presentare reclami direttamente attraverso il medesimo applicativo con il quale è stata prenotata/richiesta la corsa taxi. I reclami così presentati, come tutti gli altri reclami, inoltrati alla Cooperativa e da questa esaminati, al fine di garantire un

miglioramento del servizio per il consumatore, eventualmente avviando, laddove ne ricorrano i presupposti, procedimenti disciplinari nei confronti dei tassisti interessati

2) Ricezione reclami tramite Whatsapp (sistema di messaggistica istantanea largamente diffuso in Italia):

La Cooperativa intende implementare la possibilità di presentare doglianze anche attraverso il canale di messaggistica istantanea whatsapp; pertanto sarà possibile all'utenza inoltrare reclami attraverso il medesimo canale con il quale è stata prenotata/richiesta la corsa taxi. I reclami così presentati dovranno contenere le medesime informazioni minime richieste dalla corrispondente sezione del sito internet della Cooperativa e, come tutti gli altri reclami, verranno inoltrati alla Cooperativa e da questa esaminati, al fine di garantire un miglioramento del servizio per il consumatore, eventualmente avviando, laddove ne ricorrano i presupposti, procedimenti disciplinari nei confronti dei tassisti interessati.

La Cooperativa si impegna ad implementare le misure di cui sopra al più tardi entro 90 giorni dalla comunicazione di avvenuta approvazione definitiva degli Impegni.

IMPEGNO N. 2: MESSA A DISPOSIZIONE DELL'UTENTE DI UN CARTELLO A BORDO DEL TAXI
CONTENENTE INDICAZIONI PER EFFETTUARE RECLAMI

Con riferimento alla contestazione mossa da codesta Spett.le Autorità in riferimento all'omessa previsione di adeguate modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami su eventuali disservizi del servizio taxi, la Cooperativa si impegna a valutare, congiuntamente con gli Uffici comunali competenti (i quali sono, tra le altre cose, competenti in punto di utilizzo di materiale dimostrativo – di qualsiasi tipo – all'interno della vettura adibita al servizio di trasporto taxi), l'integrazione e/o comunque la messa a disposizione dei tassisti aderenti alla Cooperativa, di un cartello (e/o di un adesivo) a bordo della vettura che, oltre alle indicazioni dei documenti e dei dati obbligatoriamente da esporre in base alla normativa comunale, contenga altresì delle puntuali indicazioni sulle modalità per presentare un reclamo. Nell'ambito di tale integrazione la Cooperativa dichiara altresì la propria disponibilità a mettere a disposizione dell'utenza un QR code che permetterà, se scansionato con la fotocamera di un cellulare, di aprire direttamente la relativa sezione del sito internet della Cooperativa per presentare un reclamo.

La Cooperativa, ferme restando le tempistiche e le necessarie approvazioni interne e dei competenti Uffici comunali per l'implementazione di detta integrazione, si impegna ad attuare la misura di cui sopra al più tardi entro 90 giorni dalla comunicazione di avvenuta approvazione definitiva degli Impegni.

IMPEGNO N. 3: ARRICCHIMENTO ED AMPLIAMENTO DELLA VISIBILITÀ DELLA SEZIONE DEDICATA AI RIFERIMENTI DI CONTATTO ED AI RECLAMI NEL SITO INTERNET DELLA COOPERATIVA

Con riferimento alla contestazione mossa da codesta Spett.le Autorità in riferimento all'omessa previsione di adeguate modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami, la Cooperativa si impegna, altresì, ad arricchire ed a semplificare da un punto di vista grafico la sezione dedicata ai reclami ed ai contatti del proprio sito internet.

In particolare, la sezione dedicata ai reclami sarà agevolmente raggiungibile dalla *homepage* e prevedrà l'utilizzo di icone e spazi *user-friendly* e di davvero agevole comprensione (senza possibilità di generare alcun fraintendimento).

L'elementare riconoscimento e l'agevole percezione grafica faranno sì che l'utente sia ulteriormente guidato nelle modalità di redazione della segnalazione/reclamo.

La Cooperativa si impegna ad implementare le misure di cui sopra al più tardi entro 60 giorni dalla comunicazione di avvenuta approvazione definitiva degli Impegni.

IMPEGNO N. 4: INIZIATIVE DI SENSIBILIZZAZIONE PER IL RISPETTO DELLA NORMATIVA STATALE, LOCALE E PATTIZIA

Con riferimento alle contestazioni mosse da codesta Spett.le Autorità in riferimento all'obbligo di rispettare la disciplina relativa alla turnazione, la Cooperativa si impegna a porre in essere una serie di campagne di sensibilizzazione vertenti, tra le altre, sulla detta tematica. In particolare, è prevista:

1) L'adozione di una "Carta del comportamento":

La Cooperativa si impegna ad implementare e distribuire ai tassisti aderenti alla Cooperativa un breve manuale, i.e. un vademecum, contenente il chiaro, puntuale ed intellegibile richiamo al rigoroso rispetto degli obblighi della normativa nazionale e locale vigente che regola il servizio taxi; tale documento prevedrà altresì il richiamo alle sanzioni disciplinari previste dalla Cooperativa per il

mancato rispetto delle suddette normative nonché una sezione riepilogativa delle attuali previsioni del Regolamento della Cooperativa riferite specificamente alla turnazione oraria. La Carta verrà periodicamente aggiornata (una volta al semestre) e ogniqualvolta ridistribuita ai tassisti aderenti.

2) La predisposizione e distribuzione di messaggi/circolari interne da parte del *Top management* rivolte agli aderenti alla Cooperativa:

La Cooperativa si impegna a porre in essere delle campagne di sensibilizzazione periodica che consistono nell'invio di messaggi (video/audio/testuali) che proverranno dai vertici della Società e che verranno trasmessi a tutti gli aderenti alla Cooperativa, con cadenza almeno annuale, specificamente dedicati all'implementazione di uno standard di qualità del servizio offerto dalla Cooperativa che sia conforme e rispettoso della normativa nazionale, locale e pattizia applicabile al servizio di trasporto taxi. Attraverso detto strumento la Cooperativa si impegna altresì a dare atto di qualsiasi eventuale modifica alle normative statali, locali e pattizie che riguardasse il servizio di trasporto radiotaxi, *medio tempore* intervenuta, dandone in tal modo tempestivo risalto ed aggiornamento a tutti gli aderenti alla Cooperativa stessa.

3) La predisposizione e pubblicazione di messaggi periodici della Cooperativa rivolti all'utenza:

La Cooperativa si impegna a porre in essere delle campagne di sensibilizzazione periodica rivolte all'utenza, pubblicizzate attraverso i vari canali della Cooperativa, specificamente volte richiamare l'attenzione ed a dare maggiore evidenza ai diritti fondamentali ed alle prerogative dell'utente del servizio taxi.

In particolare, per quanto attiene al servizio di prenotazione dei taxi, la Cooperativa si impegna, nell'ambito dei messaggi periodici rivolti all'utenza, a dare maggiore risalto alle modalità ed alle caratteristiche di funzionamento del servizio di prenotazione del taxi, chiarendo e ribadendo¹ che la modalità di prenotazione si riferisce al tempo di chiamata del taxi, la quale sarà effettuata automaticamente dai sistemi della Cooperativa, 10 (dieci) minuti prima rispetto all'orario di prenotazione selezionato dall'utente.

La Cooperativa si impegna ad implementare le misure di cui sopra al più tardi entro 90 giorni dalla comunicazione di avvenuta approvazione definitiva degli Impegni.

¹ Si prega di vedere il sito internet dell'App InTaxi, ove è possibile trovare la descrizione del funzionamento del servizio di prenotazione al seguente link: <https://www.intaxi.it/come-funziona-l-app-intaxi/>.

IMPEGNO N. 5: ADOZIONE DI MISURE ATTE ALLA VERIFICA DEGLI IMPEGNI 1, 2, 3 E 4 ED

ALTRE

Al fine di consentire la verifica degli impegni da parte di codesta Spett.le Autorità, la Cooperativa si impegna a pubblicare sul proprio sito web il contenuto necessario degli impegni qui proposti, al fine di garantire il più elevato grado di trasparenza.

Ed ancora, verranno ideate delle procedure e task force interne, specificatamente all'interno dell'ufficio dedicato ai reclami, che verrà conseguentemente riorganizzato, al fine di migliorare la qualità della gestione dei reclami ed in generale al fine di garantire un elevato livello di monitoraggio e risposta alle segnalazioni giunte dalla clientela della Cooperativa.

La Cooperativa si impegna ad implementare le misure di cui al punto precedente entro 120 giorni dalla comunicazione di avvenuta approvazione definitiva degli Impegni.

IMPEGNO N. 6: PARTECIPAZIONE TAVOLI TECNICI PER MONITORAGGIO SERVIZIO ED INVIO PERIODICO DI DOCUMENTO INFORMATIVO

La Cooperativa si impegna sin da ora a partecipare a futuri tavoli tecnici di confronto tra tutti gli operatori del mercato nazionale e/o locale, attivi nel servizio di interconnessione della domanda del trasporto taxi, che saranno convocati da codesta Spett.le Autorità, dal Comune o da qualsiasi altra Amministrazione competente in materia ai sensi della Legge 21/1992 e ss.mm.i., volti al monitoraggio ed al conseguente miglioramento del servizio di trasporto taxi.

Infine, nell'ottica di consentire alle competenti Autorità un monitoraggio costante della qualità del servizio del trasporto pubblico locale nella città di Roma, la Cooperativa si impegna a fornire al Comune di Roma un documento riepilogativo periodico che illustrerà la qualità del servizio di trasporto pubblico locale nel semestre precedente.

5. CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'ATTO DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Come anticipato, la Cooperativa è fermamente convinta di aver dimostrato e documentato nella Risposta la rigorosa conformità del proprio operato alle disposizioni in materia di pratiche

commerciali scorrette contenute nel Codice del Consumo, anche per ciò che attiene agli specifici profili delineati nel Provvedimento di avvio.

Ferma la legittimità delle condotte tenute, la Cooperativa ritiene comunque che gli Impegni siano idonei ad eliminare tutte le residue preoccupazioni manifestate dall'Autorità nel Provvedimento di avvio. Peraltro, i presenti Impegni devono considerarsi pacificamente ammissibili ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo in quanto – ferma restando la legittimità dell'operato della Cooperativa– nessuna delle condotte contestate potrebbe, nel caso di specie, considerarsi una pratica commerciale di manifesta scorrettezza e gravità.

Nel dettaglio, la Cooperativa ritiene che gli Impegni proposti consentirebbero di: (i) eliminare qualsiasi difformità tra le modalità di chiamata di un taxi e le modalità per presentare il relativo reclamo; (ii) offrire maggiore pubblicità alle modalità di presentazione dei reclami, facilitandone la presentazione; (iii) sensibilizzare ulteriormente i tassisti aderenti ed i consumatori al rigoroso rispetto della normativa applicabile. Complessivamente tali misure consentiranno alla Cooperativa di ampliare e di migliorare il monitoraggio reso possibile dai reclami presentati dall'utenza o da altri tassisti su tutti gli aspetti oggetto del Provvedimento di avvio.

Tutto ciò considerato si ritiene che dal complesso degli Impegni possa ritenersi che la pratica commerciale oggetto del Provvedimento di avvio, non sia idonea ad incidere sul comportamento economico del consumatore, rimuovendo ogni incertezza circa i profili di scorrettezza e mancata diligenza del comportamento commerciale adottato dalla Cooperativa.

PS12672 - TAXI MILANO 028585 - PROBLEMATICHE VARIE
Allegato al provvedimento n. 31240

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, dell'art 9 del Regolamento di cui alla delibera dell'Autorità del 1 aprile 2015, n. 25411

1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO

Procedimento:

PS/12672.

Data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento (“Provvedimento di avvio”):

8 novembre 2023.

2. PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

Società Cooperativa Autoradiotassi (“**Società**” o la “**Cooperativa**”).

3. PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

In data 8 novembre 2023, codesta Spett.le Autorità garante della concorrenza e del mercato ha notificato alla Cooperativa il Provvedimento di avvio, nel ha rilevato la potenziale natura scorretta di talune pratiche attribuite, nel Provvedimento di avvio, alla Società, nella specie relative all’omessa previsione di espresse disposizioni che richiamino i tassisti:

1. all’obbligo dell’uso del tassametro prevedendone al contempo il monitoraggio;
2. all’obbligo di rispettare la disciplina relativa all’erogazione del servizio sia con riferimento ai turni conformemente alla normativa nazionale e locale vigente sia, in particolare, con riferimento all’accettazione delle chiamate e alle limitazioni dei rifiuti delle stesse, unitamente ad idonea attività di monitoraggio;
3. alla previsione di adeguate modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami su eventuali disservizi, tramite indicazioni nel sito internet e a bordo del taxi.

In base alla valutazione preliminare svolta dagli Uffici, le condotte in precedenza indicate avrebbero natura di pratiche commerciali scorrette in quanto contrarie alla diligenza professionale e suscettibili di falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori in relazione alle caratteristiche del servizio di trasporto taxi operato dai tassisti affiliati alla Società.

Nel Provvedimento di avvio, codesta Spett.le Autorità ha altresì formulato una richiesta di informazioni (cfr. par. V del Provvedimento di avvio), alla quale la Cooperativa ha fornito risposta in data 4 dicembre u.s. (la “**Risposta**”).

4. DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

La Cooperativa, avito riguardo alle non immediate ed evidenti censure che le sono state mosse con il Provvedimento di avvio, premette che la presentazione delle seguenti proposte di impegni (gli “**Impegni**”) è il frutto tangibile della volontà di collaborazione della Società con codesta Autorità, nonché ulteriore dimostrazione dell’impegno costantemente profuso dalla Società nel garantire la massima soddisfazione dei consumatori.

Con riserva di sviluppare in ogni sede le opportune difese, e pur nella piena convinzione della legittimità dell’operato della Società, quest’ultima presenta i seguenti Impegni, ai sensi e per gli effetti dell’art. 27 del Codice del Consumo, con lo scopo di rimuovere immediatamente ogni preoccupazione circa i profili di scorrettezza delle pratiche oggetto del Provvedimento di avvio.

La proposta dei presenti Impegni è, infine, effettuata con l’auspicio che codesta Spett.le Autorità voglia considerare necessaria l’adozione di misure in grado, almeno in pari misura, di rimediare alle criticità sollevate da codesta Autorità, da parte dell’intera platea delle piattaforme di dispacciamento di corse taxi.

La Società ritiene infatti che le criticità sollevate nel Provvedimento di avvio – la cui natura di pratica scorretta è comunque respinta dalla Cooperativa – siano riferibili a tutte le piattaforme, risultando pertanto ragionevole attendersi che l’adozione, eventualmente resa vincolante, di misure da parte della Società trovi corrispondenza anche nel resto del mercato.

IMPEGNO N.1: INTRODUZIONE DI ULTERIORI CANALI DI COMUNICAZIONE PER I RECLAMI

Con riferimento alla contestazione mossa da codesta ecc.ma Autorità in riferimento all’omessa previsione di adeguate modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami su eventuali disservizi del servizio taxi, la Cooperativa si impegna ad introdurre, in aggiunta alle attuali modalità di presentazione di reclami già funzionanti, anche le seguenti, ulteriori:

1) Specifica sezione dedicata ai reclami nell’APP InTaxi:

La Cooperativa si impegna ad introdurre, anche impartendo le dovute istruzioni e/o ordini agli addetti o alle società terze, fornitrici del servizio, a fare sì che venga implementata una specifica sezione nell’applicazione InTaxi che renderà possibile all’utenza presentare reclami direttamente attraverso il medesimo applicativo con il quale è stata prenotata/richiesta la corsa taxi. I reclami così presentati verranno, come tutti gli altri reclami, inoltrati alla Cooperativa e da questa esaminati, al fine di garantire un miglioramento del servizio per il consumatore, eventualmente avviando, laddove ne ricorrano i presupposti, procedimenti disciplinari nei confronti dei tassisti interessati.

2) Ricezione reclami tramite Whatsapp (sistema di messaggistica istantanea largamente diffuso in Italia):

La Cooperativa intende implementare la possibilità di presentare doglianze anche attraverso il canale di messaggistica istantanea whatsapp; pertanto sarà possibile all'utenza inoltrare reclami attraverso il medesimo canale con il quale è stata prenotata/richiesta la corsa taxi. I reclami così presentati dovranno contenere le medesime informazioni minime richieste dalla corrispondente sezione del sito internet della Cooperativa e, come tutti gli altri reclami, verranno poi inoltrati alla Cooperativa e da questa esaminati, al fine di garantire un miglioramento del servizio per il consumatore, eventualmente avviando, laddove ne ricorrano i presupposti, procedimenti disciplinari nei confronti dei tassisti interessati.

La Cooperativa si impegna ad implementare le misure di cui sopra al più tardi entro 90 giorni dalla comunicazione di avvenuta approvazione definitiva degli Impegni.

IMPEGNO N. 2: MESSA A DISPOSIZIONE DELL'UTENTE DI UN CARTELLO A BORDO DEL TAXI
CONTENENTE INDICAZIONI PER EFFETTUARE RECLAMI

Con riferimento alla contestazione mossa da codesta Spett.le Autorità in riferimento all'omessa previsione di adeguate modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami su eventuali disservizi del servizio taxi, la Cooperativa si impegna a valutare, congiuntamente con gli Uffici comunali competenti (i quali sono, tra le altre cose, competenti in punto di utilizzo di materiale dimostrativo – di qualsiasi tipo – all'interno della vettura adibita al servizio di trasporto taxi), l'integrazione e/o comunque la messa a disposizione dei tassisti aderenti alla Cooperativa, di un cartello (e/o di un adesivo) a bordo della vettura che, oltre alle indicazioni dei documenti e dei dati obbligatoriamente da esporre in base alla normativa comunale, contenga altresì delle puntuali indicazioni sulle modalità per presentare un reclamo. Nell'ambito di tale integrazione la Cooperativa dichiara altresì la propria disponibilità a mettere a disposizione dell'utenza un QR code che permetterà, se scansionato con la fotocamera di un cellulare, di aprire direttamente la relativa sezione del sito internet della Cooperativa per presentare un reclamo.

La Cooperativa, ferme restando le tempistiche e le necessarie approvazioni interne e dei competenti Uffici comunali per l'implementazione di detta integrazione, si impegna ad attuare la misura di cui sopra al più tardi entro 90 giorni dalla comunicazione di avvenuta approvazione definitiva degli Impegni.

IMPEGNO N. 3: ARRICCHIMENTO ED AMPLIAMENTO DELLA VISIBILITÀ DELLA SEZIONE DEDICATA AI RIFERIMENTI DI CONTATTO ED AI RECLAMI NEL SITO INTERNET DELLA COOPERATIVA

Con riferimento alla contestazione mossa da codesta Spett.le Autorità in riferimento all'omessa previsione di adeguate modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami, la Cooperativa si impegna, altresì, ad arricchire ed a semplificare da un punto di vista grafico la sezione dedicata ai reclami ed ai contatti del proprio sito internet.

In particolare, la sezione dedicata ai reclami sarà agevolmente raggiungibile dalla *homepage* e prevedrà l'utilizzo di icone e spazi *user-friendly* e di davvero agevole comprensione (senza possibilità di generare alcun fraintendimento).

L'elementare riconoscimento e l'agevole percezione grafica faranno sì che l'utente sia ulteriormente guidato nelle modalità di redazione della segnalazione/reclamo.

La Cooperativa si impegna ad implementare le misure di cui sopra al più tardi entro 60 giorni dalla comunicazione di avvenuta approvazione definitiva degli Impegni.

IMPEGNO N. 4: INIZIATIVE DI SENSIBILIZZAZIONE PER IL RISPETTO DELLA NORMATIVA STATALE, LOCALE E PATTIZIA

Con riferimento alle contestazioni mosse da codesta Spett.le Autorità in riferimento all'obbligo dell'uso del tassametro e del relativo monitoraggio, nonché all'obbligo di rispettare la disciplina relativa alla turnazione, la Cooperativa si impegna a porre in essere una serie di campagne di sensibilizzazione vertenti, tra le altre, sulle dette tematiche. In particolare, è prevista:

1) L'adozione di una "Carta del comportamento":

La Cooperativa si impegna ad implementare e distribuire ai tassisti aderenti alla Cooperativa un breve manuale, i.e. un vademecum, contenente il chiaro, puntuale ed intellegibile richiamo al rigoroso rispetto degli obblighi della normativa nazionale e locale vigente che regola il servizio taxi; tale documento prevedrà altresì il richiamo alle sanzioni disciplinari previste dalla Cooperativa per il mancato rispetto delle suddette normative nonché una sezione riepilogativa delle attuali previsioni del Regolamento della Cooperativa riferite specificamente alla turnazione oraria ed al tassametro. La Carta verrà periodicamente aggiornata (una volta al semestre) e ogniqualvolta ridistribuita ai tassisti aderenti.

2) La predisposizione e distribuzione di messaggi/circolari interne da parte del *Top management* rivolte agli aderenti alla Cooperativa:

La Cooperativa si impegna a porre in essere delle campagne di sensibilizzazione periodica che consistono nell'invio di messaggi (video/audio/testuali) che proverranno dai vertici della Società e che verranno trasmessi a tutti gli aderenti alla Cooperativa, con cadenza almeno annuale, specificamente dedicati all'implementazione di uno standard di qualità del servizio offerto dalla Cooperativa che sia conforme e rispettoso della normativa nazionale, locale e pattizia applicabile al servizio di trasporto taxi. Attraverso detto strumento la Cooperativa si impegna altresì a dare atto di qualsiasi eventuale modifica alle normative statali, locali e pattizie che riguardasse il servizio di trasporto radiotaxi, *medio tempore* intervenuta, dandone in tal modo tempestivo risalto ed aggiornamento a tutti gli aderenti alla Cooperativa stessa.

3) La predisposizione e pubblicazione di messaggi periodici della Cooperativa rivolti all'utenza:

La Cooperativa si impegna a porre in essere delle campagne di sensibilizzazione periodica rivolte all'utenza, pubblicizzate attraverso i vari canali della Cooperativa, specificamente volte a richiamare l'attenzione ed a dare maggiore evidenza ai diritti fondamentali ed alle prerogative dell'utente del servizio taxi.

In particolare, per quanto attiene al servizio di prenotazione dei taxi, la Cooperativa si impegna a dare maggiore risalto alle modalità ed alle caratteristiche di funzionamento del servizio di prenotazione, chiarendo e ribadendo¹ che tale servizio consente di prenotare in anticipo una chiamata del taxi, la quale avverrà automaticamente nell'imminenza (circa 10 minuti prima) rispetto all'orario selezionato dall'utente.

La Cooperativa si impegna ad implementare le misure di cui sopra al più tardi entro 90 giorni dalla comunicazione di avvenuta approvazione definitiva degli Impegni.

IMPEGNO N. 5: ADOZIONE DI MISURE ATTE ALLA VERIFICA DEGLI IMPEGNI 1, 2, 3 E 4 ED

ALTRE

¹ Si prega di vedere il sito internet dell'App InTaxi, ove è possibile trovare la descrizione del funzionamento del servizio di prenotazione al seguente link: <https://www.intaxi.it/come-funziona-l-app-intaxi/>.

Al fine di consentire la verifica degli impegni da parte di codesta Spett.le Autorità, la Cooperativa si impegna a pubblicare sul proprio sito web il contenuto necessario degli impegni qui proposti, al fine di garantire il più elevato grado di trasparenza.

Ed ancora, verranno ideate delle procedure e task force, specificatamente all'interno dell'ufficio dedicato ai reclami, le quali si occuperanno del monitoraggio della qualità del servizio.

La Cooperativa si impegna ad implementare le misure di cui al punto precedente entro 120 giorni dalla comunicazione di avvenuta approvazione definitiva degli Impegni.

Da ultimo, la Cooperativa manifesta sin da ora la propria disponibilità ad impegnarsi a sollecitare una risposta dal Comune di Milano, in merito alla richiesta di instaurazione di un tavolo tecnico che consenta di migliorare l'efficienza del monitoraggio della turnazione dei tassisti aderenti alla Cooperativa stessa, (ad es. mediante la già proposta richiesta di interoperabilità tra i sistemi comunali e quelli della Cooperativa per la gestione e monitoraggio dei turni in modo automatico; cfr. risposta a quesito n. 4, pag. 9 della Risposta).

IMPEGNO N. 6: PARTECIPAZIONE TAVOLI TECNICI PER MONITORAGGIO SERVIZIO ED INVIO PERIODICO DI DOCUMENTO INFORMATIVO

La Cooperativa si impegna sin da ora a partecipare a futuri tavoli tecnici di confronto tra tutti gli operatori del mercato nazionale e/o locale, attivi nel servizio di interconnessione della domanda del trasporto taxi, che saranno convocati da codesta Spett.le Autorità, dal Comune o da qualsiasi altra Amministrazione competente in materia ai sensi della Legge 21/1992 e ss.mm.i., volti al monitoraggio ed al conseguente miglioramento del servizio di trasporto taxi.

Infine, nell'ottica di consentire alle competenti Autorità un monitoraggio costante della qualità del servizio del trasporto pubblico locale nella città di Milano, la Cooperativa si impegna a fornire al Comune di Milano un documento riepilogativo periodico che illustrerà la qualità del servizio di trasporto pubblico locale nel semestre precedente.

5. CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'ATTO DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Come anticipato, la Cooperativa è fermamente convinta di aver dimostrato e documentato nella Risposta la rigorosa conformità del proprio operato alle disposizioni in materia di pratiche

commerciali scorrette contenute nel Codice del Consumo, anche per ciò che attiene agli specifici profili delineati nel Provvedimento di avvio.

Ferma la legittimità delle condotte tenute, la Cooperativa ritiene comunque che gli Impegni siano idonei ad eliminare tutte le residue preoccupazioni manifestate dall'Autorità nel Provvedimento di avvio. Peraltro, i presenti Impegni devono considerarsi pacificamente ammissibili ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo in quanto – ferma restando la legittimità dell'operato della Cooperativa– nessuna delle condotte contestate potrebbe, nel caso di specie, considerarsi una pratica commerciale di manifesta scorrettezza e gravità.

Nel dettaglio, la Cooperativa ritiene che gli Impegni proposti consentirebbero di: (i) eliminare qualsiasi difformità tra le modalità di chiamata di un taxi e le modalità per presentare il relativo reclamo; (ii) offrire maggiore pubblicità alle modalità di presentazione dei reclami, facilitandone la presentazione; (iii) sensibilizzare ulteriormente i tassisti aderenti ed i consumatori al rigoroso rispetto della normativa applicabile. Complessivamente tali misure consentiranno alla Cooperativa di ampliare il monitoraggio reso possibile dai reclami presentati dall'utenza o da altri tassisti su tutti gli aspetti oggetto del Provvedimento di avvio.

Tutto ciò considerato si ritiene che dal complesso degli Impegni possa ritenersi che la pratica commerciale oggetto del Provvedimento di avvio, non sia idonea ad incidere sul comportamento economico del consumatore, rimuovendo ogni incertezza circa i profili di scorrettezza e mancata diligenza del comportamento commerciale adottato dalla Cooperativa.

PS12660 - INTESA SANPAOLO/ISYBANK - TRASFERIMENTO CONTI CORRENTI
Allegato al provvedimento n. 31241

Milano, 10 gennaio 2024

**Piano n.
Nuove possibilità di scelta offerte ai Clienti trasferiti in Isybank**

Gentile Cliente,

spero che questa comunicazione La trovi bene.

Siamo confidenti del fatto che Lei abbia potuto pienamente apprezzare in questi mesi le funzionalità offerte da Isybank, di cui è diventato Cliente dal 16 ottobre scorso - tramite conferimento di ramo aziendale - **per effetto del trasferimento da Intesa Sanpaolo dei rapporti intestati ai Clienti che, come Lei, appartengono al segmento dei "clienti prevalentemente digitali"**.

La presente comunicazione è funzionale a rinnovare le informazioni fornite con le precedenti e ad evidenziare **ulteriori elementi che Le possano consentire di valutare appieno il trasferimento del Suo rapporto in Isybank.**

Isybank è la banca digitale del Gruppo Intesa Sanpaolo, fiore all'occhiello dell'offerta digitale del Gruppo - da poco insignita del primo premio a livello mondiale nella categoria neobank e specialized player ai Quorus Accenture banking innovation award - e da quando è stata lanciata ha già raccolto la fiducia di oltre 50.000 nuovi clienti.

Isybank è una banca di ultima generazione che usa tutte le migliori e più sicure tecnologie disponibili sul mercato, concepita e **realizzata per i clienti che negli anni si sono dimostrati aperti all'innovazione e attenti all'uso della tecnologia** per la gestione del proprio conto e dei prodotti ad esso collegati.

Isybank Le offre un **risparmio sui costi, a parità di operatività.**

Antecedentemente al 30 aprile 2023, Lei ha complessivamente speso una media mensile di 4,48 euro. Con il passaggio a Isybank - e fatti salvi eventuali cambi di piano che Lei dovesse aver effettuato successivamente al 16 ottobre - per Lei è attivo il **piano isyPrime con condizioni economiche "speciali": il Suo canone mensile è infatti di 3,90 euro** e Le dà la possibilità di effettuare, senza ulteriori costi, tutte le operazioni incluse nel canone, tra cui **prelievi da sportello ATM illimitati** presso qualsiasi banca, in tutto il mondo, **e bonifici istantanei illimitati.**

Le confermiamo inoltre un ulteriore risparmio: **fino al 31 dicembre 2024**, qualora faccia almeno un'operazione al mese, in accredito o in addebito, anche se disposta con carta di debito collegata al conto, nel corso del mese successivo Le verrà riconosciuto uno **sconto del 50% dell'importo del canone mensile del conto.**

In aggiunta, tempo per tempo, potrà beneficiare di nuovi prodotti e servizi digitali distintivi. In particolare, l'offerta è già stata arricchita con le carte virtuali usa e getta, la possibilità di rateizzare le spese con SpensieRata e il programma di loyalty isyReward. A tutto questo, entro il primo semestre 2024 si aggiungeranno una **carta di credito**, i **prestiti**, gli **investimenti** e le **assicurazioni**, nonché - a partire da febbraio 2024 - **l'internet banking**, con inizialmente i seguenti servizi: bonifici, pagamenti F24, pagamenti in data futura, consultazione saldo e movimenti.

Accessibile

AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO
Dipartimento per la Tutela del Consumatore-2
Direzione Credito Assicurazioni Poste Servizi Turismo e Sport

Procedimento Istruttorio PS12660

Proposta di impegni integrata

Presentata ai sensi dell'art. 27, comma 7, del D. Lgs. n. 205/2006 recante il Codice del Consumo e dell'art. 9 della Delibera del 1° aprile 2015, n. 25411.

Nell'interesse di

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Isybank S.p.A.

Roma, 18 marzo 2024

Il presente documento riprende la versione degli impegni già sottoposta all’Autorità in data 18 dicembre 2023, integrandola con alcune ulteriori misure in favore dei consumatori interessati.

PREMESSA

1. Con provvedimento prot. n. 0088587 del 31 ottobre 2023 (“**Comunicazione di avvio**”), notificato il 2 novembre 2023 a Intesa Sanpaolo S.p.A. (“**ISP**”) e Isybank S.p.A. (“**Isybank**”); e, congiuntamente a ISP, le “**Parti**” o le “**Società**”), l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“**AGCM**” o “**Autorità**”) ha contestato alle Parti talune violazioni delle norme sulle pratiche scorrette contenute nel D.Lgs. 205/2006 (“**Codice del Consumo**”).

2. La pratica censurata riguarderebbe la decisione di “*trasferire i conti correnti dei clienti ritenuti ‘prevalentemente digitali’ da ISP a Isybank attraverso modalità che appaiono ingannevoli e omissive, nonché idonee a condizionare indebitamente i correntisti limitando in tal modo la loro libertà di scelta*” (par. 7 della Comunicazione di avvio). Segnatamente, nella Comunicazione di avvio, l’Autorità sottolinea che detta pratica si sarebbe concretizzata nella diffusione di una “*comunicazione [...] attraverso modalità ingannevoli e omissive, in possibile violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo*”; in particolare, tale comunicazione – i.e. la comunicazione inerente alla cessione via conferimento di rami d’azienda in Isybank con relativo trasferimento di rapporti con la clientela interessata e proposta di modifiche unilaterali dei contratti – avrebbe informato il consumatore “*in modo ambiguo e senza il giusto rilievo in considerazione della importanza della questione trattata*” (par. 16 della Comunicazione di avvio). Secondo l’Autorità, tale “*pratica commerciale, inoltre, potrebbe configurarsi aggressiva ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo dato che, mediante indebito condizionamento, appare idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta e il comportamento del consumatore e, pertanto, appare idonea ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso*” (par. 17 della Comunicazione di avvio). Al contempo, l’Autorità rileva che la medesima pratica potrebbe sollevare dubbi anche dal punto di vista del rispetto della diligenza professionale, nella misura in cui le Parti “*non sembrano aver adottato tutte le misure necessarie per garantire il pieno rispetto dei diritti contrattuali dei propri correntisti*” (par 18 della Comunicazione di avvio).

3. Contestualmente alla Comunicazione di avvio, l’Autorità ha altresì avviato un procedimento per l’eventuale sospensione provvisoria della ipotizzata pratica commerciale scorretta ai sensi dell’art. 27, co. 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell’art. 8 della Delibera del 1° aprile 2015, n. 25411 (“**Regolamento sulle procedure istruttorie**”). In data 16 novembre ISP e Isybank hanno depositato una memoria nel contesto del procedimento cautelare con la quale hanno contestato sia la sussistenza delle

pratiche addebitate sia i presupposti per l'adozione della misura cautelare. In tale contesto, inoltre, le Parti hanno rappresentato di aver già adottato misure di tutela in favore dell'intera platea di clienti interessati.

4. Con provvedimento n. 30884, del 28 novembre 2023, notificato il 30 novembre 2023, l'Autorità ha adottato un provvedimento cautelare (“**Provvedimento cautelare**”) assegnando alle Società un termine di 10 giorni per la presentazione di “*una relazione dettagliata nella quale siano illustrate le misure adottate*”. Nel Provvedimento cautelare l'Autorità evidenzia che il suo intervento non ha ad oggetto “*la legittimità dell'operazione in sé di trasferimento di rami d'azienda, quanto piuttosto le modalità con cui l'operazione è stata posta in essere*” (parr. 46 e 24 del Provvedimento cautelare)¹. Con particolare riferimento a tali “*modalità*”, e come già nella Comunicazione di avvio, il Provvedimento cautelare si focalizza essenzialmente sul tenore e le modalità trasmissive delle comunicazioni inviate alla clientela e sul rischio che le decisioni dei consumatori non riflettano un previo e consapevole consenso².

5. L'11 dicembre 2023 le Società hanno depositato la relazione di ottemperanza nella quale hanno illustrato le misure prefigurate al fine di rimuovere il “*pregiudizio significativo*” paventato dall'Autorità. In pari data, ISP e Isybank hanno depositato le risposte alle due richieste di informazioni ricevute, rispettivamente, il 2 novembre e il 1° dicembre. Inoltre, il 13 dicembre si è tenuta presso gli uffici dell'Autorità un'audizione nel corso della quale ISP ed Isybank hanno rappresentato che le misure di ottemperanza preconizzate, tenuto conto anche delle relative modalità di attuazione, erano nel complesso idonee a elidere in radice le violazioni ipotizzate nella Comunicazione di avvio, nonché i relativi effetti, e che, pertanto, le stesse costituivano impegni “*tali da far venir meno i profili di illegittimità*” censurati ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie. In data 18 dicembre 2023, inoltre, è stata depositata una versione della relazione di ottemperanza integrata alla

¹ Sono tali modalità che, nella prospettiva accolta dall'Autorità, sarebbero fonte di un pregiudizio per la clientela interessata tale da giustificare, nelle more della prosecuzione dell'istruttoria, un intervento interinale e di urgenza; un intervento volto a “*evitare il perdurare (per i clienti del Ramo I) e il prodursi (per i clienti del Ramo II) di un pregiudizio significativo per i consumatori, derivante dal radicale mutamento del rapporto contrattuale di cui sono parte e che li priva della possibilità di usufruire di servizi di cui prima potevano beneficiare (come ad esempio la filiale fisica, l'accesso all'home banking tramite browser, gli assegni, le carte virtuali, i mutui, etc...)*” (par. 45 del Provvedimento cautelare– enfasi aggiunta).

² Più specificamente, il Provvedimento cautelare sottolinea che, nella specie, il conferimento dei rami di azienda, e le relative modifiche dei contratti con la clientela trasferita, si sarebbero verificate in condizioni che – specie in ragione di asserite carenze informative – non avrebbero consentito ai clienti interessati di esprimere un *previo ed espresso consenso* al trasferimento medesimo. Ciò avrebbe alterato i processi di scelta dei consumatori, inducendoli “*ad assumere una decisione di natura commerciale che avrebbero potuto non assumere, qualora avessero potuto effettivamente scegliere se accettare significative modifiche delle condizioni di fruizione del contratto*” (v. par. 40 del Provvedimento cautelare). V. altresì par. 37, 40 e 41 della Comunicazione di avvio.

luce degli esiti della predetta audizione e che specifica le modalità di attuazione delle misure preconizzate.

6. Il 18 dicembre 2023, ISP e Isybank hanno presentato una proposta di impegni ai sensi ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie.

7. Il 20 dicembre 2023, con comunicazione prot. 0104771, l'Autorità ha informato le Società di aver preso atto della documentazione trasmessa in ottemperanza al Provvedimento cautelare e ha richiesto di fornire, entro il 15 gennaio 2024, documentazione comprovante l'avvenuta esecuzione delle misure prefigurate.

8. Il 15 gennaio 2024, ISP e Isybank hanno presentato la relazione richiesta dall'Autorità. Nell'illustrare le misure attuate, le Parti hanno fatto altresì presente che esse avevano prefigurato ulteriori misure, volte a tutelare ancor più i consumatori interessati e che andavano al di là di quanto richiesto dal Provvedimento cautelare.

9. Il 31 gennaio 2024, con comunicazione prot. 0017318, l'Autorità ha informato le Società di aver preso atto di quanto documentato dalle Parti nella menzionata relazione del 15 gennaio 2024, [omissis]. In proposito, si precisa sin d'ora che i lavori della commissione sono stati completati prima di quanto a suo tempo previsto e che, a seguito delle valutazioni compiute, è stata individuata una soluzione tecnica *ad hoc* per le specifiche circostanze – [omissis] – che consentirà, su base del tutto eccezionale, il ripristino dell'IBAN per i clienti del Ramo I che ne facciano richiesta a partire dal 31 maggio 2024, in linea, quindi, con la previsione temporale inizialmente indicata e comunicata ai clienti per l'esercizio di tale facoltà non prima del 1° giugno 2024.

* * *

10. Ciò posto, senza pregiudizio della posizione già espressa dalle Parti (segnatamente nella memoria del 16 novembre u.s.), si illustrano qui di seguito i contenuti degli impegni proposti da ISP e Isybank, quali integrati da talune misure volte a garantire una tutela ancora più articolata ed estesa per i consumatori interessati, i.e. i clienti del Ramo I – per i quali, come detto, è stata apprestata anche una modalità di ripristino dell’IBAN, ove richiesto – e del Ramo II. Si confida che, anche alla luce di tali ulteriori misure, proattivamente assunte dalle Parti, l’Autorità possa pervenire ad una positiva definizione del presente procedimento.

1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista

11. Procedimento PS/12660, avviato con comunicazione di avvio del procedimento dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 31 ottobre 2023, prot. n. 0088587, pervenuta alle Parti in data 2 novembre 2023.

2) Professionista che presenta gli impegni

12. Intesa Sanpaolo S.p.A., con sede legale in Torino, Piazza San Carlo n. 156.

13. Isybank S.p.A., con sede legale in Milano, Via Monte Pietà n. 8.

3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

14. Come già rilevato, con la richiamata Comunicazione di avvio, AGCM ha contestato a ISP e Isybank:

- le modalità asseritamente ingannevoli ed omissive della Comunicazione ISP in possibile violazione degli artt. 21 e 22 del Codice del Consumo (par. 16 della Comunicazione di avvio). In proposito, gli Uffici sottolineano segnatamente che: “[l]o stesso contenuto complessivo della comunicazione appare ambiguo e di difficile comprensione da parte del consumatore medio” e, segnatamente, la comunicazione non chiarirebbe che “chi intenda evitare il passaggio deve inviare una specifica comunicazione a ISP”; la comunicazione sarebbe stata diffusa “in modo ambiguo e senza il giusto rilievo in considerazione dell’importanza della questione trattata”, nonché inviata “con modalità che non ne hanno assicurato la lettura da parte dei correntisti”;
- l’asserita aggressività della pratica, in possibile violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo (par. 17 della Comunicazione di avvio), in quanto “mediante

indebito condizionamento”, sarebbe stata limitata la libertà di scelta del consumatore, inducendolo ad “*assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso*”; nonché una presunta violazione del generale canone di diligenza professionale di cui all’art. 20 del Codice del Consumo (par. 18 della Comunicazione di avvio).

4) *Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento*

15. Al fine di garantire che gli impegni proposti siano effettivamente idonei a rimuovere i *concerns* formulati dall’Autorità nella Comunicazione di avvio, si è elaborato un impianto rimediale fondato su un triplice ordine di misure che si articolano in:

- impegni specificamente destinati ai clienti del Ramo I (*infra sub 1*);
- impegni specificamente destinati ai clienti del Ramo II (*infra sub 2*);
- impegno avente ad oggetto una comunicazione a mezzo stampa relativo ad entrambe le categorie di clienti (*infra sub 3*).

1. *Impegni per i clienti del Ramo I*

16. Preliminarmente pare opportuno richiamare che i clienti del Ramo I costituiscono un *cluster* di circa 275.000 clienti i cui rapporti sono stati trasferiti da ISP a Isybank per effetto dell’avvenuto conferimento del ramo di azienda, realizzato ai sensi, *inter alia*, dell’art. 58 TUB, il cui effetto traslativo si è perfezionato alla data del 16 ottobre 2023, talché risulta dall’atto notarile di conferimento dell’11 ottobre 2023.

17. Al fine di elidere i profili di illegittimità censurati dall’Autorità nella Comunicazione di avvio, si sottopongono le seguenti misure rimediali³.

(a) Il contenuto degli impegni

18. Gli impegni prefigurati si articolano sugli elementi di seguito esposti.

³ Come anticipato, il presente testo, del 18 marzo 2024, riprende quello già prodotto in data 18 dicembre 2024, integrandolo con le misure ulteriori pro-consumeristiche successivamente prefigurate. Peraltro, talune delle misure contemplate dalla versione degli impegni del 18 dicembre 2023 – e segnatamente quelle relative alle varie comunicazioni indirizzate ai clienti interessati per renderli edotti delle possibilità loro riconosciute – sono state, nel frattempo, già applicate: e ciò proprio al fine di agire tempestivamente in favore dei clienti interessati, anche in coerenza con quanto richiesto dal Provvedimento cautelare. Ovviamente, giacché il presente documento del 18 marzo 2024 riprende pressoché alla lettera la versione degli impegni del 18 dicembre 2023, alcune delle misure esposte sono descritte come misure in via di realizzazione, ancorché alla data del 18 marzo 2024 siano state in parte già realizzate.

- (i) Isybank ha realizzato una iniziativa di contatto individualizzata verso l'intera platea di clienti del Ramo I.
- (ii) Tale iniziativa di contatto avviene mediante l'App Isybank, già in uso da tempo da parte della clientela trasferita, e dà luogo ad una comunicazione digitale chiara, lineare e agevole.
- (iii) Grazie a tale percorso, e per venire incontro alle preoccupazioni sollevate dall'Autorità, il cliente è informato del fatto che gli viene riconosciuto un "*congruo termine*" – che nella specie ha un'ampia estensione temporale – entro il quale il cliente medesimo, reso edotto degli elementi informativi precisati infra sub (iv) e (v), potrà, ove lo reputi vantaggioso, aprire nuovamente un rapporto con ISP.
- (iv) Al fine di consentire una scelta informata e consapevole, il cliente riceve una previa informativa, chiara ed esaustiva, sia sui servizi bancari non fruibili in Isybank (ed invece precedentemente disponibili in virtù del precedente contratto con ISP), sia dei principali elementi e condizioni dell'offerta Isybank (tenuto conto anche dei servizi e condizioni che Isybank ha già programmato di offrire e che formeranno oggetto di effettiva implementazione nei mesi successivi).
- (v) Inoltre, il cliente è informato in merito alle condizioni economiche che gli saranno applicate all'atto della possibile nuova apertura del rapporto con ISP e, segnatamente, della circostanza che tali condizioni saranno comunque quanto meno analoghe rispetto a quelle fruite precedentemente in ISP (tali condizioni – applicate ai clienti del Ramo I che esercitassero la facoltà di rientrare in ISP – sono articolate e specificate nel prosieguo e, nel presente documento, sono definite, nel loro complesso, quali "**Condizioni speciali**").
- (vi) Sulla base di tale informativa, il cliente, ove lo ritenga opportuno, può quindi manifestare la propria scelta, pienamente informata e consapevole, in merito alla apertura del rapporto con ISP ed alla possibile estinzione del rapporto con Isybank.
- (vii) Si precisa, inoltre, che nei confronti dei clienti del Ramo I che non hanno formulato una esplicita manifestazione di volontà, le Parti pongono comunque in essere specifiche ed ulteriori azioni di contatto, quali segnatamente *call* ovvero invio di *e-mail*.
- (viii) A ciò si aggiunge un ulteriore impegno specificamente dedicato ai clienti del Ramo I che desiderassero mantenere il proprio IBAN originario: il contenuto di tale misura è declinato più analiticamente *infra sub (c)*.

- (ix) Ad integrazione delle misure sopra illustrate, si aggiunge una ulteriore iniziativa (v. *infra sub (d)*). In effetti le Parti hanno proattivamente previsto una comunicazione personalizzata aggiuntiva, che sarà inviata nella sezione Archivio dell'App, ai clienti del Ramo I che non abbiano già aperto un nuovo conto in ISP. In tale comunicazione, ai clienti suddetti sarà rappresentato che la facoltà di aprire un rapporto in ISP alle Condizioni speciali loro riservate è esercitabile sino al 31 dicembre 2026. Come meglio precisato di seguito, tale misura comporta un duplice fattore di integrazione: (a) una comunicazione personalizzata addizionale, non contemplata dalla bozza di impegni del 18 dicembre 2023 (nonché dalle relazioni di ottemperanza dell'11 dicembre 2023 e del 18 dicembre 2023); (b) una estensione al 31 dicembre 2026 del termine per l'esercizio da parte dei clienti del Ramo I della facoltà di aprire un rapporto in ISP alle Condizioni speciali loro applicate rispetto al termine del 31 dicembre 2024 inizialmente previsto.
- (x) Ad ulteriore integrazione degli impegni proposti, le Parti intendono prevedere, per tutti i clienti del Ramo I i cui rapporti sono stati trasferiti da ISP a Isybank per effetto dell'avvenuto conferimento del ramo di azienda, il cui effetto traslativo si è perfezionato alla data del 16 ottobre 2023, una misura compensativa economica, che si aggiunge a quella già assicurata, con il riconoscimento delle Condizioni speciali, ai clienti del Ramo I che intendano esercitare la facoltà di rientrare in ISP: il contenuto di tale misura è declinato più analiticamente *infra sub (e)*. Una quantificazione dei possibili benefici economici rivenienti ai clienti interessati dalla applicazione di tali misure è esposta nel prosieguo del presente documento e, segnatamente, nella Sezione 5.

(b) *Le modalità attuative degli impegni*

19. Ciò posto, le specifiche modalità di attuazione degli impegni sono precisate di seguito.

(i) L'iniziativa di contatto individuale

20. L'iniziativa di contatto individuale prevede l'inserimento, a partire dal 10 gennaio e sino al 29 febbraio 2024, di un *banner* sull'App Isybank che:

- a) dia evidenza ai clienti trasferiti con il Ramo I della possibilità di aprire, sino al 31 dicembre 2024 [termine poi esteso al 31 dicembre 2026, v. *infra sub d)*], un nuovo conto presso ISP, a condizioni agevolate rispetto a quelle *standard*, nonché

migliorative rispetto a quelle del conto iniziale ed estinto con il conferimento a Isybank.

- b) il *banner* appare sulla pagina iniziale dell'App, con adeguata evidenza in termini di dimensioni e di colori, e permette l'apertura di una comunicazione in forma di lettera nella quale al cliente è data informativa dettagliata dei servizi legati al conto presenti in ISP e non più presenti in Isybank e dell'offerta commerciale di Isybank⁴. Il testo delle lettere è prodotto *sub Allegato 1*;
- c) al cliente viene richiesta conferma della lettura della lettera e, terminata la lettura, il cliente ha la possibilità di digitare due opzioni, manifestando, in alternativa:
- (i) l'interesse all'apertura di un conto presso ISP, con o senza estinzione del conto in Isybank; oppure
 - (ii) il non interesse all'apertura di un conto presso ISP e, quindi, il proseguimento dell'attuale rapporto in Isybank alle attuali condizioni economiche;
- d) in caso di manifestazione di interesse all'apertura del conto presso ISP, il cliente viene contattato dalla Filiale Digitale cui può esprimere la propria preferenza fra le seguenti due opzioni:
- recarsi presso la filiale fisica di sua scelta per effettuare l'apertura del nuovo rapporto in ISP (con eventuale contestuale estinzione del rapporto in Isybank); in tal caso, l'appuntamento presso la filiale viene direttamente fissato mediante la Filiale Digitale;
 - attivare il nuovo rapporto in ISP avvalendosi della modalità *online* prevista sul sito *web* della banca; in questo caso la Filiale Digitale fa presente al cliente che tale modalità *online* consente l'apertura immediata del conto a condizioni *standard*⁵, ma che, entro un lasso di tempo di circa 20 giorni lavorativi, al conto vengono applicate, con effetti economici retroattivi, le condizioni migliorative di cui *infra sub f)*⁶.
- e) Al fine di assicurare la piena copertura della platea di clienti del Ramo I, contestualmente alla pubblicazione del *banner*, le Parti hanno avviato, a partire dal 15 gennaio 2024, mediante la Filiale Digitale, un'ulteriore attività di contatto della clientela di Isybank migrata da Intesa Sanpaolo (in aggiunta a quanto già

⁴ Il cliente poteva e può tutt'ora trovare il testo della comunicazione anche nella sezione Archivio documenti dell'App, presso cui la stessa resterà consultabile anche in futuro.

⁵ L'apertura *online* del conto ISP non prevede la gestione delle deroghe individuali alle condizioni *standard*. Sotto questo profilo, il processo adottato da ISP risulta analogo a quello delle altre banche tradizionali (inclusa Unicredit).

⁶ Si precisa, peraltro, che il cliente può recarsi presso la filiale fisica laddove interessato al trasferimento sul nuovo conto di alcuni o tutti i servizi di pagamento cosiddetti ricorrenti già presenti sul conto Isybank.

posto in essere): ciò segnatamente al fine di dare evidenza della presenza nell'App dell'articolata informativa di cui alla presente misura. Tale attività riguarda specificamente la clientela che non ha risposto ai tentativi di contatto già precedentemente effettuati e comprendeva, per ciascun cliente, fino a 3 ulteriori tentativi di contatto; parallelamente, sempre nello stesso periodo, è stata attivata una campagna di comunicazione sul medesimo campione di clienti con il medesimo contenuto e le medesime finalità a mezzo *e-mail* (DEM) e *push*⁷. Si segnala che le modalità di implementazione qui descritte sono state proattivamente elaborate dalle Parti, nella prospettiva di assicurare la massima informativa della platea di clienti interessati e andando anche al di là di quanto richiesto dal Provvedimento cautelare.

- f) Come detto, le condizioni del nuovo rapporto sono migliorative rispetto a quelle applicate antecedentemente al trasferimento in Isybank e consistono in:
- un conto corrente con canone pari o migliore rispetto a quello pagato prima del trasferimento in Isybank;
 - carte di debito con canone gratuito;
 - condizioni gratuite sui servizi transazionali;
 - eventuale deposito titoli con canone gratuito.

(ii) Il “percorso digitale”

21. Il “percorso digitale” prefigurato si caratterizza per la particolare agilità e immediatezza. Segnatamente, dopo aver cliccato sul *banner*, il cliente:

- visualizza un apposito *pop-up* a pieno schermo;
- può leggere la lettera all'interno nel *pop-up*;
- può cliccare per leggere la comunicazione di modifica unilaterale ricevuta a luglio;
- deve dichiarare di aver letto la lettera attraverso l'apposito pulsante;
- può scegliere tra le due opzioni cliccando sugli appositi tasti in fondo alla comunicazione (i.e., “Sono interessato” o “Non sono interessato”);
- effettuata la scelta, riceve immediatamente l'esito della stessa a schermo e, successivamente, una comunicazione di conferma della scelta effettuata nell'Archivio documenti.

⁷ Nelle settimane del 22 gennaio e del 12 febbraio, alla clientela che non ha formulato la propria manifestazione di volontà tramite il *banner*, sono state inviate *push* e *DEM* al fine di rammentare la presenza di una comunicazione importante nella App.

22. Nell'ipotesi in cui il cliente non effettui la scelta, al fine di garantire che la lettera venga visualizzata, il cliente:

- continua a vedere il *banner* nella schermata principale dell'App sino al 29 febbraio 2024;
- se entra nell'Archivio trova la stessa comunicazione. Aprendola, trova al fondo le istruzioni per aprire il *banner* per esprimere la propria volontà.

23. Il *mock up* del “percorso digitale” è prodotto *sub Allegato 2*.

(c) *Il ripristino dell'Iban originario*

24. Con riferimento all'ipotesi di ripristino dell'IBAN originario per i clienti del Ramo I che manifestino una tale preferenza, rinviando a quanto già diffusamente osservato nella relazione di ottemperanza, in questa sede si formulano talune sintetiche precisazioni⁸.

- (i) Nel caso di operazioni di acquisizione o cessione, le migrazioni di conti correnti prevedono tecnicamente l'apertura di un nuovo conto con l'assegnazione di nuovo IBAN, con numero di conto corrispondente alla nuova posizione, mentre i corrispondenti conti presso la banca cedente risultano estinti e a saldo zero. Anche l'operazione di cessione dei clienti da ISP a Isybank è avvenuta secondo le stesse modalità, che hanno comportato: la chiusura del conto corrente presso ISP con azzeramento saldo e l'apertura di un conto corrente presso Isybank (con trasferimento saldo e con un nuovo IBAN). A seguito di ciò sono inoltre state eseguite le doverose segnalazioni di chiusura conto al sistema bancario e alle altre istituzioni interessate (es. Agenzia delle Entrate).
- (ii) A livello interbancario, viene garantita, per un periodo generalmente superiore a 12 mesi, la continuità nella fruizione del servizio di pagamento, anche a fronte di disposizioni pervenute a valere sul vecchio IBAN corrispondente ad un conto estinto. Ciò si correla alle Disposizioni della Banca d'Italia in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e di correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti⁹. Tale regime non implica affatto che, in caso di ricostituzione di un conto presso la banca di provenienza, si possa ripristinare l'IBAN originario. Al contrario, il quadro normativo muove dall'assunto che in

⁸ Le considerazioni qui esposte (parr. 24-26) sono quelle già contemplata dalla versione degli impegni del 18 dicembre 2023, integrate tuttavia (parr. 27-31) in ragione dell'esito positivo delle verifiche di fattibilità nel frattempo espletate.

⁹ Sezione XI - Requisiti organizzativi – par. 2-ter Continuità dei servizi di pagamento nel caso di cessione di rapporti giuridici.

caso di operazioni strutturali la variazione del codice sia un fattore del tutto ordinario e fisiologico e che il precedente IBAN (e non il corrispondente conto) resti (temporaneamente) attivo al solo fine di assicurare la continuità di fruizione dei servizi di pagamento.

- (iii) In coerenza con il quadro dianzi descritto, un ripristino dell'IBAN originario non trova alcun riscontro nella prassi bancaria, implicando la definizione delle modalità che tale attivazione debba perseguire in coerenza con le normative vigenti ed all'interno di quale quadro legislativo, nonché la realizzazione e messa in opera di processi informatici *ex novo* e *ad hoc*, con le relative incognite e rischi operativi, [omissis].
- (iv) A ciò si aggiunge che la mera variazione dell'IBAN è non solo un effetto naturale di operazioni bancarie di carattere strutturale, ma è anche, come indicato, un fattore del tutto fisiologico e ampiamente diffuso e che, come tale, non comporta alcun vero problema o disagio per la clientela interessata; ciò anche grazie alle già menzionate norme che, in caso di operazioni che comportino il cambio dell'IBAN (ad iniziativa della Banca oppure del cliente¹⁰), prevedono misure finalizzate ad assicurare la continuità dei pagamenti.
- (v) I profili dianzi richiamati trovano puntuale riscontro nelle analisi sviluppate in sede europea. E ciò, si badi, proprio in prospettiva consumeristica. Come si evince dalla recentissima *Relazione della Commissione europea al Parlamento europeo e al Consiglio*¹¹, del 12 maggio 2023, a livello UE si è valutato se fosse opportuno ipotizzare l'adozione anche per l'IBAN di forme di portabilità in qualche modo analoghe a quelle previste per altre numeriche identificative. L'analisi svolta – che ha tenuto conto delle risultanze di una procedura di consultazione delle associazioni rappresentative di interessi e delle valutazioni dell'*advisor* (Deloitte), ha tuttavia messo in luce che: (a) qualsiasi ipotesi di portabilità (pura o ibrida) richiederebbe una approfondita valutazione *ad hoc*, in sé complessa, nonché articolata sul confronto fra diverse opzioni tecniche fra loro alternative (la valutazione condotta a livello UE ha invero considerato tre diverse ipotesi realizzative); (b) in ogni caso, un meccanismo di portabilità implicherebbe rilevanti costi sia *una tantum* (per la elaborazione e messa in opera della

¹⁰ In quest'ultimo caso, si applicano le disposizioni sulla portabilità dei servizi di pagamento previste all'art. 126-quinquiesdecies TUB.

¹¹ Cfr. *Relazione sull'applicazione della direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e sull'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base*.

soluzione tecnica prescelta) sia *recurring*, fermo restando che una soluzione di portabilità piena richiederebbe comunque l'elaborazione e l'adozione di un regime legislativo *ad hoc* in sede UE; (c) simili iniziative, una volta sottoposte alla necessaria ed obiettiva analisi costi-benefici, non sono comunque giustificate e opportune, atteso che a fronte delle difficoltà, complessità ed oneri sopra richiamati, presentano vantaggi marginali, e assolutamente non comparabili ai costi, per i consumatori, per i quali il mantenimento dell'IBAN non costituisce appunto un fattore di significativa rilevanza. Pertanto, sulla scorta di tale accurata valutazione la Commissione ha escluso di proporre qualsiasi ipotesi di misura di portabilità: e ciò, lo si sottolinea, in una precipua prospettiva consumeristica e tenuto doverosamente conto delle (diverse) opinioni espresse in merito dalle associazioni consumeristiche che hanno preso parte alla procedura di consultazione svolta.

25. Conclusivamente si ritiene che, alla luce anche delle ulteriori evidenze risultanti dalle valutazioni svolte in ambito UE, si possa considerare, ai presenti fini che il ripristino dell'IBAN del conto ISP originario sia, per un verso, estremamente complesso e, per l'altro, di scarsa (o nessuna) rilevanza per i consumatori interessati; e che, pertanto – e anche nel quadro di un complessivo apprezzamento di ragionevolezza e proporzionalità – potrebbe ritenersi appropriato che il rientro in ISP dei clienti del Ramo I possa senz'altro avvenire con l'attribuzione di un nuovo codice IBAN, in linea, del resto, con le regole e le prassi generalmente applicate.

26. Nondimeno, e a conferma della piena disponibilità a definire una soluzione che venga incontro nella massima misura possibile alle indicazioni formulate dall'Autorità nel presente procedimento, le Parti si sono dichiarate disponibili a introdurre una specifica ipotesi di ripristino dell'IBAN originario per i clienti del Ramo I che manifestino una tale preferenza. Detta ipotesi viene così declinata:

- (i) nell'ambito della iniziativa di comunicazione sopra descritta viene acquisita la eventuale preferenza del cliente per una opzione di ripristino dell'IBAN del conto ISP originario con applicazione delle condizioni di cui il cliente poteva fruire ante trasferimento in Isybank.
- (ii) ISP a sua volta precisa al cliente che tale facoltà potrà essere esercitata non prima del 1° giugno 2024, tempo, questo, necessario per il completamento dei processi di elaborazione e verifica indispensabili per assicurare la fattibilità tecnica dell'operazione e subordinatamente all'esito positivo di tale fattibilità. In proposito, è stato sottolineato che nell'ipotesi in cui l'operazione fosse risultata tecnicamente non percorribile, tale esito negativo sarebbe stato validato da *expertise* di *advisor* qualificato e comunicato all'Autorità; tale esito negativo, inoltre, sarebbe stato anche

oggetto di una specifica informativa ai clienti interessati prima del 1° giugno 2024 affinché valutassero la possibilità di apertura di un nuovo conto in ISP con condizioni migliorative rispetto a quelle ante trasferimento e attribuzione di un nuovo IBAN.

27. L'attività di verifica relativa al ripristino dell'IBAN originario per i clienti del Ramo I che manifestino una tale preferenza è stata avviata con l'attivazione, nel dicembre 2023, di un gruppo di lavoro che vedeva la partecipazione delle funzioni aziendali che presiedono ai sistemi informatici ed ai sistemi di pagamento, nonché delle funzioni di conformità e legale per i profili di competenza.

28. In assenza di riferimenti normativi e indicazioni della dottrina giuridica o della giurisprudenza con riguardo ad ipotesi di ripristino dell'IBAN, le verifiche svolte dal gruppo di lavoro hanno avuto ad oggetto, oltre ai profili tecnologici, tutti gli ulteriori ambiti potenzialmente impattati e, segnatamente, i profili giuridici, in ambito *privacy*, segnalazioni di vigilanza, sistemi di pagamento e antiriciclaggio.

29. Ad esito delle attività di verifica, il gruppo di lavoro ha concluso nel senso della fattibilità tecnica dell'operazione: quest'ultima implicherà l'apertura di un nuovo rapporto contrattuale con il contemporaneo ripristino sia del conto chiuso¹² sia del relativo IBAN. È stata, quindi, individuata una soluzione tecnica *ad hoc* per le specifiche circostanze – [omissis] – che consentirà, su base del tutto eccezionale, il ripristino dell'IBAN per i clienti del Ramo I che ne facciano richiesta a partire dal 31 maggio 2024, in linea, quindi, con la previsione temporale indicata negli impegni e comunicata a clienti di esercizio di tale facoltà non prima del 1° giugno 2024.

30. ISP ha deciso di applicare al rapporto cui sarà associato il precedente IBAN condizioni economiche migliorative rispetto a quelle in essere prima del conferimento e più precisamente le stesse condizioni applicate ai clienti che chiedono l'apertura del nuovo rapporto senza il ripristino del precedente IBAN. Si precisa che lo studio e l'implementazione delle attività necessarie per garantire il ripristino dell'IBAN originario comporta un onere stimabile a circa € [1-5] mln e, dunque, costituisce un onere di una certa rilevanza, tenuto conto anche del numero relativamente ridotto di clienti per i quali tale misura è stata apprestata (al 9 marzo 2024 i clienti che hanno manifestato la preferenza per il ripristino dell'IBAN originario sono [omissis]).

31. La richiesta del cliente di apertura del nuovo rapporto di conto con ripristino dell'IBAN precedente (con firma della relativa documentazione contrattuale) potrà avvenire presso qualsiasi filiale ISP, fermo restando che il nuovo rapporto sarà instaurato presso la filiale ove il precedente rapporto era in essere al momento del conferimento in

¹² Al momento del conferimento del ramo aziendale in Isybank, il conto presso ISP, inteso nella sua accezione tecnico-contabile (vale a dire di strumento funzionale a registrare le partite di dare/avere fra la banca e il cliente), è stato chiuso, mentre il rapporto contrattuale di conto è stato ceduto a Isybank ed è quindi proseguito fra quest'ultima e il cliente.

Isybank. In tale contesto l'addetto presso la filiale evidenzierà espressamente al cliente la possibilità di ottenere, se lo richiede, il trasferimento dei servizi di pagamento attivi sul conto Isybank.

(d) Ulteriore iniziativa di contatto individuale al termine del periodo di visibilità del banner

32. Alle misure sopra richiamate, si aggiunge l'iniziativa di contatto individuale, la cui articolazione è stata già in parte anticipata nella richiamata relazione presentata all'Autorità il 15 gennaio 2024.

33. Segnatamente, le Parti hanno previsto che dopo il 29 febbraio – data in cui, come noto, viene meno il *banner* nella App – sarà inviata una ulteriore lettera nella sezione Archivio dell'App alla clientela che non ha già aperto un nuovo conto in ISP. Tale comunicazione aggiuntiva richiama ancora una volta la facoltà dei clienti del Ramo I di aprire un nuovo rapporto in ISP alle Condizioni speciali loro applicate. In proposito si ribadisce che:

- tale comunicazione aggiuntiva non era contemplata dagli impegni presentati il 18 dicembre 2023 ed è stata proattivamente introdotta dalle Parti (come già rappresentato all'Autorità nella relazione del 15 gennaio 2024);
- inoltre, rispetto alla misura rappresentata nella relazione del 15 gennaio 2024, si prevede ora un ulteriore rafforzamento di tutela, atteso che la facoltà del cliente di aprire un nuovo rapporto in ISP alle Condizioni speciali potrà essere esercitata sino al 31 dicembre 2026 (e non più sino al 31 dicembre 2024).

(e) Ulteriore misura compensativa di natura economica

34. In aggiunta al complesso delle iniziative dianzi descritte, le Parti intendono prevedere una ulteriore misura di carattere economico volta ad elidere in radice ogni possibile conseguenza riconducibile al trasferimento dei rapporti da ISP a Isybank intervenuto con il conferimento del ramo di azienda.

35. Come detto, ai clienti trasferiti che non si siano riconosciuti nel “profilo digitale”, e che abbiano pertanto esercitato (o esercitino in futuro) la facoltà di rientrare in ISP sono state garantite Condizioni speciali, marcatamente migliorative rispetto a quelle precedentemente fruite; in sostanza, quindi, l'asserito disagio rilevato dall'Autorità (cfr. par. 45 del Provvedimento cautelare), consistente in un “*mutamento del rapporto contrattuale*”, non accompagnato da previa adeguata informativa, è stato non solo eliso, ma anche positivamente ristorato. Tali clienti, infatti – anche grazie all'articolata campagna informativa loro dedicata (cfr. lett. b) e d):

- hanno avuto - ed avranno sino al 31 dicembre 2026 - non solo la possibilità di ripristinare un rapporto con ISP;
- ma vengono altresì a godere di condizioni economiche significativamente più favorevoli di quelle precedentemente fruite (Condizioni speciali): ciò che implica che i clienti del Ramo I che rientrano in ISP beneficeranno, in modo duraturo, di una posizione contrattuale migliore di quella che avevano in precedenza.

36. A ciò si aggiunge la misura qui descritta con la quale le Parti riconosceranno, in caso di accettazione degli impegni, la gratuità delle condizioni del rapporto presso Isybank, dalla data del perfezionamento dell'effetto traslativo del conferimento, 16 ottobre 2023, sino al 30 giugno 2024 o alla data di eventuale chiusura del rapporto qualora anteriore al 30 giugno 2024¹³. Ciò implica ovviamente che per i clienti del Ramo I l'avvenuto trasferimento non solo non si è tradotto in un pregiudizio economico, ma ha determinato concreti effetti favorevoli: in caso di accettazione dei presenti impegni, infatti, grazie a tale azzeramento dell'onere sopportato, i clienti del Ramo I avranno avuto la possibilità di fruire dei servizi prestati da Isybank (servizi che, peraltro, dalle survey effettuate, risultano graditi ai clienti medesimi) senza sopportare il suddetto onere.

37. Vale la pena osservare che la misura compensativa in commento implica per i clienti interessati, complessivamente considerati, un vantaggio economico quantificabile in [1-5] mln €.

38. Quanto al periodo di validità dell'impegno qui descritto si rileva che, come dianzi precisato, l'iniziativa di contatto nei confronti della clientela interessata è stata diffusa dal 10 gennaio 2024 al 29 febbraio 2024, e che la possibilità di aprire un nuovo conto presso ISP, a condizioni agevolate rispetto a quelle *standard*, nonché migliorative rispetto a quelle del conto iniziale ed estinto con il conferimento a Isybank, si estenderà sino al 31 dicembre 2026. Dopo il periodo di visibilità del *banner*, i.e. 29 febbraio 2024, la clientela che non abbia già aperto un nuovo conto in ISP riceverà una ulteriore lettera nella sezione Archivio dell'App che richiama la facoltà dei clienti del Ramo I di aprire – sino al 31 dicembre 2026 – un nuovo rapporto in ISP alle Condizioni speciali loro applicate. Si badi che la stessa estensione temporale, i.e. sino al 31 dicembre 2026, si applica all'impegno assunto nei confronti dei clienti del Ramo I che, nel manifestare la volontà di aprire un nuovo rapporto in ISP, esprimano la propria preferenza per il ripristino dell'IBAN originario.

¹³ Tale gratuità sarà realizzata mediante accredito, su un conto del cliente presso una delle Parti, di un importo pari alla somma dei costi addebitati da Isybank.

39. L'ulteriore misura compensativa di natura economica di cui *supra* (lett. e) si estenderà dalla data di perfezionamento dell'effetto traslativo, 16 ottobre 2023, sino al 30 giugno 2024 o alla data di eventuale chiusura del rapporto qualora anteriore al 30 giugno 2024.

2. **Gli Impegni per i clienti del Ramo II**

40. Con riferimento ai clienti del Ramo II, al fine di elidere i profili di illegittimità censurati dall'Autorità nella Comunicazione di avvio, si sottopongono le seguenti misure rimediali.

(a) *Il contenuto degli impegni*

41. In aderenza alle prescrizioni del Provvedimento cautelare, è stata prefigurata una apposita misura imperniata sugli elementi essenziali di seguito esposti.

- (i) Ai clienti del Ramo II è inviata una apposita informativa individuale.
- (ii) In tal modo, e nella prospettiva di garantire una scelta informata e consapevole, il cliente riceve una previa informativa, chiara ed esaustiva, sia sui servizi bancari non disponibili in Isybank (ed invece disponibili in virtù dell'attuale contratto con ISP), sia dei principali elementi e condizioni dell'offerta Isybank (tenuto conto anche dei servizi e condizioni che Isybank ha già programmato di offrire e che formeranno oggetto di effettiva implementazione nei mesi successivi).
- (iii) I clienti del Ramo II sono inclusi nel ramo di azienda conferito solo se abbiano manifestato il proprio "consenso espresso" al trasferimento ed alle relative modifiche contrattuali.

(b) *Le modalità attuative degli impegni*

42. Le specifiche modalità di attuazione degli impegni sono precisate di seguito.

(i) L'iniziativa di contatto individuale

43. L'iniziativa di contatto individuale ha previsto l'inserimento, a partire dal 10 gennaio e sino al 29 febbraio 2024, di un *banner* sull'App ISP e sul sito internet che:

- a) dia evidenza ai clienti compresi nel Ramo II della necessità di un consenso esplicito per il trasferimento a Isybank;
- b) il *banner* appare sulla pagina iniziale dell'App e del sito, con adeguata evidenza in termini di dimensioni e di colori, e – in analogia alle modalità adottate per la comunicazione ai clienti del Ramo I – permette l'apertura di una comunicazione

in forma di lettera nella quale al cliente è data informativa dettagliata dei servizi legati al conto presenti in ISP e non più presenti in Isybank e dell'offerta commerciale di Isybank. Il testo della lettera è prodotto *sub Allegato 3*;

- c) al cliente viene richiesta conferma della lettura della lettera e, terminata la lettura, il cliente ha la possibilità di digitare due opzioni, manifestando, in alternativa:
- (i) il consenso al trasferimento a Isybank; oppure
 - (ii) il rifiuto al trasferimento in Isybank;
- d) al fine di accrescere ancor più la trasparenza informativa nei confronti della clientela interessata, così da consentire l'esercizio di una scelta pienamente consapevole, sono state individuate e messe in opera ulteriori iniziative comunicative; segnatamente, nelle settimane del 22 gennaio e del 12 febbraio, alla clientela che non ha formulato la propria manifestazione di volontà tramite il *banner* sono state inviate *push* e *DEM* al fine di rammentare la presenza di una comunicazione importante nella App e nel sito.

(ii) Il “percorso digitale”

44. Il “percorso digitale”– sostanzialmente identico a quello dianzi descritto - si caratterizza per la particolare agilità e immediatezza. Segnatamente, dopo aver cliccato sul *banner*, il cliente:

- visualizza un apposito *pop-up* a pieno schermo;
- può leggere la lettera all'interno nel *pop-up*;
- può cliccare per leggere la comunicazione di modifica unilaterale ricevuta a luglio;
- deve dichiarare di aver letto la lettera attraverso l'apposito pulsante;
- può scegliere tra le due opzioni cliccando sugli appositi tasti in fondo alla comunicazione (i.e., “Rifiuto” o “Accetto”);
- effettuata la scelta, riceve immediatamente l'esito della stessa a schermo e, successivamente, una comunicazione di conferma della scelta effettuata nell'Archivio documenti.

45. Nell'ipotesi in cui il cliente non effettui la scelta, al fine di garantire che la lettera venga visualizzata, il cliente:

- continua a vedere il *banner* nella schermata principale dell'App;
- se entra nell'Archivio, trova la stessa comunicazione. Aprendola, trova al fondo le istruzioni per aprire il *banner* per esprimere la propria volontà.

46. Il *mock up* del “percorso digitale” è prodotto *sub Allegato 2*.

(c) *Possibilità di manifestare un eventuale ripensamento*

47. In aggiunta a quanto rappresentato negli impegni depositati il 18 dicembre 2023, ISP non ha incluso comunque nel perimetro di conferimento quei clienti del Ramo II che, pur avendo accettato espressamente il trasferimento in Isybank, tramite App o sito, abbiano manifestato un eventuale ripensamento, vuoi contattando la Filiale Digitale entro il 12 marzo 2024 (data di consolidamento del perimetro di conferimento), vuoi inviando una comunicazione scritta, a condizione che essa sia pervenuta alla banca entro la suddetta data.

48. Quanto al periodo di validità dell’impegno qui descritto si rileva che, come dianzi precisato, l’iniziativa di contatto nei confronti dei clienti del Ramo II è stata diffusa dal 10 gennaio 2024 al 29 febbraio 2024, data, quest’ultima, entro cui detta clientela poteva esprimere il proprio consenso espresso al trasferimento in Isybank ed alle relative modifiche contrattuali. Inoltre, con comunicazioni da far pervenire alla banca entro il 12 marzo 2024, i clienti del Ramo II che avessero già espresso il proprio consenso al trasferimento potevano esercitare un ripensamento rispetto alla scelta effettuata.

3. Comunicazione a mezzo stampa

49. Inoltre, sia per i clienti del Ramo I che per quelli del Ramo II, la comunicazione individuale sopra descritta è stata accompagnata da una comunicazione collettiva a mezzo stampa, su almeno tre quotidiani a diffusione nazionale, nella quale sono stati evidenziati specificamente:

- (i) la costituzione di Isybank;
- (ii) il modello di servizio di Isybank che mette a disposizione oltre all’App, la filiale digitale e il sito internet mentre non prevede la filiale fisica tradizionale, eccezion fatta per le casse automatiche assistite e il supporto informativo;
- (iii) la sintetica descrizione dell’operazione di conferimento;
- (iv) la previsione di un risparmio di costi, a parità di operatività, per i clienti di Isybank rispetto a quelli sostenuti in ISP;
- (v) l’iniziale previsione della facoltà riconosciuta ai clienti di non riconoscersi nel “profilo prevalentemente digitale” segnalandolo nei modi e con i tempi indicati nelle comunicazioni individuali ricevute dai clienti medesimi;
- (vi) l’invio ai clienti selezionati di una nuova comunicazione individuale con

indicazione:

- per i clienti già conferiti, della possibilità di aprire un nuovo conto presso ISP a condizioni pari o migliorative di quelle ante trasferimento;
- per i clienti non ancora conferiti, della necessità di fornire un consenso esplicito al trasferimento in Isybank.

50. Tale misura è stata già implementata il 4 gennaio u.s.. In chiave proattiva, in luogo dei 3 quotidiani a diffusione nazionale originariamente previsti, la pubblicazione è avvenuta su ben 21 quotidiani a diffusione nazionale, e, segnatamente, su: Corriere; Sole 24Ore; Repubblica; Messaggero; Mattino; Il Giornale; La Verità; MF; Libero; Il Tempo; Quotidiano Nazionale (Gruppo Speed); La Stampa; Il Domani; Il Foglio; Il Fatto Quotidiano; Il Riformista; Il Manifesto; La Notizia; L'Unità; Il Dubbio; Il Quotidiano del Sud.

5) *Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria*

51. Nella Comunicazione di avvio l'Autorità censura una asserita pratica commerciale scorretta relativa al trasferimento dei “*conti correnti dei clienti ritenuti 'prevalentemente digitali' da ISP a Isybank attraverso modalità che appaiono ingannevoli e omissive, nonché idonee a condizionare indebitamente i correntisti coinvolti limitando in tal modo la loro libertà di scelta*” (par. 7 della Comunicazione di avvio). Più in particolare, l'Autorità ha rilevato che la comunicazione rivolta alla clientela interessata, ed avente ad oggetto il trasferimento da ISP ad Isybank di determinati rami di azienda e dei relativi rapporti con la clientela, avrebbe presentato elementi di ambiguità e insufficiente chiarezza, tali da poter indurre taluni dei consumatori interessati ad assumere una decisione commerciale diversa da quella che avrebbero altrimenti adottato. Talché rilevato nella Comunicazione di avvio, tale pratica potrebbe sollevare profili di ingannevolezza o aggressività, asseritamente rilevanti ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo (v. segnatamente parr. 15-18 della Comunicazione di avvio).

52. Ciò posto, le Parti ritengono che, anche alla luce dei criteri generalmente applicati, gli impegni dianzi esposti siano senz'altro ammissibili nella prospettiva di dare piena risposta ai profili di violazione ipotizzati nella Comunicazione di avvio. Inoltre, detti impegni sono senz'altro idonei ad elidere le preoccupazioni manifestate dall'Autorità e, conseguentemente, i profili di illegittimità ipotizzati nella Comunicazione di avvio. Come dianzi ampiamente rappresentato, infatti, detti impegni costituiscono un articolato impianto rimediale, che riguarda sia i clienti del Ramo I che i clienti del Ramo II, e che, considerati singolarmente e nel loro complesso:

- sono idonei a garantire a tutti i clienti interessati una informativa chiara ed

esaustiva in merito a natura, portata e implicazioni del trasferimento nella nuova banca digitale, Isybank;

- più specificamente, sono idonei a garantire una informativa chiara ed esaustiva sui servizi disponibili in Isybank, rispetto a quelli di cui i medesimi clienti potevano fruire in ISP, nonché sulle relative condizioni economiche;
- prevedono modalità attuative che sono state elaborate dalle Parti avendo cura di assicurare che le comunicazioni all'uopo predisposte siano diffuse secondo modalità (digitali e non) atte a far sì che la platea di clienti interessati sia chiaramente informata, essendo quindi in grado di assumere le proprie scelte commerciali in piena consapevolezza.

53. Più specificamente, poi, con riguardo ai clienti del Ramo I, è stato garantito che coloro i quali, sulla base delle iniziative di comunicazione sopra descritte, ritengano di non riconoscersi nel “profilo prevalentemente digitale”, e dunque nel profilo di servizi offerti in Isybank, possano agevolmente esprimere la propria volontà di aprire nuovamente un rapporto con ISP (in proposito si evidenzia che, alla data del 9 marzo 2024, hanno espresso la volontà di riaprire un conto in ISP [*omissis*]).

54. Tale rapporto, inoltre, fruisce di condizioni migliorative rispetto a quelle applicate precedentemente al trasferimento in Isybank; condizioni che, come detto, consistono in:

- un conto corrente con canone pari o migliore rispetto a quello pagato prima del trasferimento in Isybank;
- carte di debito con canone gratuito;
- condizioni gratuite sui servizi transazionali; e
- eventuale deposito titoli con canone gratuito.

55. Inoltre, e a conferma della piena disponibilità a definire una soluzione che venga incontro nella massima misura possibile alle indicazioni formulate dall'Autorità nel presente procedimento, previa verifica della fattibilità tecnica secondo le modalità dianzi precisate, le Parti hanno altresì espresso la propria disponibilità a introdurre una specifica ipotesi di ripristino dell'IBAN originario per i clienti del Ramo I che manifestino una tale preferenza. In proposito si precisa che, alla data del 9 marzo 2024, i clienti che hanno fatto richiesta di ripristino dell'IBAN sono [*omissis*].

56. Come dianzi chiarito, le Parti hanno anche rafforzato l'impianto originariamente prefigurato. In effetti, oltre alla comunicazione a mezzo stampa su 21 quotidiani a diffusione nazionale del 4 gennaio 2024 e all'inserimento del *banner* a partire dal 10 gennaio 2024 (e sino al 29 febbraio 2024), le Parti:

- a partire dal 15 gennaio 2024, hanno dato corso ad un'ulteriore attività di contatto della clientela di Isybank migrata da Intesa Sanpaolo: ciò

segnatamente al fine di dare evidenza della presenza nell'App dell'articolata informativa oggetto di impegno. Tale attività è consistita segnatamente in:

- fino a 3 ulteriori tentativi di contatto telefonico nei confronti della clientela che non ha risposto ai tentativi di contatto già precedentemente effettuati;
 - una campagna di comunicazione a mezzo *e-mail* (DEM) e *push* in due fasi, i.e. 22 gennaio e 12 febbraio;
- hanno altresì previsto che, dopo il 29 febbraio 2024 (termine del periodo di visibilità del *banner*), la clientela che non abbia già aperto un nuovo conto in ISP riceva una ulteriore comunicazione che richiama la facoltà, riconosciuta al cliente, di aprire sino al 31 dicembre 2026 un nuovo rapporto in ISP alle Condizioni speciali di cui ai presenti impegni.

57. Grazie a tale apparato rimediale, quindi, si ritiene che i clienti del Ramo I, ove lo ritengano opportuno, siano senz'altro in grado di manifestare la propria scelta, pienamente informata e consapevole, per un lungo arco di tempo, in merito alla apertura del rapporto con ISP, a condizioni agevolate, ed alla possibile estinzione del rapporto con Isybank, con ciò elidendo in radice i rilievi formulati nella Comunicazione di avvio in ordine a possibili violazioni delle norme del Codice del Consumo.

58. In proposito, si ritiene opportuno ribadire che tali clienti, anche grazie all'articolata campagna informativa loro dedicata:

- hanno non solo la possibilità di aprire un nuovo rapporto presso ISP, con ciò ripristinando evidentemente lo *status quo ante*, e, ove ne facciano richiesta, di vedersi altresì riattribuito il precedente IBAN;
- ma vengono altresì a godere di condizioni economiche significativamente più favorevoli di quelle precedentemente fruite (Condizioni speciali)¹⁴: ciò che implica che, in definitiva, i clienti del Ramo I che rientrano in ISP beneficeranno, in modo duraturo, di una posizione contrattuale migliore di quella che avevano in precedenza.

In particolare, i clienti interessati avranno un vantaggio economico significativo. Infatti, mentre nei 12 mesi antecedenti alla migrazione in Isybank, i correntisti facenti parte del Ramo I avevano sostenuto in media un costo di conto corrente pari circa a € [10-50], a seguito del loro rientro in ISP essi verranno a sostenere, sempre in media e a parità di operatività, un costo

¹⁴ Si precisa peraltro che, a differenza di quanto originariamente prefigurato, ai clienti che eserciteranno l'opzione di rientro in ISP con il vecchio IBAN sono applicate le stesse condizioni economiche, migliorative rispetto a quelle in essere prima del conferimento, inizialmente riservate ai clienti che non esercitino tale opzione.

annuale di conto corrente pari a € [1-5], con un risparmio medio di oltre l' [70-90]%, corrispondente a € [10-50] su base annuale¹⁵.

Occorre peraltro considerare che il vantaggio derivante dall'applicazione delle Condizioni speciali ha natura recurring e, quindi, senza una scadenza predefinita. Posto che la vita media residua dei rapporti trasferiti in Isybank è stimabile in 11 anni¹⁶, si ritiene che il beneficio conseguito dai clienti interessati sia particolarmente significativo. La concretezza dell'impegno in questione, del resto, appare confermata anche ove si consideri l'onere economico assunto da ISP nei confronti dei potenziali beneficiari. Infatti, avuto riguardo alla platea dei clienti del Ramo I che, fino al 31 dicembre 2026, potranno optare per il rientro in ISP, il loro vantaggio economico potenziale e il conseguente onere per ISP è quantificabile in € [5-10] mln. su base annuale e in [50-100] mln. € sulla base della suddetta durata media residua di [10-20] anni.

Né va sottaciuto che le Condizioni speciali implicano altresì la gratuità di talune operazioni – si pensi ad esempio, oltre ai bonifici, ai prelievi tramite carta presso sportelli automatici di altra banca – che, proprio perché diventate a “costo zero” saranno plausibilmente utilizzate dai clienti con maggiore propensione e frequenza; ciò che rafforzerà il beneficio fruito dai clienti, anche in termini di attitudini di consumo.

59. A ciò si aggiunge la misura dianzi descritta *sub* (e) con la quale le Parti riconosceranno, in caso di accettazione degli impegni, la gratuità delle condizioni del rapporto presso Isybank, dalla data del perfezionamento dell'effetto traslativo del conferimento, 16 ottobre 2023, sino al 30 giugno 2024 o alla data di eventuale chiusura del rapporto qualora anteriore al 30 giugno 2024. Tale misura si configura anch'essa come una misura di ristoro per i clienti interessati. In effetti, come rilevato, essa fa sì che l'avvenuto trasferimento abbia in concreto determinato effetti sostanzialmente favorevoli per i clienti medesimi. Costoro, infatti, in caso di accettazione dei presenti impegni, grazie all'azzeramento dell'onere medio tempore sopportato, avranno di fatto utilizzato i servizi prestati da Isybank (servizi che, peraltro, dalle *survey* effettuate, risultano graditi ai clienti medesimi) restando sollevati dal relativo costo. Come già rilevato, la misura

¹⁵ Si tratta di elaborazioni effettuate sulla base di dati riferiti all'intera platea dei clienti trasferiti a Isybank. Le elaborazioni in questione, pertanto, non riflettono necessariamente il risparmio di costo che ciascun cliente potrà conseguire. Ad esempio, il risparmio individuale potrà essere diverso laddove, prima del trasferimento in Isybank, il cliente già godesse di condizioni agevolate (e.g., l'azzeramento del canone di conto corrente). Anche in questo caso, tuttavia, il cliente godrebbe dei vantaggi delle Condizioni speciali in relazione all'attività “transazionale”, la quale - diversamente dal precedente regime - non prevedrebbe l'applicazione di alcuna specifica commissione.

¹⁶ Tale dato deriva dalla durata media dei rapporti di conto in ISP ([10-20] anni) detratta l'anzianità media dei rapporti trasferiti in Isybank ([5-10] anni).

compensativa in commento implica per i clienti interessati, complessivamente considerati, un vantaggio economico quantificabile in [1-5] mln €.

In conclusione, quindi, le misure prefigurate per i clienti del Ramo I costituiscono un insieme organico e coerente idoneo a rimediare a tutti i profili sollevati dall’Autorità nella Comunicazione di avvio. In effetti:

- (i) grazie alle articolate e reiterate azioni informative, sopra descritte, i clienti interessati sono stati resi edotti di tutti gli aspetti rilevanti della presente vicenda, con particolare riguardo alle caratteristiche e condizioni dei servizi di cui trattasi: essi, pertanto, come dianzi chiarito, sono stati posti in condizione di esercitare scelte pienamente informate e consapevoli;**
- (ii) inoltre, le ulteriori misure nella specie prefigurate hanno eliso ogni disagio asseritamente riconducibile al trasferimento in Isybank e al mutamento delle condizioni contrattuali: i clienti interessati, infatti – anche grazie alle misure informative di cui sopra – hanno ora la possibilità, ove lo desiderino, di rientrare in ISP ripristinando pienamente lo status quo ante;**
- (iii) infine, l’apparato rimediale preconizzato integra specifiche misure di ristoro che hanno una significativa valenza compensativa per i clienti medesimi. Come detto, infatti:

 - grazie al regime di azzeramento degli oneri di cui alla misura *sub (e)*, tali clienti beneficeranno di un significativo vantaggio economico, e ciò dalla data del perfezionamento dell’effetto traslativo del conferimento, 16 ottobre 2023, e sino al 30 giugno 2024 o alla data di eventuale chiusura del rapporto qualora anteriore al 30 giugno 2024;
 - inoltre, i clienti del Ramo I che, non riconoscendosi nel “profilo digitale”, siano rientrati in ISP verranno a beneficiare, e in modo duraturo, di una posizione contrattuale migliore di quella che avevano in precedenza¹⁷.**

60. Quanto ai clienti del Ramo II, le misure rimediali prefigurate e, segnatamente, l’informativa loro rivolta, e le relative modalità attuative, sono senz’altro idonee a far sì che i clienti interessati siano inclusi nel ramo d’azienda conferito solo se abbiano manifestato il proprio “consenso espresso” al trasferimento ed alle relative modifiche contrattuali (in proposito si evidenzia che, alla data del 15 marzo 2024, sono conferiti i rapporti di [omissis] che hanno dichiarato il proprio “consenso espresso”).

¹⁷ V. nota precedente.

In conclusione, anche a questo riguardo, gli impegni proposti risultano tali da far venir meno i profili di illegittimità ipotizzati dalla Comunicazione di avvio. In effetti, come è evidente, con riferimento ai clienti del Ramo II, la asserita pratica scorretta in realtà non si è mai realizzata.

61. A ciò si aggiunga che l'efficacia delle suddette misure è ulteriormente rafforzata dalla comunicazione a mezzo stampa dianzi descritta: misura, quest'ultima, che ha avuto il precipuo scopo, ed effetto, di ampliare lo spettro informativo e la consapevolezza della platea dei consumatori interessati.

6) *Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni*

62. Si chiede il trattamento riservato del presente documento e dei suoi allegati ai sensi dell'articolo 11, co. 7, della Delibera AGCM 1 aprile 2015, n. 25411 e ci si riserva di fornire a breve una versione non confidenziale.

Avv. Prof. Gian Michele Roberti

Avv. Davide Cacchioli

Elenco allegati

- 1) **Allegato 1:** lettere predisposte per i clienti trasferiti in Isybank - Ramo I;
- 2) **Allegato 2:** *mock up* del “percorso digitale”;
- 3) **Allegato 3:** lettere predisposte per i clienti del Ramo II.

Potrà anche partecipare ad alcune **operazioni a premio** tra cui, ad esempio, "**isycashback**" che, durante il periodo di validità, Le consentirà di ricevere buoni acquisto in caso di accredito dello stipendio sul conto e raggiungimento di un livello di spesa minima effettuata con la carta Isybank. Quando queste operazioni saranno lanciate, gliele comunicheremo, fornendole tutte le informazioni.

Il modello di servizio di Isybank non prevede la Filiale "tradizionale". A differenza di altre banche digitali, Lei può tuttavia rivolgersi alla **Filiale Digitale se ha necessità di un aiuto immediato, da remoto, in orari estesi**. La Filiale Digitale è costituita da circa 3.000 gestori, pronti a servirLa e assisterLa in ogni momento della giornata, via telefono e via chat, anche per **eseguire le operazioni dispositive** disponibili tramite il canale App.

Prossimamente, inoltre, Le verrà assegnato un **team di gestori dedicato**, con cui potrà entrare in contatto abitualmente e che potrà servirLa con una consulenza personalizzata sulle Sue esigenze.

Qualora invece per le Sue esigenze avesse bisogno di una **Filiale "tradizionale"** per servizi e prodotti al momento non ancora offerti da Isybank quali, ad esempio, una pratica di mutuo o l'emissione di un assegno circolare, Lei **può recarsi in una delle Filiali di Intesa Sanpaolo** dove troverà un gestore pronto ad accoglierLa. Inoltre, dal prossimo mese di marzo, Lei **potrà contare sulle oltre 1.700 "Casse Veloci Assistite"** dove un gestore sarà a Sua disposizione, in caso di necessità, per effettuare tramite una carta di debito "fisica" operazioni transazionali quali prelievi, versamenti, bonifici SEPA, pagamenti F24, MAV, ricariche cellulari, giroconti, arricchite tempo per tempo con altre funzionalità, nonché per consultare la lista dei Suoi movimenti.

Le evidenziamo altresì che **in Isybank non sono attualmente disponibili alcuni servizi legati al Suo rapporto di conto presenti in Intesa Sanpaolo, peraltro non utilizzati o limitatamente utilizzati**. In tal senso, segnaliamo in particolare la possibilità di chiedere un libretto d'assegno, alcune particolari tipologie di pagamenti (quali F23, RAV, Ri.Ba., ticket sanitari, ricarica di carte prepagate), alcune operazioni tramite ATM (quali F24, bonifici SEPA, CBILL, pagoPA, consultazione movimenti di conto) e l'utilizzo di alcuni wallet di pagamento (quali Garmin, Fitbit, Swatch e Huawei).

Per ulteriori informazioni sul trasferimento in Isybank, e in particolare sulle condizioni economiche applicate ai servizi collegati al conto Isybank, La invitiamo nuovamente a consultare la comunicazione che Le abbiamo inviato lo scorso 28 giugno e che può ancora trovare anche nell'Archivio documenti della Sua App.

Confidiamo di averLe fornito ulteriori elementi che Le consentano di apprezzare il fatto che con Isybank Lei può disporre di una soluzione all'avanguardia e vantaggiosa economicamente. Cionondimeno, **qualora**, alla luce delle informazioni fornite, **doovesse ritenere maggiormente funzionale alle Sue esigenze un rapporto di conto presso Intesa Sanpaolo, Le diamo la possibilità di attivarlo con una delle seguenti opzioni:**

1. **Lei potrà, da subito, attivare il nuovo rapporto di conto presso Intesa Sanpaolo, con un nuovo IBAN, a condizioni migliorative rispetto a quelle applicate prima del trasferimento in Isybank.** Tali condizioni - **valide per i rapporti aperti entro il prossimo 31 dicembre 2024** - sono: (1) **un conto corrente con canone pari o migliore rispetto a quello pagato prima del trasferimento in Isybank**, (2) **carte di debito con canone gratuito**, (3) **condizioni gratuite sui servizi transazionali** e (4) qualora decidesse di sottoscrivere un rapporto di **Deposito Titoli**, lo stesso beneficerà di un **canone gratuito**.

2. **In alternativa, Lei potrà aprire un nuovo rapporto di conto presso Intesa Sanpaolo, con lo stesso codice IBAN che aveva precedentemente in Intesa Sanpaolo ed alle medesime condizioni applicate prima del trasferimento in Isybank.** Tale facoltà potrà essere esercitata **dal 1° giugno 2024 al 31 dicembre 2024, subordinatamente alla verifica** - da parte di Intesa Sanpaolo - **della fattibilità tecnica dell'operazione**. Qualora tale verifica dovesse dare esito negativo, Lei potrà comunque attivare - entro il prossimo 31 dicembre 2024 - il nuovo rapporto secondo la possibilità sopra descritta al punto 1.

Resta ovviamente possibile, in qualsiasi momento, **la chiusura senza alcun onere del rapporto in essere presso Isybank.**

In calce a questa comunicazione abbiamo messo a Sua disposizione dei pulsanti, con i quali **potrà indicarci la Sua scelta entro il 29 febbraio 2024.**

Qualora sia interessato all'apertura di un rapporto di conto presso Intesa Sanpaolo La preghiamo di cliccare il pulsante qui sotto con scritto: Sono Interessato. Lei verrà contattato dalla Filiale Digitale per le informazioni su come procedere all'apertura del rapporto in Intesa Sanpaolo e all'eventuale contestuale estinzione del rapporto in Isybank. L'apertura del rapporto potrà avvenire sia in una Filiale "tradizionale" a Sua scelta sia tramite il sito Internet di Intesa Sanpaolo con le modalità che Le saranno illustrate dalla Filiale Digitale.

Qualora invece sia soddisfatto dell'attuale situazione e quindi preferisca restare in Isybank, La preghiamo di cliccare il pulsante qui sotto con scritto: Non sono interessato.

ATTENZIONE: se in calce a questa comunicazione non sono presenti i pulsanti che Le abbiamo descritto, La invitiamo a riaprire questa comunicazione utilizzando il banner arancione che trova nell'home page.

Qualora il banner arancione non risulti visibile, **La invitiamo a scaricare la versione aggiornata della App** dagli Store.

RingraziandoLa per l'attenzione, e sperando di averLe fatto cosa gradita, vogliamo rinnovarLe la nostra disponibilità a rispondere a qualsiasi dubbio tramite la nostra Filiale Digitale, disponibile al numero verde **800.303.303**, dal lunedì al giovedì dalle 7:00 alle 24:00, il venerdì dalle 7:00 alle 22:00, il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 19:00. Sul sito www.isybank.com troverà inoltre tutte le informazioni e le risposte alle domande più frequenti.

La salutiamo e Le auguriamo buona giornata.

L'Amministratore delegato
Isybank
Antonio Valitutti



Divisione Banca dei Territori
Intesa Sanpaolo
Stefano Barrese



Milano, 10 gennaio 2024

**Piano n.
Nuove possibilità di scelta offerte ai Clienti trasferiti in Isybank**

Gentile Cliente,

spero che questa comunicazione La trovi bene.

Siamo confidenti del fatto che Lei abbia potuto pienamente apprezzare in questi mesi le funzionalità offerte da Isybank, di cui è diventato Cliente dal 16 ottobre scorso - tramite conferimento di ramo aziendale - **per effetto del trasferimento da Intesa Sanpaolo dei rapporti intestati ai Clienti che, come Lei, appartengono al segmento dei "clienti prevalentemente digitali"**.

La presente comunicazione è funzionale a rinnovare le informazioni fornite con le precedenti e ad evidenziare **ulteriori elementi che Le possano consentire di valutare appieno il trasferimento del Suo rapporto in Isybank.**

Isybank è la banca digitale del Gruppo Intesa Sanpaolo, fiore all'occhiello dell'offerta digitale del Gruppo - da poco insignita del primo premio a livello mondiale nella categoria neobank e specialized player ai Quorus Accenture banking innovation award - e da quando è stata lanciata ha già raccolto la fiducia di oltre 50.000 nuovi clienti.

Isybank è una banca di ultima generazione che usa tutte le migliori e più sicure tecnologie disponibili sul mercato, concepita e **realizzata per i clienti che negli anni si sono dimostrati aperti all'innovazione e attenti all'uso della tecnologia** per la gestione del proprio conto e dei prodotti ad esso collegati.

Isybank Le offre un **risparmio sui costi, a parità di operatività.**

Antecedentemente al 30 aprile 2023, Lei ha complessivamente speso una media mensile di 0,23 euro. Con il passaggio a Isybank - e fatti salvi eventuali cambi di piano che Lei dovesse aver effettuato successivamente al 16 ottobre - per Lei è attivo il **piano isyPrime con condizioni economiche "speciali": il Suo canone mensile è infatti di 0,00 euro** e Le dà la possibilità di effettuare, senza ulteriori costi, tutte le operazioni incluse nel canone, tra cui **prelievi da sportello ATM illimitati** presso qualsiasi banca, in tutto il mondo, **e bonifici istantanei illimitati.**

In aggiunta, tempo per tempo, potrà beneficiare di nuovi prodotti e servizi digitali distintivi. In particolare, l'offerta è già stata arricchita con le carte virtuali usa e getta, la possibilità di rateizzare le spese con SpensieRata e il programma di loyalty isyReward. A tutto questo, entro il primo semestre 2024 si aggiungeranno una **carta di credito**, i **prestiti**, gli **investimenti** e le **assicurazioni**, nonché - a partire da febbraio 2024 - l'**internet banking**, con inizialmente i seguenti servizi: bonifici, pagamenti F24, pagamenti in data futura, consultazione saldo e movimenti.

Potrà anche partecipare ad alcune **operazioni a premio** tra cui, ad esempio, **"isycashback"** che, durante il periodo di validità, Le consentirà di ricevere buoni acquisto in caso di accredito dello stipendio sul conto e raggiungimento di un livello di spesa minima effettuata con la carta Isybank. Quando queste operazioni saranno lanciate, gliele comunicheremo, fornendoLe tutte le informazioni.

Il **modello di servizio di Isybank non prevede la Filiale "tradizionale"**. A differenza di altre banche digitali, Lei può tuttavia rivolgersi alla **Filiale Digitale se ha necessità di un aiuto immediato, da remoto, in orari estesi**. La Filiale Digitale è costituita da circa 3.000 gestori, pronti a servirLa e assisterLa in ogni momento della giornata, via telefono e via chat, anche per **eseguire le operazioni dispositive** disponibili tramite il canale App.

Prossimamente, inoltre, Le verrà assegnato un **team di gestori dedicato**, con cui potrà entrare in contatto abitualmente e che potrà servirLa con una consulenza personalizzata sulle Sue esigenze.

Qualora invece per le Sue esigenze avesse bisogno di una **Filiale "tradizionale"** per servizi e prodotti al momento non ancora offerti da Isybank quali, ad esempio, una pratica di mutuo o l'emissione di un assegno circolare, Lei **può recarsi in una delle Filiali di Intesa Sanpaolo** dove troverà un gestore pronto ad accoglierLa. Inoltre, dal prossimo mese di marzo, Lei **potrà contare sulle oltre 1.700 "Casse Veloci Assistite"** dove un gestore sarà a Sua disposizione, in caso di necessità, per effettuare tramite una carta di debito "fisica" operazioni transazionali quali prelievi, versamenti, bonifici SEPA, pagamenti F24, MAV, ricariche cellulari, giroconti, arricchite tempo per tempo con altre funzionalità, nonché per consultare la lista dei Suoi movimenti.

Le evidenziamo altresì che **in Isybank non sono attualmente disponibili alcuni servizi legati al Suo rapporto di conto presenti in Intesa Sanpaolo, peraltro non utilizzati o limitatamente utilizzati**. In tal senso, segnaliamo in particolare la possibilità di chiedere un libretto d'assembli, alcune particolari tipologie di pagamenti (quali F23, RAV, Ri.Ba., ticket sanitari, ricarica di carte prepagate), alcune operazioni tramite ATM (quali F24, bonifici SEPA, CBILL, pagoPA, consultazione movimenti di conto) e l'utilizzo di alcuni wallet di pagamento (quali Garmin, Fitbit, Swatch e Huawei).

Per ulteriori informazioni sul trasferimento in Isybank, e in particolare sulle condizioni economiche applicate ai servizi collegati al conto Isybank, La invitiamo nuovamente a consultare la comunicazione che Le abbiamo inviato lo scorso 28 giugno e che può ancora trovare anche nell'Archivio documenti della Sua App.

Confidiamo di averLe fornito ulteriori elementi che Le consentano di apprezzare il fatto che con Isybank Lei può disporre di una soluzione all'avanguardia e vantaggiosa economicamente. Cionondimeno, **qualora**, alla luce delle informazioni fornite, **doovesse ritenere maggiormente funzionale alle Sue esigenze un rapporto di conto presso Intesa Sanpaolo, Le diamo la possibilità di attivarlo con una delle seguenti opzioni:**

1. Lei potrà, da subito, attivare il nuovo rapporto di conto presso Intesa Sanpaolo, con un nuovo IBAN, a condizioni migliorative rispetto a quelle applicate prima del trasferimento in Isybank. Tali condizioni - **valide per i rapporti aperti entro il prossimo 31 dicembre 2024** - sono: (1) **un conto corrente con canone pari o migliore rispetto a quello pagato prima del trasferimento in Isybank**, (2) **carte di debito con canone gratuito**, (3) **condizioni gratuite sui servizi transazionali** e (4) qualora decidesse di sottoscrivere un rapporto di **Deposito Titoli**, lo stesso beneficerà di un **canone gratuito**.

2. In alternativa, Lei potrà aprire un nuovo rapporto di conto presso Intesa Sanpaolo, con lo stesso codice IBAN che aveva precedentemente in Intesa Sanpaolo ed alle medesime condizioni applicate prima del trasferimento in Isybank. Tale facoltà potrà essere esercitata **dal 1° giugno 2024 al 31 dicembre 2024, subordinatamente alla verifica** - da parte di Intesa Sanpaolo - **della fattibilità tecnica dell'operazione**. Qualora tale verifica dovesse dare esito negativo, Lei potrà comunque attivare - entro il prossimo 31 dicembre 2024 - il nuovo rapporto secondo la possibilità sopra descritta al punto 1.

Resta ovviamente possibile, in qualsiasi momento, **la chiusura senza alcun onere del rapporto in essere presso Isybank**.

In calce a questa comunicazione abbiamo messo a Sua disposizione dei pulsanti, con i quali **potrà indicarci la Sua scelta entro il 29 febbraio 2024**.

Qualora sia interessato all'apertura di un rapporto di conto presso Intesa Sanpaolo La preghiamo di cliccare il pulsante qui sotto con scritto: Sono Interessato. Lei verrà contattato dalla Filiale Digitale per le informazioni su come procedere all'apertura del rapporto in Intesa Sanpaolo e all'eventuale contestuale estinzione del rapporto in Isybank. L'apertura del rapporto potrà avvenire sia in una Filiale "tradizionale" a Sua scelta sia tramite il sito Internet di Intesa Sanpaolo con le modalità che Le saranno illustrate dalla Filiale Digitale.

Qualora invece sia soddisfatto dell'attuale situazione e quindi preferisca restare in Isybank, La preghiamo di cliccare il pulsante qui sotto con scritto: Non sono interessato.

ATTENZIONE: se in calce a questa comunicazione non sono presenti i pulsanti che Le abbiamo descritto, La invitiamo a riaprire questa comunicazione utilizzando il banner arancione che trova nell'home page.

Qualora il banner arancione non risulti visibile, **La invitiamo a scaricare la versione aggiornata della App** dagli Store.

RingraziandoLa per l'attenzione, e sperando di averLe fatto cosa gradita, vogliamo rinnovarLe la nostra disponibilità a rispondere a qualsiasi dubbio tramite la nostra Filiale Digitale, disponibile al numero verde **800.303.303**, dal lunedì al giovedì dalle 7:00 alle 24:00, il venerdì dalle 7:00 alle 22:00, il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 19:00. Sul sito www.isybank.com troverà inoltre tutte le informazioni e le risposte alle domande più frequenti.

La salutiamo e Le auguriamo buona giornata.

L'Amministratore delegato
Isybank
Antonio Valitutti



Divisione Banca dei Territori
Intesa Sanpaolo
Stefano Barrese



Milano, 10 gennaio 2024

**Piano n.
Nuove possibilità di scelta offerte ai Clienti trasferiti in Isybank**

Gentile Cliente,

spero che questa comunicazione La trovi bene.

Siamo confidenti del fatto che Lei abbia potuto pienamente apprezzare in questi mesi le funzionalità offerte da Isybank, di cui è diventato Cliente dal 16 ottobre scorso - tramite conferimento di ramo aziendale - **per effetto del trasferimento da Intesa Sanpaolo dei rapporti intestati ai Clienti che, come Lei, appartengono al segmento dei "clienti prevalentemente digitali"**.

La presente comunicazione è funzionale a rinnovare le informazioni fornite con le precedenti e ad evidenziare **ulteriori elementi che Le possano consentire di valutare appieno il trasferimento del Suo rapporto in Isybank.**

Isybank è la banca digitale del Gruppo Intesa Sanpaolo, fiore all'occhiello dell'offerta digitale del Gruppo - da poco insignita del primo premio a livello mondiale nella categoria neobank e specialized player ai Quorus Accenture banking innovation award - e da quando è stata lanciata ha già raccolto la fiducia di oltre 50.000 nuovi clienti.

Isybank è una banca di ultima generazione che usa tutte le migliori e più sicure tecnologie disponibili sul mercato, concepita e **realizzata per i clienti che negli anni si sono dimostrati aperti all'innovazione e attenti all'uso della tecnologia** per la gestione del proprio conto e dei prodotti ad esso collegati.

Isybank Le offre un **risparmio sui costi, a parità di operatività.**

In Intesa Sanpaolo, Lei godeva di una promozione in base alla quale non sosteneva costi per il canone del conto corrente e della carta di debito in ragione della Sua età. Al superamento dell'età prevista dalla Sua promozione, era tuttavia pattuito che Lei iniziasse a pagare il canone del conto corrente e della carta di debito con un **costo complessivamente almeno pari a 5,50 euro mensili** (oppure almeno pari a 4,00 euro mensili nel caso in cui avesse attivato la promozione dopo il 27 maggio 2023).

Con il passaggio ad Isybank - e fatti salvi eventuali cambi di piano che Lei dovesse aver effettuato successivamente al 16 ottobre - per Lei è stato attivato il **piano isyPrime con condizioni economiche "speciali"**, cioè un **canone confermato a zero** per il conto, la carta di debito e tutte le operazioni incluse nel canone, tra cui **prelievi da sportello ATM illimitati presso qualsiasi banca**, in tutto il mondo, e **bonifici istantanei illimitati**. Al superamento dell'età prevista dalla Sua promozione, il **canone diventerà 3,90 euro al mese** (oppure 1,90 euro al mese nel caso in cui abbia attivato la promozione dopo il 27 maggio 2023), con un **vantaggio, sempre, di almeno 1,60 euro al mese.**

In aggiunta, tempo per tempo, potrà beneficiare di nuovi prodotti e servizi digitali distintivi. In particolare, l'offerta è già stata arricchita con le carte virtuali usa e getta, la possibilità di rateizzare le spese con SpensieRata e il programma di loyalty isyReward. A tutto questo, entro il primo semestre 2024 si aggiungeranno una **carta di credito**,

i **prestiti**, gli **investimenti** e le **assicurazioni**, nonché - a partire da febbraio 2024 - l'**internet banking**, con inizialmente i seguenti servizi: bonifici, pagamenti F24, pagamenti in data futura, consultazione saldo e movimenti.

Potrà anche partecipare ad alcune **operazioni a premio** tra cui, ad esempio, "**isycashback**" che, durante il periodo di validità, Le consentirà di ricevere buoni acquisto in caso di accredito dello stipendio sul conto e raggiungimento di un livello di spesa minima effettuata con la carta Isybank. Quando queste operazioni saranno lanciate, gliele comunicheremo, fornendole tutte le informazioni.

Il **modello di servizio di Isybank non prevede la Filiale "tradizionale"**. A differenza di altre banche digitali, Lei può tuttavia rivolgersi alla **Filiale Digitale se ha necessità di un aiuto immediato, da remoto, in orari estesi**. La Filiale Digitale è costituita da circa 3.000 gestori, pronti a servirLa e assisterLa in ogni momento della giornata, via telefono e via chat, anche per **eseguire le operazioni dispositivi** disponibili tramite il canale App.

Prossimamente, inoltre, Le verrà assegnato un **team di gestori dedicato**, con cui potrà entrare in contatto abitualmente e che potrà servirLa con una consulenza personalizzata sulle Sue esigenze.

Qualora invece per le Sue esigenze avesse bisogno di una **Filiale "tradizionale"** per servizi e prodotti al momento non ancora offerti da Isybank quali, ad esempio, una pratica di mutuo o l'emissione di un assegno circolare, Lei **può recarsi in una delle Filiali di Intesa Sanpaolo** dove troverà un gestore pronto ad accoglierLa. Inoltre, dal prossimo mese di marzo, Lei **potrà contare sulle oltre 1.700 "Casse Veloci Assistite"** dove un gestore sarà a Sua disposizione, in caso di necessità, per effettuare tramite una carta di debito "fisica" operazioni transazionali quali prelievi, versamenti, bonifici SEPA, pagamenti F24, MAV, ricariche cellulari, giroconti, arricchite tempo per tempo con altre funzionalità, nonché per consultare la lista dei Suoi movimenti.

Le evidenziamo altresì che **in Isybank non sono attualmente disponibili alcuni servizi legati al Suo rapporto di conto presenti in Intesa Sanpaolo, peraltro non utilizzati o limitatamente utilizzati**. In tal senso, segnaliamo in particolare la possibilità di chiedere un libretto d'assegni, alcune particolari tipologie di pagamenti (quali F23, RAV, Ri.Ba., ticket sanitari, ricarica di carte prepagate), alcune operazioni tramite ATM (quali F24, bonifici SEPA, CBILL, pagoPA, consultazione movimenti di conto) e l'utilizzo di alcuni wallet di pagamento (quali Garmin, Fitbit, Swatch e Huawei).

Per ulteriori informazioni sul trasferimento in Isybank, e in particolare sulle condizioni economiche applicate ai servizi collegati al conto Isybank, La invitiamo nuovamente a consultare la comunicazione che Le abbiamo inviato lo scorso 28 giugno e che può ancora trovare anche nell'Archivio documenti della Sua App.

Confidiamo di averLe fornito ulteriori elementi che Le consentano di apprezzare il fatto che con Isybank Lei può disporre di una soluzione all'avanguardia e vantaggiosa economicamente. Cionondimeno, **qualora**, alla luce delle informazioni fornite, **doovesse ritenere maggiormente funzionale alle Sue esigenze un rapporto di conto presso Intesa Sanpaolo, Le diamo la possibilità di attivarlo con una delle seguenti opzioni:**

1. **Lei potrà, da subito, attivare il nuovo rapporto di conto presso Intesa Sanpaolo, con un nuovo IBAN, a condizioni migliorative rispetto a quelle applicate prima del trasferimento in Isybank.** Tali condizioni - **valide per i rapporti aperti entro il prossimo 31 dicembre 2024** - sono: (1) **un conto corrente con canone pari o migliore rispetto a quello pagato prima del trasferimento in Isybank**, (2) **carte di debito con canone gratuito**, (3) **condizioni gratuite sui servizi transazionali** e (4) qualora decidesse di sottoscrivere un rapporto di **Deposito Titoli**, lo stesso beneficerà di un **canone gratuito**.

2. **In alternativa, Lei potrà aprire un nuovo rapporto di conto presso Intesa Sanpaolo, con lo stesso codice IBAN che aveva precedentemente in Intesa Sanpaolo ed alle medesime condizioni applicate prima del trasferimento in Isybank.** Tale facoltà potrà essere esercitata **dal 1° giugno 2024 al 31 dicembre 2024, subordinatamente alla verifica** - da parte di Intesa Sanpaolo - **della fattibilità tecnica dell'operazione**. Qualora tale verifica dovesse dare esito negativo, Lei potrà comunque attivare - entro il prossimo 31 dicembre 2024 - il nuovo rapporto secondo la possibilità sopra descritta al punto 1.

Resta ovviamente possibile, in qualsiasi momento, **la chiusura senza alcun onere del rapporto in essere presso Isybank.**

In calce a questa comunicazione abbiamo messo a Sua disposizione dei pulsanti, con i quali **potrà indicarci la Sua scelta entro il 29 febbraio 2024.**

Qualora sia interessato all'apertura di un rapporto di conto presso Intesa Sanpaolo La preghiamo di cliccare il pulsante qui sotto con scritto: Sono Interessato. Lei verrà contattato dalla Filiale Digitale per le informazioni su come procedere all'apertura del rapporto in Intesa Sanpaolo e all'eventuale contestuale estinzione del rapporto in Isybank. L'apertura del rapporto potrà avvenire sia in una Filiale "tradizionale" a Sua scelta sia tramite il sito Internet di Intesa Sanpaolo con le modalità che Le saranno illustrate dalla Filiale Digitale.

Qualora invece sia soddisfatto dell'attuale situazione e quindi preferisca restare in Isybank, La preghiamo di cliccare il pulsante qui sotto con scritto: Non sono interessato.


ATTENZIONE: se in calce a questa comunicazione non sono presenti i pulsanti che Le abbiamo descritto, La invitiamo a riaprire questa comunicazione utilizzando il banner arancione che trova nell'home page.

Qualora il banner arancione non risulti visibile, **La invitiamo a scaricare la versione aggiornata della App** dagli Store.

RingraziandoLa per l'attenzione, e sperando di averLe fatto cosa gradita, vogliamo rinnovarLe la nostra disponibilità a rispondere a qualsiasi dubbio tramite la nostra Filiale Digitale, disponibile al numero verde **800.303.303**, dal lunedì al giovedì dalle 7:00 alle 24:00, il venerdì dalle 7:00 alle 22:00, il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 19:00. Sul sito www.isybank.com troverà inoltre tutte le informazioni e le risposte alle domande più frequenti.

La salutiamo e Le auguriamo buona giornata.

L'Amministratore delegato
Isybank
Antonio Valitutti



Divisione Banca dei Territori
Intesa Sanpaolo
Stefano Barrese



Milano, 10 gennaio 2024

**Piano n.
Nuove possibilità di scelta offerte ai Clienti trasferiti in Isybank**

Gentile Cliente,

spero che questa comunicazione La trovi bene.

Siamo confidenti del fatto che Lei abbia potuto pienamente apprezzare in questi mesi le funzionalità offerte da Isybank, di cui è diventato Cliente dal 16 ottobre scorso - tramite conferimento di ramo aziendale - **per effetto del trasferimento da Intesa Sanpaolo dei rapporti intestati ai Clienti che, come Lei, appartengono al segmento dei "clienti prevalentemente digitali"**.

La presente comunicazione è funzionale a rinnovare le informazioni fornite con le precedenti e ad evidenziare **ulteriori elementi che Le possano consentire di valutare appieno il trasferimento del Suo rapporto in Isybank.**

Isybank è la banca digitale del Gruppo Intesa Sanpaolo, fiore all'occhiello dell'offerta digitale del Gruppo - da poco insignita del primo premio a livello mondiale nella categoria neobank e specialized player ai Quorus Accenture banking innovation award - e da quando è stata lanciata ha già raccolto la fiducia di oltre 50.000 nuovi clienti.

Isybank è una banca di ultima generazione che usa tutte le migliori e più sicure tecnologie disponibili sul mercato, concepita e **realizzata per i clienti che negli anni si sono dimostrati aperti all'innovazione e attenti all'uso della tecnologia** per la gestione del proprio conto e dei prodotti ad esso collegati.

Isybank Le offre un **risparmio sui costi, a parità di operatività.**

In Intesa Sanpaolo, Lei godeva di una promozione in base alla quale non sosteneva costi per il canone del conto corrente e della carta di debito in ragione della Sua età. Al superamento dell'età prevista dalla Sua promozione, era tuttavia pattuito che Lei iniziasse a pagare il canone della carta di debito, con un **costo complessivamente almeno pari a 1,50 euro mensili**, cui si sarebbero aggiunte le spese per le operazioni effettuate.

Con il passaggio ad Isybank - e fatti salvi eventuali cambi di piano che Lei dovesse aver effettuato successivamente al 16 ottobre - per Lei è stato attivato il **piano isyPrime con condizioni economiche "speciali"**, cioè un **canone confermato a zero** per il conto, la carta di debito e le operazioni incluse nel canone, tra cui **prelievi da sportello ATM illimitati presso qualsiasi banca**, in tutto il mondo, e **bonifici istantanei illimitati**, che si confermerà anche dopo il superamento dell'età prevista dalla Sua promozione, con un **vantaggio economico almeno pari a 1,50 euro mensili**.

In aggiunta, tempo per tempo, potrà beneficiare di nuovi prodotti e servizi digitali distintivi. In particolare, l'offerta è già stata arricchita con le carte virtuali usa e getta, la possibilità di rateizzare le spese con SpensieRata e il programma di loyalty isyReward. A tutto questo, entro il primo semestre 2024 si aggiungeranno una **carta di credito**, i **prestiti**, gli **investimenti** e le **assicurazioni**, nonché - a partire da febbraio 2024 - **l'internet banking**, con inizialmente i seguenti servizi: bonifici, pagamenti F24, pagamenti in data futura, consultazione saldo e movimenti.

1/3

Potrà anche partecipare ad alcune **operazioni a premio** tra cui, ad esempio, "**isycashback**" che, durante il periodo di validità, Le consentirà di ricevere buoni acquisto in caso di accredito dello stipendio sul conto e raggiungimento di un livello di spesa minima effettuata con la carta Isybank. Quando queste operazioni saranno lanciate, gliele comunicheremo, fornendole tutte le informazioni.

Il modello di servizio di Isybank non prevede la Filiale "tradizionale". A differenza di altre banche digitali, Lei può tuttavia rivolgersi alla **Filiale Digitale se ha necessità di un aiuto immediato, da remoto, in orari estesi**. La Filiale Digitale è costituita da circa 3.000 gestori, pronti a servirLa e assisterLa in ogni momento della giornata, via telefono e via chat, anche per **eseguire le operazioni dispositive** disponibili tramite il canale App.

Prossimamente, inoltre, Le verrà assegnato un **team di gestori dedicato**, con cui potrà entrare in contatto abitualmente e che potrà servirLa con una consulenza personalizzata sulle Sue esigenze.

Qualora invece per le Sue esigenze avesse bisogno di una **Filiale "tradizionale"** per servizi e prodotti al momento non ancora offerti da Isybank quali, ad esempio, una pratica di mutuo o l'emissione di un assegno circolare, Lei **può recarsi in una delle Filiali di Intesa Sanpaolo** dove troverà un gestore pronto ad accoglierLa. Inoltre, dal prossimo mese di marzo, Lei **potrà contare sulle oltre 1.700 "Case Veloci Assistite"** dove un gestore sarà a Sua disposizione, in caso di necessità, per effettuare tramite una carta di debito "fisica" operazioni transazionali quali prelievi, versamenti, bonifici SEPA, pagamenti F24, MAV, ricariche cellulari, giroconti, arricchite tempo per tempo con altre funzionalità, nonché per consultare la lista dei Suoi movimenti.

Le evidenziamo altresì che **in Isybank non sono attualmente disponibili alcuni servizi legati al Suo rapporto di conto presenti in Intesa Sanpaolo, peraltro non utilizzati o limitatamente utilizzati**. In tal senso, segnaliamo in particolare la possibilità di chiedere un libretto d'assegni, alcune particolari tipologie di pagamenti (quali F23, RAV, Ri.Ba., ticket sanitari, ricarica di carte prepagate), alcune operazioni tramite ATM (quali F24, bonifici SEPA, CBILL, pagoPA, consultazione movimenti di conto) e l'utilizzo di alcuni wallet di pagamento (quali Garmin, Fitbit, Swatch e Huawei).

Per ulteriori informazioni sul trasferimento in Isybank, e in particolare sulle condizioni economiche applicate ai servizi collegati al conto Isybank, La invitiamo nuovamente a consultare la comunicazione che Le abbiamo inviato lo scorso 28 giugno e che può ancora trovare anche nell'Archivio documenti della Sua App.

Confidiamo di averLe fornito ulteriori elementi che Le consentano di apprezzare il fatto che con Isybank Lei può disporre di una soluzione all'avanguardia e vantaggiosa economicamente. Cionondimeno, **qualora**, alla luce delle informazioni fornite, **doovesse ritenere maggiormente funzionale alle Sue esigenze un rapporto di conto presso Intesa Sanpaolo, Le diamo la possibilità di attivarlo con una delle seguenti opzioni:**

1. Lei potrà, da subito, attivare il nuovo rapporto di conto presso Intesa Sanpaolo, con un nuovo IBAN, a condizioni migliorative rispetto a quelle applicate prima del trasferimento in Isybank. Tali condizioni - **valide per i rapporti aperti entro il prossimo 31 dicembre 2024** - sono: (1) **un conto corrente con canone pari o migliore rispetto a quello pagato prima del trasferimento in Isybank**, (2) **carte di debito con canone gratuito**, (3) **condizioni gratuite sui servizi transazionali** e (4) qualora decidesse di sottoscrivere un rapporto di **Deposito Titoli**, lo stesso beneficerà di un **canone gratuito**.

2. In alternativa, Lei potrà aprire un nuovo rapporto di conto presso Intesa Sanpaolo, con lo stesso codice IBAN che aveva precedentemente in Intesa Sanpaolo ed alle medesime condizioni applicate prima del trasferimento in Isybank. Tale facoltà potrà essere esercitata **dal 1° giugno 2024 al 31 dicembre 2024, subordinatamente alla verifica** - da parte di Intesa Sanpaolo - **della fattibilità tecnica dell'operazione**. Qualora tale verifica dovesse dare esito negativo, Lei potrà comunque attivare - entro il prossimo 31 dicembre 2024 - il nuovo rapporto secondo la possibilità sopra descritta al punto 1.

Resta ovviamente possibile, in qualsiasi momento, **la chiusura senza alcun onere del rapporto in essere presso Isybank**.

In calce a questa comunicazione abbiamo messo a Sua disposizione dei pulsanti, con i quali **potrà indicarci la Sua scelta entro il 29 febbraio 2024**.

Qualora sia interessato all'apertura di un rapporto di conto presso Intesa Sanpaolo La preghiamo di cliccare il pulsante qui sotto con scritto: Sono Interessato. Lei verrà contattato dalla Filiale Digitale per le informazioni su come procedere all'apertura del rapporto in Intesa Sanpaolo e all'eventuale contestuale estinzione del rapporto in Isybank. L'apertura del rapporto potrà avvenire sia in una Filiale "tradizionale" a Sua scelta sia tramite il sito Internet di Intesa Sanpaolo con le modalità che Le saranno illustrate dalla Filiale Digitale.

Qualora invece sia soddisfatto dell'attuale situazione e quindi preferisca restare in Isybank, La preghiamo di cliccare il pulsante qui sotto con scritto: Non sono interessato.

ATTENZIONE: se in calce a questa comunicazione non sono presenti i pulsanti che Le abbiamo descritto, La invitiamo a riaprire questa comunicazione utilizzando il banner arancione che trova nell'home page.

Qualora il banner arancione non risulti visibile, **La invitiamo a scaricare la versione aggiornata della App** dagli Store.

RingraziandoLa per l'attenzione, e sperando di averLe fatto cosa gradita, vogliamo rinnovarLe la nostra disponibilità a rispondere a qualsiasi dubbio tramite la nostra Filiale Digitale, disponibile al numero verde **800.303.303**, dal lunedì al giovedì dalle 7:00 alle 24:00, il venerdì dalle 7:00 alle 22:00, il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 19:00. Sul sito www.isybank.com troverà inoltre tutte le informazioni e le risposte alle domande più frequenti.

La salutiamo e Le auguriamo buona giornata.

L'Amministratore delegato
Isybank
Antonio Valitutti



Divisione Banca dei Territori
Intesa Sanpaolo
Stefano Barrese



Milano, 10 gennaio 2024

Conto di Base n. Nuove possibilità di scelta offerte ai Clienti trasferiti in Isybank

Gentile Cliente,

spero che questa comunicazione La trovi bene.

Siamo confidenti del fatto che Lei abbia potuto pienamente apprezzare in questi mesi le funzionalità offerte da Isybank, di cui è diventato Cliente dal 16 ottobre scorso - tramite conferimento di ramo aziendale - **per effetto del trasferimento da Intesa Sanpaolo dei rapporti intestati ai Clienti che, come Lei, appartengono al segmento dei "clienti prevalentemente digitali"**.

La presente comunicazione è funzionale a rinnovare le informazioni fornite con le precedenti e ad evidenziare **ulteriori elementi che Le possano consentire di valutare appieno il trasferimento del Suo rapporto in Isybank.**

Isybank è la banca digitale del Gruppo Intesa Sanpaolo, fiore all'occhiello dell'offerta digitale del Gruppo - da poco insignita del primo premio a livello mondiale nella categoria neobank e specialized player ai Quorus Accenture banking innovation award - e da quando è stata lanciata ha già raccolto la fiducia di oltre 50.000 nuovi clienti.

Isybank è una banca di ultima generazione che usa tutte le migliori e più sicure tecnologie disponibili sul mercato, concepita e **realizzata per i clienti che negli anni si sono dimostrati aperti all'innovazione e attenti all'uso della tecnologia** per la gestione del proprio conto e dei prodotti ad esso collegati.

Isybank Le offre un **risparmio sui costi, a parità di operatività.**

Con il passaggio a Isybank **il canone mensile del Suo Conto di Base è rimasto invariato**, ma comprende anche la carta di debito e la possibilità di effettuare, senza ulteriori costi, tutte le operazioni incluse nel canone, tra cui:

- **prelievi da sportello ATM illimitati** presso qualsiasi banca, in tutto il mondo;
- **bonifici istantanei illimitati.**

Le confermiamo inoltre un ulteriore risparmio: **fino al 31 dicembre 2024**, qualora faccia almeno un'operazione al mese, in accredito o in addebito, anche se disposta con carta di debito collegata al conto, nel corso del mese successivo Le verrà riconosciuto uno **sconto del 50% dell'importo del canone mensile del conto.**

In aggiunta, tempo per tempo, potrà beneficiare di nuovi prodotti e servizi digitali distintivi. In particolare, l'offerta è già stata arricchita con le carte virtuali usa e getta e il programma di loyalty isyReward. Inoltre a partire da febbraio 2024 si aggiungerà l'**internet banking**, con inizialmente i seguenti servizi: bonifici, pagamenti F24, pagamenti in data futura, consultazione saldo e movimenti.

Potrà anche partecipare ad alcune **operazioni a premio** tra cui, ad esempio, **"isycashback"** che, durante il periodo di validità, Le consentirà di ricevere buoni acquisto in caso di accredito dello stipendio sul conto e raggiungimento di

un livello di spesa minima effettuata con la carta Isybank. Quando queste operazioni saranno lanciate, gliLe comunicheremo, fornendoLe tutte le informazioni.

Il modello di servizio di Isybank non prevede la Filiale "tradizionale". A differenza di altre banche digitali, Lei può tuttavia rivolgersi alla **Filiale Digitale se ha necessità di un aiuto immediato, da remoto, in orari estesi.** La Filiale Digitale è costituita da circa 3.000 gestori, pronti a servirLa e assisterLa in ogni momento della giornata, via telefono e via chat, anche per **eseguire le operazioni dispositive** disponibili tramite il canale App.

Prossimamente, inoltre, Le verrà assegnato un **team di gestori dedicato**, con cui potrà entrare in contatto abitualmente e che potrà servirLa con una consulenza personalizzata sulle Sue esigenze.

Qualora invece per le Sue esigenze avesse bisogno di una **Filiale "tradizionale"** per servizi e prodotti al momento non ancora offerti da Isybank quali, ad esempio, una pratica di mutuo o l'emissione di un assegno circolare, Lei **può recarsi in una delle Filiali di Intesa Sanpaolo** dove troverà un gestore pronto ad accoglierLa. Inoltre, dal prossimo mese di marzo, Lei **potrà contare sulle oltre 1.700 "Casse Veloci Assistite"** dove un gestore sarà a Sua disposizione, in caso di necessità, per effettuare tramite una carta di debito "fisica" operazioni transazionali quali prelievi, versamenti, bonifici SEPA, pagamenti F24, MAV, ricariche cellulari, giroconti, arricchite tempo per tempo con altre funzionalità, nonché per consultare la lista dei Suoi movimenti.

Le evidenziamo altresì che **in Isybank non sono attualmente disponibili alcuni servizi legati al Suo rapporto di conto presenti in Intesa Sanpaolo, peraltro non utilizzati o limitatamente utilizzati.** In tal senso, segnaliamo in particolare la possibilità di chiedere un libretto d'assegno, alcune particolari tipologie di pagamenti (quali F23, RAV, Ri.Ba., ticket sanitari, ricarica di carte prepagate), alcune operazioni tramite ATM (quali F24, bonifici SEPA, CBILL, pagoPA, consultazione movimenti di conto) e l'utilizzo di alcuni wallet di pagamento (quali Garmin, Fitbit, Swatch e Huawei).

Per ulteriori informazioni sul trasferimento in Isybank, e in particolare sulle condizioni economiche applicate ai servizi collegati al conto Isybank, La invitiamo nuovamente a consultare la comunicazione che Le abbiamo inviato lo scorso 28 giugno e che può ancora trovare anche nell'Archivio documenti della Sua App.

Confidiamo di averLe fornito ulteriori elementi che Le consentano di apprezzare il fatto che con Isybank Lei può disporre di una soluzione all'avanguardia e vantaggiosa economicamente. Cionondimeno, **qualora**, alla luce delle informazioni fornite, **doovesse ritenere maggiormente funzionale alle Sue esigenze un rapporto di conto presso Intesa Sanpaolo, Le diamo la possibilità di attivarlo con una delle seguenti opzioni:**

- 1. Lei potrà, da subito, attivare un nuovo Conto di Base presso Intesa Sanpaolo, con un nuovo IBAN, a condizioni migliorative rispetto a quelle applicate prima del trasferimento in Isybank.** Tali condizioni - **valide per rapporti aperti entro il prossimo 31 dicembre 2024** - sono: (1) **un Conto di Base con canone pari a quello pagato prima del trasferimento in Isybank**, (2) **carte di debito con canone gratuito** e (3) **condizioni gratuite sui servizi transazionali.**
- 2. In alternativa, Lei potrà aprire un nuovo Conto di Base presso Intesa Sanpaolo, con lo stesso codice IBAN che aveva precedentemente in Intesa Sanpaolo ed alle medesime condizioni applicate prima del trasferimento in Isybank.** Tale facoltà potrà essere esercitata **dal 1° giugno 2024 al 31 dicembre 2024, subordinatamente alla verifica** - da parte di Intesa Sanpaolo - **della fattibilità tecnica dell'operazione.** Qualora tale verifica dovesse dare esito negativo, Lei potrà comunque attivare - entro il prossimo 31 dicembre 2024 - il nuovo rapporto secondo la possibilità sopra descritta al punto 1.

La chiusura del Conto di Base in essere presso Isybank avverrà senza alcun onere.

In calce a questa comunicazione abbiamo messo a Sua disposizione dei pulsanti, con i quali **potrà indicarci la Sua scelta entro il 29 febbraio 2024.**

Qualora sia interessato all'apertura di un Conto di Base presso Intesa Sanpaolo La preghiamo di cliccare il pulsante qui sotto con scritto: Sono Interessato. Lei verrà contattato dalla Filiale Digitale per le informazioni su come procedere all'apertura del rapporto in Intesa Sanpaolo e alla contestuale estinzione del rapporto in Isybank. L'apertura del rapporto potrà avvenire in una Filiale "tradizionale" a Sua scelta di Intesa Sanpaolo con le modalità che Le saranno illustrate dalla Filiale Digitale.

Qualora invece sia soddisfatto dell'attuale situazione e quindi preferisca restare in Isybank, La preghiamo di cliccare il pulsante qui sotto con scritto: Non sono interessato.

ATTENZIONE: se in calce a questa comunicazione non sono presenti i pulsanti che Le abbiamo descritto, La invitiamo a riaprire questa comunicazione utilizzando il banner arancione che trova nell'home page.

Qualora il banner arancione non risulti visibile, **La invitiamo a scaricare la versione aggiornata della App** dagli Store.

RingraziandoLa per l'attenzione, e sperando di averLe fatto cosa gradita, vogliamo rinnovarLe la nostra disponibilità a rispondere a qualsiasi dubbio tramite la nostra Filiale Digitale, disponibile al numero verde **800.303.303**, dal lunedì al giovedì dalle 7:00 alle 24:00, il venerdì dalle 7:00 alle 22:00, il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 19:00. Sul sito www.isybank.com troverà inoltre tutte le informazioni e le risposte alle domande più frequenti.

La salutiamo e Le auguriamo buona giornata.

L'Amministratore delegato
Isybank
Antonio Valitutti



Divisione Banca dei Territori
Intesa Sanpaolo
Stefano Barrese



Milano, 10 gennaio 2024

Conto di Base n. Nuove possibilità di scelta offerte ai Clienti trasferiti in Isybank

Gentile Cliente,

spero che questa comunicazione La trovi bene.

Siamo confidenti del fatto che Lei abbia potuto pienamente apprezzare in questi mesi le funzionalità offerte da Isybank, di cui è diventato Cliente dal 16 ottobre scorso - tramite conferimento di ramo aziendale - **per effetto del trasferimento da Intesa Sanpaolo dei rapporti intestati ai Clienti che, come Lei, appartengono al segmento dei "clienti prevalentemente digitali"**.

La presente comunicazione è funzionale a rinnovare le informazioni fornite con le precedenti e ad evidenziare **ulteriori elementi che Le possano consentire di valutare appieno il trasferimento del Suo rapporto in Isybank.**

Isybank è la banca digitale del Gruppo Intesa Sanpaolo, fiore all'occhiello dell'offerta digitale del Gruppo - da poco insignita del primo premio a livello mondiale nella categoria neobank e specialized player ai Quorus Accenture banking innovation award - e da quando è stata lanciata ha già raccolto la fiducia di oltre 50.000 nuovi clienti.

Isybank è una banca di ultima generazione che usa tutte le migliori e più sicure tecnologie disponibili sul mercato, concepita e **realizzata per i clienti che negli anni si sono dimostrati aperti all'innovazione e attenti all'uso della tecnologia** per la gestione del proprio conto e dei prodotti ad esso collegati.

Isybank Le offre un **risparmio sui costi, a parità di operatività.**

Con il passaggio a Isybank **il canone mensile del Suo Conto di Base è rimasto invariato**, ma comprende anche la carta di debito e la possibilità di effettuare, senza ulteriori costi, tutte le operazioni incluse nel canone, tra cui:

- **prelievi da sportello ATM illimitati** presso qualsiasi banca, in tutto il mondo;
- **bonifici istantanei illimitati.**

In aggiunta, tempo per tempo, potrà beneficiare di nuovi prodotti e servizi digitali distintivi. In particolare, l'offerta è già stata arricchita con le carte virtuali usa e getta e il programma di loyalty isyReward. Inoltre a partire da febbraio 2024 si aggiungerà l'**internet banking**, con inizialmente i seguenti servizi: bonifici, pagamenti F24, pagamenti in data futura, consultazione saldo e movimenti.

Potrà anche partecipare ad alcune **operazioni a premio** tra cui, ad esempio, "**isycashback**" che, durante il periodo di validità, Le consentirà di ricevere buoni acquisto in caso di accredito dello stipendio sul conto e raggiungimento di un livello di spesa minima effettuata con la carta Isybank. Quando queste operazioni saranno lanciate, gliele comunicheremo, fornendoLe tutte le informazioni.

Il **modello di servizio di Isybank non prevede la Filiale "tradizionale"**. A differenza di altre banche digitali, Lei può tuttavia rivolgersi alla **Filiale Digitale se ha necessità di un aiuto immediato, da remoto, in orari estesi**. La Filiale Digitale è costituita da circa 3.000 gestori, pronti a servirLa e assisterLa in ogni momento della giornata, via telefono e via chat, anche per **eseguire le operazioni dispositive** disponibili tramite il canale App.

Prossimamente, inoltre, Le verrà assegnato un **team di gestori dedicato**, con cui potrà entrare in contatto abitualmente e che potrà servirLa con una consulenza personalizzata sulle Sue esigenze.

Qualora invece per le Sue esigenze avesse bisogno di una **Filiale "tradizionale"** per servizi e prodotti al momento non ancora offerti da Isybank quali, ad esempio, una pratica di mutuo o l'emissione di un assegno circolare, Lei **può recarsi in una delle Filiali di Intesa Sanpaolo** dove troverà un gestore pronto ad accoglierLa. Inoltre, dal prossimo mese di marzo, Lei **potrà contare sulle oltre 1.700 "Casse Veloci Assistite"** dove un gestore sarà a Sua disposizione, in caso di necessità, per effettuare tramite una carta di debito "fisica" operazioni transazionali quali prelievi, versamenti, bonifici SEPA, pagamenti F24, MAV, ricariche cellulari, giroconti, arricchite tempo per tempo con altre funzionalità, nonché per consultare la lista dei Suoi movimenti.

Le evidenziamo altresì che **in Isybank non sono attualmente disponibili alcuni servizi legati al Suo rapporto di conto presenti in Intesa Sanpaolo, peraltro non utilizzati o limitatamente utilizzati**. In tal senso, segnaliamo in particolare la possibilità di chiedere un libretto d'assembi, alcune particolari tipologie di pagamenti (quali F23, RAV, Ri.Ba., ticket sanitari, ricarica di carte prepagate), alcune operazioni tramite ATM (quali F24, bonifici SEPA, CBILL, pagoPA, consultazione movimenti di conto) e l'utilizzo di alcuni wallet di pagamento (quali Garmin, Fitbit, Swatch e Huawei).

Per ulteriori informazioni sul trasferimento in Isybank, e in particolare sulle condizioni economiche applicate ai servizi collegati al conto Isybank, La invitiamo nuovamente a consultare la comunicazione che Le abbiamo inviato lo scorso 28 giugno e che può ancora trovare anche nell'Archivio documenti della Sua App.

Confidiamo di averLe fornito ulteriori elementi che Le consentano di apprezzare il fatto che con Isybank Lei può disporre di una soluzione all'avanguardia e vantaggiosa economicamente. Cionondimeno, **qualora**, alla luce delle informazioni fornite, **doovesse ritenere maggiormente funzionale alle Sue esigenze un rapporto di conto presso Intesa Sanpaolo, Le diamo la possibilità di attivarlo con una delle seguenti opzioni:**

- 1. Lei potrà, da subito, attivare un nuovo Conto di Base presso Intesa Sanpaolo, con un nuovo IBAN, a condizioni migliorative rispetto a quelle applicate prima del trasferimento in Isybank.** Tali condizioni - **valide per i rapporti aperti entro il prossimo 31 dicembre 2024** - sono: (1) **un Conto di Base con canone pari a quello pagato prima del trasferimento in Isybank**, (2) **carte di debito con canone gratuito** e (3) **condizioni gratuite sui servizi transazionali**.
- 2. In alternativa, Lei potrà aprire un nuovo Conto di Base presso Intesa Sanpaolo, con lo stesso codice IBAN che aveva precedentemente in Intesa Sanpaolo ed alle medesime condizioni applicate prima del trasferimento in Isybank.** Tale facoltà potrà essere esercitata **dal 1° giugno 2024 al 31 dicembre 2024, subordinatamente alla verifica** - da parte di Intesa Sanpaolo - **della fattibilità tecnica dell'operazione**. Qualora tale verifica dovesse dare esito negativo, Lei potrà comunque attivare - entro il prossimo 31 dicembre 2024 - il nuovo rapporto secondo la possibilità sopra descritta al punto 1.

La chiusura del Conto di Base in essere presso Isybank avverrà senza alcun onere.

In calce a questa comunicazione abbiamo messo a Sua disposizione dei pulsanti, con i quali **potrà indicarci la Sua scelta entro il 29 febbraio 2024**.

Qualora sia interessato all'apertura di un Conto di Base presso Intesa Sanpaolo La preghiamo di cliccare il pulsante qui sotto con scritto: Sono Interessato. Lei verrà contattato dalla Filiale Digitale per le informazioni su come procedere all'apertura del rapporto in Intesa Sanpaolo e alla contestuale estinzione del rapporto in Isybank. L'apertura del rapporto potrà avvenire in una Filiale "tradizionale" a Sua scelta di Intesa Sanpaolo con le modalità che Le saranno illustrate dalla Filiale Digitale.

Qualora invece sia soddisfatto dell'attuale situazione e quindi preferisca restare in Isybank, La preghiamo di cliccare il pulsante qui sotto con scritto: Non sono interessato.

ATTENZIONE: se in calce a questa comunicazione non sono presenti i pulsanti che Le abbiamo descritto, La invitiamo a riaprire questa comunicazione utilizzando il banner arancione che trova nell'home page.

Qualora il banner arancione non risulti visibile, **La invitiamo a scaricare la versione aggiornata della App** dagli Store.

RingraziandoLa per l'attenzione, e sperando di averLe fatto cosa gradita, vogliamo rinnovarLe la nostra disponibilità a rispondere a qualsiasi dubbio tramite la nostra Filiale Digitale, disponibile al numero verde **800.303.303**, dal lunedì al giovedì dalle 7:00 alle 24:00, il venerdì dalle 7:00 alle 22:00, il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 19:00. Sul sito www.isybank.com troverà inoltre tutte le informazioni e le risposte alle domande più frequenti.

La salutiamo e Le auguriamo buona giornata.

L'Amministratore delegato
Isybank
Antonio Valitutti



Divisione Banca dei Territori
Intesa Sanpaolo
Stefano Barrese





INTESA  SANPAOLO

Isybank

**Overview del Customer Journey di
lettura comunicazioni**

Torino, 18/12/2023

INDICE

 1. Form visualizzato dai clienti di
lotto II

 2. Form visualizzato dai clienti di
lotto I (già passati ad Isybank)

1. Customer Journey dei Clienti del lotto II

2

Overview del Journey previsto per il Cliente in perimetro di migrazione a Marzo

Il Cliente accede all'app verde o all'Internet Banking Intesa Sanpaolo e vede comparire il banner sulla migrazione

1. Clicca sul banner e...

- **Visualizza un apposito pop-up a pieno schermo** (con possibilità di chiusura senza scelta in caso il Cliente lo desideri)
 - Ha la possibilità di **leggere il documento (lettera)** all'interno nel pop-up
 - In fondo alla lettera, ha la possibilità anche di cliccare per leggere la **comunicazione di modifica unilaterale** ricevuta a luglio
 - Una volta arrivato in fondo al documento, può **dichiarare di aver letto attraverso l'apposito pulsante**
 - In seguito, **esprime la sua volontà** cliccando sui tasti in fondo alla comunicazione («Rifiuto» o «Accetto»)
 - In tal caso, visualizza immediatamente un **esito a schermo**
 - Successivamente, il Cliente riceve **nell'Archivio documenti** una comunicazione di **conferma della scelta effettuata**
 - **Una volta effettuata la scelta, non vede più il banner**
- ### 2. Non clicca sul banner e...
- **Continua a vedere il banner** nella schermata di global position dell'app
 - **Se entra nell'archivio trova la stessa comunicazione** importante. Aprendola, trova al fondo le istruzioni per aprire il banner per esprimere la propria volontà

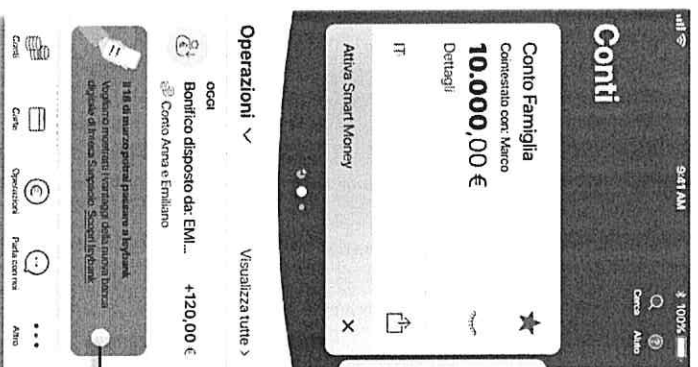
1. Form visualizzato dai clienti di lotto II – Flusso di navigazione

3

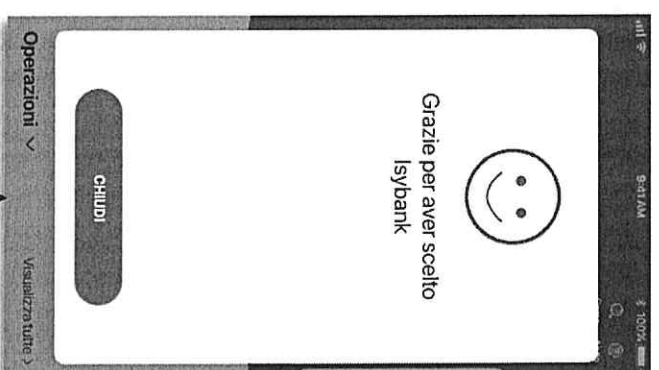
ISP – App Mobile

Comunicazione importante sul trasferimento

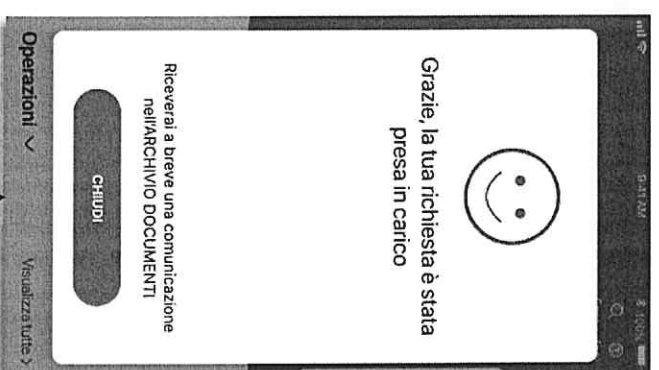
Banner fisso in pagina



Esito accettazione



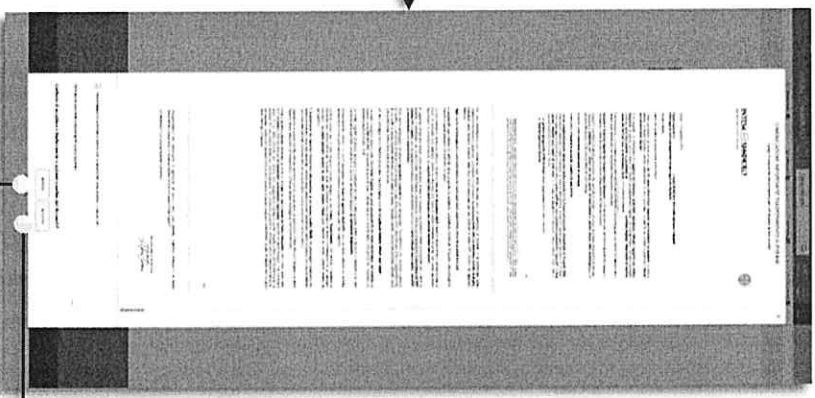
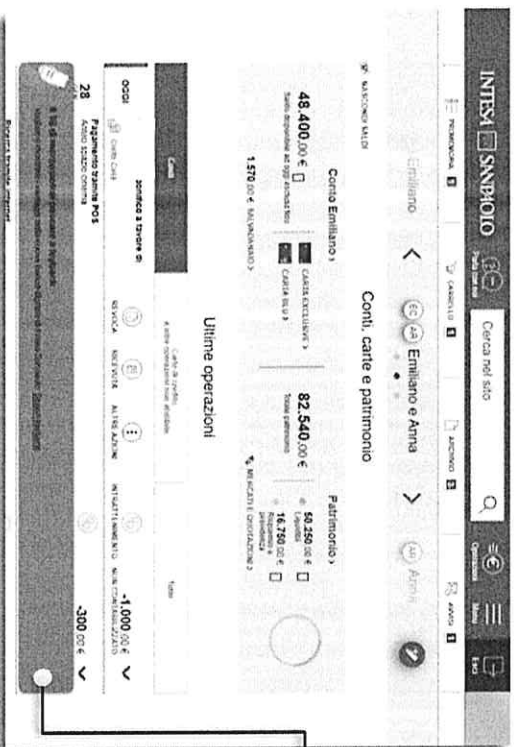
Esito rifiuto



1. Form visualizzato dai clienti di lotto II – Flusso di navigazione

Comunicazione importante sul trasferimento

Banner fisso in pagina



Esito accettazione



Esito rifiuto



INDICE

 1. Form visualizzato dai clienti di lotto II

 2. Form visualizzato dai clienti di lotto I (già passati ad Isybank)

2. Customer Journey dei Clienti del lotto I

6

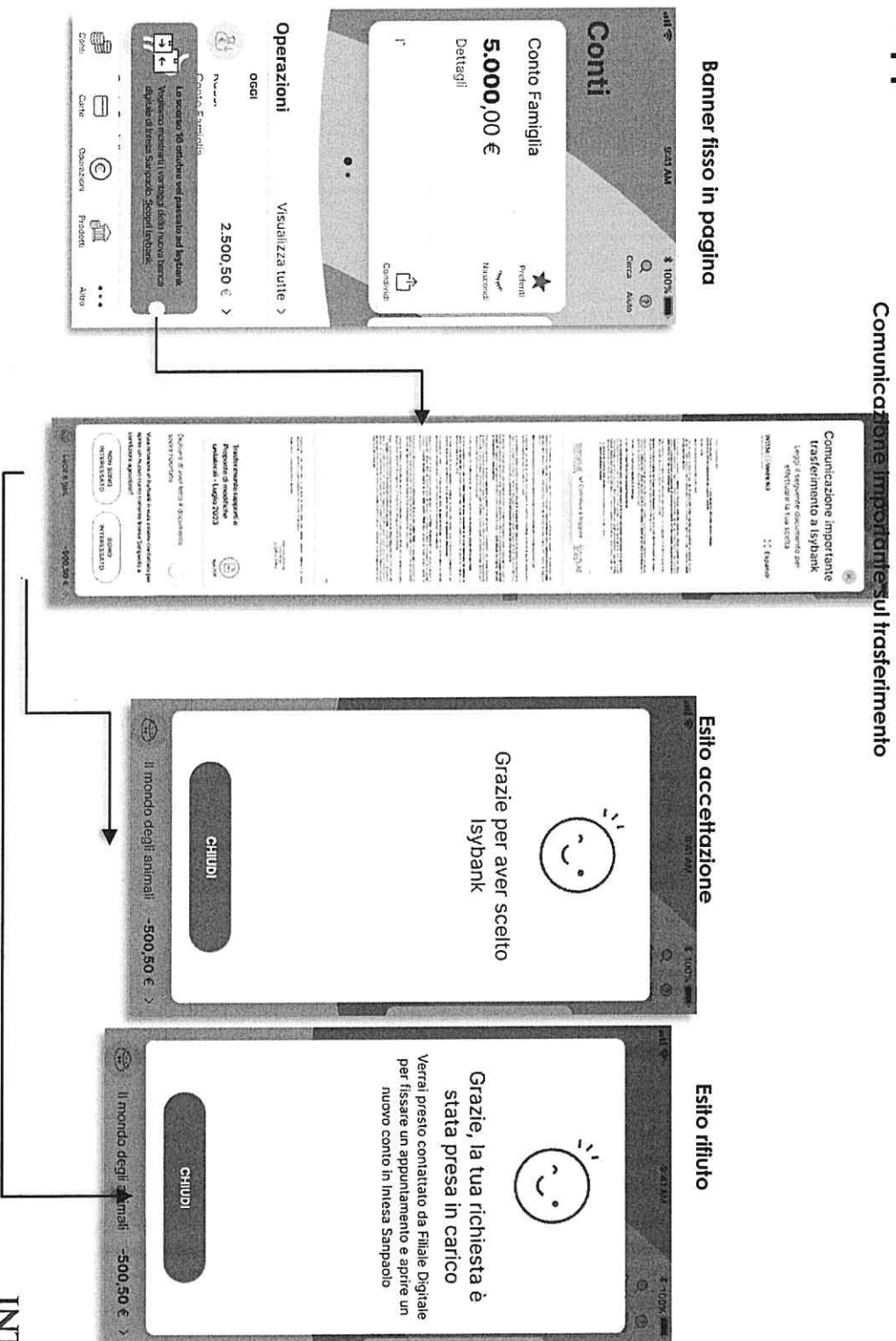
Overview del Journey previsto per il Cliente già migrato a Ottobre

Il Cliente accede all'app isybank e vede comparire il banner sulla migrazione

1. **Clicca sul banner e...**
 - **Visualizza un apposito pop-up a pieno schermo** (con possibilità di chiusura senza scelta in caso il Cliente lo desideri)
 - Ha la possibilità di **leggere il documento (lettera)** all'interno nel pop-up
 - In fondo alla lettera, ha la possibilità anche di cliccare per leggere la **comunicazione di modifica unilaterale** ricevuta a luglio
 - Una volta arrivato in fondo al documento, **può dichiarare di aver letto attraverso l'apposito pulsante**
 - In seguito, **esprime la sua volontà** cliccando sui tasti in fondo alla comunicazione («Non sono interessato» o «Sono interessato»)
 - In tal caso, visualizza immediatamente un **esito a schermo**
 - Successivamente, il Cliente riceve **nell'Archivio documenti** una comunicazione di **conferma della scelta effettuata**
 - **Una volta effettuata la scelta, non vede più il banner**
2. **Non clicca sul banner e...**
 - **Continua a vedere il banner** nella schermata di global position dell'app
 - **Se entra nell'archivio trova la stessa comunicazione** importante. Aprendola, trova al fondo le istruzioni per aprire il banner per esprimere la propria volontà

2. Form visualizzato dai clienti di lotto I – Flusso di navigazione ISY – App

7



Torino, 10 gennaio 2024

**Conto corrente n. carte di debito e di credito ad esso collegate
Trasferimento dei rapporti in Isybank - nuova possibilità di scelta**

Gentile Cliente,

spero che questa comunicazione La trovi bene.

Come annunciato nelle comunicazioni del 19 luglio e del 13 novembre scorso, **il 18 marzo 2024 Intesa Sanpaolo darà corso** - tramite conferimento di ramo aziendale - **al trasferimento in Isybank dei rapporti intestati ai clienti che, come Lei, appartengono al segmento dei "clienti prevalentemente digitali"**.

A tal riguardo, la presente comunicazione è funzionale a rinnovare le informazioni fornite con le precedenti e ad evidenziare **ulteriori elementi che Le possano consentire di valutare appieno il trasferimento del Suo rapporto in Isybank ed esprimere il Suo consenso a tale operazione.**

Isybank è la banca digitale del Gruppo Intesa Sanpaolo, fiore all'occhiello dell'offerta digitale del Gruppo - da poco insignita del primo premio a livello mondiale nella categoria neobank e specialized player ai Quorus Accenture banking innovation award - e da quando è stata lanciata ha già raccolto la fiducia di oltre 50.000 nuovi clienti.

Isybank è una banca di ultima generazione che usa tutte le migliori e più sicure tecnologie disponibili sul mercato, concepita e **realizzata per i clienti che negli anni si sono dimostrati aperti all'innovazione e attenti all'uso della tecnologia** per la gestione del proprio conto e dei prodotti ad esso collegati.

Isybank Le offre un **risparmio sui costi, a parità di operatività.**

Antecedentemente al 30 aprile 2023, Lei ha complessivamente speso una media mensile di 2,68 euro. Con il passaggio a Isybank per Lei sarà attivo il piano **isyPrime con condizioni economiche "speciali": il Suo canone mensile sarà infatti di 1,90 euro** e Le darà la possibilità di effettuare, senza ulteriori costi, tutte le operazioni incluse nel canone, tra cui **prelievi da sportello ATM illimitati** presso qualsiasi banca, in tutto il mondo, e **bonifici istantanei illimitati.**

Le confermiamo inoltre un ulteriore risparmio: **fino al 31 dicembre 2024**, qualora farà almeno un'operazione al mese, in accredito o in addebito, anche se disposta con carta di debito collegata al conto, nel corso del mese successivo Le verrà riconosciuto uno **sconto del 50% dell'importo del canone mensile del conto.**

In aggiunta, tempo per tempo, potrà beneficiare di nuovi prodotti e servizi digitali distintivi. In particolare, l'offerta è già stata arricchita con le carte virtuali usa e getta, la possibilità di rateizzare le spese con SpensieRata e il programma di loyalty isyReward. A tutto questo, entro il primo semestre 2024, si aggiungeranno una **carta di**

1/3

credito, i **prestiti**, gli **investimenti** e le **assicurazioni**, nonché - a partire da febbraio 2024 - l'**internet banking**, con inizialmente i seguenti servizi: bonifici, pagamenti F24, pagamenti in data futura, consultazione saldo e movimenti.

Potrà anche partecipare ad alcune **operazioni a premio** tra cui, ad esempio, "**isycashback**" che, durante il periodo di validità, Le consentirà di ricevere buoni acquisto in caso di accredito dello stipendio sul conto e raggiungimento di un livello di spesa minima effettuata con la carta Isybank. Quando queste operazioni saranno lanciate, gliele comunicheremo, fornendole tutte le informazioni.

Il modello di servizio di Isybank non prevede la Filiale "tradizionale". A differenza di altre banche digitali, Lei potrà tuttavia rivolgersi alla **Filiale Digitale se avrà necessità di un aiuto immediato, da remoto, in orari estesi**. La Filiale Digitale è costituita da circa 3.000 gestori, pronti a servirLa e assisterLa in ogni momento della giornata, via telefono e via chat, anche per **eseguire le operazioni dispositive** disponibili tramite il canale App.

Prossimamente, inoltre, Le verrà assegnato **un team di gestori dedicato**, con cui potrà entrare in contatto abitualmente e che potrà servirLa con una consulenza personalizzata sulle Sue esigenze.

Qualora invece per le Sue esigenze avesse bisogno di una **Filiale "tradizionale"** per servizi e prodotti al momento non ancora offerti da Isybank quali, ad esempio, una pratica di mutuo o l'emissione di un assegno circolare, Lei **potrà recarsi in una delle Filiali di Intesa Sanpaolo** dove troverà un gestore pronto ad accoglierLa. Inoltre, Lei **potrà contare sulle oltre 1.700 "Casse Veloci Assistite"** dove un gestore sarà a Sua disposizione, in caso di necessità, per effettuare tramite carta di debito "fisica" operazioni transazionali quali prelievi, versamenti, bonifici SEPA, pagamenti F24, MAV, ricariche cellulari, giroconti, arricchite tempo per tempo con altre funzionalità, nonché per consultare la lista dei Suoi movimenti.

Qualora volesse affiancare al conto in Isybank un nuovo **conto in Intesa Sanpaolo**, per i rapporti aperti entro il 31 dicembre 2024, beneficerà di **condizioni economiche agevolate**, riservate ai clienti Isybank. Tali condizioni sono: (1) **un conto corrente con canone pari o migliore rispetto a quello pagato prima del trasferimento in Isybank**, (2) **carte di debito con canone gratuito**, (3) **condizioni gratuite sui servizi transazionali** e (4) qualora decidesse di sottoscrivere un rapporto di **Deposito Titoli**, lo stesso beneficerà di un **canone gratuito**.

Le evidenziamo altresì che **in Isybank non sono attualmente disponibili alcuni servizi legati al Suo rapporto di conto presenti in Intesa Sanpaolo, peraltro non utilizzati o limitatamente utilizzati**. In tal senso, segnaliamo in particolare la possibilità di chiedere un libretto d'assegno, alcune particolari tipologie di pagamenti (quali F23, RAV, Ri.Ba., ticket sanitari, ricarica di carte prepagate), alcune operazioni tramite ATM (CBILL, pagoPA) e l'utilizzo di alcuni wallet di pagamento (quali Garmin, Fitbit, Swatch e Huawei).

Per ulteriori informazioni sul trasferimento in Isybank, e in particolare sulle condizioni economiche applicate ai servizi collegati al conto Isybank, La invitiamo nuovamente a consultare la comunicazione che Le abbiamo inviato lo scorso 19 luglio e che può ancora trovare anche nell'Archivio documenti della Sua App.

Confidiamo di averLe fornito ulteriori elementi che Le consentano di apprezzare il fatto che con Isybank Lei potrà disporre di una soluzione all'avanguardia, che potrà essere al tempo stesso vantaggiosa economicamente.

In calce a questa comunicazione abbiamo messo a Sua disposizione dei pulsanti, con i quali **potrà indicarci la Sua scelta entro il 29 febbraio 2024**.

Al fine di perfezionare il trasferimento del Suo rapporto in Isybank, **Lei dovrà manifestare il Suo consenso espresso cliccando il pulsante qui sotto con scritto Accetto. In caso contrario, dovrà cliccare il pulsante qui sotto con scritto Rifiuto**.

ATTENZIONE: se in calce a questa comunicazione non sono presenti i pulsanti che Le abbiamo descritto, La invitiamo a riaprire questa comunicazione tramite la **App** o tramite la Sua **area riservata in Internet Banking**, utilizzando il **banner arancione che trova nell'home page**.

In caso di accesso **dalla App**, è necessario che Lei abbia già scaricato la versione aggiornata della App dagli Store.

RingraziandoLa per l'attenzione, e sperando di averLe fatto cosa gradita, vogliamo rinnovarLe la nostra disponibilità a rispondere a qualsiasi dubbio tramite la nostra Filiale Digitale, disponibile al numero verde **800.303.303**, dal lunedì al giovedì dalle 7:00 alle 24:00, il venerdì dalle 7:00 alle 22:00, il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 19:00. Sul sito www.isybank.com troverà poi tutte le informazioni e le risposte alle domande più frequenti.

La salutiamo e Le auguriamo buona giornata.

Divisione Banca dei Territori

Stefano Barrese



Torino, 10 gennaio 2024

**Conto corrente n. _____ e carte di debito e di credito ad esso collegate
Trasferimento dei rapporti in Isybank - nuova possibilità di scelta**

Gentile Cliente,

spero che questa comunicazione La trovi bene.

Come annunciato nelle comunicazioni del 19 luglio e del 13 novembre scorso, **il 18 marzo 2024 Intesa Sanpaolo darà corso** - tramite conferimento di ramo aziendale - **al trasferimento in Isybank dei rapporti intestati ai clienti che, come Lei, appartengono al segmento dei "clienti prevalentemente digitali"**.

A tal riguardo, la presente comunicazione è funzionale a rinnovare le informazioni fornite con le precedenti e ad evidenziare **ulteriori elementi che Le possano consentire di valutare appieno il trasferimento del Suo rapporto in Isybank ed esprimere il Suo consenso a tale operazione.**

Isybank è la banca digitale del Gruppo Intesa Sanpaolo, fiore all'occhiello dell'offerta digitale del Gruppo - da poco insignita del primo premio a livello mondiale nella categoria neobank e specialized player ai Quorus Accenture banking innovation award - e da quando è stata lanciata ha già raccolto la fiducia di oltre 50.000 nuovi clienti.

Isybank è una banca di ultima generazione che usa tutte le migliori e più sicure tecnologie disponibili sul mercato, concepita e **realizzata per i clienti che negli anni si sono dimostrati aperti all'innovazione e attenti all'uso della tecnologia** per la gestione del proprio conto e dei prodotti ad esso collegati.

Isybank Le offre un **risparmio sui costi, a parità di operatività.**

Antecedentemente al 30 aprile 2023, Lei ha complessivamente speso una media mensile di 0,91 euro. Con il passaggio a Isybank per Lei sarà attivo il piano **isyPrime con condizioni economiche "speciali": il Suo canone mensile sarà infatti di 0,00 euro** e Le darà la possibilità di effettuare, senza ulteriori costi, tutte le operazioni incluse nel canone, tra cui **prelievi da sportello ATM illimitati** presso qualsiasi banca, in tutto il mondo, e **bonifici istantanei illimitati.**

In aggiunta, tempo per tempo, potrà beneficiare di nuovi prodotti e servizi digitali distintivi. In particolare, l'offerta è già stata arricchita con le carte virtuali usa e getta, la possibilità di rateizzare le spese con SpensieRata e il programma di loyalty isyReward. A tutto questo, entro il primo semestre 2024, si aggiungeranno una **carta di credito**, i **prestiti**, gli **investimenti** e le **assicurazioni**, nonché - a partire da febbraio 2024 - **l'internet banking**, con inizialmente i seguenti servizi: bonifici, pagamenti F24, pagamenti in data futura, consultazione saldo e movimenti.

Potrà anche partecipare ad alcune **operazioni a premio** tra cui, ad esempio, **"isycashback"** che, durante il periodo di validità, Le consentirà di ricevere buoni acquisto in caso di accredito dello stipendio sul conto e raggiungimento di un livello di spesa minima effettuata con la carta Isybank. Quando queste operazioni saranno lanciate, gliele comunicheremo, fornendole tutte le informazioni.

Il modello di servizio di Isybank non prevede la Filiale "tradizionale". A differenza di altre banche digitali, Lei potrà tuttavia rivolgersi alla **Filiale Digitale se avrà necessità di un aiuto immediato, da remoto, in orari estesi**. La Filiale Digitale è costituita da circa 3.000 gestori, pronti a servirLa e assisterLa in ogni momento della giornata, via telefono e via chat, anche per **eseguire le operazioni dispositive** disponibili tramite il canale App.

Prossimamente, inoltre, Le verrà assegnato **un team di gestori dedicato**, con cui potrà entrare in contatto abitualmente e che potrà servirLa con una consulenza personalizzata sulle Sue esigenze.

Qualora invece per le Sue esigenze avesse bisogno di una **Filiale "tradizionale"** per servizi e prodotti al momento non ancora offerti da Isybank quali, ad esempio, una pratica di mutuo o l'emissione di un assegno circolare, Lei **potrà recarsi in una delle Filiali di Intesa Sanpaolo** dove troverà un gestore pronto ad accoglierLa. Inoltre, Lei **potrà contare sulle oltre 1.700 "Casse Veloci Assistite"** dove un gestore sarà a Sua disposizione, in caso di necessità, per effettuare tramite carta di debito "fisica" operazioni transazionali quali prelievi, versamenti, bonifici SEPA, pagamenti F24, MAV, ricariche cellulari, giroconti, arricchite tempo per tempo con altre funzionalità, nonché per consultare la lista dei Suoi movimenti.

Qualora volesse affiancare al conto in Isybank un nuovo **conto in Intesa Sanpaolo**, per i rapporti aperti entro il 31 dicembre 2024, beneficerà di **condizioni economiche agevolate**, riservate ai clienti Isybank. Tali condizioni sono: (1) **un conto corrente con canone pari o migliore rispetto a quello pagato prima del trasferimento in Isybank**, (2) **carte di debito con canone gratuito**, (3) **condizioni gratuite sui servizi transazionali** e (4) qualora decidesse di sottoscrivere un rapporto di **Deposito Titoli**, lo stesso beneficerà di un **canone gratuito**.

Le evidenziamo altresì che **in Isybank non sono attualmente disponibili alcuni servizi legati al Suo rapporto di conto presenti in Intesa Sanpaolo, peraltro non utilizzati o limitatamente utilizzati**. In tal senso, segnaliamo in particolare la possibilità di chiedere un libretto d'assegno, alcune particolari tipologie di pagamenti (quali F23, RAV, Ri.Ba., ticket sanitari, ricarica di carte prepagate), alcune operazioni tramite ATM (CBILL, pagoPA) e l'utilizzo di alcuni wallet di pagamento (quali Garmin, Fitbit, Swatch e Huawei).

Per ulteriori informazioni sul trasferimento in Isybank, e in particolare sulle condizioni economiche applicate ai servizi collegati al conto Isybank, La invitiamo nuovamente a consultare la comunicazione che Le abbiamo inviato lo scorso 19 luglio e che può ancora trovare anche nell'Archivio documenti della Sua App.

Confidiamo di averLe fornito ulteriori elementi che Le consentano di apprezzare il fatto che con Isybank Lei potrà disporre di una soluzione all'avanguardia, che potrà essere al tempo stesso vantaggiosa economicamente.

In calce a questa comunicazione abbiamo messo a Sua disposizione dei pulsanti, con i quali **potrà indicarci la Sua scelta entro il 29 febbraio 2024**.

Al fine di perfezionare il trasferimento del Suo rapporto in Isybank, **Lei dovrà manifestare il Suo consenso espresso cliccando il pulsante qui sotto con scritto Accetto. In caso contrario, dovrà cliccare il pulsante qui sotto con scritto Rifiuto.**

ATTENZIONE: se in calce a questa comunicazione non sono presenti i pulsanti che Le abbiamo descritto, La invitiamo a riaprire questa comunicazione tramite la **App** o tramite la Sua **area riservata in Internet Banking**, utilizzando il **banner arancione che trova nell'home page**.

In caso di accesso **dalla App**, è necessario che Lei abbia già scaricato la versione aggiornata della App dagli Store.

RingraziandoLa per l'attenzione, e sperando di averLe fatto cosa gradita, vogliamo rinnovarLe la nostra disponibilità a rispondere a qualsiasi dubbio tramite la nostra Filiale Digitale, disponibile al numero verde **800.303.303**, dal lunedì al giovedì dalle 7:00 alle 24:00, il venerdì dalle 7:00 alle 22:00, il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 19:00. Sul sito www.isybank.com troverà poi tutte le informazioni e le risposte alle domande più frequenti.

La salutiamo e Le auguriamo buona giornata.

Divisione Banca dei Territori

Stefano Barrese



Torino, 10 gennaio 2024

**Conto corrente n. carte di debito e di credito ad esso collegate
Trasferimento dei rapporti in Isybank - nuova possibilità di scelta**

Gentile Cliente,

spero che questa comunicazione La trovi bene.

Come annunciato nelle comunicazioni del 19 luglio e del 13 novembre scorso, **il 18 marzo 2024 Intesa Sanpaolo darà corso** - tramite conferimento di ramo aziendale - **al trasferimento in Isybank dei rapporti intestati ai clienti che, come Lei, appartengono al segmento dei "clienti prevalentemente digitali"**.

A tal riguardo, la presente comunicazione è funzionale a rinnovare le informazioni fornite con le precedenti e ad evidenziare **ulteriori elementi che Le possano consentire di valutare appieno il trasferimento del Suo rapporto in Isybank ed esprimere il Suo consenso a tale operazione.**

Isybank è la banca digitale del Gruppo Intesa Sanpaolo, fiore all'occhiello dell'offerta digitale del Gruppo - da poco insignita del primo premio a livello mondiale nella categoria neobank e specialized player ai Quorus Accenture banking innovation award - e da quando è stata lanciata ha già raccolto la fiducia di oltre 50.000 nuovi clienti.

Isybank è una banca di ultima generazione che usa tutte le migliori e più sicure tecnologie disponibili sul mercato, concepita e **realizzata per i clienti che negli anni si sono dimostrati aperti all'innovazione e attenti all'uso della tecnologia** per la gestione del proprio conto e dei prodotti ad esso collegati.

Isybank Le offre un **risparmio sui costi, a parità di operatività.**

Con il passaggio a Isybank per Lei sarà attivo il **piano isyPrime con condizioni economiche "speciali": il Suo canone mensile sarà infatti di 5,90 euro** che, diversamente da oggi, **includerà sia il canone delle carte di debito attualmente collegate, sia** la possibilità di effettuare, senza ulteriori costi, le **operazioni incluse nel canone**, tra cui **prelievi da sportello ATM illimitati** presso qualsiasi banca in tutto il mondo e **bonifici istantanei illimitati.**

Le confermiamo inoltre un ulteriore risparmio: **fino al 31 dicembre 2024**, qualora farà almeno un'operazione al mese, in accredito o in addebito, anche se disposta con carta di debito collegata al conto, nel corso del mese successivo Le verrà riconosciuto uno **sconto del 50% dell'importo del canone mensile del conto.**

In aggiunta, tempo per tempo, potrà beneficiare di nuovi prodotti e servizi digitali distintivi. In particolare, l'offerta è già stata arricchita con le carte virtuali usa e getta, la possibilità di rateizzare le spese con SpensieRata e il programma di loyalty isyReward. A tutto questo, entro il primo semestre 2024, si aggiungeranno una **carta di**

1/3

credito, i **prestiti**, gli **investimenti** e le **assicurazioni**, nonché - a partire da febbraio 2024 - l'**internet banking**, con inizialmente i seguenti servizi: bonifici, pagamenti F24, pagamenti in data futura, consultazione saldo e movimenti.

Potrà anche partecipare ad alcune **operazioni a premio** tra cui, ad esempio, "**isycashback**" che, durante il periodo di validità, Le consentirà di ricevere buoni acquisto in caso di accredito dello stipendio sul conto e raggiungimento di un livello di spesa minima effettuata con la carta Isybank. Quando queste operazioni saranno lanciate, gliele comunicheremo, fornendole tutte le informazioni.

Il modello di servizio di Isybank non prevede la Filiale "tradizionale". A differenza di altre banche digitali, Lei potrà tuttavia rivolgersi alla **Filiale Digitale se avrà necessità di un aiuto immediato, da remoto, in orari estesi**. La Filiale Digitale è costituita da circa 3.000 gestori, pronti a servirLa e assisterLa in ogni momento della giornata, via telefono e via chat, anche per **eseguire le operazioni dispositive** disponibili tramite il canale App.

Prossimamente, inoltre, Le verrà assegnato **un team di gestori dedicato**, con cui potrà entrare in contatto abitualmente e che potrà servirLa con una consulenza personalizzata sulle Sue esigenze.

Qualora invece per le Sue esigenze avesse bisogno di una **Filiale "tradizionale"** per servizi e prodotti al momento non ancora offerti da Isybank quali, ad esempio, una pratica di mutuo o l'emissione di un assegno circolare, Lei **potrà recarsi in una delle Filiali di Intesa Sanpaolo** dove troverà un gestore pronto ad accoglierLa. Inoltre, Lei **potrà contare sulle oltre 1.700 "Casse Veloci Assistite"** dove un gestore sarà a Sua disposizione, in caso di necessità, per effettuare tramite carta di debito "fisica" operazioni transazionali quali prelievi, versamenti, bonifici SEPA, pagamenti F24, MAV, ricariche cellulari, giroconti, arricchite tempo per tempo con altre funzionalità, nonché per consultare la lista dei Suoi movimenti.

Qualora volesse affiancare al conto in Isybank un nuovo **conto in Intesa Sanpaolo**, per i rapporti aperti entro il 31 dicembre 2024, beneficerà di **condizioni economiche agevolate**, riservate ai clienti Isybank. Tali condizioni sono: (1) **un conto corrente con canone pari o migliore rispetto a quello pagato prima del trasferimento in Isybank**, (2) **carte di debito con canone gratuito**, (3) **condizioni gratuite sui servizi transazionali** e (4) qualora decidesse di sottoscrivere un rapporto di **Deposito Titoli**, lo stesso beneficerà di un **canone gratuito**.

Le evidenziamo altresì che **in Isybank non sono attualmente disponibili alcuni servizi legati al Suo rapporto di conto presenti in Intesa Sanpaolo, peraltro non utilizzati o limitatamente utilizzati**. In tal senso, segnaliamo in particolare la possibilità di chiedere un libretto d'assegno, alcune particolari tipologie di pagamenti (quali F23, RAV, Ri.Ba., ticket sanitari, ricarica di carte prepagate), alcune operazioni tramite ATM (CBILL, pagoPA) e l'utilizzo di alcuni wallet di pagamento (quali Garmin, Fitbit, Swatch e Huawei).

Per ulteriori informazioni sul trasferimento in Isybank, e in particolare sulle condizioni economiche applicate ai servizi collegati al conto Isybank, La invitiamo nuovamente a consultare la comunicazione che Le abbiamo inviato lo scorso 19 luglio e che può ancora trovare anche nell'Archivio documenti della Sua App.

Confidiamo di averLe fornito ulteriori elementi che Le consentano di apprezzare il fatto che con Isybank Lei potrà disporre di una soluzione all'avanguardia, che potrà essere al tempo stesso vantaggiosa economicamente.

In calce a questa comunicazione abbiamo messo a Sua disposizione dei pulsanti, con i quali **potrà indicarci la Sua scelta entro il 29 febbraio 2024**.

Al fine di perfezionare il trasferimento del Suo rapporto in Isybank, **Lei dovrà manifestare il Suo consenso espresso cliccando il pulsante qui sotto con scritto Accetto. In caso contrario, dovrà cliccare il pulsante qui sotto con scritto Rifiuto**.

ATTENZIONE: se in calce a questa comunicazione non sono presenti i pulsanti che Le abbiamo descritto, La invitiamo a riaprire questa comunicazione tramite la **App** o tramite la Sua **area riservata in Internet Banking**, utilizzando il **banner arancione che trova nell'home page**.

In caso di accesso **dalla App**, è necessario che Lei abbia già scaricato la versione aggiornata della App dagli Store.

RingraziandoLa per l'attenzione, e sperando di averLe fatto cosa gradita, vogliamo rinnovarLe la nostra disponibilità a rispondere a qualsiasi dubbio tramite la nostra Filiale Digitale, disponibile al numero verde **800.303.303**, dal lunedì al giovedì dalle 7:00 alle 24:00, il venerdì dalle 7:00 alle 22:00, il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 19:00. Sul sito www.isybank.com troverà poi tutte le informazioni e le risposte alle domande più frequenti.

La salutiamo e Le auguriamo buona giornata.

Divisione Banca dei Territori

Stefano Barrese



Torino, 10 gennaio 2024

Conto corrente n. _____ | carte di debito e di credito ad esso collegate
Trasferimento dei rapporti in Isybank - nuova possibilità di scelta

Gentile Cliente,

spero che questa comunicazione La trovi bene.

Come annunciato nelle comunicazioni del 19 luglio e del 13 novembre scorso, **il 18 marzo 2024 Intesa Sanpaolo darà corso** - tramite conferimento di ramo aziendale - **al trasferimento in Isybank dei rapporti intestati ai clienti che, come Lei, appartengono al segmento dei "clienti prevalentemente digitali"**.

A tal riguardo, la presente comunicazione è funzionale a rinnovare le informazioni fornite con le precedenti e ad evidenziare **ulteriori elementi che Le possano consentire di valutare appieno il trasferimento del Suo rapporto in Isybank ed esprimere il Suo consenso a tale operazione.**

Isybank è la banca digitale del Gruppo Intesa Sanpaolo, fiore all'occhiello dell'offerta digitale del Gruppo - da poco insignita del primo premio a livello mondiale nella categoria neobank e specialized player ai Quorus Accenture banking innovation award - e da quando è stata lanciata ha già raccolto la fiducia di oltre 50.000 nuovi clienti.

Isybank è una banca di ultima generazione che usa tutte le migliori e più sicure tecnologie disponibili sul mercato, concepita e **realizzata per i clienti che negli anni si sono dimostrati aperti all'innovazione e attenti all'uso della tecnologia** per la gestione del proprio conto e dei prodotti ad esso collegati.

Isybank Le offre un **risparmio sui costi, a parità di operatività.**

Con il passaggio a Isybank per Lei sarà attivo il **piano isyPrime con condizioni economiche "speciali"**: il **Suo canone mensile sarà infatti di 0,00 euro** che, diversamente da oggi, **includerà sia il canone delle carte di debito attualmente collegate, sia la possibilità di effettuare, senza ulteriori costi, le operazioni incluse nel canone**, tra cui **prelievi da sportello ATM illimitati** presso qualsiasi banca in tutto il mondo e **bonifici istantanei illimitati**.

In aggiunta, tempo per tempo, potrà beneficiare di nuovi prodotti e servizi digitali distintivi. In particolare, l'offerta è già stata arricchita con le carte virtuali usa e getta, la possibilità di rateizzare le spese con SpensieRata e il programma di loyalty isyReward. A tutto questo, entro il primo semestre 2024, si aggiungeranno una **carta di credito**, i **prestiti**, gli **investimenti** e le **assicurazioni**, nonché - a partire da febbraio 2024 - **l'internet banking**, con inizialmente i seguenti servizi: bonifici, pagamenti F24, pagamenti in data futura, consultazione saldo e movimenti.

Potrà anche partecipare ad alcune **operazioni a premio** tra cui, ad esempio, **"isycashback"** che, durante il periodo di validità, Le consentirà di ricevere buoni acquisto in caso di accredito dello stipendio sul conto e raggiungimento di un livello di spesa minima effettuata con la carta Isybank. Quando queste operazioni saranno lanciate, gliele comunicheremo, fornendole tutte le informazioni.

Il modello di servizio di Isybank non prevede la Filiale "tradizionale". A differenza di altre banche digitali, Lei potrà tuttavia rivolgersi alla **Filiale Digitale se avrà necessità di un aiuto immediato, da remoto, in orari estesi**. La Filiale Digitale è costituita da circa 3.000 gestori, pronti a servirLa e assisterLa in ogni momento della giornata, via telefono e via chat, anche per **eseguire le operazioni dispositive** disponibili tramite il canale App.

Prossimamente, inoltre, Le verrà assegnato **un team di gestori dedicato**, con cui potrà entrare in contatto abitualmente e che potrà servirLa con una consulenza personalizzata sulle Sue esigenze.

Qualora invece per le Sue esigenze avesse bisogno di una **Filiale "tradizionale"** per servizi e prodotti al momento non ancora offerti da Isybank quali, ad esempio, una pratica di mutuo o l'emissione di un assegno circolare, Lei **potrà recarsi in una delle Filiali di Intesa Sanpaolo** dove troverà un gestore pronto ad accoglierLa. Inoltre, Lei **potrà contare sulle oltre 1.700 "Casse Veloci Assistite"** dove un gestore sarà a Sua disposizione, in caso di necessità, per effettuare tramite carta di debito "fisica" operazioni transazionali quali prelievi, versamenti, bonifici SEPA, pagamenti F24, MAV, ricariche cellulari, giroconti, arricchite tempo per tempo con altre funzionalità, nonché per consultare la lista dei Suoi movimenti.

Qualora volesse affiancare al conto in Isybank un nuovo **conto in Intesa Sanpaolo**, per i rapporti aperti entro il 31 dicembre 2024, beneficerà di **condizioni economiche agevolate**, riservate ai clienti Isybank. Tali condizioni sono: (1) **un conto corrente con canone pari o migliore rispetto a quello pagato prima del trasferimento in Isybank**, (2) **carte di debito con canone gratuito**, (3) **condizioni gratuite sui servizi transazionali** e (4) qualora decidesse di sottoscrivere un rapporto di **Deposito Titoli**, lo stesso beneficerà di un **canone gratuito**.

Le evidenziamo altresì che **in Isybank non sono attualmente disponibili alcuni servizi legati al Suo rapporto di conto presenti in Intesa Sanpaolo, peraltro non utilizzati o limitatamente utilizzati**. In tal senso, segnaliamo in particolare la possibilità di chiedere un libretto d'assegno, alcune particolari tipologie di pagamenti (quali F23, RAV, Ri.Ba., ticket sanitari, ricarica di carte prepagate), alcune operazioni tramite ATM (CBILL, pagoPA) e l'utilizzo di alcuni wallet di pagamento (quali Garmin, Fitbit, Swatch e Huawei).

Per ulteriori informazioni sul trasferimento in Isybank, e in particolare sulle condizioni economiche applicate ai servizi collegati al conto Isybank, La invitiamo nuovamente a consultare la comunicazione che Le abbiamo inviato lo scorso 19 luglio e che può ancora trovare anche nell'Archivio documenti della Sua App.

Confidiamo di averLe fornito ulteriori elementi che Le consentano di apprezzare il fatto che con Isybank Lei potrà disporre di una soluzione all'avanguardia, che potrà essere al tempo stesso vantaggiosa economicamente.

In calce a questa comunicazione abbiamo messo a Sua disposizione dei pulsanti, con i quali **potrà indicarci la Sua scelta entro il 29 febbraio 2024**.

Al fine di perfezionare il trasferimento del Suo rapporto in Isybank, **Lei dovrà manifestare il Suo consenso espresso cliccando il pulsante qui sotto con scritto Accetto. In caso contrario, dovrà cliccare il pulsante qui sotto con scritto Rifiuto.**

ATTENZIONE: se in calce a questa comunicazione non sono presenti i pulsanti che Le abbiamo descritto, La invitiamo a riaprire questa comunicazione tramite la **App** o tramite la Sua **area riservata in Internet Banking**, utilizzando il **banner arancione che trova nell'home page**.

In caso di accesso **dalla App**, è necessario che Lei abbia già scaricato la versione aggiornata della App dagli Store.

RingraziandoLa per l'attenzione, e sperando di averLe fatto cosa gradita, vogliamo rinnovarLe la nostra disponibilità a rispondere a qualsiasi dubbio tramite la nostra Filiale Digitale, disponibile al numero verde **800.303.303**, dal lunedì al giovedì dalle 7:00 alle 24:00, il venerdì dalle 7:00 alle 22:00, il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 19:00. Sul sito www.isybank.com troverà poi tutte le informazioni e le risposte alle domande più frequenti.

La salutiamo e Le auguriamo buona giornata.

Divisione Banca dei Territori

Stefano Barrese



Torino, 10 gennaio 2024

**Conto corrente n. carte di debito e di credito ad esso collegate
Trasferimento dei rapporti in Isybank - nuova possibilità di scelta**

Gentile Cliente,

spero che questa comunicazione La trovi bene.

Come annunciato nelle comunicazioni del 19 luglio e del 13 novembre scorso, **il 18 marzo 2024 Intesa Sanpaolo darà corso** - tramite conferimento di ramo aziendale - **al trasferimento in Isybank dei rapporti intestati ai clienti che, come Lei, appartengono al segmento dei "clienti prevalentemente digitali"**.

A tal riguardo, la presente comunicazione è funzionale a rinnovare le informazioni fornite con le precedenti e ad evidenziare **ulteriori elementi che Le possano consentire di valutare appieno il trasferimento del Suo rapporto in Isybank ed esprimere il Suo consenso a tale operazione.**

Isybank è la banca digitale del Gruppo Intesa Sanpaolo, fiore all'occhiello dell'offerta digitale del Gruppo - da poco insignita del primo premio a livello mondiale nella categoria neobank e specialized player ai Quorus Accenture banking innovation award - e da quando è stata lanciata ha già raccolto la fiducia di oltre 50.000 nuovi clienti.

Isybank è una banca di ultima generazione che usa tutte le migliori e più sicure tecnologie disponibili sul mercato, concepita e **realizzata per i clienti che negli anni si sono dimostrati aperti all'innovazione e attenti all'uso della tecnologia** per la gestione del proprio conto e dei prodotti ad esso collegati.

Isybank Le offre un **risparmio sui costi, a parità di operatività.**

In Intesa Sanpaolo, Lei gode di una promozione in base alla quale non sostiene costi per il canone del conto corrente e della carta di debito in ragione della Sua età. Al superamento dell'età prevista dalla Sua promozione, è tuttavia pattuito che Lei inizi a pagare il canone del conto corrente e della carta di debito con un **costo complessivamente almeno pari a 5,50 euro mensili** (oppure almeno pari a 4,00 euro mensili nel caso in cui abbia attivato la promozione dopo il 27 maggio 2023).

Con il passaggio ad Isybank per Lei sarà da subito attivo **il piano isyPrime con condizioni economiche "speciali"**, cioè un **canone confermato a zero** per il conto, la carta di debito e tutte le operazioni incluse nel canone, tra cui **prelievi da sportello ATM illimitati** presso qualsiasi banca, in tutto il mondo, e **bonifici istantanei illimitati**. Al superamento dell'età prevista dalla Sua promozione, **il canone diventerà 3,90 euro al mese** (oppure 1,90 euro al mese nel caso in cui abbia attivato la promozione dopo il 27 maggio 2023), con un **vantaggio, sempre, di almeno 1,60 euro al mese.**

In aggiunta, tempo per tempo, potrà beneficiare di nuovi prodotti e servizi digitali distintivi. In particolare, l'offerta è già stata arricchita con le carte virtuali usa e getta, la possibilità di rateizzare le spese con SpensieRata e il programma di loyalty isyReward. A tutto questo, entro il primo semestre 2024, si aggiungeranno una **carta di credito**, i **prestiti**, gli **investimenti** e le **assicurazioni**, nonché - a partire da febbraio 2024 - l'**internet banking**, con inizialmente i seguenti servizi: bonifici, pagamenti F24, pagamenti in data futura, consultazione saldo e movimenti.

Potrà anche partecipare ad alcune **operazioni a premio** tra cui, ad esempio, "**isycashback**" che, durante il periodo di validità, Le consentirà di ricevere buoni acquisto in caso di accredito dello stipendio sul conto e raggiungimento di un livello di spesa minima effettuata con la carta Isybank. Quando queste operazioni saranno lanciate, gliele comunicheremo, fornendole tutte le informazioni.

Il modello di servizio di Isybank non prevede la Filiale "tradizionale". A differenza di altre banche digitali, Lei potrà tuttavia rivolgersi alla **Filiale Digitale se avrà necessità di un aiuto immediato, da remoto, in orari estesi**. La Filiale Digitale è costituita da circa 3.000 gestori, pronti a servirLa e assisterLa in ogni momento della giornata, via telefono e via chat, anche per **eseguire le operazioni dispositive** disponibili tramite il canale App.

Prossimamente, inoltre, Le verrà assegnato **un team di gestori dedicato**, con cui potrà entrare in contatto abitualmente e che potrà servirLa con una consulenza personalizzata sulle Sue esigenze.

Qualora invece per le Sue esigenze avesse bisogno di una **Filiale "tradizionale"** per servizi e prodotti al momento non ancora offerti da Isybank quali, ad esempio, una pratica di mutuo o l'emissione di un assegno circolare, Lei **potrà recarsi in una delle Filiali di Intesa Sanpaolo** dove troverà un gestore pronto ad accoglierLa. Inoltre, Lei **potrà contare sulle oltre 1.700 "Casse Veloci Assistite"** dove un gestore sarà a Sua disposizione, in caso di necessità, per effettuare tramite carta di debito "fisica" operazioni transazionali quali prelievi, versamenti, bonifici SEPA, pagamenti F24, MAV, ricariche cellulari, giroconti, arricchite tempo per tempo con altre funzionalità, nonché per consultare la lista dei Suoi movimenti.

Qualora volesse affiancare al conto in Isybank un nuovo **conto in Intesa Sanpaolo**, per i rapporti aperti entro il 31 dicembre 2024, beneficerà di **condizioni economiche agevolate**, riservate ai clienti Isybank. Tali condizioni sono: (1) **un conto corrente con canone pari o migliore rispetto a quello pagato prima del trasferimento in Isybank**, (2) **carte di debito con canone gratuito**, (3) **condizioni gratuite sui servizi transazionali** e (4) qualora decidesse di sottoscrivere un rapporto di **Deposito Titoli**, lo stesso beneficerà di un **canone gratuito**.

Le evidenziamo altresì che **in Isybank non sono attualmente disponibili alcuni servizi legati al Suo rapporto di conto presenti in Intesa Sanpaolo, peraltro non utilizzati o limitatamente utilizzati**. In tal senso, segnaliamo in particolare la possibilità di chiedere un libretto d'assegno, alcune particolari tipologie di pagamenti (quali F23, RAV, Ri.Ba., ticket sanitari, ricarica di carte prepagate), alcune operazioni tramite ATM (CBILL, pagoPA) e l'utilizzo di alcuni wallet di pagamento (quali Garmin, Fitbit, Swatch e Huawei).

Per ulteriori informazioni sul trasferimento in Isybank, e in particolare sulle condizioni economiche applicate ai servizi collegati al conto Isybank, La invitiamo nuovamente a consultare la comunicazione che Le abbiamo inviato lo scorso 19 luglio e che può ancora trovare anche nell'Archivio documenti della Sua App.

Confidiamo di averLe fornito ulteriori elementi che Le consentano di apprezzare il fatto che con Isybank Lei potrà disporre di una soluzione all'avanguardia, che potrà essere al tempo stesso vantaggiosa economicamente.

In calce a questa comunicazione abbiamo messo a Sua disposizione dei pulsanti, con i quali **potrà indicarci la Sua scelta entro il 29 febbraio 2024**.

Al fine di perfezionare il trasferimento del Suo rapporto in Isybank, **Lei dovrà manifestare il Suo consenso espresso cliccando il pulsante qui sotto con scritto Accetto. In caso contrario, dovrà cliccare il pulsante qui sotto con scritto Rifiuto**.

ATTENZIONE: se in calce a questa comunicazione non sono presenti i pulsanti che Le abbiamo descritto, La invitiamo a riaprire questa comunicazione tramite la **App** o tramite la Sua **area riservata in Internet Banking**, utilizzando il **banner arancione che trova nell'home page**.

In caso di accesso **dalla App**, è necessario che Lei abbia già scaricato la versione aggiornata della App dagli Store.

RingraziandoLa per l'attenzione, e sperando di averLe fatto cosa gradita, vogliamo rinnovarLe la nostra disponibilità a rispondere a qualsiasi dubbio tramite la nostra Filiale Digitale, disponibile al numero verde **800.303.303**, dal lunedì al giovedì dalle 7:00 alle 24:00, il venerdì dalle 7:00 alle 22:00, il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 19:00. Sul sito www.isybank.com troverà poi tutte le informazioni e le risposte alle domande più frequenti.

La salutiamo e Le auguriamo buona giornata.

Divisione Banca dei Territori

Stefano Barrese



Torino, 10 gennaio 2024

**Conto corrente n. carte di debito e di credito ad esso collegate
Trasferimento dei rapporti in Isybank - nuova possibilità di scelta**

Gentile Cliente,

spero che questa comunicazione La trovi bene.

Come annunciato nelle comunicazioni del 19 luglio e del 13 novembre scorso, **il 18 marzo 2024 Intesa Sanpaolo darà corso** - tramite conferimento di ramo aziendale - **al trasferimento in Isybank dei rapporti intestati ai clienti che, come Lei, appartengono al segmento dei "clienti prevalentemente digitali"**.

A tal riguardo, la presente comunicazione è funzionale a rinnovare le informazioni fornite con le precedenti e ad evidenziare **ulteriori elementi che Le possano consentire di valutare appieno il trasferimento del Suo rapporto in Isybank ed esprimere il Suo consenso a tale operazione.**

Isybank è la banca digitale del Gruppo Intesa Sanpaolo, fiore all'occhiello dell'offerta digitale del Gruppo - da poco insignita del primo premio a livello mondiale nella categoria neobank e specialized player ai Quorus Accenture banking innovation award - e da quando è stata lanciata ha già raccolto la fiducia di oltre 50.000 nuovi clienti.

Isybank è una banca di ultima generazione che usa tutte le migliori e più sicure tecnologie disponibili sul mercato, concepita e **realizzata per i clienti che negli anni si sono dimostrati aperti all'innovazione e attenti all'uso della tecnologia** per la gestione del proprio conto e dei prodotti ad esso collegati.

Isybank Le offre un **risparmio sui costi, a parità di operatività.**

In Intesa Sanpaolo, Lei gode di una promozione in base alla quale non sostiene costi per il canone del conto corrente e della carta di debito in ragione della Sua età. Al superamento dell'età prevista dalla Sua promozione, è tuttavia pattuito che Lei inizi a pagare il canone della carta di debito, con un **costo complessivamente almeno pari a 1,50 euro mensili**, cui si aggiungeranno le spese per le operazioni effettuate.

Con il passaggio ad Isybank per Lei sarà da subito attivo il **piano isyPrime con condizioni economiche "speciali"**, cioè un **canone confermato a zero** per il conto, la carta di debito e le operazioni incluse nel canone, tra cui **prelievi da sportello ATM illimitati** presso qualsiasi banca, in tutto il mondo, e **bonifici istantanei illimitati**, che si confermerà anche dopo il superamento dell'età prevista dalla Sua promozione, con un **vantaggio economico almeno pari a 1,50 euro mensili.**

In aggiunta, tempo per tempo, potrà beneficiare di nuovi prodotti e servizi digitali distintivi. In particolare, l'offerta è già stata arricchita con le carte virtuali usa e getta, la possibilità di rateizzare le spese con SpensieRata e il

1/3

programma di loyalty isyReward. A tutto questo, entro il primo semestre 2024, si aggiungeranno una **carta di credito**, i **prestiti**, gli **investimenti** e le **assicurazioni**, nonché - a partire da febbraio 2024 - l'**internet banking**, con inizialmente i seguenti servizi: bonifici, pagamenti F24, pagamenti in data futura, consultazione saldo e movimenti.

Potrà anche partecipare ad alcune **operazioni a premio** tra cui, ad esempio, "**isycashback**" che, durante il periodo di validità, Le consentirà di ricevere buoni acquisto in caso di accredito dello stipendio sul conto e raggiungimento di un livello di spesa minima effettuata con la carta Isybank. Quando queste operazioni saranno lanciate, gliele comunicheremo, fornendole tutte le informazioni.

Il modello di servizio di Isybank non prevede la Filiale "tradizionale". A differenza di altre banche digitali, Lei potrà tuttavia rivolgersi alla **Filiale Digitale se avrà necessità di un aiuto immediato, da remoto, in orari estesi**. La Filiale Digitale è costituita da circa 3.000 gestori, pronti a servirLa e assisterLa in ogni momento della giornata, via telefono e via chat, anche per **eseguire le operazioni dispositive** disponibili tramite il canale App.

Prossimamente, inoltre, Le verrà assegnato **un team di gestori dedicato**, con cui potrà entrare in contatto abitualmente e che potrà servirLa con una consulenza personalizzata sulle Sue esigenze.

Qualora invece per le Sue esigenze avesse bisogno di una **Filiale "tradizionale"** per servizi e prodotti al momento non ancora offerti da Isybank quali, ad esempio, una pratica di mutuo o l'emissione di un assegno circolare, Lei **potrà recarsi in una delle Filiali di Intesa Sanpaolo** dove troverà un gestore pronto ad accoglierLa. Inoltre, Lei **potrà contare sulle oltre 1.700 "Casse Veloci Assistite"** dove un gestore sarà a Sua disposizione, in caso di necessità, per effettuare tramite carta di debito "fisica" operazioni transazionali quali prelievi, versamenti, bonifici SEPA, pagamenti F24, MAV, ricariche cellulari, giroconti, arricchite tempo per tempo con altre funzionalità, nonché per consultare la lista dei Suoi movimenti.

Qualora volesse affiancare al conto in Isybank un nuovo **conto in Intesa Sanpaolo**, per i rapporti aperti entro il 31 dicembre 2024, beneficerà di **condizioni economiche agevolate**, riservate ai clienti Isybank. Tali condizioni sono: (1) **un conto corrente con canone pari o migliore rispetto a quello pagato prima del trasferimento in Isybank**, (2) **carte di debito con canone gratuito**, (3) **condizioni gratuite sui servizi transazionali** e (4) qualora decidesse di sottoscrivere un rapporto di **Deposito Titoli**, lo stesso beneficerà di un **canone gratuito**.

Le evidenziamo altresì che **in Isybank non sono attualmente disponibili alcuni servizi legati al Suo rapporto di conto presenti in Intesa Sanpaolo, peraltro non utilizzati o limitatamente utilizzati**. In tal senso, segnaliamo in particolare la possibilità di chiedere un libretto d'assegni, alcune particolari tipologie di pagamenti (quali F23, RAV, Ri.Ba., ticket sanitari, ricarica di carte prepagate), alcune operazioni tramite ATM (CBILL, pagoPA) e l'utilizzo di alcuni wallet di pagamento (quali Garmin, Fitbit, Swatch e Huawei).

Per ulteriori informazioni sul trasferimento in Isybank, e in particolare sulle condizioni economiche applicate ai servizi collegati al conto Isybank, La invitiamo nuovamente a consultare la comunicazione che Le abbiamo inviato lo scorso 19 luglio e che può ancora trovare anche nell'Archivio documenti della Sua App.

Confidiamo di averLe fornito ulteriori elementi che Le consentano di apprezzare il fatto che con Isybank Lei potrà disporre di una soluzione all'avanguardia, che potrà essere al tempo stesso vantaggiosa economicamente.

In calce a questa comunicazione abbiamo messo a Sua disposizione dei pulsanti, con i quali **potrà indicarci la Sua scelta entro il 29 febbraio 2024**.

Al fine di perfezionare il trasferimento del Suo rapporto in Isybank, **Lei dovrà manifestare il Suo consenso espresso cliccando il pulsante qui sotto con scritto Accetto. In caso contrario, dovrà cliccare il pulsante qui sotto con scritto Rifiuto**.

ATTENZIONE: se in calce a questa comunicazione non sono presenti i pulsanti che Le abbiamo descritto, La invitiamo a riaprire questa comunicazione tramite la **App** o tramite la Sua **area riservata in Internet Banking**, utilizzando il **banner arancione che trova nell'home page**.

In caso di accesso **dalla App**, è necessario che Lei abbia già scaricato la versione aggiornata della App dagli Store.

RingraziandoLa per l'attenzione, e sperando di averLe fatto cosa gradita, vogliamo rinnovarLe la nostra disponibilità a rispondere a qualsiasi dubbio tramite la nostra Filiale Digitale, disponibile al numero verde **800.303.303**, dal lunedì al giovedì dalle 7:00 alle 24:00, il venerdì dalle 7:00 alle 22:00, il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 19:00. Sul sito www.isybank.com troverà poi tutte le informazioni e le risposte alle domande più frequenti.

La salutiamo e Le auguriamo buona giornata.

Divisione Banca dei Territori

Stefano Barrese



Torino, 10 gennaio 2024

**Conto corrente n. _____ e carte di debito ad esso collegate
Trasferimento dei rapporti in Isybank - nuova possibilità di scelta**

Gentile Cliente,

spero che questa comunicazione La trovi bene.

Come annunciato nelle comunicazioni del 19 luglio e del 13 novembre scorso, **il 18 marzo 2024 Intesa Sanpaolo darà corso** - tramite conferimento di ramo aziendale - **al trasferimento in Isybank dei rapporti intestati ai clienti che, come Lei, appartengono al segmento dei "clienti prevalentemente digitali"**.

A tal riguardo, la presente comunicazione è funzionale a rinnovare le informazioni fornite con le precedenti e ad evidenziare **ulteriori elementi che Le possano consentire di valutare appieno il trasferimento del Suo rapporto in Isybank ed esprimere il Suo consenso a tale operazione.**

Isybank è la banca digitale del Gruppo Intesa Sanpaolo, fiore all'occhiello dell'offerta digitale del Gruppo - da poco insignita del primo premio a livello mondiale nella categoria neobank e specialized player ai Quorus Accenture banking innovation award - e da quando è stata lanciata ha già raccolto la fiducia di oltre 50.000 nuovi clienti.

Isybank è una banca di ultima generazione che usa tutte le migliori e più sicure tecnologie disponibili sul mercato, concepita e **realizzata per i clienti che negli anni si sono dimostrati aperti all'innovazione e attenti all'uso della tecnologia** per la gestione del proprio conto e dei prodotti ad esso collegati.

Isybank Le offre un **risparmio sui costi, a parità di operatività.**

Con il passaggio a Isybank **il canone mensile del Suo Conto di Base resterà invariato rispetto all'attualità**, ma comprenderà anche la carta di debito e la possibilità di effettuare, senza ulteriori costi, tutte le operazioni incluse nel canone, tra cui:

- **prelievi da sportello ATM illimitati** presso qualsiasi banca, in tutto il mondo;
- **bonifici istantanei illimitati.**

Le confermiamo inoltre un ulteriore risparmio: **fino al 31 dicembre 2024**, qualora farà almeno un'operazione al mese, in accredito o in addebito, anche se disposta con carta di debito collegata al conto, nel corso del mese successivo Le verrà riconosciuto uno **sconto del 50% dell'importo del canone mensile del conto.**

In aggiunta, tempo per tempo, potrà beneficiare di nuovi prodotti e servizi digitali distintivi. In particolare, l'offerta è già stata arricchita con le carte virtuali usa e getta e il programma di loyalty isyReward. Inoltre, a partire da febbraio

1/3

2024 si aggiungerà l'**internet banking**, con inizialmente i seguenti servizi: bonifici, pagamenti F24, pagamenti in data futura, consultazione saldo e movimenti.

Potrà anche partecipare ad alcune **operazioni a premio** tra cui, ad esempio, "**isycashback**" che, durante il periodo di validità, Le consentirà di ricevere buoni acquisto in caso di accredito dello stipendio sul conto e raggiungimento di un livello di spesa minima effettuata con la carta Isybank. Quando queste operazioni saranno lanciate, gliele comunicheremo, fornendole tutte le informazioni.

Il modello di servizio di Isybank non prevede la Filiale "tradizionale". A differenza di altre banche digitali, Lei potrà tuttavia rivolgersi alla **Filiale Digitale se avrà necessità di un aiuto immediato, da remoto, in orari estesi**. La Filiale Digitale è costituita da circa 3.000 gestori, pronti a servirLa e assisterLa in ogni momento della giornata, via telefono e via chat, anche per **eseguire le operazioni dispositive** disponibili tramite il canale App.

Prossimamente, inoltre, Le verrà assegnato **un team di gestori dedicato**, con cui potrà entrare in contatto abitualmente e che potrà servirLa con una consulenza personalizzata sulle Sue esigenze.

Qualora invece per le Sue esigenze avesse bisogno di una **Filiale "tradizionale"** per servizi e prodotti al momento non ancora offerti da Isybank quali, ad esempio, una pratica di mutuo o l'emissione di un assegno circolare, Lei **potrà recarsi in una delle Filiali di Intesa Sanpaolo** dove troverà un gestore pronto ad accoglierLa. Inoltre, Lei **potrà contare sulle oltre 1.700 "Casse Veloci Assistite"** dove un gestore sarà a Sua disposizione, in caso di necessità, per effettuare tramite carta di debito "fisica" operazioni transazionali quali prelievi, versamenti, bonifici SEPA, pagamenti F24, MAV, ricariche cellulari, giroconti, arricchite tempo per tempo con altre funzionalità, nonché per consultare la lista dei Suoi movimenti.

Le evidenziamo altresì che **in Isybank non sono attualmente disponibili alcuni servizi legati al Suo rapporto di conto presenti in Intesa Sanpaolo, peraltro non utilizzati o limitatamente utilizzati**. In tal senso, segnaliamo in particolare la possibilità di chiedere un libretto d'assegno, alcune particolari tipologie di pagamenti (quali F23, RAV, Ri.Ba., ticket sanitari, ricarica di carte prepagate), alcune operazioni tramite ATM (CBILL, pagoPA) e l'utilizzo di alcuni wallet di pagamento (quali Garmin, Fitbit, Swatch e Huawei).

Per ulteriori informazioni sul trasferimento in Isybank, e in particolare sulle condizioni economiche applicate ai servizi collegati al conto Isybank, La invitiamo nuovamente a consultare la comunicazione che Le abbiamo inviato lo scorso 19 luglio e che può ancora trovare anche nell'Archivio documenti della Sua App.

Confidiamo di averLe fornito ulteriori elementi che Le consentano di apprezzare il fatto che con Isybank Lei potrà disporre di una soluzione all'avanguardia, che potrà essere al tempo stesso vantaggiosa economicamente.

In calce a questa comunicazione abbiamo messo a Sua disposizione dei pulsanti, con i quali **potrà indicarci la Sua scelta entro il 29 febbraio 2024**.

Al fine di perfezionare il trasferimento del Suo rapporto in Isybank, **Lei dovrà manifestare il Suo consenso espresso cliccando il pulsante qui sotto con scritto Accetto. In caso contrario, dovrà cliccare il pulsante qui sotto con scritto Rifiuto**.


ATTENZIONE: se in calce a questa comunicazione non sono presenti i pulsanti che Le abbiamo descritto, La invitiamo a riaprire questa comunicazione tramite la **App** o tramite la Sua **area riservata in Internet Banking**, utilizzando il **banner arancione che trova nell'home page**.

In caso di accesso **dalla App**, è necessario che Lei abbia già scaricato la versione aggiornata della App dagli Store.

RingraziandoLa per l'attenzione, e sperando di averLe fatto cosa gradita, vogliamo rinnovarLe la nostra disponibilità a rispondere a qualsiasi dubbio tramite la nostra Filiale Digitale, disponibile al numero verde **800.303.303**, dal lunedì al giovedì dalle 7:00 alle 24:00, il venerdì dalle 7:00 alle 22:00, il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 19:00. Sul sito www.isybank.com troverà poi tutte le informazioni e le risposte alle domande più frequenti.

La salutiamo e Le auguriamo buona giornata.

Divisione Banca dei Territori
Stefano Barrese

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Stefano Barrese', written in a cursive style.

Torino, 10 gennaio 2024

**Conto corrente n. _____ e carte di debito ad esso collegate
Trasferimento dei rapporti in Isybank - nuova possibilità di scelta**

Gentile Cliente,

spero che questa comunicazione La trovi bene.

Come annunciato nelle comunicazioni del 19 luglio e del 13 novembre scorso, **il 18 marzo 2024 Intesa Sanpaolo darà corso** - tramite conferimento di ramo aziendale - **al trasferimento in Isybank dei rapporti intestati ai clienti che, come Lei, appartengono al segmento dei "clienti prevalentemente digitali"**.

A tal riguardo, la presente comunicazione è funzionale a rinnovare le informazioni fornite con le precedenti e ad evidenziare **ulteriori elementi che Le possano consentire di valutare appieno il trasferimento del Suo rapporto in Isybank ed esprimere il Suo consenso a tale operazione.**

Isybank è la banca digitale del Gruppo Intesa Sanpaolo, fiore all'occhiello dell'offerta digitale del Gruppo - da poco insignita del primo premio a livello mondiale nella categoria neobank e specialized player ai Quorus Accenture banking innovation award - e da quando è stata lanciata ha già raccolto la fiducia di oltre 50.000 nuovi clienti.

Isybank è una banca di ultima generazione che usa tutte le migliori e più sicure tecnologie disponibili sul mercato, concepita e **realizzata per i clienti che negli anni si sono dimostrati aperti all'innovazione e attenti all'uso della tecnologia** per la gestione del proprio conto e dei prodotti ad esso collegati.

Isybank Le offre un **risparmio sui costi, a parità di operatività.**

Con il passaggio a Isybank **il canone mensile del Suo Conto di Base resterà invariato rispetto all'attualità**, ma comprenderà anche la carta di debito e la possibilità di effettuare, senza ulteriori costi, tutte le operazioni incluse nel canone, tra cui:

- **prelievi da sportello ATM illimitati** presso qualsiasi banca, in tutto il mondo;
- **bonifici istantanei illimitati.**

In aggiunta, tempo per tempo, potrà beneficiare di nuovi prodotti e servizi digitali distintivi. In particolare, l'offerta è già stata arricchita con le carte virtuali usa e getta e il programma di loyalty isyReward. Inoltre, a partire da febbraio 2024 si aggiungerà **l'internet banking**, con inizialmente i seguenti servizi: bonifici, pagamenti F24, pagamenti in data futura, consultazione saldo e movimenti.

Potrà anche partecipare ad alcune **operazioni a premio** tra cui, ad esempio, **"isycashback"** che, durante il periodo di validità, Le consentirà di ricevere buoni acquisto in caso di accredito dello stipendio sul conto e raggiungimento di un livello di spesa minima effettuata con la carta Isybank. Quando queste operazioni saranno lanciate, gliele comunicheremo, fornendole tutte le informazioni.

Il modello di servizio di Isybank non prevede la Filiale "tradizionale". A differenza di altre banche digitali, Lei potrà tuttavia rivolgersi alla **Filiale Digitale se avrà necessità di un aiuto immediato, da remoto, in orari estesi**. La Filiale Digitale è costituita da circa 3.000 gestori, pronti a servirLa e assisterLa in ogni momento della giornata, via telefono e via chat, anche per **eseguire le operazioni dispositive** disponibili tramite il canale App.

Prossimamente, inoltre, Le verrà assegnato **un team di gestori dedicato**, con cui potrà entrare in contatto abitualmente e che potrà servirLa con una consulenza personalizzata sulle Sue esigenze.

Qualora invece per le Sue esigenze avesse bisogno di una **Filiale "tradizionale"** per servizi e prodotti al momento non ancora offerti da Isybank quali, ad esempio, una pratica di mutuo o l'emissione di un assegno circolare, Lei **potrà recarsi in una delle Filiali di Intesa Sanpaolo** dove troverà un gestore pronto ad accoglierLa. Inoltre, Lei **potrà contare sulle oltre 1.700 "Casse Veloci Assistite"** dove un gestore sarà a Sua disposizione, in caso di necessità, per effettuare tramite carta di debito "fisica" operazioni transazionali quali prelievi, versamenti, bonifici SEPA, pagamenti F24, MAV, ricariche cellulari, giroconti, arricchite tempo per tempo con altre funzionalità, nonché per consultare la lista dei Suoi movimenti.

Le evidenziamo altresì che **in Isybank non sono attualmente disponibili alcuni servizi legati al Suo rapporto di conto presenti in Intesa Sanpaolo, peraltro non utilizzati o limitatamente utilizzati**. In tal senso, segnaliamo in particolare la possibilità di chiedere un libretto d'assegno, alcune particolari tipologie di pagamenti (quali F23, RAV, Ri.Ba., ticket sanitari, ricarica di carte prepagate), alcune operazioni tramite ATM (CBILL, pagoPA) e l'utilizzo di alcuni wallet di pagamento (quali Garmin, Fitbit, Swatch e Huawei).

Per ulteriori informazioni sul trasferimento in Isybank, e in particolare sulle condizioni economiche applicate ai servizi collegati al conto Isybank, La invitiamo nuovamente a consultare la comunicazione che Le abbiamo inviato lo scorso 19 luglio e che può ancora trovare anche nell'Archivio documenti della Sua App.

Confidiamo di averLe fornito ulteriori elementi che Le consentano di apprezzare il fatto che con Isybank Lei potrà disporre di una soluzione all'avanguardia, che potrà essere al tempo stesso vantaggiosa economicamente.

In calce a questa comunicazione abbiamo messo a Sua disposizione dei pulsanti, con i quali **potrà indicarci la Sua scelta entro il 29 febbraio 2024**.

Al fine di perfezionare il trasferimento del Suo rapporto in Isybank, **Lei dovrà manifestare il Suo consenso espresso cliccando il pulsante qui sotto con scritto Accetto. In caso contrario, dovrà cliccare il pulsante qui sotto con scritto Rifiuto**.

ATTENZIONE: se in calce a questa comunicazione non sono presenti i pulsanti che Le abbiamo descritto, La invitiamo a riaprire questa comunicazione tramite la **App** o tramite la Sua **area riservata in Internet Banking**, utilizzando il **banner arancione che trova nell'home page**.

In caso di accesso **dalla App**, è **necessario che Lei abbia già scaricato la versione aggiornata della App** dagli Store.

RingraziandoLa per l'attenzione, e sperando di averLe fatto cosa gradita, vogliamo rinnovarLe la nostra disponibilità a rispondere a qualsiasi dubbio tramite la nostra Filiale Digitale, disponibile al numero verde **800.303.303**, dal lunedì al giovedì dalle 7:00 alle 24:00, il venerdì dalle 7:00 alle 22:00, il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 19:00. Sul sito www.isybank.com troverà poi tutte le informazioni e le risposte alle domande più frequenti.

La salutiamo e Le auguriamo buona giornata.

Divisione Banca dei Territori

Stefano Barrese



Torino, 10 gennaio 2024

**Carta SUPERFLASH n.
Trasferimento dei rapporti in Isybank - nuova possibilità di scelta**

Gentile Cliente,

spero che questa comunicazione La trovi bene.

Come annunciato nelle comunicazioni del 19 luglio e del 13 novembre scorso, **il 18 marzo 2024 Intesa Sanpaolo darà corso** - tramite conferimento di ramo aziendale - **al trasferimento in Isybank dei rapporti intestati ai clienti che, come Lei, appartengono al segmento dei "clienti prevalentemente digitali"**.

A tal riguardo, la presente comunicazione è funzionale a rinnovare le informazioni fornite con le precedenti e ad evidenziare **ulteriori elementi che Le possano consentire di valutare appieno il trasferimento del Suo rapporto in Isybank ed esprimere il Suo consenso a tale operazione.**

Isybank è la banca digitale del Gruppo Intesa Sanpaolo, fiore all'occhiello dell'offerta digitale del Gruppo - da poco insignita del primo premio a livello mondiale nella categoria neobank e specialized player ai Quorus Accenture banking innovation award - e da quando è stata lanciata ha già raccolto la fiducia di oltre 50.000 nuovi clienti.

Isybank è una Banca di ultima generazione che usa tutte le migliori e più sicure tecnologie disponibili sul mercato, concepita e **realizzata per i clienti che negli anni si sono dimostrati aperti all'innovazione e attenti all'uso della tecnologia** per la gestione del proprio rapporto.

Il modello di servizio di Isybank non prevede la Filiale "tradizionale". A differenza di altre banche digitali, Lei potrà tuttavia rivolgersi alla **Filiale Digitale se avrà necessità di un aiuto immediato, da remoto, in orari estesi**. La Filiale Digitale è costituita da circa 3.000 gestori, pronti a servirLa e assisterLa in ogni momento della giornata, via telefono e via chat, anche per **eseguire le operazioni dispositive** disponibili tramite il canale App.

Prossimamente, inoltre, Le verrà assegnato **un team di gestori dedicato**, con cui potrà entrare in contatto abitualmente e che potrà servirLa con una consulenza personalizzata sulle Sue esigenze.

Qualora invece per le Sue esigenze avesse bisogno di una **Filiale "tradizionale"** per servizi e prodotti al momento non ancora offerti da Isybank quali, ad esempio, una pratica di mutuo o l'emissione di un assegno circolare, Lei **potrà recarsi in una delle Filiali di Intesa Sanpaolo** dove troverà un gestore pronto ad accoglierLa. Inoltre, **a partire dal mese di giugno 2024, Lei potrà contare sulle oltre 1.700 "Casse Veloci Assistite"** dove un gestore sarà a Sua disposizione, in caso di necessità, per effettuare prelievi, ricariche per contanti e bonifici SEPA.

In aggiunta, l'offerta di Isybank è già stata arricchita con le **carte virtuali usa e getta** e - a partire da febbraio 2024 - si aggiungerà l'**internet banking** con inizialmente i bonifici e la consultazione di saldo e movimenti.

Il Suo rapporto conserverà le medesime condizioni economiche attuali.

Per una informazione più completa sugli effetti derivanti per Lei dall'arrivo in Isybank, e in particolare sulle condizioni economiche applicate, La invitiamo nuovamente a consultare la comunicazione che Le abbiamo inviato lo scorso 19 luglio e che può ancora trovare anche nell'Archivio documenti della Sua App.

Qualora volesse affiancare alla Sua carta in Isybank un **conto in Intesa Sanpaolo**, per i rapporti aperti entro il 31 dicembre 2024, beneficerà di **condizioni economiche agevolate**, riservate ai clienti Isybank. Tali condizioni sono: (1) **carte di debito con canone gratuito**, (2) **condizioni gratuite sui servizi transazionali** e (3) qualora decidesse di sottoscrivere un rapporto di **Deposito Titoli**, lo stesso beneficerà di un **canone gratuito**.

Confidiamo di averLe fornito ulteriori elementi che Le consentano di apprezzare il fatto che con Isybank Lei potrà disporre di una soluzione all'avanguardia, che potrà essere al tempo stesso vantaggiosa economicamente.

In calce a questa comunicazione abbiamo messo a Sua disposizione dei pulsanti, con i quali **potrà indicarci la Sua scelta entro il 29 febbraio 2024**.

Al fine di perfezionare il trasferimento del Suo rapporto in Isybank, **Lei dovrà manifestare il Suo consenso espresso cliccando il pulsante qui sotto con scritto Accetto. In caso contrario, dovrà cliccare il pulsante qui sotto con scritto Rifiuto.**

ATTENZIONE: se in calce a questa comunicazione non sono presenti i pulsanti che Le abbiamo descritto, La invitiamo a riaprire questa comunicazione tramite la **App** o tramite la Sua **area riservata in Internet Banking**, utilizzando il **banner arancione che trova nell'home page**.

In caso di accesso **dalla App**, è necessario che Lei abbia già scaricato la versione aggiornata della App dagli Store.

RingraziandoLa per l'attenzione, e sperando di averLe fatto cosa gradita, vogliamo rinnovarLe la nostra disponibilità a rispondere a qualsiasi dubbio tramite la nostra Filiale Digitale, disponibile al numero verde **800.303.303**, dal lunedì al giovedì dalle 7:00 alle 24:00, il venerdì dalle 7:00 alle 22:00, il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 19:00. Sul sito www.isybank.com troverà poi tutte le informazioni e le risposte alle domande più frequenti.

La salutiamo e Le auguriamo buona giornata.

Divisione Banca dei Territori

Stefano Barrese

