

PS12660 - INTESA SANPAOLO/ISYBANK - TRASFERIMENTO CONTI CORRENTI

Provvedimento n. 31241

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 giugno 2024;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, Codice del consumo);

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, "Regolamento"), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione del 2 novembre 2023, con la quale è stato comunicato alle società Intesa Sanpaolo S.p.A. e Isybank S.p.A. l'avvio del procedimento istruttorio PS12660 per possibile violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lett. b), 22 e 25, lett. d), del Codice del consumo;

VISTO il proprio provvedimento cautelare n. 30884 del 28 novembre 2023;

VISTA la comunicazione pervenuta in data 19 dicembre 2023 e successivamente integrata in data 18 marzo 2024, con la quale Intesa Sanpaolo S.p.A. e Isybank S.p.A. hanno presentato impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Intesa Sanpaolo S.p.A. (di seguito, anche "ISP"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del consumo. ISP è uno dei principali operatori bancari del mercato italiano.

2. Isybank S.p.A. (di seguito, anche Isybank e insieme a ISP anche "Professionisti" o "Parti"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del consumo. Isybank è una banca esclusivamente digitale facente parte del gruppo Intesa Sanpaolo.

3. Centro Tutela Consumatori Utenti - Verbraucherzentrale Südtirol, UNC - Unione Nazionale Consumatori, in qualità di associazioni di consumatori segnalanti, nonché le associazioni Altroconsumo, Codici - Centro per i Diritti del Cittadino e Movimento Consumatori Aps, in qualità di associazioni dei consumatori intervenienti.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Il procedimento riguarda i comportamenti posti in essere dai professionisti con riferimento al progetto di cessione di circa 2.400.000 clienti da ISP a Isybank. Tali comportamenti sono stati oggetto di oltre 6.000 segnalazioni all'Autorità da parte di consumatori, oltre a quelle delle quattro associazioni di consumatori.

5. In particolare, il piano prevedeva il trasferimento, a favore della banca digitale Isybank, di clienti che ISP ha definito come "prevalentemente digitali", ossia "i clienti consumatori che, avuto riguardo innanzitutto alle caratteristiche della loro operatività, hanno familiarità con i servizi e i canali digitali, nonché i clienti consumatori che, in ogni caso, fanno un utilizzo nullo o limitato della filiale". Il trasferimento è stato pianificato in due tranches: la prima (di seguito "Ramo I"), realizzata il 16 ottobre 2023 ha riguardato circa 275 mila clienti; la seconda (di seguito, "Ramo II"), comprendente oltre due milioni di clienti con effetto dal 18 marzo 2024.

6. I consumatori hanno segnalato la natura ambigua e ingannevole delle comunicazioni con le quali i professionisti hanno dato loro conto del descritto piano di trasferimento, lamentando in particolare: il contenuto ambiguo della comunicazione e della nozione di cliente "prevalentemente digitale"; le modalità di trasmissione della stessa, avendo i professionisti utilizzato la sezione archivio dell'area utente dell'internet banking o della App di ISP senza alcuna particolare evidenza, piuttosto che, ad esempio, tramite una notifica push o con avviso di messaggio; la tempistica di invio, essendo la comunicazione stata diffusa in un periodo dell'anno in gran parte coincidente con le ferie estive.

7. I segnalanti, pertanto, hanno riferito di non aver avuto piena consapevolezza delle importanti modifiche contrattuali e del trasferimento del proprio conto corrente e dei rapporti bancari presso un altro operatore, spesso venendone a conoscenza soltanto dopo il 30 settembre 2023, data ultima fissata da ISP per poter esprimere il proprio diniego al passaggio.

8. I segnalanti hanno lamentato, altresì, che il passaggio al nuovo operatore bancario avrebbe comportato importanti modifiche delle condizioni contrattuali in essere con ISP, nonché di concreta fruizione del servizio bancario. In primo luogo, molti segnalanti hanno lamentato la circostanza che si sarebbe potuto interagire con il nuovo operatore bancario soltanto attraverso il proprio smartphone (con tutte le limitazioni di visualizzazioni e funzionalità allo stesso connesse), non avendo Isybank sportelli fisici al quale rivolgersi in caso di necessità. Peraltro molti consumatori hanno anche lamentato l'impossibilità di interagire con Isybank tramite il browser del proprio personal computer come invece

avveniva con ISP. In secondo luogo, è stato evidenziato un aumento dei costi di tenuta del conto che sarebbero risultati maggiori di quelli del conto ISP, nonché i disagi connessi al cambiamento dell'IBAN e alla necessità di dover comunicare a terzi tale cambiamento¹. Inoltre, molti correntisti hanno lamentato la mancanza di alcune funzionalità e servizi presenti in ISP e non presenti in Isybank (come ad esempio quelle relative alle carte virtuali per gli acquisti in internet e al libretto degli assegni). A questo si aggiunga la circostanza che, una volta decorso il termine del 30 settembre 2023, per il consumatore non sarebbe stato più possibile restare in ISP se non aprendo un nuovo conto corrente con un nuovo IBAN.

9. In sede di avvio del procedimento è stato, pertanto, ipotizzato che la condotta dei professionisti avrebbe potuto configurare; i) una violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del consumo poiché la comunicazione ai correntisti del trasferimento del loro conto corrente da ISP a Isybank sembrerebbe essere stata diffusa con modalità ingannevoli e omissive, in quanto ambigua e priva della giusta evidenza che l'importanza della questione trattata avrebbe richiesto; ii) una violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto la condotta sembrerebbe essere idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta e il comportamento dei consumatori coinvolti potendoli indurre ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso, ossia quella di passare da ISP a Isybank e iii) una violazione dell'articolo 20 del Codice del consumo perché non si sarebbe riscontrata da parte dei professionisti l'adozione di tutte le misure necessarie per garantire il pieno rispetto dei diritti contrattuali dei propri correntisti.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'avvio dell'istruttoria, il sub-procedimento cautelare e l'iter del procedimento

10. In base alle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo, in data 2 novembre 2023, è stato comunicato alle società Intesa Sanpaolo S.p.A. e Isybank S.p.A. l'avvio del procedimento istruttorio PS12660 volto a verificare l'esistenza di una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo. Con il medesimo provvedimento, l'Autorità ha anche prospettato l'adozione di misure cautelari ai sensi dell'articolo 27, comma 3 del Codice del consumo, nonché ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento.

11. In data 16 novembre 2023, ISP e Isybank hanno inviato le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento e una memoria relativa al sub-procedimento cautelare.

12. Con provvedimento cautelare n. 30884 del 28 novembre 2023², l'Autorità ha disposto nei confronti di ISP e Isybank l'adozione di misure interinali volte a garantire che:

"a) ai clienti già trasferiti da Intesa Sanpaolo S.p.A. a Isybank S.p.A. il 16 ottobre 2023, previa informativa chiara ed esaustiva sui servizi bancari non più disponibili in caso di trasferimento e sulle nuove condizioni contrattuali applicate, sia assegnato un congruo termine per esercitare la facoltà di mantenere il precedente conto corrente alle medesime condizioni applicate prima del trasferimento;

b) si astengano, nelle more del procedimento di merito, dal porre in essere il trasferimento del conto corrente e rapporti connessi di altri clienti da Intesa San Paolo S.p.A. a Isybank S.p.A. - compresi i trasferimenti previsti per il 18 marzo 2024 - a meno che tali clienti non abbiano manifestato il proprio consenso espresso al trasferimento sulla scorta di un'informativa chiara ed esaustiva".

13. In data 12 dicembre 2023³, è pervenuta da entrambi i Professionisti una prima relazione di ottemperanza al provvedimento del 28 novembre 2023, successivamente integrata in data 18 dicembre 2023⁴. L'Autorità ha ritenuto le iniziative proposte idonee ad ottemperare al suddetto provvedimento. In data 15 gennaio 2024⁵ e 27 marzo 2024⁶, le Parti hanno presentato documentazione riguardante l'esecuzione delle misure illustrate nella relazione di ottemperanza del 18 dicembre 2023.

14. ISP e Isybank hanno esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento in data 9 e 10 novembre 2023, 5 dicembre 2023, 22 gennaio 2024, 19 febbraio 2024, 5 e 17 aprile 2024; inoltre le società sono state sentite in audizione in data 13 dicembre 2023 e hanno inviato informazioni e memorie in data 11 e 14 dicembre 2023 e 14 febbraio 2024.

¹ [Cfr., tra le tante segnalazioni, la segnalazione doc. n. 12 del fascicolo istruttorio, nella quale il segnalante sottolinea: "come tanti altri clienti ho saputo solo casualmente che il mio conto corrente è stato spostato presso Isybank. La relativa comunicazione datata 19 luglio non è stata adeguatamente recapitata in quanto non appare come notifica push e neanche come avviso di messaggio importante per e-mail. Non sono neanche così sicura che sia stata effettivamente inviata nella data indicata. Mi ritrovo a non poter bloccare questa migrazione e a dover d'ora in poi pagare 69 euro/anno di canone anziché zero, a non sapere dove prelevare contante e a dover effettuare una serie di modifiche date da cambio iban e in futuro delle carte associate al vecchio conto e a dover utilizzare solamente un App (senza neanche un sito web)".]

² [Doc. n. 5537 del fascicolo istruttorio.]

³ [Doc. n. 5769 del fascicolo istruttorio.]

⁴ [Doc. n. 5832 del fascicolo istruttorio.]

⁵ [Doc. n. 6011 del fascicolo istruttorio.]

⁶ [Doc. n. 6104 del fascicolo istruttorio.]

15. In data 19 dicembre 2023⁷, i professionisti hanno presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata in data 18 marzo 2024⁸.

16. In data 5 aprile 2024 è stata comunicata alle Parti del procedimento la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento⁹.

17. Le associazioni di consumatori UNC - Unione Nazionale Consumatori e Movimento Consumatori hanno esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento in data 9 aprile 2024.

18. In data 12 aprile 2024 l'associazione UNC - Unione Nazionale Consumatori ha presentato una memoria finale del procedimento¹⁰.

19. In data 19 aprile 2024 è stato richiesto il parere alla Banca d'Italia, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo, nonché in data 22 aprile 2024, all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del medesimo Codice.

20. In data 21 maggio 2024 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

21. In data 22 maggio 2024 è pervenuto il parere della Banca d'Italia.

2) Gli elementi acquisiti

22. Il piano di riorganizzazione del gruppo Intesa San Paolo prevedeva il trasferimento dei clienti che ISP ha definito come "*prevalentemente digitali*", ossia "*i clienti consumatori che, avuto riguardo innanzitutto alle caratteristiche della loro operatività, hanno familiarità con i servizi e i canali digitali, nonché i clienti consumatori che, in ogni caso, fanno un utilizzo nullo o limitato della filiale*"¹¹.

23. In virtù di tale progetto, nel corso del mese di luglio 2023¹², Intesa Sanpaolo ha comunicato ai clienti ritenuti "*prevalentemente digitali*" l'intenzione di trasferire i loro rapporti di conto corrente e servizi connessi a Isybank, unitamente ad una proposta di modifica unilaterale dei contratti ai sensi degli articoli 118 e 126 *sexies* del Testo Unico Bancario. In tali comunicazioni è stato indicato che l'operazione sarebbe stata realizzata, come sopra sottolineato, attraverso il conferimento da parte di Intesa Sanpaolo a Isybank di due rami d'azienda, il Ramo I comprendente circa 275.000 clienti, con efficacia il 16 ottobre 2023, il Ramo II comprendente oltre due milioni di clienti con effetto dal 18 marzo 2024. Inoltre, i professionisti hanno comunicato che all'operazione si sarebbe data pubblicità secondo le formalità prescritte dalla legge e dunque mediante iscrizione nel Registro delle Imprese da parte di Intesa Sanpaolo e di Isybank ai sensi dell'articolo 2556 cod. civ. e dell'articolo 58 Testo Unico Bancario, nonché mediante la pubblicazione di un avviso nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

24. In tali comunicazioni è stato indicato sia il termine entro il quale il cliente poteva dichiarare di non riconoscersi nelle caratteristiche di "*clienti prevalentemente digitali*" (termine stabilito al 12 settembre 2023 per la prima *tranche* di correntisti¹³, e al 30 settembre 2023 per tutti gli altri¹⁴), sia il termine entro il quale i clienti potevano esercitare il diritto di recesso (rispettivamente, 15 ottobre 2023 per la prima *tranche* e 17 marzo 2024 per gli altri).

⁷ [Doc. n. 5837 del fascicolo istruttorio.]

⁸ [Doc. n. 6101 del fascicolo istruttorio.]

⁹ [Doc. n. 6108 e 6109 del fascicolo istruttorio.]

¹⁰ [Doc. n. 6116 del fascicolo istruttorio.]

¹¹ [Più precisamente, nelle comunicazioni inviate ai clienti, Intesa Sanpaolo ha sottolineato che "sono stati considerati "clienti prevalentemente digitali" i clienti, titolari del servizio My Key, che:

- nell'ultimo anno (o dall'apertura dei rapporti se avvenuta nel corso dell'ultimo anno) :
- non hanno effettuato operazioni in filiale;
- oppure, se hanno effettuato operazioni in filiale, ne hanno effettuato almeno altrettante mediante il servizio My Key;
- hanno età anagrafica inferiore a 65 anni, allo scopo di escludere clienti tendenzialmente meno avvezzi all'utilizzo dei canali digitali.

In ogni caso non sono stati considerati "clienti prevalentemente digitali" i clienti che rientrano in una delle seguenti categorie:

- hanno effettuato più di 10 operazioni in filiale nell'ultimo anno (o dall'apertura dei rapporti se avvenuta nel corso dell'ultimo anno);
- possiedono presso Intesa Sanpaolo strumenti finanziari o prodotti assicurativi (ad eccezione di polizze CPI e incendio), cui afferiscono servizi non prestati da Isybank;
- possiedono giacenze finanziarie superiori a € 100.000, in quanto tendenzialmente indice di particolari esigenze di investimento che non potrebbero essere servite in Isybank;
- presentano particolari situazioni quali ad esempio minore età o interdizione, oppure rapporti oggetto di sequestro o pignoramento, che ingenerano una complessità operativa meglio gestita presso Intesa Sanpaolo."

Cfr. la comunicazione di proposte di modifiche unilaterali delle condizioni di conto corrente trasmessa unitamente alla segnalazione del 7 agosto 2023, cfr. doc. n.1 del fascicolo istruttorio.]

¹² [Più in particolare tra il 28 giugno e il 19 luglio 2023.]

¹³ [Cfr. doc. n. 2 del fascicolo istruttorio, segnalazione del 29 settembre 2023.]

25. In data 16 ottobre 2023, ha assunto efficacia il conferimento del Ramo I da Intesa San Paolo a favore di Isybank, composto dalla prima *tranche* di clienti ritenuti "prevalentemente digitali".

26. Con la comunicazione ricevuta dai clienti coinvolti recante "Trasferimento dei rapporti a Isybank e proposte di modifiche unilaterali dei contratti", ISP comunica di aver "deciso di offrire ai **"clienti prevalentemente digitali"** il modello di servizio dedicato, in termini di prodotti, modalità operative e condizioni economiche offerto da **Isybank, la nuova banca totalmente digitale e senza filiali di Intesa Sanpaolo**". ISP aggiunge: "dal momento che, secondo le analisi effettuate, **lei ha le caratteristiche per essere ricompreso fra i "clienti prevalentemente digitali"**, in questa comunicazione le forniamo alcune informazioni importanti al riguardo e le proponiamo di apportare alcune modifiche alle condizioni economiche e alle norme contrattuali". Più avanti nella comunicazione ISP specifica: "In aggiunta alle tutele previste dalla legge in relazione al trasferimento del ramo d'azienda e alle proposte di modifica unilaterale, **qualora lei non si riconosca nelle caratteristiche dei "clienti prevalentemente digitali"** oppure desideri avere dei chiarimenti sugli effetti del trasferimento dei suoi rapporti in Isybank, **siamo disponibili a raccogliere le sue indicazioni e la invitiamo pertanto a contattarci al numero [...], entro il 30 settembre 2023**. Trascorso tale termine senza che ci abbia comunicato di non riconoscersi nelle caratteristiche dei "clienti prevalentemente digitali", lei sarà considerato tale anche ai fini del conferimento dei suoi rapporti in Isybank, ma potrà ovviamente comunque esercitare il **diritto di recesso attribuito dalla legge in relazione alle proposte di modifica unilaterale, entro il 17 marzo 2024**"¹⁵.

27. Più avanti nella comunicazione ISP aggiunge: "Intesa Sanpaolo ha pertanto avvertito l'esigenza di ristrutturare la sua operatività, creando una nuova banca, Isybank, destinata per l'appunto a erogare servizi tramite App, con l'obiettivo di offrire alla clientela digitale funzionalità e servizi dedicati. [...] Tali operazioni costituiscono, quindi, la giustificazione delle modifiche unilaterali proposte **ai sensi degli artt. 118 e 126-sexies Testo Unico Bancario** con riguardo ai contratti di conto e carte di debito e di credito indicate nell'Allegato 1, ove può trovare altresì l'elenco dei servizi e funzionalità che saranno momentaneamente non disponibili in Isybank"(enfasi aggiunta).

28. La comunicazione è stata recapitata nella sezione archivio dell'area utente dell'internet banking o della App di Intesa Sanpaolo senza alcuna particolare evidenza, in particolare né con notifica *push* né con avviso di messaggio, ed è stata inviata in un periodo dell'anno (a partire dal 28 giugno 2023), in gran parte coincidente con le ferie estive, nel quale l'attenzione degli utenti potrebbe risultare minore.

29. Il passaggio al nuovo operatore bancario, come sopra sottolineato, ha comportato importanti modifiche delle condizioni di concreta fruizione del servizio bancario:

- possibilità di interagire con il nuovo operatore bancario soltanto attraverso il proprio *smartphone* (con tutte le limitazioni di visualizzazioni e funzionalità ad esso connesse), non avendo Isybank sportelli fisici al quale rivolgersi in caso di necessità;
- impossibilità di interagire con Isybank, almeno nella prima fase del servizio, tramite il *browser* del proprio personal computer come invece avveniva con Intesa sanpaolo;
- cambiamento dell'IBAN con i connessi disagi dovuti alla necessità di dover comunicare a terzi tale cambiamento;
- mancanza di alcune funzionalità e servizi presenti in ISP e non presenti in Isybank (come ad esempio quelle relative alle carte virtuali per gli acquisti in internet e al libretto degli assegni).

30. Peraltro, il nuovo conto in Isybank avrebbe potuto comportare, almeno per alcuni clienti, condizioni economiche peggiorative.

31. Nella Gazzetta Ufficiale del 31 ottobre 2023, Isybank S.p.A. ha pubblicato un "Avviso di conferimento di un ramo d'azienda ai sensi dell'articolo 58 del TUB ed informativa sui rapporti ceduti e sul trattamento dei dati personali [...]". In tale avviso Isybank descrive tale ramo d'azienda come le "attività, passività e rapporti, anche in itinere, organizzati funzionalmente per la gestione dei clienti persone fisiche che utilizzano prevalentemente canali digitali"¹⁶.

¹⁴ [Cfr. doc. n. 6 del fascicolo istruttorio, segnalazione del 4 ottobre 2023.]

¹⁵ [Cfr. la comunicazione di proposte di modifiche unilaterali trasmessa unitamente alla segnalazione del 7 agosto 2023, cit., nelle comunicazioni inviate ai clienti il cui trasferimento era previsto a partire dal 16 ottobre 2023, sono indicate rispettivamente le date del 12 settembre 2023 e 15 ottobre 2023.]

¹⁶ [Di seguito si riporta l'estratto dell'Avviso di conferimento del ramo d'azienda nella parte riguardante i contratti con la clientela ceduti: "Il Ramo è dettagliatamente descritto nella relazione di stima ("Relazione") allegata all'atto di conferimento e redatta da Deloitte Financial Advisory S.r.l. S.B, quale esperto indipendente nominato ai sensi dell'art. 2343-ter c.c. Sinteticamente detto Ramo comprende attività, passività e rapporti, anche in itinere, organizzati funzionalmente per la gestione dei clienti persone fisiche che utilizzano prevalentemente canali digitali.

In particolare, sono oggetto del Conferimento, inter alia, i seguenti contratti:

(a) Contratti con la clientela.

Si tratta dei (i) contratti di conto corrente in euro intestati a una sola persona fisica (incluso il cosiddetto Conto di Base), con tasso creditore <0,01%, cui sia collegata una o più carte di debito XMECard Plus intestate all'intestatario del conto corrente, nonché dei (ii) contratti relativi a dette Carte di debito XMECard Plus (complessivamente, i "Contratti Conferibili"), e solo a condizione che i Contratti

3) Gli impegni del professionista

32. Con nota pervenuta in data 19 dicembre 2023, Intesa Sanpaolo S.p.A. e Isybank S.p.A. hanno formulato una proposta di impegni, successivamente presentata nella versione definitiva e consolidata in data 18 marzo 2024¹⁷, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento. Tali impegni - che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante - prevedono l'adozione delle seguenti misure.

Impegni per i clienti del Ramo I

33. Con riferimento alle misure proposte per i clienti del Ramo I, cioè quelli i cui rapporti sono stati trasferiti da ISP ad Isybank per effetto del conferimento del ramo d'azienda che si è perfezionato in data 16 ottobre 2023, Isybank ha proposto e già realizzato **una iniziativa di contatto individualizzata** verso l'intera platea di clienti di questo Ramo. L'iniziativa ha previsto 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 2026, un nuovo conto presso ISP, a condizioni agevolate rispetto a quelle *standard*, nonché migliorative rispetto a quelle del conto detenuto precedentemente in ISP 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 Isybank (cfr. allegato 1 alla proposta di impegni);
- 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 (*call center*) 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 tal caso la Filiale Digitale fa presente al cliente che tale modalità *online* consente l'apertura immediata del conto a condizioni standard, ma che, entro un lasso di tempo di circa venti giorni lavorativi, al conto vengono applicate, con effetti economici retroattivi, le condizioni migliorative di cui alla seguente lettera f);
- e) 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 posto in essere). Tale attività riguarda specificamente la clientela che non ha risposto ai tentativi di contatto già precedentemente effettuati e comprende, per ciascun cliente, fino a tre ulteriori tentativi di contatto telefonico; parallelamente, sempre nello stesso periodo, è stata attivata una campagna di comunicazione sul medesimo gruppo di clienti con il medesimo contenuto e le medesime finalità a mezzo *e-mail* e *push*;

Conferibili siano riferiti a clienti che al contempo non abbiano rilasciato deleghe, non abbiano rapporti su ISP diversi da quelli derivanti dai Contratti Conferibili e infine rispondano ai seguenti requisiti ("Condizioni di Inclusione") in quanto:

- siano titolari di soli rapporti in bonis;
- abbiano un'età compresa tra i 18 anni (al 26 maggio 2023) e i 65 anni (al 31 marzo 2024);
- non siano deceduti, interdetti/inabilitati, soggetti sottoposti ad amministrazione di sostegno, liberi professionisti e dipendenti ed ex-dipendenti del gruppo Intesa Sanpaolo, siano classificabili come consumatori ai sensi della normativa vigente, con anagrafiche complete e questionario di adeguata verifica aggiornato, con documenti di identità rilasciati in Italia, non presenti in *Black list* e *Sanction list* Embarghi;
- non abbiano reclami o contenziosi in corso, pignoramenti o sequestri in essere, rapporti non movimentati da almeno 9 anni;
- siano possessori di un contratto multicanale con ISP o una società del gruppo Intesa Sanpaolo e siano clienti prevalentemente digitali (vale a dire clienti che nell'ultimo anno non hanno effettuato operazioni in filiale oppure, se hanno effettuato operazioni in filiale, (i) ne hanno effettuate non più di dieci e (ii) in tal caso, ne hanno effettuate almeno altrettante mediante il servizio multicanale);
- non abbiano rapporti presso Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking S.p.A.;
- non siano titolari di specifici prodotti/servizi accessori quali Viacard, Telepass, ovvero di rapporti "scudati", libretti di assegni, contratti relativi al servizio di rimessa di denaro Western Union;
- non siano titolari di un conto corrente ISP sottoscritto post 31 dicembre 2021;
- non siano titolari di contratti di conto corrente con uno sconfinamento continuativo da oltre 6 mesi;
- con AFI medie negli ultimi 4 mesi inferiori a Euro 100.000;
- non si siano fatti rilasciare preventivi di polizze assicurative nel settore Motor".]

¹⁷ [Cfr. doc. n. 6101 del fascicolo istruttorio, cit.]

f) le condizioni del nuovo conto in Intesa Sanpaolo sono migliorative rispetto a quelle applicate precedentemente al trasferimento in Isybank e consistono in:

(i) un conto corrente con canone pari o migliore rispetto a quello pagato prima del trasferimento in Isybank;

(ii) carte di debito con canone gratuito;

(iii) condizioni gratuite sui servizi transazionali e eventuale deposito titoli con canone gratuito.

34. Il "**percorso digitale**" prefigurato per l'informativa ai clienti coinvolti (cfr. allegato 2 alla proposta di impegni) si configura come segue. Dopo aver cliccato sul banner, il cliente:

- visualizza un apposito *pop-up* a pieno schermo;

- può leggere la lettera all'interno del *pop-up*;

- può cliccare per leggere la comunicazione di modifica unilaterale ricevuta a luglio 2023;

- deve dichiarare di aver letto la lettera attraverso l'apposito pulsante;

- può scegliere tra le due opzioni sul conto ISP 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.

35. Nell'ipotesi in cui il cliente non effettui la scelta, al fine di garantire che la lettera venga visualizzata, il cliente ha continuato a vedere il *banner* nella schermata principale dell'App sino al 29 febbraio 2024 e, una volta entrato nell'Archivio, trova la stessa comunicazione, con le istruzioni per aprire il banner per esprimere la propria volontà. Dopo il periodo di visibilità del *banner*, 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.

Il ripristino dell'IBAN originario

36. I professionisti si sono impegnati a **ripristinare l'IBAN per i clienti del Ramo I che ne facciano richiesta** con effetto a partire dal 31 maggio 2024. Sulla base degli approfondimenti svolti dagli stessi professionisti la possibilità per i clienti del Ramo I di riacquisire l'IBAN del conto originario è risultata praticabile.

37. Inoltre, ISP ha deciso di applicare ai rapporti cui sarà associato l'IBAN ripristinato, 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. I professionisti hanno comunicato che al 9 marzo 2024 i clienti che hanno manifestato la preferenza per il ripristino dell'IBAN originario sono [1.000-10.000]*¹⁸.

Ulteriori misure assunte

38. A integrazione delle misure sopra illustrate, i professionisti hanno previsto l'invio di una comunicazione personalizzata aggiuntiva inviata nella sezione Archivio dell'App dopo il 29 febbraio 2024, ai clienti del Ramo I che non abbiano già aperto un nuovo conto in ISP. In tale comunicazione, viene rappresentato che la facoltà di aprire un rapporto in ISP alle condizioni speciali loro riservate è esercitabile sino al 31 dicembre 2026. La stessa estensione temporale 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.

39. Inoltre, le Parti hanno previsto una misura di carattere economico riconoscendo, in caso di accettazione degli impegni, **la gratuità delle condizioni del rapporto presso Isybank**, dalla data del perfezionamento dell'effetto traslativo del conferimento del Ramo I, 16 ottobre 2023, sino al 30 giugno 2024 o alla data di eventuale chiusura del rapporto qualora anteriore al 30 giugno 2024. I professionisti hanno rappresentato che la misura compensativa descritta implica per i clienti interessati, complessivamente considerati, un vantaggio economico quantificabile in [1-5] milioni di euro.

Impegni per i clienti del Ramo II

40. Per quanto concerne i clienti del Ramo II, le Parti hanno adottato un'iniziativa di contatto individuale analoga a quella attuata per i clienti del Ramo I: a partire dal 10 gennaio 2024, e con decorrenza fino al 29 febbraio 2024, è stato inserito un *banner* all'interno dell'App e sul sito internet di ISP. Tale *banner* permette l'apertura di una comunicazione, in forma di lettera, nella quale al cliente viene data informativa dettagliata dei servizi legati al conto presenti in ISP, e non più presenti in Isybank, nonché dell'offerta commerciale di Isybank (cfr. allegato 3 alla proposta di impegni). Al cliente viene richiesta conferma dell'avvenuta lettura della lettera, e, terminata la lettura, il cliente ha la possibilità di digitare due opzioni, manifestando, in alternativa, il consenso al trasferimento a Isybank oppure il rifiuto al trasferimento in Isybank.

* [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

¹⁸ [Cfr. doc. n. 6101 del fascicolo istruttorio, cit., pag. 14.]

41. I clienti del Ramo II sono stati inclusi nel ramo di azienda conferito lo scorso 17 marzo solo se hanno manifestato il proprio "consenso espresso" al trasferimento ed alle relative modifiche contrattuali.

42. Al fine di accrescere la trasparenza informativa e promuovere la lettura della comunicazione accessibile tramite *click* sul *banner* e ottenere la manifestazione di volontà anche da parte dei clienti del Ramo II, le Parti hanno previsto un'ulteriore iniziativa comunicativa. Segnatamente, nelle settimane del 22 gennaio e 12 febbraio 2024, alla clientela che non ha formulato la propria manifestazione di volontà tramite il *banner* sono state inviate comunicazioni *push* e *DEM* al fine di rammentare la presenza di una comunicazione importante nella App e nel sito.

43. Il "**percorso digitale**" prefigurato per l'informativa ai clienti coinvolti è sostanzialmente identico a quello sopra descritto per i clienti del Ramo I (cfr. allegato 2 alla proposta di impegni).

44. Inoltre, le Parti si impegnano a riconoscere ai clienti del II Ramo un'ulteriore facoltà. ISP si impegna, infatti, a non trasferire in Isybank i clienti del Ramo II che, pur avendo accettato espressamente il trasferimento, tramite App o sito, abbiano successivamente 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.

Comunicazione a mezzo stampa

45. Le comunicazioni individuali sopra descritte, sono state accompagnate da una comunicazione collettiva a mezzo stampa. In data 4 gennaio 2024, infatti, le Parti hanno pubblicato un apposito comunicato su ventuno quotidiani a diffusione nazionale¹⁹ in cui è stato specificamente evidenziato:

- la costituzione di Isybank;
- 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;
- la sintetica descrizione dell'operazione di conferimento;
- la previsione di un risparmio di costi, a parità di operatività, per i clienti di Isybank rispetto a quelli sostenuti in ISP;
- 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;
- l'invio a clienti selezionati di una nuova comunicazione individuale, con indicazione: per i clienti già conferiti, della possibilità di aprire un nuovo conto presso Intesa Sanpaolo 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.

IV. PARERE DELLA BANCA D'ITALIA

46. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento ha ad oggetto il settore bancario, in data 19 aprile 2024²⁰ è stato richiesto il parere alla Banca d'Italia, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo.

47. Con comunicazione pervenuta in data 22 maggio 2024²¹, la Banca d'Italia ha espresso il proprio parere ritenendo che gli impegni assunti dalle banche non contrastano con la disciplina di settore, sono coerenti con le azioni rimediale richieste e, comunque, sono idonei a rafforzare i presidi a tutela dei clienti. Ciò premesso, la Banca d'Italia non rileva motivi ostativi alle determinazioni di competenza dell'Autorità.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

48. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche a mezzo *internet*, in data 22 aprile 2024²² è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

49. Con comunicazione pervenuta in data 21 maggio 2024²³, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere ritenendo che, nel caso di specie, internet sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica in esame. Ciò in quanto il mezzo di comunicazione e acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dai professionisti, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette sui siti/app utilizzati dalle società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che

¹⁹ [La pubblicazione è avvenuta su 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.]

²⁰ [Doc. n. 6120 del fascicolo istruttorio.]

²¹ [Doc. n. 6126 del fascicolo istruttorio.]

²² [Doc. n. 6123 del fascicolo istruttorio.]

²³ [Doc. n. 6125 del fascicolo istruttorio.]

altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate.

VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

50. L'Autorità ritiene che gli impegni presentati dai professionisti siano idonei a sanare i profili di possibile scorrettezza individuati con la comunicazione di avvio del procedimento, prevedendo altresì forme significative di ristoro per i consumatori interessati dalla condotta delle banche.

51. In via preliminare, si osserva che le iniziative assunte dalle parti, per il tramite dell'adozione delle misure cautelari e della successiva proposta di impegni, appaiono di notevole impatto per i consumatori, oltre a presentare profili di innovatività, nella misura in cui prevedano che agli stessi siano fornite, in occasione di cessione di rami d'azienda di istituti bancari ex articolo 58 TUB, informazioni necessarie e sufficienti affinché l'eventuale trasferimento del proprio contratto di conto corrente ad altro operatore bancario possa avvenire con piena consapevolezza.

52. Il riconoscimento della necessità di acquisire il previo consenso dei consumatori al trasferimento da ISP a Isybank (Ramo II), ovvero il riconoscimento della possibilità per i clienti interessati di rivalutare il passaggio ad Isybank ove già realizzato (Ramo I), rappresentano un impegno e un risultato particolarmente apprezzabile, in quanto in grado di porre efficacemente rimedio agli effetti prodottisi per quei correntisti che non sarebbero stati messi in condizione di scegliere se passare alla banca digitale o rimanere in ISP (ramo I), e di consentire una scelta espressa per coloro che avrebbero dovuto essere trasferiti nel Ramo II. Inoltre le campagne comunicative adottate con gli impegni dai professionisti, per i clienti di entrambi i rami, hanno garantito un'adeguata informativa ai consumatori coinvolti.

53. Inoltre, la possibilità per i clienti del Ramo I, qualora manifestino tale preferenza, **di mantenere l'IBAN originario** del conto nel caso in cui rientrino in ISP rappresenta una assoluta novità nel settore e non trova precedenti riscontri nella prassi bancaria.

54. A questi risultati si aggiunga che le parti hanno rappresentato di aver garantito per i clienti che hanno chiesto di rientrare in ISP condizioni migliorative rispetto a quelle applicate antecedentemente al trasferimento in Isybank; condizioni che, come descritto, 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 ed eventuale deposito titoli con canone gratuito.

55. Più nel dettaglio, gli impegni garantiscono a tutti i clienti individuati dai professionisti come oggetto di trasferimento (sia per quelli del Ramo I che per quelli del Ramo II) una informativa chiara ed esaustiva in merito alla natura, portata e implicazioni del trasferimento nella nuova banca digitale Isybank attraverso le iniziative descritte ai paragrafi 33. e 34. del presente provvedimento. Le comunicazioni predisposte dalle parti forniscono indicazioni complete sui servizi disponibili in Isybank, rispetto a quelli di cui i medesimi clienti potevano fruire in ISP, nonché sulle relative condizioni economiche. Inoltre tali comunicazioni risultano diffuse secondo modalità (digitali e non), e per un periodo temporale che appare congruo, atte a far sì che la platea di clienti interessati sia ragionevolmente informata, potendo pertanto in tal modo assumere le proprie scelte commerciali in piena consapevolezza.

56. Si aggiunga che, per i clienti del Ramo I, i professionisti hanno rafforzato particolarmente i presidi informativi a tutela dei consumatori. Infatti, oltre all'inserimento del *banner* a partire dal 10 gennaio 2024 (e sino al 29 febbraio 2024), i professionisti a partire dal 15 gennaio 2024, hanno dato corso ad un'ulteriore attività di contatto della clientela di Isybank migrata da Intesa Sanpaolo. Tale attività è consistita in tre ulteriori tentativi di contatto telefonico nei confronti della clientela che non ha risposto ai tentativi di contatto già precedentemente effettuati, nonché in una ulteriore campagna di comunicazione sul medesimo gruppo di clienti a mezzo *e-mail* e *push* realizzata in due momenti temporali, segnatamente il 22 gennaio e 12 febbraio 2024.

57. Infine, gli impegni hanno previsto, dopo il 29 febbraio 2024 (termine del periodo di visibilità del *banner*), che la clientela che non ha aperto un nuovo conto in ISP riceva una ulteriore comunicazione che richiama la facoltà, ad essa riconosciuta, di aprire sino al 31 dicembre 2026 un nuovo rapporto in Intesa Sanpaolo alle condizioni speciali previste negli impegni.

58. Le comunicazioni individuali descritte, sono state accompagnate da una comunicazione collettiva a mezzo stampa realizzata in data 4 gennaio 2024. Le parti hanno, infatti, pubblicato un apposito comunicato su ventuno quotidiani a diffusione nazionale in cui è stato specificamente evidenziato, tra le altre informazioni descritte al paragrafo 45., che è riconosciuta ai clienti interessati la facoltà di non riconoscersi nel "*profilo prevalentemente digitale*" evitando pertanto il passaggio a Isybank, nonché la possibilità, per i clienti del Ramo I, di aprire un nuovo conto presso Intesa Sanpaolo a condizioni pari o migliorative di quelle ante trasferimento e per i clienti non ancora conferiti (Ramo II), della necessità di fornire un consenso esplicito al trasferimento in Isybank.

59. Pertanto, tali impegni, nel fornire informazioni chiare e complete, rimuovono il rischio di ingannevolezza e/o omissioni circa la natura e le conseguenze dell'operazione, nonché della possibile ambiguità, senza il giusto rilievo in considerazione dell'importanza della questione trattata, delle originali comunicazioni inviate dai professionisti.

60. Con gli impegni viene poi garantita per i clienti del Ramo I, la possibilità di rientrare agevolmente in Intesa Sanpaolo senza subire alcuno svantaggio di natura economica e, per i clienti che ne facciano richiesta, anche con la riattribuzione dell'IBAN originario. Tutti i clienti del ramo I che decidono di rientrare in ISP vengono a godere di

condizioni economiche significativamente più favorevoli rispetto a quelle applicate precedentemente al trasferimento in Isybank²⁴.

61. Inoltre, tali vantaggi vengono attribuiti anche ai clienti che eserciteranno l'opzione di rientro in Intesa Sanpaolo con il vecchio IBAN ai quali verranno applicate le stesse condizioni economiche migliorative rispetto a quelle in essere prima del conferimento. Il vantaggio complessivamente stimato dalla società è pari a circa [5-10] milioni di euro annui se tutti i 275.000 clienti chiedessero di rientrare in ISP; relativamente ai [10.000-100.000] clienti che hanno chiesto di rientrare alla data del 9 maggio u.s., il vantaggio economico è stimato in circa [500.000-2.000.000] euro annui.

62. A questo si aggiunge che a tutti i clienti del Ramo I verrà anche riconosciuta 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 come una misura di ristoro per i clienti interessati e fa sì che l'avvenuto trasferimento determini in concreto effetti sostanzialmente favorevoli dal punto di vista economico per i clienti. Costoro, infatti, grazie all'azzeramento dell'onere *medio tempore* sopportato, avranno di fatto utilizzato i servizi prestati da Isybank restando sollevati dal relativo costo. Tale beneficio è stimato dai professionisti in circa [1-5] milioni di euro.

63. Quanto ai clienti del Ramo II, le misure rimediale prefigurate e, segnatamente, l'informativa loro rivolta, e le relative modalità attuative, che sono del tutto analoghe a quelle previste per i clienti del Ramo I, appaiono del pari idonee a migliorare l'informativa rivolta ai consumatori coinvolti circa la portata e le condizioni dell'operazione.

64. Anche per essi, al fine di promuovere la lettura della comunicazione accessibile tramite *banner* e ottenere la manifestazione di volontà, le Parti hanno previsto un'ulteriore iniziativa comunicativa nelle settimane del 22 gennaio e 12 febbraio, tramite comunicazioni *push* e *DEM* rivolte alla clientela che non aveva formulato la propria manifestazione di volontà.

65. Determinante relativamente ai clienti del Ramo II, è l'impegno assunto dai professionisti di trasferire a Isybank soltanto i clienti che hanno manifestato il proprio "consenso espresso" al trasferimento ed alle relative modifiche contrattuali. Tale impegno è infatti in grado di rimuovere, unitamente agli aspetti informativi, il rischio della limitazione della libertà di scelta e del comportamento commerciale dei consumatori coinvolti.

66. Si rappresenta infine che, dai dati forniti dai professionisti sui numeri dell'operazione emerge che degli oltre 2 milioni di correntisti del Ramo II potenzialmente coinvolti nel trasferimento, alla data del 15 marzo 2024, [50.000-150.000] clienti hanno dichiarato il proprio "consenso espresso" al trasferimento in Isybank e che, alla data del 9 marzo 2024, dei circa 275.000 clienti trasferiti nella prima tranches del Ramo I, [10.000-100.000] clienti hanno espresso la volontà di riaprire un conto in ISP²⁵, [1.000-10.000] dei quali hanno anche chiesto il ripristino dell'IBAN originario.

67. Gli impegni sopra descritti, complessivamente considerati, per le motivazioni sopra esposte sono tali da sanare i profili di possibile scorrettezza di cui alla comunicazione di avvio del procedimento.

68. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati delle società Intesa Sanpaolo S.p.A. e Isybank S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti delle società Intesa Sanpaolo S.p.A. e Isybank S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti delle società Intesa Sanpaolo S.p.A. e Isybank S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lett. a), del Regolamento, gli impegni proposti dalla stessa società in data 19 dicembre 2023, così come integrati in data 18 marzo 2024, e allegati al presente provvedimento, di cui costituiscono parte integrante;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lett. a), del Regolamento;

c) che le società Intesa Sanpaolo S.p.A. e Isybank S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informino l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

²⁴ [Secondo i dati forniti dalla società (cfr. doc. n. 6101 del fascicolo istruttorio, cit.) nei 12 mesi antecedenti alla migrazione in Isybank, i correntisti facenti parte del Ramo I avevano sostenuto in media un costo annuo di conto corrente pari circa a € [10-50] annui, a seguito del loro rientro in ISP essi verranno a sostenere, sempre in media e a parità di operatività, un costo annuale di conto corrente pari a € [1-5], con un risparmio medio di oltre il [70-90%], corrispondente a € [10-50] su base annuale.]

²⁵ [Cfr. doc. n. 6101 del fascicolo istruttorio, cit., pagg. 21 e 24.]

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli