Antitrust: Intesa Sanpaolo non può spostare i clienti senza consenso

L’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha ordinato a Intesa Sanpaolo di interrompere la migrazione di 2,4 milioni di clienti verso la sua nuova filiale basata solo su app senza il consenso esplicito degli utenti.

Intesa Sanpaolo aveva lanciato quest’estate la sua Isybank basata esclusivamente su app, come parte di un importante programma di trasformazione digitale.

Nel mese di ottobre ha migrato circa trecentomila clienti, inviando loro una comunicazione nella sezione archivio dell’app Intesa Sanpaolo senza alcuna notifica o pop-up.

L’AGCM afferma di aver ricevuto 5mila denunce riguardo al trasferimento.

I clienti erano scontenti di questo, così come del fatto che i messaggi fossero stati inviati durante le vacanze estive e che i nuovi conti avessero condizioni economiche diverse.

Inoltre, gli utenti hanno lamentato la perdita di alcuni servizi post-trasloco, come la possibilità di creare carte virtuali per gli acquisti online e di accedere agli sportelli fisici della banca.

L’AGCM ha quindi comunicato a Intesa che non potrà migrare il resto dei 2,4 milioni di clienti su Isybank senza il loro consenso espresso, garantendo loro il diritto di mantenere il conto corrente alle stesse condizioni.