

Reclami e Qualità
Piazza San Carlo, 156
10121 Torino
ASSISTENZA.RECLAMI@INTESASANPAOLO.COM

COMUNE DI GRIGNASCO
VIA VITTORIO EMANUELE II 15
28075 GRIGNASCO NO

Torino, 31 maggio 2024

Prot. 11820/2024/ORD/IntesaSanpaolo S.p.A./MS - Comune di Grignasco

Gentile Sindaco Katia Bui,

rispondiamo alla sua comunicazione del 15 maggio 2024.

Abbiamo letto con attenzione la sua lettera e, pur comprendendo le considerazioni espresse per conto della cittadinanza, precisiamo che la chiusura della filiale di Grignasco, che il prossimo 12 ottobre sarà accorpata alla filiale di Borgosesia rientra in un importante piano di razionalizzazione territoriale, così come hanno avuto modo di evidenziarle le Responsabili dell'Area Retail Borgomanero e della stessa filiale di Grignasco, in occasione dell'incontro del 9 maggio scorso.

L'informativa alla clientela verrà data mediante l'affissione di avvisi presso i locali della filiale e con una comunicazione contenente tutte le informazioni operative relative al trasferimento dei rapporti.

Da tempo siamo impegnati per garantire una maggior specializzazione dei punti operativi, integrando contemporaneamente i canali di contatto e di servizio offerti alla clientela; l'iniziativa è infatti realizzata a seguito di un'attenta analisi del territorio, con l'obiettivo di raggiungere una maggiore efficienza.

Comprendiamo come il cambiamento possa causare preoccupazioni ma siamo certi che anche i colleghi della nuova filiale potranno continuare a garantire la qualità del servizio e l'assistenza riservata fino ad ora.

A fronte di una minore capillarità, l'accorpamento delle filiali consente di migliorare alcuni aspetti quali, ad esempio, la possibilità di creare punti operativi strutturati in cui lavorano più colleghi, che possono quindi meglio rispondere alle esigenze dei clienti.

Inoltre, poniamo attenzione a tutti gli interventi utili a limitare i disagi alla clientela, in particolare a

quella meno abituata ad usare gli strumenti digitali, ad oggi sempre più presenti nella nostra quotidianità. Oltre alla possibilità di utilizzare un'applicazione per tutte le operazioni online, siamo sempre aperti e presenti attraverso i colleghi della Filiale Digitale, che operano con orari più estesi rispetto alle filiali fisiche e sono raggiungibili telefonicamente al numero verde.

Per garantire ulteriormente i servizi abbiamo promosso la creazione della società Mooney, che rappresenta la più estesa rete di prossimità esistente in Italia con oltre 45.000 esercizi convenzionati, presso cui i clienti del Gruppo titolari di carte di debito possono prelevare e usufruire di ulteriori servizi bancari (elenco e condizioni disponibili su App e sito di Intesa Sanpaolo e Mooney). L'elenco dei punti Mooney convenzionati è disponibile online sul sito della Banca e sul sito di Mooney.

Per quanto sopra, seppur dispiaciuti, non è possibile accogliere la richiesta di rivalutare la decisione circa il riordino territoriale in corso.

Tuttavia, a conferma di aver dedicato alla questione la massima considerazione, per i clienti dello sportello accorpato, abbiamo previsto, a partire dalla data di chiusura e per un periodo rispettivamente di 12 e di 6 mesi, l'esonero delle commissioni applicate ai prelievi sul territorio nazionale presso gli esercizi convenzionati Mooney e presso gli sportelli automatici di altre banche.

In riferimento al mantenimento del servizio bancomat, le comunichiamo che sono in corso le valutazioni del caso da parte delle competenti Funzioni della banca.

Nel confermare la nostra volontà di garantire la continuità dei servizi e il presidio del territorio, la salutiamo cordialmente.



C. Grilli



F. Pigliapoco

Reclami e Qualità

Il cliente che non ha ricevuto risposta entro i termini resi noti con i documenti di Trasparenza Bancaria o non è soddisfatto dell'esito del reclamo, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, potrà:

- ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)
- attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso altro Organismo abilitato
- in materia assicurativa, rivolgersi all'IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni

Maggiori informazioni sono disponibili presso le filiali del Gruppo Intesa Sanpaolo e sui siti www.intesasanpaolo.com, www.arbitrobancariofinanziario.it e www.ivass.it