

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

[REDACTED]
GENT.MO AVV. ANDREA GAUDINO
ANDREAGAUDINO@AVVOCATINA
POLI.LEGALMAIL.IT

Torino, 22 aprile 2022

Prot. 2551/2022/PAG/IntesaSanpaolo S.p.A./DIS [REDACTED]

Gent.mo avv. Andrea Gaudino,

rispondiamo alla sua del 6 aprile scorso inviata per nome e per conto della signora [REDACTED]
[REDACTED]

Siamo dispiaciuti per la frode che ha subito la sua cliente e per i disagi che ne sono derivati.

Le nostre tessere, durante tutto il processo di spedizione e fino al loro recapito al titolare, sono dei meri supporti plastici inutilizzabili. Soltanto il titolare della carta dispone dei codici necessari per l'attivazione e che ricordiamo essere affidati alla propria personale custodia.

A questo proposito è doveroso preservare e fare buon uso dei dati personali, altrimenti si risponde di tutte le conseguenze che possono derivare dal loro indebito o illecito uso.

Dalla denuncia della cliente sporta presso le Autorità, emerge che, nel corso di una truffa telefonica, la signora Covino ha incautamente fornito i dati a terzi per l'attivazione e l'utilizzo della carta, mai recapitata. I malfattori hanno, quindi, disposto le operazioni contestate con la carta originale, attiva e con il PIN in un luogo, per ovvi motivi, da lei non riconosciuto.

Cogliamo l'occasione per ricordare un'informazione molto importante, ovvero che la banca non chiede mai e per nessun motivo ai clienti, direttamente o tramite terzi, informazioni relative ai codici personali mediante email, SMS, lettere o con contatto telefonico.

Per qualsiasi sospetto invitiamo i nostri clienti a rivolgersi alla propria agenzia oppure ai colleghi della filiale online al numero verde 800.303.303. Possiamo garantire quindi che il nostro sistema non

è stato violato.

Nonostante quanto sopra, desideriamo informarla di aver deciso di rimborsare alla comune cliente la somma di 1700 euro come da comunicazione inviata alla sua assistita in data 15 aprile scorso (cfr allegato), mentre le ulteriori 2500 euro oggetto di frode, sono state accreditate sempre sul suo conto con valuta 20 aprile 2022.

Un saluto cordiale .



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