

25 ottobre 2016 0:00

Conto bloccato presso Intesa Sanpaolo

Sono una ragazza francese, sono arrivata in Italia anni fa per fare un anno di studio Erasmus a Roma. Ho scelto di aprire un conto in banca per una questione di comodità. Ho aperto un conto Zero tondo in Intesa San Paolo, nella filiale di Piazza Bologna, 45 di Roma. L'anno di studio a Roma è finito e mi sono spostata in Friuli Venezia Giulia per proseguire i miei studi a Trieste. Preciso che non ho fatto il trasferimento del conto. Durante gli anni sono rimasta globalmente soddisfatta dal servizio reso dalla banca. Ho avuto pochi problemi tutti risolti abbastanza in fretta dalla banca fino a che l'anno scorso il mio conto è stato bloccato per la legge antiriciclaggio. Non mi funzionava più il bancomat ma partendo all'estero (in Francia) per lavoro e il conto non essendo il mio conto principale non me ne sono preoccupata da subito.

Solo a dicembre/gennaio scorsi ho contattato la mia banca per sapere come sbloccare il conto. Ho avuto enormi difficoltà per trovare qualcuno che mi aiutasse spendendo tanti soldi per le chiamate dall'estero. Mi è stato detto che dovevo aggiornare i miei dati quando tornavo in Italia. L'ho fatto a fine luglio compilando un Gianos e pensando che sarebbe finita lì. Sono partita in vacanza ad agosto ma quando sono tornata le cose erano allo stesso punto di prima. Sono andata in filiale qui, in Friuli, ogni giorno per più di una settimana per sentirmi dire un giorno che il problema era altro perché il mio codice fiscale era cambiato negli anni e non era stato aggiornato, e l'indomani che il problema era un altro: che quando mi era stato aperto il conto a Roma ero stata censita come persona italiana invece di francese e che quindi bisognava trovare il modo di aggiornare i miei dati e di censirmi come persona straniera. Mi è stato proposto di chiudere il conto e di aprirne un altro in un'altra banca perché avrei fatto prima invece di portare le carte necessarie (prova di residenza all'estero, ecc.).

Mi è stato detto che poi, dando l'iban del conto nuovo, avrei ricevuto i soldi rimasti sul conto. Ho scelto quindi di aprire un conto altrove e ho prima chiesto la chiusura con ricezione dei soldi sotto forma di assegno pensando di riceverli prima ma non ho ricevuto nessun assegno. Ho contattato poi la persona che si occupa di me (e che stranamente è sempre in ferie!!) comunicandole il mio nuovo iban per ricevere i soldi tramite bonifico. Mi è stato detto che a causa della chiusura del trimestre l'operatività di chiusura cc era sospesa dal 26/09 all'11/10 e che avrei ricevuto i miei soldi subito dopo. Siamo il 17/10, è passato un anno dal disguido e non ho ricevuto né soldi, né scuse, né risarcimento per il disturbo né niente. Non so più cosa fare per riavere i MIEI soldi.

Risposta:

Si fa prima a dire le cose che ad Intesa Sanpaolo hanno fatto in maniera corretta che non gli errori e le mancanze di cui sono responsabili.

La cliente andava avvisata dell'imminente blocco del conto corrente, il rapporto nominativo consente la comunicazione ad personam, oltre che via telefono.

Il codice fiscale cambiato ecc. sono questioni di loro procedura interna che non devono riguardare la cliente.

Occorre presentare reclamo, si possono anche domandare i danni.

Potra' presentare un esposto alla Banca d'Italia:

<https://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti/index.html>

<http://www.gdf.gov.it/servizi-per-il-cittadino/modulistica/esposto-denuncia-e-querela>