

## SOSPENSIONE RATE

Consapevoli che la sospensione del pagamento delle rate dei mutui e dei finanziamenti avrebbe comportato un aggravio di lavoro non sostenibile per le Filiali, avevamo chiesto che tale attività fosse centralizzata o comunque supportata in altra maniera.

ISP, accogliendo questa nostra richiesta, ha ora previsto di attivare un **nuovo processo che prevede la centralizzazione delle richieste di sospensione - in autonomia - per i clienti Privati, Aziende Retail, Imprese**, scaricando un modulo direttamente dal sito istituzionale.

**Nel corso del mese di aprile** sarà possibile, per i **clienti Privati**, chiedere la **sospensione** delle rate dei mutui e dei prestiti anche tramite il proprio internet banking.

Con questa nuova modalità, quindi, il cliente potrà chiedere la sospensione:

- **offerta da Intesa Sanpaolo**
- **prevista dall'Ordinanza n. 642/2020** (quella riservata ai soggetti con immobili situati nei primi comuni della c.d. "zona rossa", estesa dal Gruppo anche ai prestiti personali intestati ai soggetti residenti nei medesimi comuni)

Per le **Aziende Retail e per le Imprese**, invece, la clientela potrà chiedere la **sospensione** del pagamento delle rate dei **finanziamenti previsti dal D.L. n. 18/2020** accedendo al **sito vetrina ISP nella sezione "Business"**, dove dovrà **scaricare e compilare l'apposito modulo**.

**Questa modalità sarà valutata per dare supporto alle Filiali Retail e Imprese che devono osservare un periodo di chiusura o manifestano un maggior arretrato.**

Per gli altri tipi di sospensione (siano esse previste da ISP il 2 marzo 2020 o dall'Ordinanza n. 642/2020) la clientela potrà continuare a richiederli con le **modalità a distanza**.

Sempre durante questa settimana il sito sarà implementato con la modulistica necessaria per dar avvio all'iniziativa centralizzata e saranno anche attivate le caselle @pec alle quali inviare i moduli per i clienti ([sospensioni.privati.2020@pec.intesasanpaolo.com](mailto:sospensioni.privati.2020@pec.intesasanpaolo.com) - [sospensione.Aziende.2020@pec.intesasanpaolo.com](mailto:sospensione.Aziende.2020@pec.intesasanpaolo.com)).

Solo queste caselle di posta elettronica saranno abilitate a ricevere le richieste di sospensione.

**Esortiamo l'Azienda a predisporre e divulgare alla clientela adeguata informativa, anche con cartelloni o vetrofanie visibili dall'esterno delle Filiali, al fine di incentivare il più possibile il processo centralizzato specificando che, per questo tipo di attività non è necessario, né consentito, recarsi in Filiale.**

**Da parte nostra continueremo a chiedere di centralizzare TUTTE le casistiche e le connesse incombenze relative alle richieste di sospensione rate, siano esse riferite a privati che ad Aziende Retail o Imprese.**

Milano, 02 aprile 2020