



GUIDA AL TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO

1. Cosa si può trasferire?

Dal 2015 è stato disciplinato il **trasferimento dei servizi di pagamento**. Il servizio consente il trasferimento da un conto di pagamento¹ (conto originario intrattenuto presso la Banca Originaria) ad un altro (nuovo conto intrattenuto presso la Banca Nuova):

- dei **bonifici**, precisamente degli ordini permanenti di bonifico² disposti e dei bonifici ricorrenti in entrata³ ricevuti sul conto di pagamento originario;
- degli **ordini di addebito diretto**⁴;
- del **saldo disponibile positivo** del conto originario.

Il Cliente può dare indicazione alla Banca Nuova di attivare **una o più funzioni sopra previste dal Servizio**, può chiedere il trasferimento di tutti i bonifici/addebiti diretti o solo di parte di essi (cd **trasferimento parziale**) e può dare istruzioni di procedere o meno alla **chiusura del conto originario**.

2. Chi può usufruire del servizio?

Il Servizio viene offerto a **clienti consumatori**⁵ a condizione che il conto originario e il conto di destinazione siano espressi nella stessa valuta, abbiano la medesima intestazione e siano intrattenuti presso Prestatori di Servizi di Pagamento situati nel territorio nazionale⁶.

3. Come si attiva il servizio?

Il Cliente deve presentare la richiesta sottoscrivendo l'apposito modulo autorizzativo alla Banca Nuova che provvederà ad inoltrarla alla Banca Originaria secondo tempistiche e modalità ben definite. Con il modulo di richiesta, che deve essere firmato da tutti gli intestatari del conto, il Cliente autorizza la Banca Nuova e la Banca Originaria a compiere quanto necessario per lo svolgimento del servizio di trasferimento. Il modulo autorizzativo di richiesta trasferimento può essere reperito rivolgendosi ad una Filiale BNL o contattando il servizio assistenza Hello Bank!

¹ Il conto di pagamento è definito come "un conto detenuto a nome di uno o più utenti di servizi di pagamento che è utilizzato per l'esecuzione delle operazioni di pagamento".

² Si intendono **ordini permanenti di bonifico**, gli ordini di bonifico SEPA Credit Transfer eseguiti sul conto originario ad intervalli regolari o a date predefinite, in favore di soggetti terzi, a fronte di specifica richiesta impartita dal consumatore.

³ Si intendono **bonifici ricorrenti in entrata** pagamenti SEPA Credit Transfer accreditati in maniera ricorrente sul conto originario.

⁴ Per **addebito diretto** si intende un servizio di pagamento che consente di effettuare pagamenti periodici in via automatica. Si basa sull'esistenza di un accordo preliminare tra debitore e creditore (mandato).

⁵ Si intende cliente consumatore la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

⁶ Si intende Prestatore di Servizi di Pagamento ciascun soggetto autorizzato a prestare Servizi di Pagamento ed effettuare operazioni di pagamento, ivi espressamente inclusa la Banca.



4. Entro quanto tempo i servizi vengono trasferiti?

Il servizio di trasferimento è eseguito entro un tempo massimo di 12 giorni lavorativi dalla ricezione dell'autorizzazione del consumatore.; il trasferimento è perciò attivo sul nuovo conto a partire **dal 13° giorno lavorativo**.

Il Cliente può indicare la data a partire dalla quale desidera che il trasferimento abbia effetto (data di efficacia del trasferimento). Deve trattarsi di una data che segue almeno di 12 giorni lavorativi la data in cui è stata presentata la richiesta alla Banca Nuova.

Il Servizio consente al Cliente che abbia richiesto una o più funzioni di trasferimento, di disporre la chiusura del rapporto di conto originario alla data di efficacia. La Banca Originaria chiude il conto alla data indicata dal Cliente salvo non risultino adempimenti pendenti dei quali informa il Cliente. Si considerano adempimenti pendenti circostanze quali, ad esempio, la mancata consegna della documentazione richiesta nonché, più in generale, la mancata esecuzione da parte dello stesso delle attività strumentali all'estinzione del rapporto, come previste dalla Banca Originaria nell'ambito del contratto quadro relativo al conto di pagamento.

5. Quali sono i tempi per la comunicazione tra Banche?

Per rispettare il termine dei 12 giorni lavorativi dalla ricezione dell'autorizzazione del Cliente, sono previsti i seguenti termini massimi interbancari:

- **Entro 2 giorni lavorativi** dalla ricezione dell'autorizzazione, la Banca Nuova invia la richiesta di trasferimento alla Banca Originaria chiedendogli di eseguire le attività richieste dal Cliente ai fini dell'esecuzione del servizio di trasferimento⁸;
- **Entro 5 giorni lavorativi** dalla ricezione della richiesta, la Banca Originaria invia esito negativo oppure trasferisce alla Banca Nuova le informazioni sui servizi di pagamento ed esegue le operazioni necessarie al trasferimento sul nuovo conto⁹
- **Entro 5 giorni lavorativi** dalla ricezione delle informazioni, la Banca Nuova svolge le attività necessarie per attivare sul nuovo conto i servizi trasferiti¹⁰

6. Quanto costa il servizio?

Il servizio di trasferimento è un **servizio gratuito**.

7. E se qualcosa non funziona?

In caso di mancato rispetto dei termini per il trasferimento dei servizi di pagamento, la banca inadempiente (che potrebbe essere la Banca Nuova o la Banca Originaria) è tenuta a risarcire il

⁸ A titolo esemplificativo, nei 2 giorni lavorativi la Banca Nuova acquisisce la richiesta, apre il nuovo conto, attiva le procedure interbancarie di trasferibilità (bonifici, strumenti finanziari etc) ed invia la richiesta trasferimento alla Banca Originaria tramite PEC.

⁹ A titolo esemplificativo, nei 5 giorni lavorativi, la Banca Originaria verifica l'ammissibilità della richiesta, raccoglie le informazioni sui servizi da trasferire, si predispone al trasferimento dei mandati attivi di addebito diretto, si predispone al trasferimento dei bonifici, attiva il processo di chiusura conto e di trasferimento del saldo.

¹⁰ Nei 5 giorni lavorativi la Banca Nuova attiva sul nuovo conto i servizi trasferiti, comunica ai creditori o ai pagatori le nuove coordinate di conto (laddove richiesto dal cliente), comunica al cliente l'esito del servizio di trasferimento.



consumatore con un indennizzo fisso e automatico (non è necessaria la richiesta del Cliente) di 40 euro al quale va aggiunta, per ciascun giorno di ritardo, una ulteriore maggiorazione di importo variabile e proporzionale alle somme disponibili sul vecchio conto al momento della richiesta di trasferimento, calcolata in base ad un tasso-soglia¹¹.

Resta ferma la possibilità per il Cliente di presentare un reclamo formale riguardo allo svolgimento del servizio di trasferimento seguendo le modalità indicate nel foglio informativo del conto corrente ordinario consumatori nella sezione *'Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie'* e nell'apposita clausola del contratto di conto corrente relativa ai reclami.

Per approfondimenti, cfr anche il sito Banca d'Italia:

<http://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/cultura-finanziaria/informazioni-base/portabilita/index.html>

La presente Guida al trasferimento dei conti di pagamento descrive quanto indicato dal D.Lgs. 15 marzo 2017 n. 37 pubblicato il 30 marzo 2017 nella Gazzetta ufficiale n. 75 in attuazione delle disposizioni di cui all'art.10 del Capo III della Direttiva 2014/92/UE sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e sull'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 (cd. Payment Accounts Directive).

¹¹ I tassi-soglia sono previsti dalla normativa anti-usura e sono pubblicati con cadenza trimestrale dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e dalla Banca d'Italia, articolati per categorie di finanziamento e classi di importo.