



GUIDA AL TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO (ai sensi dell'art. 2, legge n. 33/2015)

1. Cosa si può trasferire?

Con la **Legge 24 marzo 2015, n 33** 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

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". In questa fase temporanea, il trasferimento dei servizi di pagamento non si applica se tali servizi sono connessi ad un rapporto di conto identificato dall'IBAN di una carta prepagata e ai libretti di risparmio

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.



trasferimento. Il modulo autorizzativo di richiesta trasferimento può essere reperito rivolgendosi ad una Filiale BNL o contattando il servizio assistenza Hello Bank!

4. Entro quanto tempo i servizi vengono trasferiti?

Il servizio di trasferimento è eseguito entro il termine 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). Chiaramente tale data non può essere inferiore al 13° giorno lavorativo successivo al giorno in cui la Banca Nuova ha ricevuto la richiesta.

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 pendenti⁷ dei quali informa il cliente. Si considerano adempimenti pendenti circostanze quali, ad esempio, la mancata consegna della documentazione richiesta e/o della materialità/strumentazione in dotazione del cliente 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

⁷ Gli adempimenti pendenti possono essere ostativi al proseguimento della pratica (quali, solo a titolo di esempio, l'inesistenza del C/C o l'assenza delle firme necessarie) o dilatori per il rispetto dei termini prefissati dalla Legge o indicati dal cliente (solo a titolo di esempio le carte di credito o i Telepass hanno cicli di addebito che possono essere successivi alle data di efficacia indicata dal cliente o individuata secondo i termini fissati dalla Legge, di conseguenza per la chiusura del conto, è necessario attendere l'avvenuto addebito).

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, annulla gli assegni, revoca le carte, 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.



6. Quanto costa il servizio?

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

La Banca Nuova e la Banca Originaria sono inoltre obbligate a fornire gratuitamente al cliente le informazioni riguardanti l'esecuzione del Servizio per un periodo di 6 mesi dal rilascio dell'autorizzazione.

Il Cliente che intende presentare un reclamo riguardo alla svolgimento del servizio di trasferimento deve seguire 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.

Si fa inoltre presente che in caso di mancato rispetto delle modalità e dei termini per il trasferimento dei servizi di pagamento, la Banca inadempiente è tenuta a indennizzare il cliente in misura proporzionale al ritardo e alla disponibilità esistente sul conto di pagamento al momento della richiesta di trasferimento.