

GUIDA AL TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO AI CONSUMATORI

La portabilità per i conti dei consumatori

1. In che cosa consiste il servizio?

Il servizio, introdotto con l'art. 2 del DL 24.1.2015, n. 3 convertito con modificazioni, dalla Legge 24.3.2015 n. 33 e smi e disciplinato dagli articoli 126-quinquiesdecies del TUB, permette il **trasferimento, presso un altro prestatore di servizio di pagamento (PSP), di tutti o parte i servizi di pagamento a valere su un conto di pagamento ed anche del saldo positivo, con eventuale estinzione del rapporto stesso.**

Alcune definizioni:

Per prestatori di servizi di pagamento (o PSP) si intendono i soggetti autorizzati a offrire un conto di pagamento: banche, Poste Italiane (Bancoposta), istituti di pagamento e istituti di moneta elettronica.

Per PSP Nuovo si intende il Prestatore di Servizi di Pagamento ai sensi dell'art. 1, par.1, della DIRETTIVA (UE) 2015/2366, presso il quale il Cliente apre o detiene un conto di pagamento ("nuovo conto"). È il PSP che avvia il servizio di trasferimento richiesto con la sottoscrizione del presente modulo.

Per PSP Originario si intende il Prestatore di Servizi di Pagamento ai sensi dell'art. 1, par. 1, della DIRETTIVA (UE) 2015/2366 presso il quale il Cliente detiene un conto di pagamento ("conto originario") sul quale sono attivati i servizi di pagamento oggetto di trasferimento.

Per conto di pagamento si intende qualsiasi prodotto che consenta di effettuare le operazioni di pagamento fondamentali (es. versamento di fondi, prelievo di contanti, esecuzione e ricezione di operazioni di pagamento, utilizzo di carte di pagamento). Per le nuove regole europee il conto corrente bancario è una tipologia tra le altre di "conto di pagamento".

2. Chi può usufruire del servizio e con quali vincoli?

Il servizio è offerto a tutti i **clienti consumatori a condizione** che il conto originario anche denominato "Vecchio Conto" e il conto di destinazione anche denominato "Nuovo Conto":

- siano espressi nella **stessa valuta**,
- abbiano la **medesima intestazione**
- siano aperti presso Prestatori di Servizi di Pagamento **situati in Italia**.

In sostanza, puoi chiedere la portabilità se sei un consumatore e hai un conto di pagamento presso un operatore situato in Italia.

Il servizio non si applica alle carte prepagate ed ai libretti di risparmio.

Alcune definizioni:

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

3. E se voglio trasferire il conto in un altro Stato Comunitario?

Se intendi trasferire il tuo conto presso un PSP Nuovo, situato in un Paese diverso

dall'Italia ma rientrando tra gli stati comunitari, il trasferimento dei servizi di pagamento e del saldo dal vecchio conto è possibile, ma non rientra nella procedura della portabilità: chiedi informazioni e assistenza alla tua filiale/gestore di riferimento per effettuare il trasferimento e nella tua richiesta devi identificare con precisione il nuovo operatore e le coordinate del “Nuovo Conto”.

4. Che cosa si può trasferire?

Puoi trasferire i servizi di pagamento “ricorrenti” tra i quali:

- **i bonifici**, intesi come ordini permanenti di bonifico e bonifici ricorrenti in entrata
- **gli ordini di addebito diretto** (a titolo esemplificativo: rate del mutuo e pagamento utenze);
- **il saldo disponibile positivo** a valere sul rapporto oggetto di estinzione.

Tuttavia, **non possono essere trasferiti secondo la procedura di portabilità**, ma richiedono specifici adempimenti:

- alcuni addebiti diretti (ad esempio quelli relativi ad alcune carte di credito o al servizio Telepass)
- pagamenti disposti dall'INPS,
- ordini di pagamento NON SEPA.

È compito del Nuovo/Vecchio PSP informare il cliente e assisterlo nelle attività necessarie.

Puoi inoltre:

- chiedere il trasferimento di tutti i servizi di pagamento, compreso il saldo del conto; oppure, in alternativa:
- chiedere il trasferimento solo dei bonifici/addebiti diretti o solo di parte di essi (trasferimento parziale) senza il saldo del conto;
- dare istruzioni di procedere, eventualmente, alla chiusura del conto originario.

Sottolineiamo che anche le rate future del mutuo, o di un altro finanziamento, possono essere trasferite attraverso la richiesta di portabilità, autorizzando il PSP Originario/Finanziatore ad incassare le rate future tramite l'addebito diretto sul “Nuovo Conto”.

Alcune definizioni:

Per ordini permanenti di bonifico, si intendono 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 (ad esempio: i canoni di locazione).

Per bonifici ricorrenti in entrata si intendono i pagamenti SEPA Credit Transfer accreditati in maniera ricorrente sul conto originario (ad esempio l'accredito dello stipendio).

Per addebito diretto si intende un servizio di pagamento che consente di pagare, in via automatica (in forma ripetitiva ed a scadenza predeterminata) le società o i privati che forniscono beni o erogano servizi (ad esempio le bollette di luce, gas o telefono, o anche pagamenti per finanziamenti).

5. Trasferibilità e chiusura del conto

Chiedere la trasferibilità **non implica automaticamente la chiusura del tuo “Vecchio Conto”**: dovrai richiederla espressamente nel modulo di trasferimento.

Il PSP Originario chiude il conto nella “data di efficacia” indicata nell’autorizzazione a condizione che **non risultino adempimenti pendenti**.

In questi casi, il PSP Originario, a ricezione della richiesta di trasferimento e chiusura del conto, segnala al PSP Nuovo la presenza di adempimenti pendenti che **potrebbero determinare un ritardo nella chiusura del conto** e si impegna altresì a darti pronta e chiara informazione sullo stato della procedura di estinzione del rapporto, specificando gli adempimenti ancora pendenti. Rimane fermo l’obbligo da parte del PSP Originario, di effettuare il **trasferimento del saldo disponibile positivo nella “data di efficacia”** da te indicata nel modulo autorizzativo.

Il trasferimento, in caso di mancanza di fondi, potrebbe esporti alle conseguenze negative di un inadempimento (tra cui, ad esempio, l’applicazione di interessi di mora o di sanzioni). Devi, quindi, assicurarti:

- di avere i fondi necessari per i pagamenti sia sul nuovo conto, nel caso di trasferibilità di tutti i servizi, sia sul vecchio conto, nel caso di revoca parziale;
- di non aver emesso assegni a valere sul vecchio conto e per i quali non sia ancora scaduto il termine per la presentazione al pagamento.

Inoltre, nel caso in cui il Vecchio Conto non venga estinto, rimangono in essere tutti gli impegni derivanti dal rapporto con il PSP Originario, compreso ad esempio l’obbligo di pagare le spese di gestione addebitate sul conto.

Ricorda che la data di efficacia delimita il trasferimento tra il Vecchio Conto e il Nuovo Conto; infatti, fino al giorno precedente a tale data gli accrediti/pagamenti ricorrenti saranno attivi sul Vecchio Conto, mentre a partire dalla data di efficacia verranno attivati sul Nuovo Conto. Se hai chiesto di trasferire anche il saldo, la data di efficacia è la data in cui il saldo sarà disponibile sul Nuovo Conto.

Alcune definizioni:

Si considera come data di efficacia del trasferimento la data a partire dalla quale il consumatore vuole che i servizi di pagamento siano riattivati sul Nuovo conto.

Si considerano adempimenti pendenti circostanze quali, ad esempio, la mancata consegna della documentazione richiesta nonché, più in generale, la mancata esecuzione da parte del cliente richiedente la trasferibilità delle attività strumentali all’estinzione del rapporto, come previste dalla Banca Originaria nell’ambito del contratto quadro relativo al conto di pagamento.

6. Come chiedere la Trasferibilità

Puoi richiedere la trasferibilità **direttamente al PSP Nuovo**, che si assume la responsabilità di attuare il trasferimento nei modi e nei tempi previsti dalla legge, con la collaborazione del PSP Originario.

Per presentare la richiesta, che vale come specifica autorizzazione all’esecuzione del trasferimento, devi compilare e sottoscrivere un **apposito modulo** (“autorizzazione” o “modulo autorizzativo” disponibile presso le Filiali/Gestori della Banca), nel quale è tra l’altro indicata la data a partire dalla quale ha effetto il trasferimento (“data di efficacia del trasferimento”).

Se il conto è **cointestato**, la richiesta deve essere **firmata da ciascun intestatario del conto** (anche se il rapporto è a firme disgiunte).

Nel modulo devi indicare:

- l’iban del Vecchio Conto;

- l'iban del Nuovo Conto;
- nome, cognome e codice fiscale di tutti gli intestatari;
- i servizi di trasferimento che intende richiedere;
- se intendi trasferire solo alcuni dei servizi collegati al conto di pagamento, i bonifici ricorrenti in entrata, gli ordini permanenti di bonifico e gli ordini relativi ad addebiti diretti per l'addebito in conto che devono essere trasferiti, identificandoli specificatamente;
- se intendi avvalerti della facoltà di ottenere il reindirizzamento automatico dei bonifici;
- la firma di tutti gli intestatari del conto (anche se con facoltà di utilizzo disgiunto);
- la data di efficacia del trasferimento (ossia la data a partire dalla quale i servizi di pagamento siano riattivati sul nuovo conto. Deve essere almeno di 12 giorni lavorativi successivi alla data in cui si presenta la richiesta al PSP Nuovo).

7. Che cos'è il reindirizzamento automatico dei bonifici?

Il PSP Originario ti assicura gratuitamente il reindirizzamento automatico dei bonifici SEPA-SCT ricevuti sul conto di pagamento di origine verso il conto di pagamento di destinazione (detenuto presso il PSP Nuovo) **per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla data specificata nell'autorizzazione.**

8. Quali sono le tempistiche e dove sono indicate le informazioni di dettaglio sulla portabilità dei conti di pagamento?

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

Puoi indicare la data dalla quale desideri 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 presenti la richiesta al PSP Nuovo.

Nel caso di disposizione di chiusura del rapporto di conto originario, il PSP Vecchio chiude il conto alla data da te indicata, salvo che non risultino adempimenti pendenti dei quali verrai informato.

Il suddetto termine di 12 giorni lavorativi per il trasferimento decorre da quando il PSP Nuovo riceve la richiesta, **completa di tutte le informazioni e i documenti necessari a eseguire il trasferimento:** se mancano delle informazioni, dei documenti o altri adempimenti che sono a tuo carico, il termine decorrerà dal momento in cui la richiesta può considerarsi completa e tutti gli adempimenti assolti.

L'esecuzione del servizio di trasferimento non può essere condizionata alla restituzione da parte tua di carte, assegni o altri strumenti di pagamento collegati al conto di origine.

Esempio: se presenti il modulo di richiesta al PSP Nuovo venerdì 9 agosto 2024, completo di tutte le informazioni e i documenti necessari, e a quella data hai effettuato tutti gli adempimenti a tuo carico, sarà necessario contare 12 giorni lavorativi a partire da lunedì 12 agosto; considerando che giovedì 15 agosto è festivo, il trasferimento dovrà essere

completato al più tardi giovedì 29 agosto 2024. Nel modulo di richiesta, quindi, potrai indicare come data di efficacia del trasferimento il 29 agosto 2024 o una data successiva.

I tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento sono anche riportati nei fogli informativi dei conti di pagamento, nelle informative precontrattuali (copia completa del contratto idonea per la stipula) e nel contratto, che riportano altresì specifiche norme riguardanti la Trasferibilità dei conti di pagamento.

Le informazioni di dettaglio sul servizio sono anche presenti nel modulo di trasferibilità al fine di consentire al consumatore di effettuare una sottoscrizione informata e consapevole.

9. Quanto costa il servizio?

Il servizio di trasferibilità dei servizi di pagamento è gratuito: nessuno dei due PSP (Vecchio e Nuovo) può addebitarti spese per il servizio di trasferimento o altre forme di penalizzazione.

Il PSP Originario assicura al consumatore gratuitamente:

- ✓ il reindirizzamento automatico dei bonifici ricevuti sul conto di pagamento di origine verso il conto di pagamento di destinazione (detenuto presso il PSP Nuovo) per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla data specificata nell'autorizzazione del consumatore all'esecuzione del servizio di trasferimento;
- ✓ l'accesso alle informazioni che lo riguardano rilevanti per l'esecuzione del servizio di trasferimento e relative agli ordini permanenti e agli addebiti diretti in essere presso il medesimo PSP per il periodo di sei mesi dal rilascio dell'autorizzazione da parte del consumatore;
- ✓ l'accesso alle informazioni, richieste dal PSP Nuovo, relative all'elenco degli ordini permanenti in essere relative a bonifici, e le informazioni disponibili sugli ordini di addebito diretto che vengono trasferiti e ai bonifici ricorrenti in entrata e sugli addebiti diretti ordinati dal creditore eseguiti sul conto di pagamento del consumatore nei precedenti 13 mesi.

10. Cosa succede se i PSP non rispettano i tempi?

Se il trasferimento non è stato completato nel termine previsto, hai diritto a un **indennizzo** fisso e automatico di **€ 40,00**.

La penale ti verrà **versata immediatamente** dal PSP responsabile, senza che tu ne faccia richiesta né presenti un atto formale di messa in mora.

Tale somma è maggiorata, per ciascun giorno di ritardo, di un ulteriore importo determinato applicando al saldo disponibile, presente sul tuo conto al momento della richiesta di portabilità, il tasso soglia anti-usura massimo del trimestre di riferimento e moltiplicando la somma così ottenuta per il numero di giorni di ritardo divisi per 365.

Ad esempio: saldo disponibile di € 8.000,00 al momento della richiesta di portabilità, un tasso-soglia anti-usura che nel trimestre di riferimento ha il valore massimo ad esempio

di 23,98% e un ritardo di 7 giorni, l'indennizzo (a cui sommare la penale di € 40,00) sarebbe pari ad € 36,45, così calcolati:

$40,00 \text{ €} + [(tasso-soglia \times saldo) \times (giorni \text{ ritardo} : 365)]$, ossia:

$40 + [(0,2398 \times 8.000) \times (7 : 365)] = 76,45 \text{ €}$.

Alcune definizioni:

I Tassi soglia anti-usura (ai sensi e in conformità all'art. 2, comma 4 della Legge 7/3/96 n. 108) 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. I tassi sono pubblicati sul sito della Banca nella sezione Trasparenza.

11. I tuoi diritti

1. Informazioni

Quando richiedi il servizio di trasferibilità dei servizi di pagamento devi essere adeguatamente **supportato** da entrambi i PSP al fine di ricevere tutta l'assistenza necessaria per avviare correttamente la procedura di trasferimento, garantendo la massima collaborazione.

Se stai valutando l'ipotesi di cambiare PSP, o di trasferire tutti o alcuni servizi di pagamento su un altro conto, riceverai tutte le informazioni e l'assistenza necessaria per compilare il modulo di richiesta e avviare correttamente la procedura.

Puoi inoltre reperire tutte le informazioni riguardanti il servizio di trasferimento consultando un'apposita sezione del sito della Banca denominata "Trasferimento dei servizi di pagamento ed eventuale chiusura del conto" <https://www.bancadelpiemonte.it/trasferimento-dei-servizi-di-pagamento/>. Qui ti verranno forniti i dettagli sulle caratteristiche, sui costi applicati e sulle tempistiche di trasferimento. Inoltre, sempre in questa sezione, puoi consultare anche le disposizioni normative di riferimento.

2. Puoi chiedere la portabilità sempre anche se:

- ✓ il tuo vecchio conto ha un saldo negativo;
- ✓ hai un mutuo o un altro finanziamento: in quanto con la richiesta di portabilità puoi autorizzare il PSP Vecchio (o il Nuovo) a incassare le rate future tramite l'addebito diretto sul nuovo conto;
- ✓ fruisce di servizi accessori che sono collegati al rapporto di conto (ad esempio una polizza assicurativa).

3. Chiusura del conto

Quando non è possibile chiudere il conto (perché ad es. il saldo è negativo) il PSP Vecchio deve informarti immediatamente dell'impossibilità di chiudere il conto e deve comunque eseguire tutte le operazioni necessarie per il trasferimento dei servizi di pagamento nei tempi previsti, senza oneri né condizioni. In ogni caso, puoi chiedere al PSP Vecchio di indicarti nel dettaglio cosa devi fare per ottenere la chiusura e, se possibile, il termine entro il quale questa potrà effettivamente avvenire.

4. Reclami

In caso di ritardi o disservizi puoi presentare un reclamo scritto. I reclami vanno inviati all'ufficio Reclami della Banca, per maggiori informazioni consulta il sito della Banca.

Se non sei soddisfatto o non hai ricevuto risposta nei termini previsti, prima di ricorrere al giudice puoi rivolgerti all' Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgerti all'Arbitro puoi consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. Anche in assenza di preventivo

reclamo potrai rivolgerti all'organismo di conciliazione bancaria Conciliatore BancarioFinanziario a cui la Banca ha aderito. Per sapere come rivolgersi chiedere presso le Filiali della Banca oppure consultare il sito www.conciliatorebancario.it. Puoi altresì presentare un esposto alla Banca d'Italia secondo le modalità indicate sul sito www.bancaditalia.it.

Puoi anche consultare la seguente informativa di Banca d'Italia:

- La portabilità per i conti dei consumatori:
<https://economiepertutti.bancaditalia.it/informazioni-di-base/portabilita/>
<https://economiepertutti.bancaditalia.it/informazioni-di-base/portabilita/infografica-portabilita-new.pdf>