

## IL TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO E L'EVENTUALE CHIUSURA DEL CONTO

### 1. IL TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO: DI COSA SI TRATTA?

Dal 2015 è possibile trasferire con una nuova modalità da un conto tenuto presso un prestatore di servizi di pagamento (di seguito, “Conto Originario” e “PSP Originario”) ad un altro conto tenuto presso un altro prestatore di servizi di pagamento (di seguito, “Nuovo Conto” e “Nuovo PSP”), facendone richiesta al Nuovo PSP, i seguenti servizi di pagamento:

- bonifici in addebito (es. pagamento affitti) e in accredito (es. accredito stipendio);
- addebiti diretti (es. pagamento utenze).

È inoltre possibile trasferire sul Nuovo Conto il **saldo positivo** del Conto Originario.

Si possono trasferire, secondo le proprie esigenze, solo una parte (cd. “**Trasferimento Parziale**”) oppure tutti i bonifici e/o gli addebiti diretti (cd. “**Trasferimento Totale**”). Si può inoltre richiedere, solo in caso di Trasferimento Totale, che gli eventuali bonifici in proprio favore che dovessero essere ricevuti sul Conto Originario nei 12 mesi successivi alla data in cui si fa il trasferimento siano reindirizzati sul Nuovo Conto (c.d. reindirizzamento automatico).

Insieme al Trasferimento Totale, se lo si vuole, può essere richiesta anche la chiusura del Conto Originario.

La predetta modalità di trasferimento si applica ai conti correnti e precisamente ai conti di pagamento, cioè ai conti aperti per eseguire versamenti, prelevamenti e trasferimenti di fondi (cd. “Operazioni di pagamento”).

### 2. IN QUALI CASI PUOI RICHIEDERLO?

Il trasferimento (sia parziale che totale) può essere richiesto solo se il Conto Originario e il Nuovo Conto sono:

- intestati a clienti **consumatori**<sup>1</sup>;
- intestati alla/e **stessa persona/e**;
- espressi nella **stessa valuta**;
- tenuti entrambi presso **prestatori di servizi di pagamento situati in Italia**.

In assenza anche di una sola di queste condizioni, si può chiedere al prestatore di servizi di pagamento di indicare delle soluzioni alternative.

#### A chi puoi richiederlo?

Per richiedere il trasferimento, occorre **rivolgersi al Nuovo PSP** e firmare un apposito modulo di richiesta.

Il modulo va letto con attenzione e compilato con cura. Il Nuovo PSP può dare tutte le informazioni e l'assistenza necessarie.

Tra le informazioni da inserire nel modulo vi è la data in cui si vuole che avvenga il trasferimento sul nuovo conto, la c.d. “**Data di efficacia del trasferimento**”. Questa data deve seguire di almeno 13 giorni lavorativi la data in cui viene consegnato il modulo.

### 3. QUALI SONO I TEMPI E I COSTI?

Il trasferimento viene eseguito dal Nuovo PSP entro 12 giorni lavorativi dalla data in cui viene fatta la richiesta ed è efficace sul Nuovo Conto a partire dal giorno lavorativo successivo.

**N.B.:** in caso di obblighi pendenti che, laddove richiesta, non consentono la chiusura del Conto Originario, il PSP Originario informa immediatamente il consumatore ed è tenuto ad eseguire il trasferimento dei servizi di pagamento (ma non anche la chiusura del Conto Originario) entro il predetto termine di 12 giorni lavorativi.

Il Nuovo PSP e il PSP Originario **non addebitano spese** al consumatore per l'offerta di questa modalità di trasferimento.

---

<sup>1</sup> Persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

Ai bonifici e agli addebiti diretti trasferiti sul Nuovo Conto vengono applicate le condizioni economiche concordate con il Nuovo PSP.

In caso di mancato rispetto dei termini per il trasferimento dei servizi di pagamento, il prestatore di servizi di pagamento inadempiente è tenuto a risarcire il consumatore con una penale fissa di €40,00 alla quale va aggiunta, per ciascun giorno di ritardo, una ulteriore penale di importo variabile calcolato in base ad un tasso annuo (variabile, definito in base a specifici parametri previsti per legge) che viene applicato alla disponibilità esistente sul conto al momento della richiesta di trasferimento.

#### 4. E SE INTENDI PRESENTARE UN RECLAMO?

In caso di contestazioni, se si intende presentare un reclamo, si debbono seguire le modalità indicate nella documentazione disponibile presso il prestatore di servizi di pagamento al quale il reclamo è rivolto. Se la risposta del prestatore di servizi di pagamento non perviene entro i successivi 30 giorni o se perviene entro tale termine ma non è ritenuta soddisfacente, **si può ricorrere all'Arbitro Bancario e Finanziario istituito dalla Banca d'Italia (ABF).**

Il modulo necessario è reperibile all'indirizzo [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

È possibile rivolgersi inoltre ad uno degli organismi abilitati alla mediazione, che agevolano la composizione della lite. Questi organismi sono individuabili sul sito del Ministero di Giustizia: <https://mediazione.giustizia.it/ROM/ALBOORGANISMIMEDIAZIONE.ASPX>.

#### **NOTA BENE**

Come indicato qui sopra, il trasferimento dei servizi di pagamento e l'eventuale chiusura del conto si possono richiedere al Nuovo PSP.

In alternativa, rimane la possibilità per il consumatore di rivolgersi al PSP Originario per ricevere supporto per eseguire il trasferimento e l'eventuale chiusura del conto. Anche in questo caso, si ricevono tutte le informazioni sui moduli da compilare, sui materiali da restituire, sull'eventuale revoca/trasferimento/modifica dei servizi collegati al conto, ecc. Inoltre, è possibile farsi un'idea dei tempi impiegati dal prestatore di servizi di pagamento per chiudere un conto consultando la documentazione di trasparenza che il prestatore di servizi di pagamento offre ai consumatori.

## CONSIGLI UTILI

### 1) Scegli con attenzione la data in cui fare il trasferimento

Prima di decidere la data:

- verifica se ci sono dei pagamenti e delle bollette in scadenza per evitare che giungano sul Conto Originario richieste di addebito che verrebbero rifiutate in caso di mancanza di fondi (es. se sai che la bolletta della luce arriva intorno al 20 del mese, per sicurezza, scegli una data posteriore non troppo lontana dal 20);
- verifica se hai degli assegni emessi e non ancora addebitati, poiché il PSP Originario può provvedere al pagamento solo se tali assegni sono presentati al pagamento prima della data di chiusura del conto e nei limiti dei fondi disponibili sul conto;
- se richiedi il trasferimento del saldo, verifica che in quella data il saldo sia positivo (se comunque il saldo non dovesse essere positivo, non preoccuparti, il prestatore di servizi di pagamento ti avviserà e ti indicherà cosa fare!).

### 2) Assicurati di avere sul conto i fondi necessari per i pagamenti

Considera infatti che:

- se trasferisci solo una parte dei bonifici e/o degli addebiti diretti, e non revochi quelli che restano sul Conto Originario, devi assicurarti di avere sul Conto Originario i fondi disponibili per effettuare i pagamenti;
- se trasferisci il saldo ma non chiudi il Conto Originario, tutti gli impegni economici e contrattuali ad esso collegati, assunti presso il PSP Originario, restano validi, quindi devi assicurarti di avere sul Conto Originario i fondi disponibili per eventuali pagamenti, incluse le eventuali spese di gestione del conto;
- se trasferisci tutti gli addebiti diretti sul Nuovo Conto, anche le rate di mutuo/prestito sono addebitate sul Nuovo Conto. Devi quindi assicurarti di avere sul Nuovo Conto i fondi necessari per il pagamento.

Considera che, in tutti questi casi, il mancato pagamento di quanto dovuto può generare interessi di mora o altre conseguenze previste dagli specifici contratti.

### 3) Verifica l'aggiornamento delle tue coordinate bancarie

Se trasferisci su un Nuovo Conto i bonifici ricorrenti "in entrata" (es. l'accredito dello stipendio) e/o gli addebiti diretti (es. il pagamento dell'energia elettrica o del gas), è necessario informare i cosiddetti "ordinanti" dei bonifici (es. datore di lavoro) e/o i "beneficiari" dei tuoi addebiti diretti (es. fornitore dell'energia elettrica o del gas).

Puoi scegliere se:

- essere tu stesso a comunicare le tue coordinate, cioè il codice IBAN del Nuovo Conto, agli ordinanti dei bonifici e/o ai beneficiari degli addebiti diretti; oppure
- chiedere al Nuovo PSP di effettuare per tuo conto la comunicazione. In tal caso, il Nuovo PSP potrebbe chiederti di fornirle le informazioni necessarie (es. nome e indirizzo del datore di lavoro, nome e indirizzo del fornitore dell'energia elettrica o del gas), a meno che non le abbia già a disposizione.

È sempre consigliabile verificare l'avvenuto aggiornamento delle coordinate di accredito/addebito da parte degli ordinanti/beneficiari, consultando le entrate e le uscite del conto, le bollette, oppure contattandoli direttamente.

### 4) Fai attenzione ad alcuni specifici servizi

Ci sono alcuni addebiti diretti che non possono essere trasferiti nel modo descritto poiché eseguiti sulla base di specifici accordi contrattuali tra il beneficiario dell'addebito e il PSP Originario (es. addebiti diretti riferiti ad alcune carte di credito o al telepedaggio). Non ti preoccupare, questi addebiti ti vengono comunque segnalati dal Nuovo PSP, la quale potrà aiutarti a revocarli o a trasferirli in maniera diversa.

**Link utili:**

- Informativa di Banca d'Italia sulla portabilità per i conti dei consumatori: <https://economiepertutti.bancaditalia.it/informazioni-di-base/portabilita/>
- Infografica di Banca d'Italia sulla portabilità per i conti dei consumatori: <https://economiepertutti.bancaditalia.it/informazioni-di-base/portabilita/infografica-portabilita-new.pdf>
- Memo di Banca d'Italia per il cliente che intende cambiare di conto: [https://economiepertutti.bancaditalia.it/informazioni-di-base/portabilita/MEMO\\_PER\\_IL\\_CLIENTE-portabilita.pdf](https://economiepertutti.bancaditalia.it/informazioni-di-base/portabilita/MEMO_PER_IL_CLIENTE-portabilita.pdf)

**COSA SERVE PER RICHIEDERE IL TRASFERIMENTO**

Di seguito le informazioni che debbono essere fornite al Nuovo PSP per fare richiesta di trasferimento.

**1) Informazioni di carattere generale:**

- il codice IBAN del Conto Originario;
- nome, cognome e codice fiscale di tutti gli intestatari dei conti;
- numero di telefono ed eventuale indirizzo e-mail di tutti gli intestatari dei conti.

**2) Informazioni sui bonifici da trasferire:**

- se si trasferisce solo una parte dei bonifici in addebito, per ciascun bonifico trasferito sul Nuovo Conto deve essere indicato il codice IBAN del beneficiario del bonifico - N.B.: se è richiesto il trasferimento di tutti i bonifici in addebito, non c'è bisogno di fornire le informazioni di dettaglio sui singoli bonifici;
- se si chiede al Nuovo PSP di effettuare le comunicazioni a terzi relative ai bonifici in accredito (es. datore di lavoro) il prestatore di servizi di pagamento potrebbe chiedere di indicare nome e cognome (o denominazione nel caso di aziende) e relativo indirizzo, nel caso in cui non abbia già a disposizione queste informazioni.

**3) Informazioni sugli addebiti da trasferire:**

- se si trasferisce solo una parte degli addebiti diretti, per ciascun addebito trasferito sul Nuovo Conto deve essere indicato il codice che identifica l'addebito che trovi sul mandato di addebito SEPA e/o nell'informativa che il beneficiario dell'addebito dovrebbe averti inviato. Al contrario, se è richiesto il trasferimento di tutti gli addebiti diretti, non c'è bisogno di fornire le informazioni di dettaglio sui singoli addebiti;
- se si chiede al Nuovo PSP di effettuare le comunicazioni a terzi (es. fornitore dell'energia elettrica di cui si è utenti), il Nuovo PSP potrebbe chiedere la denominazione e l'indirizzo delle aziende creditrici per le utenze;
- se si intende richiedere la chiusura del conto, qualora si possiedano strumenti collegati al Conto Originario (es. carte di pagamento), occorre verificare se è necessario restituirli e con quali modalità.