

---

## **GUIDA AL TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO (ai sensi del Testo Unico Bancario, Titolo VI, Capo II- ter, sezione II)**

### **Cos'è il Trasferimento dei Servizi di Pagamento**

È un servizio, previsto dalla normativa, che consente al Cliente Consumatore di:

- trasferire i servizi di pagamento dal Vecchio Conto di pagamento acceso presso la Vecchia Banca al Nuovo Conto di pagamento in essere o appena aperto presso la Nuova Banca;
- trasferire il saldo attivo del Vecchio Conto portandolo sul Nuovo Conto.

La richiesta di trasferimento può prevedere anche la richiesta di chiusura del Vecchio Conto.

#### **Definizioni**

- **Banca Destinataria (Nuova Banca):** Banca dove il cliente ha appena aperto o già possiede un conto di pagamento (Nuovo Conto) sul quale trasferire i servizi di pagamento;
- **Banca Originaria (Vecchia Banca):** Banca dove il cliente ha il conto di pagamento da chiudere o dal quale vuole trasferire i servizi di pagamento (Vecchio Conto);
- **Conto di Pagamento:** rapporto di conto corrente attraverso il quale il consumatore può disporre o ricevere pagamenti;
- **Cliente Consumatore:** persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

**Quali servizi di pagamento possono essere trasferiti** Il trasferimento può riguardare:

- ordini permanenti di bonifico in favore di terzi (cioè gli ordini di eseguire bonifici a date predefinite o a intervalli regolari), ad esempio i canoni di una locazione;
- addebiti diretti ricorrenti (cioè i pagamenti effettuati mediante addebito del Vecchio Conto disposto direttamente dal beneficiario), ad esempio quelli relativi al pagamento delle utenze o delle rate di un mutuo;
- bonifici ricorrenti in entrata (cioè i bonifici disposti a favore del cliente da terzi a date predefinite o a intervalli regolari), ad esempio stipendi e pensioni.

La richiesta di trasferimento può prevedere anche la chiusura del Vecchio Conto e può riguardare tutti i servizi di pagamento attivi su tale conto oppure solo una parte di essi.

Il Cliente può inoltre richiedere il re-indirizzamento automatico di tutti i bonifici in entrata sul Vecchio Conto per un periodo di 12 mesi; il servizio prevede che tutti gli ordini di bonifico in arrivo sul Vecchio Conto nei 12 mesi successivi alla data di efficacia del trasferimento, siano reindirizzati automaticamente sul Nuovo Conto. Se non viene richiesto tale servizio o, comunque al termine dei 12 mesi, la Vecchia Banca può rifiutare i bonifici

in arrivo informando però tempestivamente il Cliente o l'ordinante che il bonifico non è andato a buon fine.

### **A chi deve essere rivolta la richiesta di trasferimento dei servizi di pagamento**

Il Cliente deve rivolgere la sua richiesta direttamente alla Nuova Banca, che provvede ad inoltrarla alla Vecchia Banca. Firmando la richiesta per l'attivazione del servizio, il Cliente identifica specificamente le operazioni richieste ed autorizza la Vecchia Banca e la Nuova Banca a compiere le attività necessarie allo svolgimento del servizio di trasferimento.

### **Condizioni necessarie per attivare il servizio di trasferimento**

Per attivare il servizio è necessario:

- che il Nuovo ed il Vecchio Conto abbiano la stessa intestazione o cointestazione;
- che i conti siano espressi nella stessa valuta (ad esempio in euro) e che entrambe le Banche coinvolte siano situate in Italia;
- che la richiesta di attivare il servizio di trasferimento, nel caso di conti cointestati, sia firmata da tutti i cointestatori (anche se questi hanno pattuito l'utilizzo del conto a firme disgiunte).

Se il Cliente chiede la chiusura del Vecchio Conto è consigliabile che consegna alla Nuova Banca gli assegni inutilizzati, le carte di pagamento ed altri eventuali strumenti di utilizzo del conto per consentire una gestione più sicura del servizio di trasferimento.

Se il Cliente ha obblighi pendenti che non consentono la chiusura del Vecchio Conto, la Vecchia Banca informa immediatamente il Cliente, eseguendo comunque nei tempi previsti le attività di trasferimento dei servizi di pagamento.

L'esecuzione del servizio di trasferimento non può essere condizionata alla restituzione da parte del Cliente di carte, assegni o altri strumenti di pagamento collegati al Vecchio Conto, tuttavia, qualora contestualmente venga anche richiesta la chiusura del conto, deve essere comunicato al cliente che la mancata restituzione e il contestuale utilizzo di tali strumenti potrebbe comportare dei ritardi nell'espletamento delle operazioni di chiusura.

### **Gratuità del servizio**

La Nuova e la Vecchia Banca non addebitano spese o altre forme di penalizzazione al Cliente Consumatore per il servizio di trasferimento.

### **Tempi di esecuzione del servizio di trasferimento**

Il servizio di trasferimento deve essere completato in un tempo massimo di 12 giorni lavorativi a partire dalla data in cui la Nuova Banca riceve la richiesta del Cliente.

Il Cliente, nella richiesta, ha la facoltà di indicare una specifica data, detta "data di efficacia" del trasferimento (tale data deve comunque essere successiva di almeno 12 giorni lavorativi rispetto alla data di presentazione della richiesta stessa).

Per rispettare questa scadenza ciascuna Banca svolge le attività di propria competenza entro i seguenti termini:

- entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta del Cliente, la Nuova Banca chiede alla Vecchia Banca di eseguire le attività richieste dal Cliente ai fini dell'esecuzione del trasferimento;
- entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di trasferimento, la Vecchia Banca comunica alla Nuova Banca le informazioni necessarie per eseguire il trasferimento o l'eventuale esito negativo alla richiesta e mette in atto tutte le attività di propria competenza (annullo ordini permanenti, trasferimento saldo, eventuale chiusura conto, ecc.);
- entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione delle predette informazioni, la Nuova Banca svolge le attività necessarie per attivare sul Nuovo Conto i servizi trasferiti e – laddove richiesto dal Cliente – comunica le coordinate del Nuovo Conto agli ordinanti dei bonifici ricorrenti in entrata e/o ai beneficiari degli addebiti diretti trasferiti.

### **Mancato rispetto dei termini del servizio**

In caso di mancato rispetto delle modalità e dei termini del servizio di trasferimento, la Banca inadempiente è tenuta ad indennizzare in misura fissa e automatica il Consumatore con un importo di 40 euro, a cui si aggiunge una maggiorazione per ogni giorno di ritardo proporzionale alla disponibilità esistente sul conto di pagamento al momento della richiesta di trasferimento.

### **Risoluzione delle controversie sul servizio di trasferimento**

Il Cliente che intende presentare un reclamo in relazione allo svolgimento del Servizio di trasferimento può fare riferimento a quanto indicato nei Fogli Informativi alla voce 'Recesso - Tempi di chiusura e Reclami' e nei contratti; maggiori indicazioni circa le modalità di presentazione di un reclamo sono inoltre contenute nel documento denominato "Procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie", disponibile presso le filiali e sul sito internet [www.bancadiasti.it](http://www.bancadiasti.it).