

GUIDA AL TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO

(ai sensi del Testo Unico bancario, Titolo VI, Capo II-ter, sezione II)

GUIDA AL TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO	1
Cosa è il trasferimento dei servizi di pagamento	2
Quali servizi possono essere trasferiti	3
A chi deve essere rivolta la richiesta	4
Condizioni per attivare il servizio	4
Condizioni economiche	5
Come presentare un reclamo	6

Cosa è il trasferimento dei servizi di pagamento

La procedura prevista dalla legge per cambiare agevolmente il conto si chiama **trasferimento dei servizi di pagamento o "portabilità"**. Si tratta di un servizio gratuito che permette ai clienti (consumatori) di spostare facilmente il proprio conto da una banca a un'altra.

In particolare, consente di:

- trasferire da una banca a un'altra (dalla **banca originaria** alla **nuova banca**) i servizi di pagamento attivi sul conto, come ad esempio accrediti e pagamenti automatici;
- trasferire il saldo disponibile dal vecchio conto al nuovo conto
- richiedere, se lo si desidera, anche la chiusura del conto originario

La richiesta può includere tutti questi elementi oppure solo alcuni, a seconda delle proprie esigenze.

Quali servizi possono essere trasferiti

I servizi di pagamento di cui il cliente può chiedere il trasferimento sono:

- **ordini permanenti di bonifico**: disposizioni date alla banca per effettuare bonifici in modo automatico, a intervalli regolari o a date prestabilite
- **addebiti diretti ricorrenti**: pagamenti automatici (come utenze o abbonamenti) autorizzati dal cliente e addebitati direttamente sul conto dal beneficiario
- **bonifici in entrata ricorrenti**: accrediti ricevuti da terzi con periodicità regolare (ad esempio stipendio o pensione)

Questi servizi devono essere collegati a un **conto di pagamento**, cioè a un conto corrente.

Il trasferimento può riguardare:

- tutti i servizi attivi sul conto originario
- oppure solo una parte di essi, a scelta del cliente

Il cliente può chiedere il reindirizzamento automatico sul nuovo conto di tutti o di alcuni bonifici in entrata sul conto originario. Il reindirizzamento è svolto dalla banca originaria per **12 mesi**.

Quando il servizio di reindirizzamento dei bonifici cessa oppure quando il cliente non chiede il reindirizzamento automatico, la banca originaria informa tempestivamente il cliente o l'ordinante dei bonifici della cessazione del servizio di reindirizzamento.

Attenzione: la portabilità dei servizi di pagamento descritti non si applica ai rapporti con enti pubblici (ad esempio INPS, Ministeri o altre amministrazioni pubbliche).

A chi deve essere rivolta la richiesta

Il cliente deve presentare la richiesta direttamente **alla nuova banca**.

Sarà poi quest'ultima a occuparsi di contattare la banca originaria e avviare la procedura di trasferimento.

Con la firma della richiesta, il cliente autorizza entrambe le banche a svolgere tutte le operazioni necessarie per completare il trasferimento dei servizi di pagamento.

Durante la procedura, la banca originaria può contattare il cliente se necessario, ad esempio per chiarimenti o per completare alcune attività legate al trasferimento.

Per ottenere il modulo di richiesta e tutte le indicazioni utili alla compilazione e presentazione, puoi contattarci scrivendo all'indirizzo assistenza@bancaetica.com

Condizioni per attivare il servizio

Per attivare il servizio è necessario che:

- il **nuovo conto** e il **conto originario** abbiano la stessa intestazione (o cointestazione)
- entrambi i conti siano nella stessa valuta
- in caso di conto cointestato, la richiesta sia firmata da **tutti i cointestatari**, anche se il conto prevede firme disgiunte

Se il cliente richiede anche la chiusura del conto originario, è consigliabile:

- consegnare alla nuova banca gli assegni non utilizzati e le carte di pagamento emesse dalla banca originaria
- verificare con la banca originaria se è necessario restituire eventuali altri strumenti collegati al conto (ad esempio dispositivi per l'internet banking)

Se esistono obblighi pendenti che impediscono la chiusura del conto originario, la banca originaria informa tempestivamente il cliente. È importante sapere che:

- il trasferimento dei servizi di pagamento **non può essere subordinato** alla restituzione di carte, assegni o altri strumenti collegati al conto
- tuttavia, se si richiede anche la chiusura del conto, la mancata restituzione o l'uso di questi strumenti può causare **ritardi nella chiusura**

Condizioni economiche

Il trasferimento dei servizi di pagamento viene completato entro **12 giorni lavorativi** dalla data in cui la nuova banca riceve la richiesta del cliente.

Il cliente può anche indicare una **data specifica** a partire dalla quale desidera che il trasferimento diventi operativo.

Questa data deve essere successiva di almeno 12 giorni lavorativi rispetto alla richiesta.

La data in cui il trasferimento diventa effettivo sul nuovo conto si chiama **“data di efficacia”**.

Nel rispetto di 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 banca nuova chiede alla banca originaria di eseguire le attività richieste dal cliente ai fini dell'esecuzione del trasferimento
- **entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di trasferimento**, la banca originaria comunica alla banca nuova 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 alla data efficacia, eventuale chiusura conto alla data efficacia, ecc.)
- **entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione delle informazioni**, la banca nuova 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

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.

Come presentare un reclamo

Il cliente che intende presentare un reclamo verso Banca Etica in merito allo svolgimento del servizio di trasferimento deve seguire le modalità indicate:

- nel **foglio informativo del conto** di pagamento, disponibile presso le Filiali e sul sito internet della banca www.bancaetica.it/trasparenza-bancaria
- nel **contratto del conto** di pagamento alla sezione “Reclami”