Guida al trasferimento dei servizi di pagamento
(ai sensi del Testo Unico Bancario, Titolo VI, Capo II- ter, sezione II)

Cosa è il trasferimento dei servizi di pagamento

È un servizio previsto dalla legge che consente ai clienti consumatori[1]:

- di trasferire da una banca ad un'altra banca (cioè da una Banca Originaria a una Banca Nuova) i servizi di pagamento attivi su un conto di pagamento presso la Banca Originaria (Conto Originario) portandoli sul conto presso la Banca Nuova (Nuovo Conto);
- di trasferire il saldo del Conto Originario portandolo sul Nuovo Conto.

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

Quali servizi di pagamento possono essere trasferiti

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

- ordini permanenti di bonifico (cioè gli ordini impartiti dal Cliente alla Banca Originaria di eseguire bonifici a intervalli regolari o a date predefinite);
- addebiti diretti[2] ricorrenti (cioè i pagamenti effettuati dal Cliente mediante addebito del Conto Originario disposto direttamente dal beneficiario dei pagamenti, sulla base del consenso in precedenza dato dal Cliente);
- bonifici in entrata ricorrenti (cioè i bonifici disposti da terzi a favore del Cliente a intervalli regolari o a date predefinite).

Deve trattarsi di servizi di pagamento connessi a un conto di pagamento e quindi ad uno dei seguenti rapporti: conto corrente oppure a una carta prepagata con IBAN oppure a libretti di risparmio con IBAN.

La richiesta di trasferimento dei servizi di pagamento può riguardare tutti i servizi di pagamento attivi sul Conto Originario oppure solo una parte di essi.

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.

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

Il Cliente deve rivolgere la sua richiesta direttamente alla Banca Nuova, che provvede a inoltrarla alla Banca Originaria. Firmando la richiesta per l'attivazione del servizio, il Cliente autorizza la Banca Originaria e la Banca Nuova a compiere quanto necessario allo svolgimento del servizio di trasferimento.

La Banca Originaria può contattare il Cliente per esigenze connesse allo svolgimento del servizio.

Condizioni necessarie per attivare il servizio di trasferimento

Per attivare il servizio è necessario:

- che il Nuovo Conto (presso la Banca Nuova) e il Conto Originario (presso la Banca Originaria) abbiano la stessa intestazione o cointestazione;
- che i conti siano espressi nella stessa valuta (ad esempio in euro);
- che la richiesta di attivare il servizio di trasferimento, nel caso di conti cointestati, sia firmata da tutti i cointestatari (anche se questi hanno pattuito l'utilizzo del conto a firme disgiunte).

Se il Cliente chiede la chiusura del Conto Originario è consigliabile che consegni alla Banca "Old" gli assegni inutilizzati e le carte di

[1] Consumatore è una persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
[2] La Banca, ai sensi delle norme contrattuali, si riserva di poter rifiutare gli incarichi risultanti da una specifica autorizzazione rilasciata dal Cliente. In particolare, per taluni Beneficiari emittenti strumenti di pagamento a spendibilità limitata convenzionati con la Banca, quest'ultima, non potrà trasferire tali addebiti diretti accordati dalla Banca Originaria al cliente in maniera automatica sul Nuovo Conto.

Isybank S.p.A. Sede Legale: Via Monte di Pietà,8 20121 MILANO - Capitale Sociale: € 31.000.000,00 Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano, Società partecipante al Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo" - Partita IVA 11991500015 (IT11991500015) Codice Fiscale 05435910962, R.E.A. 1821728 - Codice ABI 03385 - iscritta all'Albo delle Banche al n. 5692 - Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia e al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi - Appartenente a: Gruppo Bancario Intesa Sanpaolo, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari - Socio Unico, Direzione e Coordinamento: Intesa Sanpaolo S.p.A

pagamento emesse dalla Banca Originaria, per consentire una gestione più sicura del servizio di trasferimento. Se il Cliente possiede altri strumenti di utilizzo del Conto Originario (ad esempio supporti informatici per il servizio internet banking) deve verificare presso la Banca Originaria la necessità di restituire tali strumenti.
Se il Cliente ha obblighi pendenti che non consentono la chiusura del Conto Originario, la Banca Originaria informa immediatamente il Cliente.
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 conto di origine, tuttavia, qualora contestualmente venga anche richiesta la chiusura del conto, deve essere comunicato al cliente che l'utilizzo di tali strumenti potrebbe comportare dei ritardi nell'espletamento delle operazioni di chiusura.

Condizioni economiche del servizio di trasferimento

La Banca Nuova e la Banca Originaria non addebitano spese al Cliente per il Servizio e consentono gratuitamente al Cliente, per il periodo di sei mesi dal rilascio dell'autorizzazione, l'accesso alle informazioni che lo riguardano rilevanti per l'esecuzione del Servizio e relative agli ordini permanenti e agli addebiti diretti.

Tempi di esecuzione del servizio di trasferimento

Il servizio di trasferimento si svolge nel termine di 12 giorni lavorativi a partire dalla data in cui la Banca Nuova riceve l richiesta del Cliente; il trasferimento è perciò attivo sul Nuovo Conto dal 13° giorno lavorativo. Il Cliente ha facoltà di indicare, nella richiesta che presenta alla Banca Nuova, una specifica data in cui chiede che sia attivato il trasferimento dei servizi di pagamento (data che deve essere successiva a quella del 13° giorno lavorativo decorrente dalla data in cui la Banca Nuova riceve la richiesta del Cliente).
La data in cui il trasferimento diviene attivo sul Nuovo Conto è detta "data di efficacia".

Tempi di esecuzione delle attività a carico della Banca Nuova e della Banca Originaria

1) Entro due giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, la Banca Nuova chiede alla Banca Originaria di eseguire le seguenti operazioni, in funzione di quanto richiesto dal Cliente:

- di trasmetterle l'elenco degli ordini permanenti di bonifico attivi sul Conto Originario e le informazioni disponibili sugli ordini di addebito diretto da trasferire;
- di trasmetterle le informazioni disponibili sui bonifici ricorrenti in entrata e sugli addebiti diretti eseguiti sul Conto Originario nei precedenti 13 mesi;
- di annullare gli ordini permanenti di bonifico attivi sul Conto Originario in modo da consentire l'attivazione dei medesimi sul Nuovo Conto nella data di efficacia;
- di trasferire il saldo dal Conto Originario al Nuovo Conto nella data di efficacia;
- di chiudere il Conto Originario in modo da effettuare il bonifico di trasferimento del saldo sul Nuovo Conto nella data di efficacia;

2) La Banca Originaria, dopo aver ricevuto la richiesta dalla Banca Nuova, esegue le seguenti operazioni:

- entro cinque giorni lavorativi trasmette alla Banca Nuova le informazioni riguardanti gli ordini permanenti di bonifico, gli ordini di addebito diretto e i bonifici ricorrenti in entrata da trasferire sul Nuovo Conto;
- annulla gli ordini permanenti di bonifico sul Conto Originario in modo da consentire l'attivazione dei medesimi sul Nuovo Conto nella data di efficacia;
- trasferisce il saldo dal Conto Originario al Nuovo Conto nella data di efficacia;
- chiude il Conto Originario in modo da effettuare il bonifico di trasferimento del saldo sul Nuovo Conto nella data di efficacia, salvo che il Cliente abbia obblighi pendenti che siano ostativi alla chiusura o che possono determinare un ritardo nei tempi di chiusura. La Banca Originaria informa il Cliente se tali obblighi pendenti impediscono o ritardano la chiusura del conto di pagamento del consumatore.

3) Entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione delle informazioni fornite dalla Banca Originaria, la Banca Nuova esegue le seguenti operazioni:

- predispone quanto necessario per consentire l'esecuzione degli ordini permanenti di bonifico dalla data di efficacia;
- predispone quanto necessario per accettare gli addebiti diretti a partire dalla data di efficacia;
- comunicare le coordinate del Nuovo Conto ai soggetti che dispongono bonifici ricorrenti a favore del Conto Originario (bonifici ricorrenti in entrata) di cui il Cliente ha chiesto il trasferimento. Il Cliente può provvedere direttamente a tale comunicazione verso i soggetti ordinanti, utilizzando in tal caso lo standard di comunicazione messo a disposizione dalla Banca Nuova;
- comunicare le coordinate del Nuovo Conto ai beneficiari di addebiti diretti attivi sul Conto Originario, di cui il Cliente ha chiesto il trasferimento, e la data a partire dalla quale gli addebiti diretti saranno eseguiti sul Nuovo Conto. Il Cliente può provvedere direttamente a tale comunicazione verso i beneficiari, utilizzando in tal caso lo standard di comunicazione messo a disposizione dalla Banca Nuova.

In caso di mancato rispetto degli obblighi e dei termini per il trasferimento dei servizi di pagamento, la banca inadempiente è tenuta a corrispondere al Cliente una somma di denaro, a titolo di penale, calcolata con la seguente formula:
40 euro + [(tasso-soglia x saldo) x (giorni ritardo: 365)].

I tassi-soglia 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 d'importo.

Di seguito si riporta un esempio. Ipotizzando un saldo disponibile di 8.000 euro al momento della richiesta di portabilità, un tasso-soglia anti-usura che nel trimestre di riferimento ha il valore massimo di 27% e un ritardo di 7 giorni, l'indennizzo sarebbe pari a 81,42 euro, così calcolati: 40 + [(0,27 x 8.000) x (7: 365)] = 81,42 euro.

Risoluzione delle controversie sul servizio di trasferimento

Il Cliente che intende presentare un reclamo riguardo allo svolgimento del servizio di trasferimento deve seguire le modalità indicate nel foglio informativo del conto di pagamento disponibile sul sito internet della Banca e nel contratto del conto di pagamento, stipulato con la predetta Banca, all'articolo "Con quali modalità il Cliente può presentare reclami e ricorrere a procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie?".