

La portabilità per i conti dei consumatori

Se hai un conto e sei un consumatore la portabilità è un tuo diritto.

- La portabilità
- Come chiederla
- Quali sono i tuoi diritti
- Come scegliere consapevolmente
- Se qualcosa non funziona

La portabilità

"La portabilità è un tuo diritto"

E' il diritto a ottenere il trasferimento su un altro conto di pagamento presso un altro operatore di tutti o alcuni servizi di pagamento, e anche del saldo positivo presente sul tuo conto; puoi decidere di mantenere oppure chiudere il vecchio conto. Il trasferimento avviene con una procedura agevolata e deve essere completato in un tempo massimo di 12 giorni lavorativi.

D'ora in poi, per comodità chiameremo i due conti (di origine e di destinazione) "vecchio" e "nuovo" conto e i due operatori (originario e di destinazione) "vecchio" e "nuovo" operatore.

Lo sai che... per conto di pagamento si intende il conto corrente bancario, il conto corrente postale e qualsiasi prodotto che consente di effettuare le operazioni di pagamento fondamentali (versamento di fondi, prelievo di contanti, esecuzione e ricezione di operazioni di pagamento, utilizzo di carte di pagamento). Quando parliamo genericamente di operatore intendiamo tutti i soggetti autorizzati a offrire un conto di pagamento: banche, Poste Italiane (Bancoposta), istituti di pagamento e istituti di moneta elettronica.

ATTENZIONE: LA PORTABILITÀ È DEI SERVIZI NON DEL CONTO

Chiedere la portabilità non implica automaticamente la chiusura del tuo conto: se vuoi chiudere il rapporto con il vecchio operatore non devono esserci obblighi pendenti e dovrai chiedere espressamente la chiusura del conto, in aggiunta alla portabilità.

La portabilità è verso un conto già esistente presso un altro operatore o verso un nuovo conto da aprire, sempre presso un altro operatore. Non consiste nel portare il conto, con le sue coordinate identificative (IBAN), ma nel trasferire i servizi di pagamento e il saldo su un diverso conto che avrà, ovviamente, diverse coordinate.

Se chiudi il vecchio conto, ricorda di usare le nuove coordinate bancarie dal momento in cui il passaggio al nuovo conto diventa operativo.

Leggi con attenzione questa informativa per comprendere ed esercitare bene i tuoi diritti; puoi anche rivolgerti direttamente agli operatori, che dovranno fornirti informazioni e assistenza.

Puoi chiedere la portabilità se sei un consumatore e hai un conto di pagamento presso un operatore situato in Italia.

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

La procedura agevolata della portabilità si applica quando il nuovo conto è:

- aperto presso un diverso operatore, situato in Italia
- intestato alla/e stessa/e persona/e
- nella stessa valuta del vecchio conto.

"Puoi chiedere la portabilità sempre"

Puoi chiedere la portabilità sempre, anche se:

- il tuo vecchio conto ha un saldo negativo: questa circostanza non impedisce la trasferibilità sull'altro conto dei servizi ricorrenti di pagamento
- hai un mutuo o un altro finanziamento: la presenza di un finanziamento con il vecchio operatore o un altro soggetto finanziatore non ostacola il tuo diritto al trasferimento e alla chiusura del conto in quanto con la richiesta di portabilità puoi autorizzare il vecchio operatore (o l'altro finanziatore) 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).

"In alcuni casi non si applica la portabilità"

Quando il nuovo conto è presso lo stesso operatore o presso un operatore situato in un Paese diverso dall'Italia, il trasferimento dei servizi di pagamento e del saldo dal vecchio conto è possibile, ma non rientra nella procedura della portabilità. Puoi comunque chiedere agli operatori informazioni e assistenza per effettuare il trasferimento.

Se vuoi aprire un conto di pagamento in un altro Paese comunitario puoi chiedere assistenza al vecchio operatore. Puoi anche chiedergli di effettuare il trasferimento del saldo sul nuovo conto, ma nella tua richiesta devi identificare con precisione il nuovo operatore e le coordinate del nuovo conto.

Un trasferimento che non rientra nella procedura di portabilità è quello che si realizza, a prescindere da una tua scelta, quando l'operatore presso cui hai il conto cede in blocco a un altro operatore un insieme di rapporti con i propri clienti, tra cui il tuo (questo può avvenire, ad esempio, in occasione di una cessione di azienda o di un complesso di sportelli bancari). Su questo aspetto la Banca d'Italia emanerà apposite disposizioni al fine di garantire ai consumatori - che subiscono la variazione dell'IBAN e la sostituzione degli strumenti necessari per usufruire dei servizi di pagamento (ad esempio carte di pagamento, assegni) - la continuità nella fruizione dei servizi.

"Puoi trasferire i servizi di pagamento ricorrenti"

Puoi trasferire sul nuovo conto alcuni o tutti i servizi di pagamento cosiddetti ricorrenti ossia:

- gli addebiti diretti, ad esempio quelli relativi al pagamento delle utenze o delle rate di un mutuo
- i bonifici ricorrenti in tuo favore, ad esempio stipendi e pensioni
- gli ordini permanenti di bonifico in favore di terzi, ad esempio i canoni di una locazione.

Ricorda che alcuni addebiti diretti - ad esempio quelli relativi ad alcune carte di credito e al servizio Telepass - non possono essere trasferiti secondo la procedura di portabilità ma richiedono specifici adempimenti. Il nuovo operatore deve segnalartelo e potrà assisterti nelle operazioni necessarie.

ATTENZIONE: RICORDA ALCUNE CAUTELE

Ricorda che 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). Quindi:

- se trasferisci tutti gli addebiti diretti, devi assicurarti di avere sul nuovo conto i fondi necessari per i pagamenti
- se trasferisci solo una parte degli addebiti diretti e non revochi quelli che rimangono sul vecchio conto, devi assicurarti di avere i fondi necessari anche sul vecchio conto

- se decidi di mantenere il vecchio conto trasferendo il saldo sul nuovo, ricorda che tutti gli impegni derivanti dal rapporto con l'operatore rimangono in piedi, compreso ad esempio l'obbligo di pagare le spese di gestione addebitate sul conto.
- se intendi trasferire il saldo sul nuovo conto, verifica se hai emesso assegni a valore sul vecchio conto che non sono stati ancora addebitati e per i quali non è ancora scaduto il termine per la presentazione al pagamento: in assenza dei fondi necessari l'assegno risulterà emesso senza copertura; ricorda questo aspetto quando scegli la data di efficacia del trasferimento (vedi dopo, Come chiederla)
- in ogni caso, se hai deciso di mantenere il vecchio conto, verifica che ci siano le disponibilità sufficienti se emetti un assegno, altrimenti risulterà emesso senza la necessaria copertura
- se hai deciso di chiudere il vecchio conto ricorda che se emetti un assegno a valore su questo conto risulterà emesso senza autorizzazione.

Come chiederla

"Puoi chiedere la portabilità direttamente al nuovo operatore"

Puoi presentare la richiesta di portabilità direttamente al nuovo operatore, che assume la responsabilità di attuare il trasferimento nei modi e nei tempi previsti dalla legge, con la collaborazione del vecchio operatore.

Per presentare la richiesta, che vale anche come autorizzazione all'esecuzione del trasferimento, puoi compilare un modulo appositamente predisposto dall'operatore, come ad esempio quello disponibile sul sito www.sepaitalia.eu.

Se il conto è cointestato la richiesta deve essere firmata da ciascun intestatario del conto.

ATTENZIONE: SEGUI ATTIVAMENTE LA PROCEDURA

È compito del nuovo operatore acquisire tutte le informazioni necessarie affinché gli addebiti e gli accrediti che chiedi di trasferire possano essere riattivati sul nuovo conto in modo fluido. Ad esempio, deve acquisire i dati precisi del soggetto che ti eroga lo stipendio o la pensione, o del fornitore dell'utenza che vuoi trasferire, per poterli informare delle coordinate del tuo nuovo conto. Per il buon fine dell'operazione, puoi collaborare e fornire tu questi dati.

In generale, una volta fatta la richiesta, segui con attenzione la procedura e verifica che tutti gli addebiti e gli accrediti siano correttamente riattivati sul nuovo conto.

"Nella richiesta devi indicare la data di efficacia del trasferimento"

Nella richiesta di portabilità devi indicare la "data di efficacia del trasferimento", ossia la data a partire dalla quale vuoi che i servizi di pagamento siano riattivati sull'altro conto. Deve trattarsi di una data che segue almeno di 12 giorni lavorativi la data in cui presenti la richiesta al nuovo operatore (vedi dopo, a proposito del calcolo del termine per completare la procedura).

La data di efficacia del trasferimento farà da spartiacque tra il vecchio conto e il nuovo conto: fino al giorno precedente a questa data gli accrediti e gli addebiti ricorrenti saranno attivi sul vecchio conto, a partire da questa data saranno riattivati sul nuovo conto. Se hai chiesto di trasferire anche il saldo, la data di efficacia del trasferimento è molto importante perché segna il momento a partire dal quale il saldo sarà disponibile sul nuovo conto.

Quali sono i tuoi diritti

"Il trasferimento deve essere completato entro 12 giorni lavorativi"

Il trasferimento che hai chiesto deve essere completato in un tempo massimo di 12 giorni lavorativi.

Se questo termine non è rispettato hai diritto a un indennizzo monetario (vedi dopo, Se qualcosa non funziona).

ATTENZIONE: PRECISAZIONI SUL CALCOLO DEL TERMINE PER COMPLETARE IL TRASFERIMENTO

Il termine decorre da quando il nuovo operatore riceve la tua richiesta, completa di tutte le informazioni e i documenti necessari a eseguire il trasferimento. Perciò, 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. I 12 giorni sono giorni lavorativi, ossia dal lunedì al venerdì, con l'esclusione di eventuali giorni festivi che cadono nella settimana.

Facciamo un esempio: se presenti al nuovo operatore il modulo di richiesta venerdì 11 agosto 2017, completo di tutte le informazioni e i documenti necessari, e a quella data hai effettuato tutti gli adempimenti a tuo carico, dovrai contare 12 giorni lavorativi a partire da lunedì 14 agosto; considerando che martedì 15 agosto è festivo, il trasferimento dovrà essere completato al più tardi giovedì 31 agosto 2017. Nel modulo di richiesta, quindi, potrai indicare come data di efficacia del trasferimento il 31 agosto 2017 o una data successiva.

"Il trasferimento deve essere completamente gratuito"

Nessuno dei due operatori (vecchio e nuovo) può addebitarti spese per il servizio di trasferimento o altre forme di penalizzazione.

"I due operatori devono assicurarti la continuità dei servizi di pagamento"

A partire dalla data che hai indicato (che, come detto, deve seguire di almeno 12 giorni lavorativi la data in cui hai presentato la richiesta), il nuovo operatore ti deve assicurare la fruizione dei servizi di pagamento che hai chiesto di trasferire ed anche la disponibilità del saldo presente sul vecchio conto.

Il vecchio operatore, da parte sua, non può tenere comportamenti che ostacolano la tua scelta: deve assicurarti la continuità dei servizi di pagamento fino al giorno precedente la data di efficacia del trasferimento; non può bloccare gli strumenti di pagamento collegati al vecchio conto (ad esempio carte di pagamento e assegni); non può condizionare l'esecuzione delle operazioni necessarie al trasferimento alla restituzione di questi strumenti (per gli assegni ricorda le cautele dette sopra).

Se lo richiedi, il vecchio operatore deve assicurarti gratuitamente, per un periodo di 12 mesi, il re-indirizzamento automatico dei bonifici in entrata sul tuo vecchio conto (vedi box).

ATTENZIONE: COSA SUCCEDDE AI BONIFICI SINGOLI IN ACCREDITO RICEVUTI SUL VECCHIO CONTO

Se attivi la procedura di portabilità puoi anche chiedere che il vecchio operatore re-indirizzi automaticamente e gratuitamente sul nuovo conto, per i 12 mesi successivi alla data del trasferimento, i bonifici in accredito ricevuti sul vecchio conto.

Se non chiedi espressamente il re-indirizzamento - e in ogni caso scaduti i 12 mesi se lo hai richiesto - il vecchio operatore può rifiutare l'operazione di pagamento ma è tenuto a informare subito il soggetto che ha ordinato il bonifico in tuo favore o te, in qualità di beneficiario, che il bonifico non è andato a buon fine.

"Puoi chiedere solo la portabilità o la portabilità e la chiusura del conto"

Puoi chiedere la portabilità e, in aggiunta, la chiusura del vecchio conto. Secondo la legge, infatti, il consumatore ha facoltà di recedere da un rapporto di conto in ogni momento, senza l'applicazione di spese di chiusura o penalità.

Puoi inserire la richiesta di chiusura direttamente nella richiesta di portabilità che presenti al nuovo operatore: in questo caso i tempi previsti per il trasferimento valgono anche per la procedura di chiusura.

ATTENZIONE: IL DIRITTO ALLA CHIUSURA NON È ASSOLUTO

Quando non è possibile chiudere il conto (perché ad es. il saldo è negativo) il vecchio operatore 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 vecchio operatore di indicarti nel dettaglio cosa devi fare per ottenere la chiusura e, se possibile, il termine entro il quale questa potrà effettivamente avvenire.

"Hai diritto a ricevere informazioni e assistenza"

Quando chiedi la portabilità entrambi gli operatori (vecchio e nuovo) devono assicurarti l'assistenza necessaria per avviare correttamente la procedura e devono collaborare tra loro per il buon fine dell'operazione.

Tutti gli operatori - banche e altri prestatori di servizi di pagamento - sono tenuti a mettere a disposizione dei consumatori, gratuitamente, informazioni sul servizio della portabilità. Se stai valutando l'ipotesi di cambiare operatore o di trasferire tutti o alcuni servizi di pagamento su un altro conto, il personale degli operatori deve essere in grado di darti tutte le informazioni e, quando hai deciso, deve fornirti l'assistenza necessaria per compilare il modulo di richiesta e avviare correttamente la procedura.

Come scegliere consapevolmente

"Esercita in modo consapevole il tuo diritto di scelta"

Prima di cambiare il tuo conto, e a maggior ragione prima di cambiare operatore, assicurati di avere realmente individuato un conto più adatto alle tue esigenze e/o più conveniente. Come?

- valuta attentamente i costi che attualmente sostieni e le tue esigenze (ad es. i servizi di cui hai bisogno, il numero di operazioni che solitamente effettui)
- confronta servizi e costi degli altri prodotti disponibili sul mercato consultando i fogli informativi e gli indicatori di costo
- raccogli tutte le informazioni che ti servono per decidere, anche contattando direttamente gli operatori.

"Considera le conseguenze del cambiamento"

Considera le conseguenze, i vantaggi e i possibili svantaggi della scelta. Ad esempio, se al tuo conto corrente si appoggia un conto titoli (ossia un contratto di deposito e amministrazione di strumenti finanziari) verifica con l'operatore quali sarebbero le

conseguenze del cambiamento del conto di appoggio e come effettuare, eventualmente, il trasferimento presso il nuovo operatore anche dei titoli.

Considera anche che il venir meno del rapporto di conto potrebbe farti perdere il diritto a fruire di servizi accessori collegati al conto (ad es. una polizza assicurativa) o di condizioni agevolate su altri rapporti che hai con il vecchio operatore (ad es. un finanziamento). Verifica cosa dispongono le clausole contrattuali e chiedi all'operatore tutti i chiarimenti che ti servono.

Se qualcosa non funziona

"In caso di ritardi o disservizi hai diritto a un indennizzo automatico e puoi tutelare le tue ragioni"

Se il trasferimento non è stato completato nel termine previsto, per il solo fatto del ritardo hai diritto a un indennizzo fisso e automatico di 40 euro, maggiorata per ciascun giorno di ritardo di un ulteriore importo determinato applicando alla disponibilità esistente sul conto di pagamento al momento della richiesta di trasferimento un tasso annuo pari al valore più elevato del limite stabilito ai sensi della legge 108/96 (i.e. 'legge sull'usura') nel periodo di riferimento.

In caso di ritardi o disservizi puoi presentare un reclamo scritto agli operatori. Se a seguito del reclamo rimani insoddisfatto, puoi tutelare la tua posizione rivolgendoti ai sistemi di risoluzione alternativa delle controversie, tra cui l'[Arbitro Bancario Finanziario \(ABF\)](#) o all'autorità giudiziaria.

Se hai già ricevuto l'indennizzo automatico per il ritardo o il disservizio che si è verificato, ciò non esclude la possibilità di agire per il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore che hai subito, anche di carattere non patrimoniale. In generale ricorda: se ritieni che gli operatori coinvolti non abbiano rispettato gli obblighi e i doveri qui descritti oppure che abbiano tenuto dei comportamenti scorretti puoi segnalarlo alla Banca d'Italia presentando un [esposto](#).