

## TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO E CHIUSURA DEL CONTO DELLA CARTA PREPAGATA

### Guida per il Cliente

È ora possibile trasferire i servizi di pagamento da una carta prepagata presso una Banca/IMEL (la “Banca Originaria”) a una nuova carta prepagata aperta presso un’altra Banca/IMEL (la “nuova Banca”), facendo richiesta direttamente alla nuova Banca.

#### Servizi trasferibili

I servizi trasferibili includono:

- **Bonifici ricorrenti** in addebito (es. affitti) e in accredito (es. stipendi, pensioni);
- **Addebiti diretti** (es. bollette, rate di mutui o prestiti);
- **Il saldo positivo** della carta prepagata originaria.

Il trasferimento può essere:

- **Totale:** tutti i bonifici e addebiti diretti;
- **Parziale:** solo alcuni, secondo le proprie esigenze.

È inoltre possibile richiedere il **reindirizzamento** automatico dei bonifici ricevuti sulla vecchia carta prepagata per i **12 mesi successivi**, così che vengano accreditati direttamente sulla nuova carta.

In assenza di richiesta di reindirizzamento, oppure al termine dei 12 mesi, la Banca Originaria informerà il cliente o l’ordinante della cessazione del servizio..

In caso di trasferimento totale, si può anche chiedere la **chiusura della carta prepagata originaria**.

La procedura si applica esclusivamente alle **carte prepagate IBAN** offerte ai consumatori.

#### Chi può richiederlo e in quali casi?

Il trasferimento può essere richiesto solo se:

- Entrambe le carte prepagate sono **intestate a clienti consumatori** (persone fisiche che agiscono per scopi non professionali);
- Sono espresse nella **stessa valuta**;
- Sono emesse da Banche/IMEL situati in Italia.

Nota: anche qualora una sola di queste condizioni non fosse rispettata, è comunque possibile rivolgersi alla Banca/IMEL per valutare soluzioni alternative.

#### Come si richiede il trasferimento?

La richiesta deve essere presentata alla nuova Banca, compilando e firmando l’apposito modulo, che sarà poi trasmesso alla Banca Originaria. Nel caso in cui Numia sia il nuovo istituto, il modulo è disponibile nella sezione Trasparenza e può essere inviato a Numia tramite PEC all’indirizzo [numia@legamail.it](mailto:numia@legamail.it) oppure consegnato presso la filiale di riferimento.

Se la carta prepagata è cointestata, il trasferimento deve essere autorizzato da tutti gli intestatari.

Nel modulo deve inoltre essere indicata la data di efficacia del trasferimento, che dovrà essere fissata ad almeno 13 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta.

La nuova Banca è tenuta a fornire tutte le informazioni e l’assistenza necessarie.

## Tempi e costi

- Il trasferimento deve essere completato **entro 12 giorni lavorativi** dalla richiesta.
- Il cliente può indicare una data diversa, purché successiva al 13° giorno lavorativo dalla ricezione della richiesta.
- Il trasferimento è gratuito, non sono previste spese a carico del cliente.
- Le condizioni economiche applicate ai servizi trasferiti saranno quelle concordate con la nuova Banca.

In caso di ritardo, l'Istituto/Banca responsabile (nuova o originaria) deve risarcire il cliente con:

- Una **penale fissa di 40 euro**;
- Un **importo aggiuntivo giornaliero**, calcolato applicando alla disponibilità sulla carta prepagata un tasso annuo pari al massimo previsto dalla legge sull'usura (Legge 108/96).

---

## Reclami e risoluzione delle controversie

In caso di reclamo:

- è necessario seguire le modalità previste dall'istituto o dalla Banca interessata, sia essa quella originaria o quella nuova

Qualora non si riceva risposta entro 30 giorni, oppure la risposta fornita non sia ritenuta soddisfacente, è possibile rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) tramite il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)

In alternativa, è possibile rivolgersi a un **organismo di mediazione** accreditato: Ministero della Giustizia – Elenco organismi.

---

## Nota Bene

Il trasferimento e la chiusura della carta prepagata possono essere richiesti alla nuova Banca. Tuttavia, il cliente può anche rivolgersi alla Banca originaria per ricevere supporto.

In questo caso, l'Istituto/Banca originaria fornirà:

- I moduli da compilare;
- Le istruzioni per restituire eventuali materiali;
- Le indicazioni su come revocare, trasferire o modificare i servizi collegati alla carta prepagata.

È possibile consultare i **Fogli Informativi** dell'Istituto/Banca Originaria per conoscere i **tempi massimi di chiusura della carta prepagata**.

---

## Riferimenti normativi

Questa guida è basata su quanto previsto dal:

- **D.Lgs. 15 marzo 2017 n. 37**, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 75 del 30 marzo 2017;
- In attuazione dell'art. 10 della Direttiva 2014/92/UE (Payment Accounts Directive) del Parlamento Europeo e del Consiglio.