

## TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO E CHIUSURA DEL CONTO

### Guida per il Cliente

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

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:

Il trasferimento può essere:

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

È inoltre possibile attivare il reindirizzamento automatico dei bonifici ricevuti sulla vecchia carta prepagata per i 12 mesi successivi, affinché vengano accreditati sulla nuova carta prepagata. Se non richiesto o alla scadenza del servizio, la banca originaria informerà il cliente o l’ordinante della cessazione del reindirizzamento.

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

Questa procedura si applica a:

- **Carte prepagate con IBAN**

### 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 situate in Italia.

Nota: Se anche solo una di queste condizioni non è rispettata, è possibile chiedere alla banca soluzioni alternative.

### Come si richiede il trasferimento?

La richiesta va fatta alla nuova banca, compilando e firmando un apposito modulo che sarà inviato anche alla banca originaria.

Se la carta prepagata ha più intestatari, tutti devono autorizzare il trasferimento.

Nel modulo va indicata la data di efficacia del trasferimento, che deve essere almeno 13 giorni lavorativi dopo la consegna 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.
- Nessuna spesa è prevista per il trasferimento da parte delle banche.
- Le condizioni economiche applicate ai servizi trasferiti saranno quelle concordate con la nuova banca.
- In caso di ritardo, la 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

Se si desidera presentare un reclamo:

- Seguire le modalità indicate dalla banca interessata (nuova o originaria).
- Se la risposta non arriva entro 30 giorni, o non è soddisfacente, si può ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF): [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, la 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 della 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.