



---

REALE GROUP

T O G E T H E R M O R E

# GUIDA AL TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO

La portabilità per i conti consumatori

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

SETTEMBRE 2025



---

REALE GROUP

T O G E T H E R M O R E

## Sommario

1. Che cos'è il trasferimento dei servizi di pagamento .....	3
2. Condizioni per richiedere il trasferimento dei servizi di pagamento.....	3
3. Servizi di pagamento trasferibili .....	4
4. Richiesta di chiusura del Conto Originario .....	5
5. A chi deve essere rivolta la richiesta di trasferimento dei servizi di pagamento .....	6
6. Tempi di esecuzione del servizio di trasferimento .....	6
7. Condizioni economiche del servizio di trasferimento .....	6
8. Mancato rispetto dei termini di servizio .....	6
9. Gestione delle controversie relative al servizio di trasferimento .....	7
10. Alcuni suggerimenti e cautele da adottare .....	7

# 1. Che cos'è il trasferimento dei servizi di pagamento

Il trasferimento dei servizi di pagamento o “portabilità” è un servizio che consente al Cliente consumatore<sup>1</sup> di trasferire automaticamente, da una Banca (Banca Originaria) ad un'altra banca (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). La Banca Nuova si occupa di avviare il servizio di trasferimento.

È possibile anche trasferire solo il saldo o solo i servizi o parte di essi a seconda delle esigenze. Il conto verso cui avviene il trasferimento può essere proprio nuovo, cioè aperto per l'occasione, o già esistente.

Il Cliente può richiedere, contestualmente al trasferimento dei servizi, anche la chiusura del Conto Originario.

**Il servizio di trasferimento è eseguito nel termine massimo di 12 giorni lavorativi (esclusi quindi il sabato, la domenica e i festivi) a partire dalla data in cui la Banca Nuova riceve la 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”.

A partire dalla “data di efficacia” del trasferimento, la Banca Nuova è tenuta a garantire la fruizione dei servizi di pagamento richiesti per il trasferimento e la disponibilità del saldo presente sul Conto Originario. La Banca Originaria, invece, deve assicurare la continuità dei servizi di pagamento fino al giorno precedente la “data di efficacia” del trasferimento, inclusi l'utilizzo delle carte di pagamento e degli assegni, la cui restituzione da parte del Cliente non può in alcun modo ostacolare l'esecuzione del servizio di trasferimento.

## 2. Condizioni per richiedere il trasferimento dei servizi di pagamento

Per richiedere il trasferimento dei servizi di pagamento, è necessario soddisfare alcune condizioni stabilite dalla normativa. In particolare:

- il conto di destinazione (Nuovo Conto) deve essere aperto in una Banca diversa da quella del conto di origine (Conto Originario);
- il conto di destinazione (Nuovo Conto) e quello di origine (Conto Originario) devono essere aperti presso banche o istituti di pagamento situati entrambi in Italia;
- il conto di destinazione (Nuovo Conto) e quello di origine (Conto Originario) devono avere la stessa intestazione;
- il conto di destinazione (Nuovo Conto) e quello di origine (Conto Originario) devono essere intestati a soggetti consumatori;
- entrambi i conti devono essere espressi nella stessa valuta, ovvero in euro;

---

<sup>1</sup> Consumatore è una persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

- nel caso di conti cointestati, la richiesta di trasferimento deve essere firmata da tutti i cointestatari, anche se il conto è a firme disgiunte.

### 3. Servizi di pagamento trasferibili

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

#### **Addebiti diretti SEPA DIRECT DEBIT CORE (Mandati SEPA)**

Pagamenti effettuati tramite addebito automatico sul conto, disposti direttamente dal beneficiario sulla base di un'autorizzazione precedentemente concessa dal titolare del conto. Sono spesso utilizzati per il pagamento di utenze o abbonamenti. Tra gli ordini di addebito diretto possono configurarsi anche rate di mutui e/o prestiti erogati dalla Banca Originaria.

**IMPORTANTE:** Alcuni addebiti diretti - ad esempio quelli relativi a carte di credito e al servizio Telepass - non possono essere trasferiti con la procedura di portabilità ma richiedono specifici adempimenti. La presenza sul Conto Originario di addebiti di questo tipo è segnalata al cliente dalla Banca Nuova che fornisce il supporto per lo svolgimento delle operazioni necessarie a riattivare tali servizi sul conto di destinazione. Anche i pagamenti dell'INPS non possono essere trasferiti sul Nuovo Conto con la procedura di portabilità.

#### **Ordini permanenti di bonifico**

Disposizioni impartite alla banca per l'esecuzione automatica di bonifici a favore di un beneficiario, con cadenza regolare o in date predefinite. Esempi tipici includono pagamenti periodici come affitti o rate.

#### **Bonifici in entrata ricorrenti**

Accrediti periodici ricevuti sul conto, disposti da terzi con cadenza regolare o in date specifiche. Tra gli esempi più comuni figurano stipendi, pensioni o altri pagamenti ricorrenti.

Il Cliente può comunicare direttamente agli ordinanti le coordinate del Nuovo Conto per i bonifici ricorrenti oppure richiedere alla Banca Nuova di comunicare le coordinate del Nuovo Conto agli ordinanti che dispongono tali bonifici. L'autorizzazione a tale operazione sarà fornita mediante la firma di un apposito modulo.

Il Cliente ha la facoltà di richiedere alla Banca Originaria il reindirizzamento automatico di tutti i bonifici ricevuti sul Conto Originario verso il Nuovo Conto per un periodo di dodici mesi a decorrere dalla "data di efficacia".

Il reindirizzamento automatico è eseguito **gratuitamente** dalla Banca Originaria e viene eseguito anche se il Conto Originario rimane aperto (quindi senza la richiesta di chiusura del Conto Originario).

Trascorsi i 12 mesi o in assenza di una richiesta di reindirizzamento da parte del Cliente, se il Conto Originario è chiuso, la Banca Originaria rifiuta i bonifici in entrata su tale conto, informando tempestivamente l'Istituto dell'ordinante del bonifico tramite causale di storno specifica. Se invece il Conto Originario rimane attivo, la Banca Originaria riprende o continua ad accreditare i bonifici in entrata su quel conto.

**RICORDA:** È possibile richiedere il trasferimento dei servizi di pagamento anche nel caso in cui sul Conto Originario sia presente un saldo negativo. Il trasferimento può interessare esclusivamente una parte dei servizi di pagamento (cd. "trasferimento parziale") oppure comprendere tutti i bonifici e/o gli addebiti diretti (cd. "trasferimento totale").

### **Trasferimento del saldo disponibile**

Il Cliente può scegliere di richiedere il trasferimento del saldo disponibile al Nuovo Conto senza procedere alla chiusura del Conto Originario, esprimendo tale volontà nel "Modulo Richiesta Trasferimento".

La richiesta va effettuata solo se non si richiede la chiusura del Conto Originario, poiché la chiusura implica automaticamente il trasferimento del saldo disponibile.

Qualora il Cliente richieda il trasferimento del saldo, la Banca Originaria, su richiesta della Banca Nuova, calcola il saldo positivo disponibile del Conto Originario alla data indicata come "data di efficacia" e rende tale saldo disponibile sul Nuovo Conto nella medesima data. Il calcolo esclude eventuali disponibilità derivanti da affidamenti concessi al cliente.

Il trasferimento viene effettuato tramite bonifico, eseguito gratuitamente dalla Banca Originaria a favore del Nuovo conto.

## **4. Richiesta di chiusura del Conto Originario**

La richiesta di trasferimento può prevedere anche la richiesta di chiusura del Conto Originario, che implica il trasferimento del saldo disponibile dal Conto Originario al Nuovo Conto.

La Banca Originaria, a seguito di richiesta pervenuta dalla Banca Nuova, provvede a chiudere il rapporto di Conto alla "data di efficacia" e a rendere disponibile il relativo saldo finale positivo sul nuovo conto.

La Banca Originaria provvede alla chiusura del Conto Originario salvo la presenza di obblighi pendenti che, in conformità a quanto stabilito nei documenti di trasparenza e/o nel contratto relativo al Conto Originario sottoscritto dal Cliente, potrebbero causare un ritardo nella chiusura rispetto alla "data di efficacia".

In caso di obblighi pendenti che impediscono la chiusura del Conto Originario alla "data di efficacia" indicata dal Cliente, la Banca Originaria informa tempestivamente il Cliente, specificando i dettagli degli obblighi e, se possibile, il termine per la chiusura. Nonostante ciò, la Banca Originaria esegue il trasferimento dei servizi di pagamento richiesti e calcola il saldo positivo disponibile alla "data di efficacia", rendendolo disponibile sul Nuovo Conto nella stessa data. Alla chiusura effettiva, il saldo viene ricalcolato e trasferito sul Nuovo Conto. Fino alla chiusura la Banca Originaria gestisce le operazioni contabili sul Conto Originario ad eccezione di ordini permanenti o addebiti diretti trasferiti, che sono gestiti fino alla "data di efficacia".

Qualora si possiedano strumenti collegati al conto originario occorre verificare se è necessario restituirli e con quali modalità. La chiusura del conto non è subordinata alla restituzione di strumenti di pagamento, ma questi possono essere disattivati.

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

Per attivare il servizio di trasferimento, il Cliente deve rivolgere la sua richiesta direttamente alla Banca Nuova, che provvede a inoltrarla alla Banca Originaria.

Il servizio di trasferimento è avviato a seguito della ricezione della richiesta da parte del Cliente, che, a tal fine, rilascia una specifica autorizzazione all'esecuzione del servizio di trasferimento tramite la sottoscrizione di apposito modulo.

Con la firma della richiesta di attivazione del servizio, **il Cliente autorizza la Banca Originaria e la Banca Nuova a svolgere tutte le operazioni necessarie per il trasferimento.**

## 6. Tempi di esecuzione del servizio di trasferimento

**Il servizio di trasferimento è eseguito nel termine massimo di 12 giorni lavorativi a partire dalla data in cui la Banca Nuova riceve la richiesta del Cliente. Il trasferimento è pertanto attivo ed efficace sul Nuovo Conto a partire dal 13° giorno lavorativo.**

**I termini decorrono dalla data di sottoscrizione del modulo di richiesta trasferimento da parte del Cliente a condizione che sia completo di tutte le informazioni e i documenti necessari per il trasferimento.**

Qualora la documentazione dovesse presentare una o più difformità, il Cliente verrà informato in modo da poter effettuare le correzioni/integrazioni alla documentazione affinché la richiesta possa essere presa in carico.

## 7. Condizioni economiche del servizio di trasferimento

La normativa prevede che il trasferimento dei servizi di pagamento **sia gratuito per il Cliente.**

La Banca Originaria e la Banca Nuova garantiscono al Cliente un **accesso gratuito alle informazioni rilevanti per l'esecuzione del servizio**, per un periodo di sei mesi a partire dal rilascio dell'autorizzazione. Queste informazioni includono:

- dettagli relativi agli ordini permanenti;
- dettagli relativi agli addebiti diretti.

## 8. Mancato rispetto dei termini di servizio

Se la Banca non rispetta gli obblighi e le tempistiche previste per il trasferimento dei servizi di pagamento, è tenuta a riconoscere al Cliente senza indugio e senza che sia necessità di costituzione in mora, una somma di denaro, a titolo di penale, pari a 40 euro.

A questa somma si aggiunge, per ciascun giorno di ritardo, un ulteriore importo calcolato 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 dell'articolo 2, comma 4, della legge 7 marzo 1996, n. 108, nel periodo di riferimento.

#### **Calcolo della penale:**

La formula per il calcolo dell'importo complessivo è la seguente:

$40 \text{ euro} + [(tasso \text{ soglia massimo} \times \text{saldo disponibile}) \times (\text{giorni di ritardo} / 365)]$

I tassi-soglia sono previsti dalla normativa antiusura 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.

## 9. Gestione delle controversie relative al 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 disponibile presso le Filiali e sul sito internet della Banca o nel contratto del conto.

## 10. Alcuni suggerimenti e cautele da adottare

#### **Scegli con attenzione la data in cui fare il trasferimento:**

- controlla se ci sono pagamenti o bollette in scadenza, per evitare che richieste di addebito sul Conto Originario vengano rifiutate a causa di fondi insufficienti;
- verifica se hai emesso assegni non ancora addebitati: la Banca Originaria potrà procedere al pagamento solo se gli assegni vengono presentati prima della chiusura del conto e nei limiti dei fondi disponibili;
- se richiedi il trasferimento del saldo, assicurati che il saldo sia positivo nella data scelta.

#### **Assicurati di avere fondi sufficienti per i pagamenti sul conto:**

- se trasferisci solo una parte dei bonifici e/o degli addebiti diretti, senza revocare quelli che rimangono sul Conto Originario, è necessario che sul Conto Originario siano disponibili i fondi per effettuare i relativi pagamenti;
- se trasferisci il saldo, ma non chiudi il Conto Originario, tutti gli impegni economici e contrattuali legati a quel conto presso la Banca Originaria rimangono validi. Pertanto, devi garantire la disponibilità di fondi sul Conto Originario per eventuali pagamenti, comprese le spese di gestione del conto.
- se trasferisci tutti gli addebiti diretti sul Nuovo Conto, anche le rate di mutuo o prestito saranno addebitate su quest'ultimo. È quindi fondamentale assicurarsi che sul Nuovo Conto siano presenti i fondi necessari per i pagamenti.

In tutti questi casi, il mancato pagamento degli importi dovuti può comportare l'applicazione di interessi di mora e altre conseguenze previste dai contratti specifici.

#### **Verifica l'aggiornamento delle tue coordinate bancarie:**

se trasferisci sul Nuovo Conto i bonifici ricorrenti in entrata e/o gli addebiti diretti, è importante informare gli ordinanti dei bonifici e/o i beneficiari degli addebiti diretti. Puoi scegliere tra le seguenti opzioni:

- comunicare personalmente le nuove coordinate bancarie agli ordinanti dei bonifici e/o ai beneficiari degli addebiti diretti;
- richiedere alla Banca Nuova di occuparsi della comunicazione per tuo conto. In questo caso, la Banca Nuova potrebbe chiederti di fornire le informazioni necessarie, salvo che non le abbia già a disposizione.

**PER SAPERNE DI PIU'** puoi consultare anche il materiale disponibile sul sito della Banca d'Italia al seguente link: <https://economiepertutti.bancaditalia.it/informazioni-di-base/portabilita/>