



DIPARTIMENTO VIGILANZA BANCARIA E FINANZIARIA
SERVIZIO TUTELA DEI CLIENTI E ANTIRICICLAGGIO (902)
DIVISIONE VERIFICHE TRASPARENZA E CORRETTEZZA (003)

Rifer. a nota n.

del

Classificazione VII 2 8

Oggetto Trasferimento dei servizi di pagamento

Con il Decreto Legislativo del 15 marzo 2017 n. 37 ⁽¹⁾, pubblicato in Gazzetta Ufficiale lo scorso 30 marzo, è stata data attuazione in Italia alla Direttiva 2014/92/UE (cd. Direttiva PAD, *Payment Account Directive*) ⁽²⁾ sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e sull'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base.

Il recepimento della Direttiva PAD rafforza le tutele per i consumatori in relazione ai conti di pagamento e integra le norme già previste nell'ordinamento italiano in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali, di trasferimento dei servizi di pagamento, di accesso al conto di base.

L'entrata in vigore di alcune disposizioni – ad esempio quelle che disciplinano l'offerta del conto di base – è rinviata fino all'emanazione di disposizioni secondarie di attuazione da parte del Ministero dell'Economia e delle Finanze o della Banca d'Italia. La Banca d'Italia ha recentemente posto in consultazione le prime disposizioni attuative del decreto riguardanti talune informazioni sul conto di base e il trasferimento dei servizi di pagamento in caso di cessione di rapporti giuridici.

Nessuna normativa secondaria è invece necessaria per l'entrata in vigore delle nuove disposizioni del Testo unico bancario (TUB) riguardanti il **trasferimento dei servizi di pagamento (c.d. "portabilità") su richiesta del consumatore**. Tali disposizioni, che **riprendono in gran parte quelle già previste dal decreto legge 24 gennaio 2015, n. 3** (convertito dalla legge 24 marzo 2015, n. 33), **sono divenute efficaci il 13 giugno**.

Si tratta di un complesso di norme volte a disciplinare il diritto del consumatore ad ottenere entro termini predefiniti (12 giorni lavorativi) il trasferimento dei servizi di pagamento ricorrenti da un conto di pagamento ad un altro. Per il servizio di trasferimento non possono essere addebitate spese al consumatore.

Il trasferimento dei servizi di pagamento rappresenta un elemento importante della complessiva disciplina di tutela dei consumatori utenti di servizi bancari. Il diritto al trasferimento, la certezza dei tempi necessari per completare l'operazione nonché l'assenza di spese per il servizio rappresentano infatti il complemento necessario delle norme volte ad assicurare la comparabilità tra le diverse offerte presenti sul mercato. Tali norme garantiscono effettività al diritto di scelta del consumatore e favoriscono la competizione sul mercato per l'offerta di prodotti più convenienti per la clientela.

Ai sensi dell'articolo 126-*septiesdecies* del TUB, i prestatori di servizi di pagamento (banche, istituti di pagamento, istituti di moneta elettronica, Poste Italiane per i servizi di bancoposta, di seguito PSP) devono mettere a disposizione dei consumatori a titolo gratuito

(1) Vedi testo: <http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2017-03-5:37!vig=>

(2) Vedi testo: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0092&from=IT>

informazioni riguardanti il servizio di trasferimento ⁽³⁾. **La Banca d'Italia, in qualità di autorità di vigilanza sulla trasparenza e correttezza, si aspetta che queste informazioni siano semplici, chiare e forniscano al consumatore tutte le indicazioni di cui ha bisogno per ottenere un efficiente trasferimento dei servizi di pagamento ⁽⁴⁾.**

In caso di ritardi nel trasferimento è anche previsto un indennizzo in favore del consumatore, nella misura di 40 euro, maggiorato per ciascun giorno di ritardo di un ulteriore importo commisurato alla disponibilità esistente sul conto di pagamento (articolo 126-*septiesdecies*, comma 2, del TUB). La legge prevede che questa somma sia corrisposta al consumatore dal PSP inadempiente **senza indugio e senza che sia necessaria la costituzione in mora.**

L'autorità di vigilanza si attende che i PSP abbiano in essere le misure necessarie affinché il trasferimento avvenga nei tempi previsti; durante lo svolgimento della procedura di trasferimento e in particolare in caso di ritardi, che i PSP forniscano al consumatore l'assistenza necessaria al fine di evitare il verificarsi di danni o pregiudizi derivanti da problemi nel trasferimento; in caso di ritardo, che **il PSP inadempiente (cioè quello responsabile del ritardo) assuma iniziative per indennizzare il consumatore.**

In base a quanto stabilito dall'articolo 126-*quinquiesdecies* del TUB, se il consumatore ha obblighi pendenti che non consentono la chiusura del conto di pagamento di origine, il PSP trasferente deve comunque **effettuare tutte le operazioni necessarie all'esecuzione del servizio di trasferimento entro i termini previsti**, ad eccezione della chiusura del conto di pagamento di origine. Inoltre l'esecuzione del servizio di trasferimento **non può essere condizionata alla restituzione da parte del consumatore di carte, assegni o altri strumenti di pagamento collegati al conto di origine.**

La Banca d'Italia auspica l'adozione di forme di autoregolamentazione e di accordi di cooperazione anche tra le diverse categorie di PSP con l'obiettivo di favorire il trasferimento dei servizi di pagamento e rendere più fluide ed efficienti le procedure per la portabilità.

La Banca d'Italia continuerà a monitorare la corretta attuazione delle norme in materia di trasferimento dei servizi di pagamento da parte dei PSP, alla luce dei poteri conferiti dall'articolo 128 del TUB.

Si fa infine presente che la Banca d'Italia, nell'ambito della sua attività di educazione finanziaria, sta avviando specifiche iniziative di informazione e sensibilizzazione in favore della clientela per evidenziare le principali caratteristiche della procedura di portabilità e i profili ai quali prestare maggiore attenzione nel caso in cui si intenda attivarla, nell'ottica di favorire scelte consapevoli e l'effettiva mobilità della clientela.

PER DELEGA DEL DIRETTORIO

Firmato digitalmente da
MAGDA BIANCO

Firmato digitalmente da
ANDREA PILATI

(3) Secondo quanto previsto dalla sezione IV, paragrafo 3.1, delle Disposizioni di trasparenza, le comunicazioni periodiche informano il cliente dell'esistenza delle procedure che favoriscono la "portabilità" dei rapporti presso altro intermediario.

(4) Si rammenta inoltre che, in base alle vigenti Disposizioni di trasparenza, le procedure interne volte ad assicurare la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti devono includere accorgimenti atti a far sì che gli addetti alla rete di vendita siano in grado di fornire chiarimenti sulle caratteristiche dei servizi e sui diritti dei clienti, sulla base della documentazione informativa prevista dalle Disposizioni medesime e, se necessario, di ulteriori documenti.