



## **INFORMATIVA SUL TRASFERIMENTO SERVIZI DI PAGAMENTO (AI SENSI DELL'ART. 2 LEGGE 33/2015)**

### **INFORMAZIONI SULLA BANCA**

CONTO TWIST è un marchio registrato di Banca Valsabbina SCpA

Sede Legale: Via Molino, 4 - 25078 Vestone (BS)

Direzione Generale: Via XXV Aprile, 8 - 25121 Brescia

Tel. 030 3723.1 - Fax 030 3723.430

Iscritta al Registro delle Imprese e CCIAA di Brescia - REA n. 9187

Cod. Fisc. 00283510170 - P. Iva 00549950988

[www.contotwist.it](http://www.contotwist.it) [info@contotwist.it](mailto:info@contotwist.it)

Iscrizione Albo Banca d'Italia: 2875 - Codice ABI: 05116

ADERENTE AL FONDO INTERBANCARIO DI TUTELA DEI DEPOSITI

Banca Valsabbina è soggetta ai controlli esercitati dalla Banca d'Italia (Via Nazionale, 91 - 00184 Roma)

### **CHE COS'È IL SERVIZIO TRASFERIMENTO SERVIZI DI PAGAMENTO**

L'art. 2 del Decreto Legge n. 3/2015, come convertito dalla legge n. 33/2015, ed integrato dagli 126-quinquiesdecies / 126-sexiesdecies / 126-septiesdecies / 126-octiesdecies del TUB, disciplina il "Servizio di trasferimento dei servizi di pagamento connessi ad un conto di pagamento" secondo quanto previsto dalla direttiva 2014/92/UE (Payment Accounts Directive).

Il servizio di trasferimento dei servizi di pagamento viene offerto dalla Banca ("PSP Originario"), a tutti i clienti consumatori titolari di un conto di pagamento ("conto originario") e consente il trasferimento dal conto originario ad un altro conto ("conto nuovo") in essere presso un'altra banca ("PSP Nuovo") di:

- addebiti diretti ricorrenti;
- ordini permanenti di bonifico in uscita;
- bonifici in entrata ricorrenti;
- eventuale saldo positivo.

Sono tenuti ad offrire il servizio tutti i Prestatori di Servizi di Pagamento operanti in Italia (incluse le filiali italiane di banche estere).

Il Servizio è effettuato senza oneri e spese per il consumatore e si applica a condizione che:

- il conto originario ed il nuovo conto siano nella stessa valuta;
- il conto originario ed il nuovo conto abbiano la medesima intestazione;
- l'autorizzazione, che consente l'avvio della procedura di perfezionamento del Servizio, sia firmata da tutti gli intestatari del conto nuovo; gli stessi devono coincidere con gli intestatari del conto originario;
- il conto originario ed il conto nuovo siano intrattenuti presso Prestatori di Servizi di Pagamento situati nel territorio italiano.

E' inoltre disponibile un'informativa sintetica che mira a descrivere, in linea generale e con un linguaggio il più possibile semplice, il servizio di trasferimento offerto dai Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) in base alla nuova normativa, nonché, anche attraverso l'uso di esempi concreti, i punti di attenzione per il consumatore e le operazioni che questi deve effettuare per richiedere il servizio.

L'informativa è disponibile sul sito dell'Economia per tutti (Banca d'Italia per la comunicazione finanziaria) nella sezione Informazioni di base - La portabilità per i conti dei consumatori (<https://economiepertutti.bancaditalia.it/informazioni-di-base/portabilita/>)



### **MODALITA' DELLA RICHIESTA**

Il consumatore che intende avvalersi del Servizio deve compilare, sottoscrivere e consegnare al nuovo PSP l'apposito modulo di richiesta nel quale andranno indicate le informazioni necessarie per l'avvio della procedura e dovrà, inoltre, riportare:

- i dati identificativi del richiedente (in caso di cointestazione andranno indicati i dati di tutti gli intestatari che dovranno coincidere con gli intestatari del conto originario);
- la data di efficacia del trasferimento;
- gli ordini permanenti di bonifico disposti dal conto originario;
- i bonifici permanenti in entrata ricevuti sul conto originario che il cliente identifichi come "ricorrenti" (qualora il cliente richiedesse al nuovo PSP di contattare i soggetti ordinanti, dovrà anche fornire tutte le informazioni necessarie perché tale servizio possa essere reso);
- gli ordini di addebito diretto dal conto originario;
- la richiesta di trasferimento del saldo del conto originario;
- la richiesta di chiusura del conto originario (con trasferimento automatico dell'eventuale saldo positivo sul nuovo conto).

Il consumatore può dare indicazione al PSP nuovo di attivare una o più delle funzioni sopra previste, può chiedere il trasferimento di tutti i bonifici/addebiti diretti o solo di parte di essi (trasferimento parziale).

Si precisa che, nel caso in cui il cliente richieda il trasferimento del saldo del conto originario senza l'estinzione dello stesso, il PSP originario regolerà eventuali operazioni a valere sul conto qualora vi siano fondi disponibili sufficienti nel rispetto di quanto previsto nel contratto quadro e che pertanto nessuna responsabilità ricadrà sul PSP originario nel caso in cui non sia possibile eseguire operazioni sul conto per mancanza di fondi a seguito dell'avvenuto trasferimento del saldo.

### **Trasferimento transfrontaliero**

Nel caso di richiesta di trasferimento di un conto di pagamento da una Banca/PSP di origine sita in uno Stato membro UE ad una nuova Banca/PSP sita in un diverso Stato membro UE, la Banca/PSP di origine è tenuta a:

- fornire gratuitamente al consumatore le informazioni disponibili relative agli ordini permanenti di bonifico e degli addebiti diretti ordinati dal debitore attivi sul conto di pagamento e le informazioni relative ai bonifici in entrata ricorrenti e agli addebiti diretti ordinati dal creditore eseguito sul conto del consumatore nei precedenti 13 mesi. Tale elenco non comporta per la nuova Banca/PSP alcun obbligo di attivare servizi che non fornisce;
- trasferire l'eventuale saldo positivo sul conto aperto o detenuto dal consumatore presso la nuova Banca/PSP, purché tale richiesta contenga informazioni complete che consentano l'identificazione del nuovo intermediario e del conto del consumatore;
- chiudere il conto di pagamento del consumatore.

### **TEMPI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI TRASFERIMENTO**

Il servizio di trasferimento si svolge nel termine di **12 giorni lavorativi** 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".

**Tempi di esecuzione delle attività a carico della Banca Nuova e della Banca Originaria**

- 1) Entro due giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, la Banca Nuova chiede alla Banca Originaria di eseguire le seguenti operazioni, in funzione di quanto richiesto dal Cliente:
  - di trasmetterle l'elenco degli ordini permanenti di bonifico attivi sul Conto Originario e le informazioni disponibili sugli ordini di addebito diretto da trasferire;
  - di trasmetterle le informazioni disponibili sui bonifici ricorrenti in entrata e sugli addebiti diretti eseguiti sul Conto Originario nei precedenti 13 mesi;
  - di annullare gli ordini permanenti di bonifico attivi sul Conto Originario in modo da consentire l'attivazione dei medesimi sul Nuovo Conto nella data di efficacia;
  - di trasferire il saldo dal Conto Originario al Nuovo Conto nella data di efficacia;
  - di chiudere il Conto Originario in modo da effettuare il bonifico di trasferimento del saldo sul Nuovo Conto nella data di efficacia;
- 2) La Banca Originaria, dopo aver ricevuto la richiesta dalla Banca Nuova, esegue le seguenti operazioni:
  - entro cinque giorni lavorativi trasmette alla Banca Nuova le informazioni riguardanti gli ordini permanenti di bonifico, gli ordini di addebito diretto e i bonifici ricorrenti in entrata da trasferire sul Nuovo Conto;
  - annulla gli ordini permanenti di bonifico sul Conto Originario in modo da consentire l'attivazione dei medesimi sul Nuovo Conto nella data di efficacia;
  - trasferisce il saldo dal Conto Originario al Nuovo Conto nella data di efficacia;
  - chiude il Conto Originario in modo da effettuare il bonifico di trasferimento del saldo sul Nuovo Conto nella data di efficacia, salvo che il Cliente abbia obblighi pendenti che siano ostativi alla chiusura o che possono determinare un ritardo nei tempi di chiusura. La Banca Originaria informa il Cliente se tali obblighi pendenti impediscono o ritardano la chiusura del conto di pagamento del consumatore.
- 3) Entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione delle informazioni fornite dalla Banca Originaria, la Banca Nuova esegue le seguenti operazioni:
  - predisporre quanto necessario per consentire l'esecuzione degli ordini permanenti di bonifico dalla data di efficacia;
  - predisporre quanto necessario per accettare gli addebiti diretti a partire dalla data di efficacia;
  - comunica le coordinate del Nuovo Conto ai soggetti che dispongono bonifici ricorrenti a favore del Conto Originario (bonifici ricorrenti in entrata) di cui il Cliente ha chiesto il trasferimento. Il Cliente può provvedere direttamente a tale comunicazione verso i soggetti ordinanti, utilizzando in tal caso lo standard di comunicazione messo a disposizione dalla Banca Nuova;
  - comunica le coordinate del Nuovo Conto ai beneficiari di addebiti diretti attivi sul Conto Originario, di cui il Cliente ha chiesto il trasferimento, e la data a partire dalla quale gli addebiti diretti saranno eseguiti sul Nuovo Conto. Il Cliente può provvedere direttamente a tale comunicazione verso i beneficiari, utilizzando in tal caso lo standard di comunicazione messo a disposizione dalla Banca Nuova.

Se il Cliente Consumatore ha obblighi pendenti che non consentono la chiusura del conto di pagamento di origine, la banca trasferente ne informa immediatamente il Cliente Consumatore. In tal caso l'indennizzo di cui al paragrafo seguente non si applica e resta fermo l'obbligo della banca trasferente di 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.

L'esecuzione del servizio di trasferimento non può essere condizionata alla restituzione da parte del Cliente Consumatore di carte, assegni o altri strumenti di pagamento collegati al conto di origine.

**Indennizzo in caso di inadempimenti**

Salvo il diritto al risarcimento del danno ulteriore, anche non patrimoniale, in caso di mancato rispetto degli obblighi e dei termini per il trasferimento dei servizi di pagamento, il prestatore di servizi di pagamento inadempiente è tenuto a corrispondere al consumatore, senza indugio e senza che sia necessaria la costituzione in mora, una somma di denaro, a titolo di penale, pari a 40,00 €. Tale somma è maggiorata, inoltre, 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 e in conformità all'articolo 2, comma 4, della legge 7 marzo 1996, n. 108 "Disposizioni in materia di Usura", nel periodo di riferimento.

**Reclami**

In caso di controversie tra il Cliente e la Banca, il Cliente può presentare un reclamo scritto alla Banca mediante:

- i) posta ordinaria o raccomandata A/R indirizzata a Banca Valsabbina S.C.p.A. - Sede di Brescia - Ufficio Reclami - Via XXV Aprile, 8 - 25121 Brescia
- ii) posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo e-mail [ufficio.reclami@pec.lavalsabbina.it](mailto:ufficio.reclami@pec.lavalsabbina.it) o posta elettronica ordinaria all'indirizzo e-mail [ufficio.reclami@bancavalsabbina.com](mailto:ufficio.reclami@bancavalsabbina.com)
- iii) consegna diretta presso la filiale presso cui è intrattenuto il rapporto, la quale rilascerà apposita ricevuta con la data di consegna del reclamo stesso.

Il reclamo verrà evaso dall'Ufficio Reclami entro i seguenti termini:

- 1) 15 giorni operativi dalla ricezione se è un reclamo in materia di servizi di pagamento, come elencati nell'art. 1 del TUB; in situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giorni operativi per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.
- 2) 60 giorni dalla ricezione se è un reclamo in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari non rientranti nella casistica di cui al punto precedente (ad esempio conti correnti, mutui, prestiti personali, ecc.).
- 3) 45 giorni dalla ricezione se è un reclamo in materia di contratti e/o servizi assicurativi, di competenza della Banca.
- 4) 60 giorni dalla ricezione se è un reclamo in materia di servizi e attività d'investimento.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta al reclamo o non ha ricevuto risposta dalla Banca nel termine indicato in precedenza:

**A) NEL CASO DI CONTROVERSIE RIGUARDANTI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI O SERVIZI DI PAGAMENTO DI CUI ALLA PAYMENT SERVICE DIRECTIVE (PSD2)**

A1. Può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF); per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), oppure chiedere alla Banca.

A2. Può attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie ADR (Organismo iscritto nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure n. 54, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)), specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie e che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale oppure, a propria discrezione, presso uno degli altri organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero della Giustizia, comunque abilitati dalla normativa tempo per tempo vigente.



A3. Solo con specifico accordo della Banca, può attivare l'arbitrato, qualunque sia il valore della controversia: in tal caso le controversie sono decise da un collegio composto da un arbitro unico indipendente, a meno che le parti non abbiano preferito ricorrere a un collegio di tre arbitri; l'arbitrato può essere attivato anche presso il Conciliatore Bancario Finanziario (informazioni reperibili sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)).

A4. Nel caso in cui il Cliente intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria, egli, deve preventivamente, pena l'improcedibilità della domanda, rivolgersi all'ABF, nelle modalità indicate al precedente comma A1 del presente articolo, oppure attivare la procedura di mediazione presso uno degli altri organismi di mediazione di cui al precedente comma A2.

A5. In ogni caso il Cliente ha diritto di presentare esposti alla Banca d'Italia.

A6. In caso di variazione della normativa di cui alla presente sezione, si applicheranno le disposizioni tempo per tempo vigenti.

A7. Il Cliente prende atto: (i) che il ricorso al Conciliatore Bancario Finanziario può essere attivato anche dalla Banca e non richiede che sia stato preventivamente presentato un reclamo alla stessa, (ii) che le condizioni e le procedure sono definite nel relativo regolamento, disponibile sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), (iii) che la Banca ed il Cliente restano comunque liberi di scegliere di rivolgersi ad un altro organismo di conciliazione, purché iscritto nel registro presso il Ministero della Giustizia.

#### B) NEL CASO DI CONTROVERSIE RIGUARDANTI I SERVIZI E LE ATTIVITA' DI INVESTIMENTO

B1. Può rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF); per sapere come rivolgersi all'ACF si può consultare il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it), oppure chiedere alla Banca.

B2. Può attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societario ADR (con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure n. 54, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)), specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie e che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale o a propria discrezione, presso uno degli altri organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero della Giustizia, comunque abilitati dalla normativa tempo per tempo vigente.

B3. Solo con specifico accordo della Banca, può attivare l'arbitrato, qualunque sia il valore della controversia: in tal caso le controversie sono decise da un collegio composto da un arbitro unico indipendente, a meno che le parti non abbiano preferito ricorrere a un collegio di tre arbitri; l'arbitrato può essere attivato anche presso il Conciliatore Bancario Finanziario (informazioni reperibili sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)).

B4. Nel caso in cui il Cliente intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria, egli, deve preventivamente, pena l'improcedibilità della domanda, rivolgersi all'ACF, nelle modalità indicate al precedente comma B1, oppure attivare la procedura di mediazione presso uno degli altri organismi di mediazione di cui al precedente comma B2.

B5. In ogni caso il Cliente ha diritto di presentare esposti CONSOB.

B6. In caso di variazione della normativa di cui alla presente sezione, si applicheranno le disposizioni tempo per tempo vigenti.

B7. Il Cliente prende atto: (i) che il ricorso al Conciliatore Bancario Finanziario può essere attivato anche dalla Banca e non richiede che sia stato preventivamente presentato un reclamo alla stessa, (ii) che le condizioni e le procedure sono definite nei relativi regolamenti, disponibili sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), (iii) che la Banca ed il Cliente restano comunque liberi di scegliere di rivolgersi ad un altro organismo di conciliazione, purché iscritto nel registro presso il Ministero della Giustizia.

#### C) NEL CASO DI CONTROVERSIE RIGUARDANTI L'INTERMEDIAZIONE DI PRODOTTI ASSICURATIVI EFFETTUATA DALLA BANCA

C1. Può rivolgersi all'Istituto di Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS); per sapere come rivolgersi all'IVASS si può consultare il sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it), oppure chiedere alla Banca; restano esclusi dalla competenza dell'IVASS le controversie in materia di distribuzione di prodotti finanziari emessi da imprese di assicurazione (polizze ramo III e V), per i quali vige la competenza dell'ACF di cui al paragrafo precedente.

C2. Può attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero della Giustizia, comunque abilitati dalla normativa tempo per tempo vigente.



C3. Solo con specifico accordo della Banca, può attivare l'arbitrato, qualunque sia il valore della controversia: in tal caso le controversie sono decise da un collegio composto da un arbitro unico indipendente, a meno che le parti non abbiano preferito ricorrere a un collegio di tre arbitri.

C4. Nel caso in cui il Cliente intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria, egli deve preventivamente, pena l'improcedibilità della domanda, attivare la procedura di mediazione presso uno degli altri organismi di mediazione di cui al precedente comma C2.

C5. In caso di variazione della normativa di cui alla presente sezione, si applicheranno le disposizioni tempo per tempo vigenti.