

# Informazioni relative al servizio di trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto di pagamento

---

Gentile Cliente,

il presente documento contiene informazioni relative al servizio di trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto di pagamento, che ti invitiamo a leggere attentamente prima di compilare il **“Modulo di richiesta del servizio di trasferimento dei servizi di pagamento”**.

Per comprendere più facilmente il presente documento e quanto previsto nel **“Modulo di richiesta del servizio di trasferimento dei servizi di pagamento”** trovi in fondo le definizioni delle parole maggiormente utilizzate. Per qualsiasi chiarimento il tuo Sportello di riferimento è a disposizione.

<b>I - Informazioni relative al servizio di trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto di pagamento</b> .....	2
1. Che cos'è il servizio di trasferimento dei servizi di pagamento .....	2
2. Chi può richiedere il servizio di trasferimento .....	2
3. Gratuità del Servizio di trasferimento e della chiusura del conto di pagamento .....	2
4. Autorizzazione al trasferimento .....	3
5. Ordini che possono formare oggetto di trasferimento .....	4
6. Trasferimento del saldo positivo .....	5
7. Chiusura del conto originario .....	5
8. Compiti del PSP Nuovo .....	6
9. Compiti del PSP Originario .....	6
10. Fasi operative .....	7
11. Termini .....	7
12. Comunicazione a terzi della variazione del conto da parte del PSP Nuovo .....	8
13. Indennizzo in caso di inadempimenti .....	9
14. Reclami .....	9
<b>II - Definizioni</b> .....	10

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

**Il servizio di trasferimento dei servizi di pagamento** (il “Servizio”) **consente di trasferire**, su richiesta del cliente “consumatore”, da un **Prestatore di Servizi di Pagamento** ad un altro (dal “conto originario” intrattenuto presso il “PSP Originario” ad un altro, “nuovo conto” intrattenuto presso il “PSP Nuovo”) **le informazioni** su tutti o alcuni ordini permanenti di bonifico, addebiti diretti ricorrenti e bonifici in entrata ricorrenti eseguiti sul conto di pagamento **o il trasferimento dell'eventuale saldo positivo** da un conto di pagamento di origine a un conto di pagamento di destinazione, **o entrambi, con o senza la chiusura del precedente conto di pagamento di origine.**

Il servizio di trasferimento è **disciplinato** dalle disposizioni di cui al Titolo VI - Capo II ter - Sezione II del Decreto Legislativo 1 ° settembre 1993 n. 385, artt.126-quinquiesdecies - 126-octiesdecies, secondo quanto previsto al Capo III della Direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 (cd. Payment Accounts Directive, di seguito “PAD”), cui il Legislatore ha dato attuazione con Decreto Legislativo 15 marzo 2017 n. 37.

Sono tenuti ad offrire il Servizio, nel ruolo di PSP Nuovo e di PSP Originario, tutti PSP operanti in Italia (incluse filiali italiane di banche estere). Il Servizio si applica ai conti di pagamento.

## 2. Chi può richiedere il servizio di trasferimento

I prestatori di servizi di pagamento forniscono il Servizio di trasferimento **tra i conti di pagamento detenuti nella stessa valuta a tutti i consumatori** che intendono aprire o che sono titolari di un conto di pagamento presso un prestatore di servizi di pagamento.

Il Servizio si applica a condizione che il conto originario e il nuovo conto siano nella stessa valuta, abbiano la medesima intestazione e siano intrattenuti presso PSP situati nel territorio nazionale.

## 3. Gratuità del Servizio di trasferimento e della chiusura del conto di pagamento

Il PSP Originario e il PSP Nuovo **non addebitano spese** al consumatore **per il Servizio di trasferimento.**

**Se nell'ambito del Servizio di trasferimento il consumatore richiede la chiusura del conto di pagamento di origine, il recesso dal contratto quadro** relativo al conto di pagamento di origine è **senza penalità e senza spese di chiusura.** In caso di recesso dal contratto quadro, le spese per i servizi fatturate periodicamente sono dovute dall'utilizzatore solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale.

## 4. Autorizzazione al trasferimento

Il Servizio è avviato dal PSP Nuovo su richiesta del cliente che, a tal fine, rilascia **specificata autorizzazione mediante sottoscrizione di apposito modulo** (“autorizzazione” o “modulo autorizzativo”). L’autorizzazione è firmata da tutti gli intestatari del nuovo conto (che coincidono con gli intestatari del conto originario). Tale indicazione vale anche nei casi in cui il nuovo conto e/o il conto originario siano intestati a più persone con possibilità di disporre operazioni di pagamento mediante firma disgiunta.

Attraverso l’autorizzazione il consumatore:

- a) **fornisce** al PSP Originario e al PSP Nuovo **il consenso specifico** a eseguire ciascuna delle operazioni relative al servizio di trasferimento, per quanto di rispettiva competenza;
- b) **identifica specificamente gli ordini di pagamento che devono essere trasferiti** (bonifici - sezione I dell’autorizzazione; ordini di addebito diretto - sezione II dell’autorizzazione). Il consumatore può chiedere al PSP Nuovo di effettuare il trasferimento di tutti o di alcuni bonifici in entrata, ordini permanenti di bonifico o ordini di addebito diretto. Il consumatore può indicare se provvede in autonomia ad effettuare la comunicazione della variazione del conto agli Ordinanti dei bonifici ricorrenti in entrata e/o Beneficiari degli ordini di addebito diretto trasferiti. Se il cliente chiede al PSP di svolgere tale comunicazione, esso si impegna a fornire al PSP Nuovo (laddove quest’ultimo non le possieda) tutte le informazioni necessarie ad effettuare tale comunicazione;
- c) **indica la data di efficacia del Servizio di trasferimento**. Tale data è fissata ad almeno sei giorni lavorativi a decorrere dal giorno in cui il PSP Nuovo riceve i documenti trasferiti dal PSP Originario;
- d) **può chiedere il trasferimento del saldo positivo disponibile** (sezione Iii dell’autorizzazione);
- e) **può chiudere il conto corrente di origine**, compilando la sezione IV dell’autorizzazione. Poiché la chiusura del conto implica il trasferimento dell’eventuale saldo positivo, si intende che, laddove compilata questa sezione, non sia compilata quella relativa al solo trasferimento del saldo (sezione III dell’autorizzazione). Qualora sia richiesta la chiusura del conto di origine, nel modulo autorizzativo il cliente fornisce inoltre indicazioni circa l’eventuale annullamento di assegni e/o taglio delle carte di pagamento in proprio possesso.

**Il modulo autorizzativo può essere richiesto gratuitamente al tuo consulente Zurich Bank. Per tutto quanto non precisato dal presente documento si rinvia a quanto previsto dal modulo autorizzativo.**

## 5. Ordini che possono formare oggetto di trasferimento

### a) Trasferimento dei bonifici

- 1) **ordini permanenti di bonifico**, intendendosi per tali gli ordini di bonifico SEPA Credit Transfer eseguiti sul conto originario ad intervalli regolari o a date predefinite, in favore di soggetti terzi, a fronte di specifica richiesta impartita dal cliente al PSP Originario. Con riferimento a tali operazioni, è previsto il trasferimento dal PSP Originario al PSP Nuovo delle informazioni utili a gestire sul nuovo conto tutti o parte degli ordini permanenti di bonifico a partire dalla data di efficacia indicata nell’autorizzazione. Si intende che il PSP Originario trasferisce tutti gli ordini

permanenti di bonifico che risultano attivi sul conto originario ad eccezione dei casi in cui il cliente abbia identificato specificamente nell'autorizzazione gli ordini di bonifico che intende trasferire (cd. trasferimento parziale);

**2) ordini di bonifico ricorrenti in entrata** e cioè pagamenti SEPA Credit Transfer accreditati in maniera ricorrente sul conto originario. Ricadono in questa tipologia di operazioni i bonifici che il cliente identifica specificamente come "ricorrenti" nell'autorizzazione. Il Servizio prevede che il PSP Nuovo comunichi agli ordinanti di tali bonifici (di seguito "Ordinanti"), laddove richiesto dal cliente, le coordinate IBAN del nuovo conto. Si intende che il PSP Nuovo effettua tale comunicazione sulla base delle indicazioni ricevute dal cliente all'interno dell'autorizzazione, utili ad identificare gli ordini di bonifico ricorrente e i relativi soggetti ordinanti.

Se il cliente chiede il trasferimento di tutti i bonifici, i PSP gestiscono il trasferimento mediante la procedura interbancaria che permette:

- **il re-indirizzamento sul nuovo conto** di tutti gli ordini di bonifico ricevuti in favore del conto originario **nei 12 mesi successivi alla data di efficacia del trasferimento (cd. Routing dei bonifici)**;
- la trasmissione dal PSP Originario al PSP Nuovo delle informazioni relative ad eventuali **pagamenti ricorrenti in entrata sul conto originario disposti da Enti della Pubblica Amministrazione che aderiscono alla procedura Clessidra e la comunicazione a detti Enti, da parte del PSP Nuovo delle coordinate IBAN del nuovo conto, mediante la procedura Clessidra.**

## b) Trasferimento degli ordini di addebito diretto

- 1) ordini di addebito diretto autorizzati in conformità a quanto previsto dagli Schemi SEPA Direct Debit Core (cd. "**Mandati SEPA**"), gestiti o non gestiti tramite il servizio SEDA, compresi i mandati SDD finanziari e SDD ad importo prefissato;
- 2) ordini di addebito diretto riferiti **a rate di mutui e/o prestiti** erogati dal PSP Originario, anche nel caso in cui siano presenti vincoli nelle modalità di pagamento di dette rate.

Per tutte le tipologie di addebito diretto sopra richiamate, è previsto:

- il trasferimento dal PSP Originario al PSP Nuovo delle informazioni necessarie a gestire sul nuovo conto gli ordini di addebito attivi sul conto originario richiesti di trasferimento,
- l'attivazione sul nuovo conto, dalla data di efficacia indicata nell'autorizzazione, degli ordini di addebito trasferiti e la loro revoca sul conto originario nel giorno precedente detta data,
- la comunicazione ai Beneficiari degli ordini di addebito trasferiti (di seguito "Beneficiari") delle coordinate IBAN del nuovo conto.

**Il PSP Originario trasferisce tutti gli ordini di addebito diretto che risultano attivi sul conto originario** ad eccezione dei casi in cui il cliente abbia identificato specificamente nell'autorizzazione gli ordini di addebito diretto che desidera trasferire (cd. **trasferimento parziale**). Non possono essere trasferiti in maniera automatica sul "nuovo conto" eventuali addebiti diretti per i quali il PSP Originario abbia accordato al Beneficiario e al cliente la garanzia di pro-soluto sulle richieste di addebito. Il PSP Originario si impegna tuttavia a dare evidenza al PSP Nuovo della presenza di questa tipologia di operazioni sul conto originario affinché il cliente sia consapevole che tali operazioni non sono state attivate sul nuovo conto e possa, grazie alle informazioni fornite dal PSP Nuovo, procedere alla revoca di tali ordini di addebito sul conto originario e alla attivazione di servizi analoghi sul nuovo conto.

## 6. Trasferimento del saldo positivo

Il trasferimento del saldo positivo disponibile **viene effettuato** dal PSP Originario **mediante** ordine di **bonifico SEPA in favore del nuovo conto, disposto nella data di efficacia indicata nell'autorizzazione** ed è calcolato dal PSP Originario al momento in cui viene disposto l'ordine di bonifico. Il calcolo è effettuato al netto di eventuali affidamenti accordati sul conto originario. Qualora il PSP Originario non possa procedere al trasferimento del saldo, ne dà informazione al PSP Nuovo, che provvederà a comunicare l'esito della richiesta a cliente.

## 7. Chiusura del conto originario

Il Servizio consente al cliente che abbia richiesto una o più funzioni di trasferimento di **disporre la chiusura del rapporto di conto originario nella data di efficacia indicata nell'autorizzazione**. Nel caso di richiesta di chiusura del conto, il cliente deve dichiarare nel modulo autorizzativo:

- a) **di aver annullato e consegnato al PSP Nuovo i moduli di assegno** rilasciati dal PSP Originario non utilizzati. Con riferimento agli assegni emessi e non ancora addebitati, il cliente prende atto nell'autorizzazione che il PSP Originario provvederà al pagamento degli assegni solo qualora essi siano presentati al pagamento prima della data di chiusura del conto (precisamente fino al momento in cui il conto originario sia prenotato per i conteggi di estinzione) e nei limiti della provvista ivi presente;
- b) **di aver tagliato e consegnato al PSP Nuovo specifiche carte di pagamento** (di debito e/o di credito) rilasciate dal PSP Originario a valere del conto originario, che il cliente chiede quindi di revocare. Il PSP Nuovo supporta il cliente affinché si proceda al taglio delle sole carte di pagamento che non possono essere trasferite sul nuovo conto e non anche delle carte per le quali è possibile segnalare al soggetto emittente della carta la variazione del conto di addebito. Ricadono in questa tipologia di carte quelle emesse dai circuiti cosiddetti "a tre parti" (es. carte American Express o Diners) in cui il titolare della carta si relaziona direttamente con l'emittente della stessa.

**Il PSP Originario chiude il conto nella data di efficacia indicata nell'autorizzazione** a condizione che non risultino **adempimenti pendenti**.

Si considerano adempimenti pendenti circostanze quali, ad esempio, la mancata consegna della documentazione richiesta e/o della materialità/strumentazione in dotazione del cliente nonché, più in generale, la mancata esecuzione da parte dello stesso delle attività strumentali all'estinzione del rapporto, come previste dal PSP Originario nell'ambito del contratto quadro relativo al conto di pagamento. Nei casi di specie il PSP Originario, a ricezione della richiesta di trasferimento e chiusura del conto, segnala al PSP Nuovo la presenza di adempimenti pendenti che potrebbero determinare un ritardo nella chiusura del conto e si impegna altresì a dare pronta e chiara comunicazione al cliente sullo stato della procedura di estinzione del rapporto, specificando gli adempimenti ancora pendenti e le eventuali attività che il cliente deve porre in essere affinché il conto possa essere chiuso. Al venir meno delle pendenze, il PSP Originario estingue il rapporto e trasferisce l'eventuale saldo residuo al cliente mediante bonifico SEPA in favore del nuovo conto.

**Si richiama l'attenzione che nel caso in cui il cliente intenda disporre la richiesta di estinzione del conto originario per procedere all'estinzione del rapporto è necessario aver svolto una serie di attività, come previste dal PSP Originario nell'ambito del contratto quadro.**

**Per i conti sui quali è regolato un deposito titoli, il cliente può utilizzare il servizio di trasferimento degli strumenti finanziari**, già offerto dai PSP attraverso specifica procedura interbancaria di “Trasferimento del Dossier Titoli - TOT”. A tal fine occorre firmare l’apposita modulistica. Si avverte il cliente che laddove il cliente non abbia precedentemente disposto il trasferimento dei titoli si determina presso il PSP Originario un adempimento pendente dilatorio della chiusura del conto. Prima di attivare il servizio di “Trasferimento del Dossier Titoli - TOT” occorre leggere attentamente la relativa documentazione e verificare le condizioni applicabili.

## 8. Compiti del PSP Nuovo

Il PSP Nuovo **è responsabile dell’awio e della gestione della procedura per conto del consumatore.**

## 9. Compiti del PSP Originario

Il PSP Originario **fornisce** al PSP Nuovo **tutte le informazioni necessarie per riattivare i pagamenti sul nuovo conto di pagamento.** Il PSP Originario fornisce le informazioni richieste dal PSP Nuovo e relative all’elenco degli ordini permanenti in essere relativi a bonifici e le informazioni disponibili sugli ordini di addebito diretto che vengono trasferiti e ai bonifici ricorrenti in entrata e sugli addebiti diretti ordinati dal creditore eseguiti sul conto di pagamento del consumatore nei precedenti tredici mesi, senza addebito di spese a carico del consumatore o del PSP Nuovo.

## 10. Fasi operative

Le fasi operative attraverso le quali si perfeziona il Servizio sono:

1. sottoscrizione del modulo autorizzativo per la richiesta del Servizio da parte del cliente
2. invio della richiesta di trasferimento dal PSP Nuovo al PSP Originario
3. invio della risposta di esito positivo o negativo alla richiesta di trasferimento da parte del PSP Originario al PSP Nuovo
4. attivazione dei servizi sul nuovo conto
5. comunicazione a terzi della variazione del conto da parte del PSP Nuovo (eventuale)
6. comunicazione dell’esito della richiesta di trasferimento al cliente da parte del PSP Nuovo.

Per il periodo di sei mesi dal rilascio dell’autorizzazione, il PSP Originario e il PSP Nuovo consentono gratuitamente al consumatore l’accesso alle informazioni che lo riguardano rilevanti per l’esecuzione del servizio di trasferimento e relative agli ordini permanenti e agli addebiti diretti in essere presso il medesimo prestatore di servizi di pagamento.

## 11. Termini

Il PSP Nuovo esegue il Servizio entro **il termine di dodici giorni lavorativi dalla ricezione dell'autorizzazione del cliente**. Per rispettare detta scadenza, sono previsti i seguenti termini massimi interbancari - coerenti con le disposizioni previste dalla PAD - entro i quali ciascun PSP (PSP Nuovo e PSP Originario) svolge le attività di propria competenza:

- **entro 2 giorni lavorativi** dalla ricezione dell'autorizzazione, il PSP Nuovo chiede al PSP Originario di eseguire le attività richieste dal cliente ai fini dell'esecuzione del Servizio;
- **entro 5 giorni lavorativi** dalla ricezione della richiesta del PSP Nuovo, il PSP Originario comunica le informazioni necessarie per eseguire il Servizio o l'eventuale esito negativo alla richiesta di trasferimento;
- **entro 5 giorni lavorativi** dalla ricezione delle informazioni richieste dal PSP Originario, il PSP Nuovo svolge le attività necessarie per attivare sul nuovo conto i servizi trasferiti e - laddove richiesto - comunica le coordinate del nuovo conto agli Ordinanti dei bonifici ricorrenti in entrata e/o ai Beneficiari degli ordini di addebito diretto trasferiti.

La data a partire dalla quale ha efficacia il trasferimento è indicata all'interno del modulo autorizzativo. La data di efficacia **corrisponde al 13° giorno lavorativo successivo alla data di ricezione della richiesta di trasferimento o ad eventuale data successiva indicata dal cliente**.

Ai fini della individuazione della data di efficacia si precisa che:

- se il cliente richiede **il trasferimento dei bonifici**, la data di efficacia
  - è la data a partire dalla quale il PSP Nuovo gestisce gli ordini permanenti di bonifico trasferiti sul nuovo conto (dal giorno precedente detti ordini sono revocati sul conto originario);
  - è la data entro la quale il PSP Nuovo - se richiesto dal cliente e avendo a disposizione tutte le informazioni necessarie - invia agli Ordinanti dei bonifici ricorrenti in entrata la comunicazione con la quale segnala il codice IBAN del nuovo conto;
  - è la data a partire dalla quale il PSP Originario effettua il re-indirizzamento di tutti i bonifici in entrata sul conto originario in favore del nuovo conto (tale reindirizzamento viene gestito per 12 mesi successivi alla data di efficacia);
- se il cliente richiede **il trasferimento degli addebiti diretti**, la data di efficacia
  - è la data a partire dalla quale il PSP Nuovo attiva gli ordini di addebito diretto trasferiti sul nuovo conto ai fini della gestione delle richieste di addebito che perverranno dai Beneficiari (dal giorno precedente detti ordini sono revocati sul conto originario);
  - è la data entro la quale il PSP Nuovo - se richiesto dal cliente e avendo a disposizione tutte le informazioni necessarie - gestisce la comunicazione ai Beneficiari del codice IBAN del nuovo conto;
- se il cliente richiede **il trasferimento del saldo attivo**, la data di efficacia
  - è la data in cui il PSP Originario dispone il bonifico SEPA per trasferire il saldo disponibile in favore del nuovo conto, calcolato dal PSP Originario al momento in cui viene disposto l'ordine di bonifico.
- se il cliente richiede **la chiusura del conto originario**, la data di efficacia
  - è la data in cui il PSP Originario, in assenza di adempimenti pendenti, estingue il conto originario e dispone il trasferimento dell'eventuale saldo attivo mediante bonifico SEPA in favore del nuovo conto. Qualora non sia possibile procedere alla chiusura del conto nella data di efficacia a causa di adempimenti pendenti, il PSP Originario informa tempestivamente il cliente e procede all'estinzione del conto in data successiva, al venir meno delle pendenze.

Si definisce “**data di chiusura effettiva**” la data in cui si procede all’estinzione del conto originario e al trasferimento del relativo eventuale saldo sul nuovo conto. Nei casi di specie il PSP Originario esegue comunque il trasferimento dei bonifici e degli ordini di addebito diretto nel rispetto dei termini sopra indicati che non vengono quindi modificati in caso di chiusura del conto in data successiva a quella di efficacia.

## 12. Comunicazione a terzi della variazione del conto da parte del PSP Nuovo

Il PSP Nuovo, entro il 5° giorno lavorativo successivo alla ricezione del messaggio di esito positivo alla richiesta di trasferimento da parte del PSP Originario, comunica - laddove espressamente richiesto dal cliente all’interno dell’autorizzazione - le coordinate IBAN del nuovo conto agli Ordinanti dei bonifici e/o ai Beneficiari degli addebiti diretti trasferiti. Più precisamente, il PSP Nuovo:

- a. comunica ai pagatori dei bonifici ricorrenti in entrata eventualmente indicati dal cliente, le coordinate del nuovo conto di pagamento. Tale comunicazione viene effettuata dal PSP Nuovo sulla base delle informazioni fornite dal cliente. Si intende che gli Ordinanti dei bonifici ricorrenti in entrata invieranno i successivi ordini di accredito in favore del nuovo conto; **il PSP Nuovo non può tuttavia fornire al cliente che ha richiesto il trasferimento alcuna garanzia circa l’aggiornamento delle coordinate di accredito da parte degli Ordinanti;**
- b. comunica agli **Enti della P.A.** che aderiscono alla procedura Clessidra e che dispongono eventuali **bonifici ricorrenti in entrata** le coordinate IBAN del nuovo conto di accredito tramite la citata procedura Clessidra. Si intende che gli Enti della PA destinatari di tale comunicazione invieranno i successivi ordini di accredito in favore del nuovo conto; **il PSP Nuovo non può tuttavia fornire al cliente che ha richiesto il trasferimento alcuna garanzia circa l’aggiornamento delle coordinate di accredito da parte di tali soggetti;**
- c. comunica ai Beneficiari degli **addebiti diretti** trasferiti le coordinate del nuovo conto e la data di efficacia del trasferimento e cioè la data a partire dalla quale tali addebiti diretti potranno essere addebitati, in presenza di fondi, su detto conto. Tale comunicazione è effettuata:
  - 1) ai Beneficiari di ordini di addebito SEPA non aderenti SEDA sulla base delle informazioni eventualmente ricevute dal PSP Originario o, in assenza di queste, sulla base delle informazioni che saranno fornite direttamente dal cliente su richiesta del PSP Nuovo. **Il PSP Nuovo non è responsabile in caso di eventuale mancata, tardiva o errata comunicazione da parte del cliente dei dati richiesti;**
  - 2) ai Beneficiari degli ordini di addebito diretto SEPA che aderiscono a SEDA mediante messaggio SEDA. Si intende che i Beneficiari aggiornano la posizione nel proprio archivio ed indirizzano le successive disposizioni di addebito SEPA a valere sul nuovo conto; **il PSP Nuovo non può tuttavia fornire al cliente che ha richiesto il trasferimento alcuna garanzia circa l’aggiornamento delle coordinate di addebito da parte dei Beneficiari**

La comunicazione di variazione del conto non è effettuata dal PSP Nuovo con riferimento ad eventuali ordini di addebito diretto riferiti a rate di mutuo/prestito erogati dal PSP Originario che siano stati trasferiti sul nuovo conto.

**Il PSP Nuovo non è in alcun modo responsabile del mancato aggiornamento delle coordinate del nuovo conto da parte degli Ordinanti e/o dei Beneficiari a fronte della comunicazione trasmessa.**

## 13. 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 e' 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 quaranta euro. Tale somma e' maggiorata inoltre per ciascun giorno di ritardo di un ulteriore importo determinato applicando alla disponibilita' esistente sul conto di pagamento al momento della richiesta di trasferimento un tasso annuo pari al valore piu' elevato del limite stabilito ai sensi e in conformita' all'articolo 2, comma 4, della legge 7 marzo 1996, n.108, nel periodo di riferimento.

## 14. Reclami

In caso di contestazioni il cliente puo' presentare un reclamo al prestatore di servizi di pagamento interessato e, se del caso, attivare le procedure di risoluzione alternative delle controversie o la procedura di mediazione. Per maggiori informazioni il cliente puo' consultare la documentazione contrattuale di trasparenza messa a disposizione dai prestatori dei servizi di pagamento e la Guida all'Arbitro finanziario.

<b>Addebito diretto</b>	un servizio di pagamento per l'addebito del conto di pagamento di un pagatore in base al quale un'operazione di pagamento è disposta dal beneficiario in conformità al consenso dato dal pagatore al beneficiario, al prestatore di servizi di pagamento del beneficiario o al prestatore di servizi di pagamento del pagatore medesimo
<b>Beneficiario</b>	il soggetto previsto quale destinatario dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento
<b>Bonifico</b>	un servizio di pagamento nazionale o transfrontaliero per l'accredito sul conto di pagamento del beneficiario tramite un'operazione di pagamento o una serie di operazioni di pagamento eseguite a partire dal conto di pagamento del pagatore da parte del prestatore di servizi di pagamento detentore del conto di pagamento del pagatore, sulla base di un'istruzione impartita dal pagatore
<b>Cliente</b>	il soggetto richiedente il servizio di trasferimento;
<b>Consumatore</b>	la persona fisica di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a), del decreto legislativo settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, owerosia la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;
<b>Conto di pagamento</b>	un conto intrattenuto presso un prestatore di servizi di pagamento da uno o più utilizzatori di servizi di pagamento per l'esecuzione di operazioni di pagamento;
<b>Contratto quadro</b>	il contratto che disciplina la futura esecuzione di operazioni di pagamento singole e ricorrenti e che può dettare gli obblighi e le condizioni che le parti devono rispettare per l'apertura e la gestione di un conto di pagamento;
<b>Giornata operativa</b>	il giorno in cui il prestatore di servizi di pagamento del pagatore o del beneficiario coinvolto nell'esecuzione di un'operazione di pagamento è operativo, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'operazione stessa
<b>Ordine di pagamento</b>	qualsiasi istruzione data da un pagatore o da un beneficiario al proprio prestatore di servizi di pagamento con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'operazione di pagamento;
<b>Operazione di pagamento</b>	l'attività, posta in essere dal pagatore o dal beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra pagatore e beneficiario;
<b>Ordine permanente</b>	n'istruzione impartita dal pagatore al prestatore di servizi di pagamento detentore del conto di pagamento del pagatore di eseguire bonifici a intervalli regolari o a date predefinite;

<b>Paesi SEPA</b>	la SEPA (Single Euro Payments Area, l'Area unica dei pagamenti in euro) include 33 Paesi: 18 Paesi della UE che utilizzano l'Euro come loro valuta (Austria, Belgio, Cipro, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lettonia, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Portogallo, Slovacchia, Slovenia e Spagna); 1 O Paesi della UE che utilizzano una valuta diversa dall'Euro sul territorio nazionale, ma effettuano comunque pagamenti in Euro (Bulgaria, Croazia, Danimarca, Lituania, Polonia, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Svezia e Ungheria); altri 5 Paesi Europei esterni all'UE che effettuano pagamenti in Euro (Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Principato di Monaco, Svizzera). Dal 1° Febbraio 2014 anche le banche della Repubblica di San Marino partecipano alla SEPA
<b>Prestatore di servizi di pagamento</b>	uno dei seguenti organismi: istituti di moneta elettronica e istituti di pagamento nonché, quando prestano servizi di pagamento, banche, Poste Italiane s.p.a., la Banca Centrale Europea e le banche centrali nazionali se non agiscono in veste di autorità monetarie, altre autorità pubbliche, le pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali se non agiscono in veste di autorità pubbliche;
<b>Prestatore di Servizi di Pagamento Nuovo» («PSP Nuovo</b>	è un prestatore di servizi di pagamento presso il quale il Cliente detiene un conto di pagamento («conto originario») sul quale sono attivati i servizi di pagamento oggetto di trasferimento;
<b>Prestatore di Servizi di Pagamento Originario» («PSP Originario</b>	è un prestatore di servizi di pagamento presso il quale il Cliente detiene un conto di pagamento («conto originario») sul quale sono attivati i servizi di pagamento oggetto di trasferimento;
<b>Pagatore</b>	il soggetto titolare di un conto di pagamento a valere sul quale viene impartito un ordine di pagamento ovvero, in mancanza di un conto di pagamento, il soggetto che impartisce un ordine di pagamento;
<b>Servizio di pagamento</b>	un servizio di pagamento ai sensi dell'articolo 1, comma 1, lett. b) del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11
<b>Servizio SEDA - Acronimo di SEPA-compliant E/ectronic Database Alignment</b>	è un servizio opzionale aggiuntivo dello schema di addebito diretto europeo (SEPA Direct Debit) cui possono aderire i Beneficiari. Il servizio consente a detti Beneficiari di poter scambiare con il PSP presso il quale ha conto il pagatore, in modalità telematica e per il tramite del proprio PSP di riferimento, le informazioni utili ad attivare, modificare o revocare un ordine di addebito diretto;
<b>Servizio di trasferimento» o «Servizio</b>	il trasferimento, su richiesta del consumatore, da un prestatore di servizi di pagamento ad un altro delle informazioni su tutti o alcuni ordini permanenti di bonifico, addebiti diretti ricorrenti e bonifici in entrata ricorrenti eseguiti sul conto di pagamento o il trasferimento dell'eventuale saldo positivo da un conto di pagamento di origine a un conto di pagamento di destinazione, o entrambi, con o senza la chiusura del precedente conto di pagamento di origine.