

---

## **GUIDE DU TRANSFERT DES SERVICES DE PAIEMENT** **(en vertu de la loi bancaire consolidée, titre VI, chapitre II-ter, section II)**

### **Qu'est-ce que le transfert des services de paiement**

Il s'agit d'un service prévu par la loi qui permet aux clients consommateurs<sup>1</sup> :

- de transférer d'une banque à une autre (c'est-à-dire d'une banque d'origine à une nouvelle banque) les services de paiement actifs sur le compte courant de la banque d'origine (compte d'origine) en les transférant sur le compte de la nouvelle banque (nouveau compte) ;
- pour transférer le solde du compte initial vers le nouveau compte.

La demande de transfert peut également inclure une demande de clôture du compte d'origine.

### **Quels services de paiement peuvent être transférés**

Les services de paiement pour lesquels le client peut demander un virement sont les suivants :

- les ordres permanents de virement (c'est-à-dire les ordres donnés par le client à la banque d'origine d'exécuter des virements à intervalles réguliers ou à des dates prédéfinies) ;
- les prélèvements automatiques récurrents<sup>2</sup> (c'est-à-dire les paiements effectués par le Client par le débit du Compte d'origine organisé directement par le bénéficiaire, sur la base du consentement préalablement donné par le Client) ;
- les virements entrants récurrents (c'est-à-dire les virements ordonnés par des tiers en faveur du client à intervalles réguliers ou à des dates prédéfinies).

Il doit s'agir de services de paiement liés à un compte courant ou une carte prépayée avec un IBAN entrant et sortant ou des livrets d'épargne marqués IBAN.

La demande de transfert de services de paiement peut concerner tous les services de paiement actifs sur le compte d'origine ou seulement certains d'entre eux.

Le client peut demander la redirection automatique vers le nouveau compte de tout ou partie des virements entrants sur le compte d'origine. La redirection est effectuée par la Banque d'origine pendant 12 mois ; lorsque le service de redirection cesse ou lorsque le Client ne demande pas de redirection automatique, la Banque d'origine informe sans délai le Client ou le donneur d'ordre des virements de la fin du service de redirection.

### **A qui la demande de transfert de services de paiement doit être adressée**

Le client doit adresser sa demande directement à la Nouvelle Banque, qui la transmettra à la Banque d'origine. En signant la demande d'activation du service, le Client autorise la Banque d'origine et la Nouvelle Banque à faire tout ce qui est nécessaire à l'exécution du service de transfert.

La Banque originelle peut contacter le client pour des exigences liées à l'exécution du service.

### **Conditions requises pour activer le service de transfert**

Pour activer le service, il est nécessaire :

- que le nouveau compte (auprès de la nouvelle banque) et le compte initial (auprès de la banque initiale) portent le même nom ou un nom commun ;

---

<sup>1</sup> Le consommateur est une personne physique agissant à des fins étrangères à toute activité entrepreneuriale, commerciale, artisanale ou professionnelle exercée.

<sup>2</sup> Les prélèvements pour lesquels la Banque d'origine a accordé au bénéficiaire des prélèvements et au Client une garantie de non-recours sur les demandes de prélèvement ne peuvent être transférés automatiquement sur le Nouveau Compte. Ces prélèvements automatiques sur le compte d'origine doivent être révoqués par le client et

réactivés sur le nouveau compte.

- que les comptes sont libellés dans la même devise (par exemple, en euros) ;
- que la demande d'activation du service de virement, dans le cas de comptes joints, soit signée par tous les cotitulaires du compte (même s'ils ont accepté d'utiliser le compte avec des signatures conjointes).

Si le Client demande la clôture du Compte d'origine, il est conseillé au Client de remettre à la Nouvelle Banque les chèques et cartes de paiement non utilisés émis par la Banque d'origine, afin de permettre une gestion plus sécurisée du service de transfert. Si le Client dispose d'autres instruments pour l'utilisation du Compte d'origine (par exemple, des supports informatiques pour la banque par Internet), il doit vérifier auprès de la Banque d'origine s'il est nécessaire de restituer ces instruments.

Si le Client a des obligations en cours qui ne permettent pas la clôture du Compte d'origine, la Banque d'origine en informera immédiatement le Client.

L'exécution du service de transfert ne peut être conditionnée à la restitution par le client de cartes, chèques ou autres instruments de paiement liés au compte d'origine, toutefois, si en même temps la clôture du compte est également demandée, le client doit être informé que le défaut de restitution et d'utilisation simultanée de ces instruments pourrait entraîner des retards dans l'exécution des opérations de clôture.

### **Conditions économiques du service de transfert**

La Nouvelle Banque et la Banque originelle ne factureront pas de frais au Client pour le Service et lui permettront, gratuitement, pendant une période de six mois après l'octroi de l'autorisation, d'accéder aux informations le concernant qui sont pertinentes pour l'exécution du Service et relatives aux ordres permanents et aux domiciliations.

### **Temps d'exécution du service de transfert**

Le service de transfert s'effectue dans un délai de 12 jours ouvrables à compter de la date de réception par la Nouvelle Banque de la demande du Client ; le transfert est donc actif sur le Nouveau Compte à partir du 13ème jour ouvrable. Le Client peut indiquer, dans la demande qu'il soumet à la Nouvelle Banque, une date précise à laquelle il demande que le transfert des services de paiement soit activé (cette date doit être postérieure au 13ème jour ouvrable à compter de la date de réception par la Nouvelle Banque de la demande du Client).

La date à laquelle le transfert devient actif sur le nouveau compte est appelée "date d'effet".

### **Calendrier des activités de la Banque nouvelle et originale**

1) Dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la demande, la Nouvelle Banque demande à la Banque d'origine d'effectuer les opérations suivantes, conformément à la demande du Client :

- de vous transmettre la liste des ordres de virement permanents actifs sur le compte d'origine et les informations disponibles sur les ordres de prélèvement à transférer ;
- vous fournir les informations disponibles sur les virements entrants récurrents et les prélèvements automatiques effectués sur le compte d'origine au cours des 13 derniers mois ;
- d'annuler les ordres de virement permanents actifs sur le compte initial afin de permettre leur activation sur le nouveau compte à la date d'entrée en vigueur ;
- pour transférer le solde du compte initial vers le nouveau compte à la date d'entrée en vigueur ;
- de fermer le compte initial afin d'effectuer le transfert du solde vers le nouveau compte à la date d'entrée en vigueur ;

2) La Banque d'origine, après avoir reçu la demande de la Nouvelle Banque, effectue les opérations suivantes :

- Dans un délai de cinq jours ouvrables, il transmet à la Nouvelle Banque les informations

concernant les ordres de virement permanent, les ordres de prélèvement automatique et les virements entrants récurrents à transférer sur le Nouveau Compte ;

- annule les ordres de virement permanents sur le compte d'origine afin qu'ils puissent être activés sur le nouveau compte à la date d'entrée en vigueur ;
  - transfère le solde du compte initial vers le nouveau compte à la date d'entrée en vigueur ;
  - clôture le compte d'origine afin d'effectuer le transfert du solde vers le nouveau compte à la date d'entrée en vigueur, sauf si le client a des obligations en cours qui empêchent ou retardent la clôture. La Banque originelle informe le client si ces obligations en cours empêchent ou retardent la clôture du compte de paiement du consommateur.
- 3) Dans les cinq jours ouvrables suivant la réception des informations fournies par la banque d'origine, la nouvelle banque effectue les opérations suivantes :
- prendre les dispositions nécessaires pour permettre l'exécution des ordres permanents de virement à partir de la date d'entrée en vigueur ;
  - prendre les dispositions nécessaires pour accepter les prélèvements automatiques à partir de la date d'entrée en vigueur ;
  - communiquer les coordonnées du Nouveau Compte aux auteurs des virements récurrents en faveur du Compte d'origine (virements entrants récurrents) demandés par le Client. Le Client peut fournir cette communication directement aux donneurs d'ordre, en utilisant dans ce cas le standard de communication mis à disposition par la Nouvelle Banque ;
  - communiquer les coordonnées du Nouveau Compte aux bénéficiaires des prélèvements actifs sur le Compte d'origine, dont le Client a demandé le transfert, ainsi que la date à partir de laquelle les prélèvements seront exécutés sur le Nouveau Compte. Le Client peut fournir directement cette communication aux bénéficiaires, en utilisant dans ce cas le standard de communication mis à disposition par la Nouvelle Banque.

En cas de non-respect des obligations et des délais de transfert des services de paiement, la banque défaillante verse au Client une somme d'argent, à titre de pénalité, calculée selon la formule suivante :

40 euros + [(taux seuil x solde) x (délai de 365 jours)].

Les taux seuils sont prescrits par la réglementation anti usure et sont publiés trimestriellement par le Ministère de l'Economie et des Finances et la Banque d'Italie, ventilés par catégories de prêts et classes de montants.

Un exemple est donné ci-dessous. En supposant un solde disponible de 8 000 € au moment de la demande de portabilité, un taux de seuil anti-usure qui, au cours du trimestre de référence, a une valeur maximale de 27 % et un délai de 7 jours, l'indemnisation serait de 81,42 €, calculée comme suit

$40 + [(0,27 \times 8\,000) \times (7 : 365)] = 81,42 \text{ EUR}$

### **Règlement des litiges sur le service de transfert**

Le Client qui a l'intention d'introduire une réclamation auprès d'une Banque du Groupe Intesa Sanpaolo concernant l'exécution du service de virement doit suivre les procédures prévues dans la fiche d'information du compte courant ordinaire du consommateur et dans le contrat de compte courant, conclu avec ladite Banque, à l'article "*Réclamations et procédures de résolution extrajudiciaire des litiges*".