



# A passo di lumaca

Dalla fine dello scorso giugno è diventata legge la portabilità dei conti correnti in tempi brevi. Ma le banche fanno orecchie da mercante.

## L'INCHIESTA

### Allo sportello

■ Per la nostra inchiesta, lo scorso luglio abbiamo visitato varie agenzie e uffici postali a Milano, Roma e Napoli. Ecco l'elenco delle agenzie:

■ Banca Popolare dell'Emilia Romagna, Banca Popolare di Bergamo, Banca Popolare di Milano, Banca Popolare di Novara, BNL BNP Paribas, Cariparma Credit Agricole, Credem, Credito Valtellinese, Creval, Deutsche Bank, Intesa San Paolo, Monte dei Paschi di Siena, Poste Italiane, Ubi Banca, Unicredit.

**T**empi certi e brevi per trasferire il conto corrente da una banca a un'altra: l'operazione si deve concludere entro 12 giorni lavorativi, dopo i quali scattano gli indennizzi a favore del cliente. Questo è quello che prevede la legge: è senz'altro un'ottima notizia, perché il provvedimento facilita la mobilità dei correntisti e aumenta il livello di concorrenza del mercato. Peccato, però, che la nuova normativa, entrata in vigore il 26 giugno scorso, sia per ora rimasta lettera morta: l'abbiamo verificato visitando dieci agenzie e due uffici postali a Milano, Roma e Napoli (vedi l'elenco nel riquadro a sinistra). Le novità apportate dalla legge erano conosciute dalle banche sin dalla fine del gennaio

scorso, con la pubblicazione del decreto legge in Gazzetta Ufficiale. All'inizio di luglio, cioè cinque mesi dopo, siamo andati agli sportelli per renderci conto di persona della situazione.

### Sportelli impreparati

Banche e Poste non si sono dimostrate affatto pronte ai cambiamenti. Secondo la legge è sufficiente che il cliente firmi un documento nella nuova banca, il cosiddetto "modulo di autorizzazione", perché al massimo entro dodici giorni lavorativi il suo conto corrente sia trasferito dal vecchio al nuovo istituto di credito. Nella realtà, accedere a questa procedura è un vero e proprio miraggio: dei 36 agenzie e uffici postali visitati, solamente tre

**IL PROVVEDIMENTO È NATO SENZA CHE SIANO STATE DEFINITE LE CIFRE PER INDENNIZZI IN CASO DI RITARDI**

(pari all'8%) avevano il famoso modulo di autorizzazione: un ufficio postale a Napoli e due agenzie di Intesa San Paolo, una a Napoli e l'altra a Roma. Nel resto degli sportelli, il buio totale: o ci hanno detto che il modulo non era ancora disponibile o, addirittura, non sapevano nemmeno cosa fosse.

Anche sulla tempistica del trasferimento del conto corrente, ogni agenzia comunica a modo suo: c'è chi ci ha detto che i tempi dipendono dalla vecchia banca e chi ci ha raccontato che tutto è legato alla domiciliazione bancaria, ossia a quanto tempo impiegano i gestori (luce, gas, telefono...) per trasferire gli addebiti delle bollette sul conto corrente. Quest'ultima spiegazione non sta proprio in piedi: la legge dice che il trasferimento deve essere fatto entro dodici giorni lavorativi e che, entro i sei mesi successivi, le due banche comunicano tra loro per sistemare eventuali servizi di accredito o addebito: quindi, è impossibile che le bollette non risultino pagate.

### La strada vecchia

Dalla nostra inchiesta risulta in modo chiaro che le banche navigano a vista. Le nuove regole stentano a decollare: nella maggior parte dei casi la procedura che viene comunicata al cliente è quella precedente all'entrata in vigore della nuova legge: prima si deve chiudere il vecchio conto, poi si apre il nuovo e, infine, si trasferiscono i servizi. Viene completamente tralasciato il fatto che ora, dopo la firma del modulo di autorizzazione, è la nuova banca che si deve mettere in contatto con la vecchia ed effettuare tutti i passaggi necessari.

### L'indennizzo è solo sulla carta?

Mentre stiamo scrivendo (fine luglio), non è ancora stata definita la questione degli indennizzi nel caso in cui la nuova banca non rispetti i tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto. Le nuove regole affermano espressamente che siano previsti risarcimenti, ma il ministero dell'Economia non ha ancora preparato il decreto attuativo che ne stabilisce, nero su bianco, gli importi e le modalità di richiesta. Questa situazione non spinge certo le banche ad adeguarsi alle novità. Prima si fissano con precisione le cifre dei risarcimenti e prima i clienti avranno uno strumento reale per far valere i propri diritti nei confronti degli istituti di credito inadempienti: abbiamo quindi chiesto al ministero dell'Economia di "riempire"

## COSA DICE LA LEGGE

# Cambio obbligatorio entro 12 giorni

■ Dal 26 giugno scorso, per cambiare banca, si può utilizzare la nuova procedura di trasferimento introdotta dal decreto legge 3/2015.

Valida per tutte le banche e gli istituti di pagamento, riguarda il trasferimento tra banche di tutti i servizi finanziari e di pagamento che sono addebitati/accreditati sul conto corrente. La procedura deve concludersi obbligatoriamente entro 12 giorni lavorativi dalla richiesta alla nuova banca. Attraverso il modulo, il cliente può chiedere anche il trasferimento del saldo positivo e la chiusura del conto.

■ Come funziona? Il cliente va nella nuova banca, compila e firma il Modulo di autorizzazione, in cui indica i bonifici e gli addebiti da trasferire, specificando se intende anche trasferire il saldo positivo e chiudere il conto originario.

■ Il trasferimento deve avvenire entro 12 giorni lavorativi dalla firma del modulo di autorizzazione.

■ Nel momento in cui scriviamo non si hanno ancora date certe, ma la nuova procedura dovrebbe potersi applicare anche al conto titoli, con tempistiche presumibilmente più lunghe nei tempi di trasferimento.

■ La legge prevede sanzioni per le banche che non applicano il nuovo provvedimento (da 30 mila euro fino al 10% del fatturato).

■ In caso di ritardi nella procedura, il cliente ha diritto a un indennizzo, per un valore proporzionale ai giorni di ritardo e alla giacenza del conto da trasferire. Nel momento in cui scriviamo, però, il ministero dell'Economia non ha ancora stabilito le cifre concrete degli indennizzi.

al più presto le lacune di legge. Per ora, in maniera generica, la normativa prevede un indennizzo per il cliente, in caso di ritardi della procedura, per un valore proporzionale ai giorni di ritardo e alla giacenza del conto da trasferire. Abbiamo chiesto al ministero dell'Economia che, oltre alla proporzionalità del risarcimento, sia sempre previsto un indennizzo minimo di 100 euro: anche se un cliente ha pochi soldi sul conto, subisce comunque le conseguenze negative del ritardo in modo simile ai correntisti che hanno giacenze elevate.

### Che cosa fare in caso di ritardi

Nel frattempo, il cliente che subisce un ritardo nel trasferimento del conto può comunque rifarsi al principio della tempistica massima prevista dalla legge e, con un reclamo alla banca, chiedere un indennizzo per i costi subiti a causa dei ritardi. Se la banca non risponde in modo soddisfacente entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, è

possibile ricorrere all'Arbitro bancario e finanziario ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)), cioè all'organismo incaricato di risolvere le controversie tra banche e clienti senza bisogno di ricorrere al tribunale (la cosiddetta risoluzione stragiudiziale delle liti). ■

## Scegli il conto

◆ Il tuo conto corrente è davvero conveniente? Utilizza il nostro servizio online per verificare quali sono le migliori offerte per te e se è il caso di cambiare conto.

◆ Per aiutarti, recupera le informazioni su come utilizzi il tuo conto (numero di operazioni e servizi richiesti) dall'estratto conto relativo al 31 dicembre.