

## Servicio de Traslado de Cuentas de Pago

## Ámbito

El traslado de cuenta de pago es un servicio gratuito que permite a los clientes del Banco trasladar los servicios de pago asociados a una cuenta corriente en un banco (Banco transmisor o Banco de origen) a otro banco (Banco receptor o Banco de destino).

El servicio de traslado de cuenta será iniciado por petición escrita del titular de la cuenta al Banco receptor del cual el cliente desea trasladar los servicios asociados a la cuenta corriente que tiene en otro banco (Banco transmisor). En caso de que la cuenta de pago tenga más de un titular, la petición deberá ser realizada por todos los titulares de la cuenta.

La petición del traslado de cuenta se hace a través de un formulario específico (Formulario de Traslado de Cuenta) donde el cliente autoriza al Banco receptor a realizar las tareas asociadas al servicio de traslado de cuenta e identifica los servicios de pago que desea trasladar de la cuenta del Banco transmisor a la cuenta del Banco receptor.

## 1º Paso – Solicitud de Traslado de Cuenta

El titular/titulares de la cuenta envían una petición de traslado de cuenta al Banco receptor través del formulario de traslado de cuenta. En la petición de traslado de cuenta el cliente deberá indicar:

- > La fecha de ejecución a partir de la cual los servicios deberán ser trasladados.
- > Las transferencias entrantes, las órdenes permanentes de transferencia de créditos y las órdenes de domiciliación de adeudos a las que deba aplicarse el traslado.
- > Si debe cancelarse o no la cuenta objeto de traslado, así como los medios de pago, productos y servicios asociados a ésta, en su caso.

## 2º Paso – Ejecución de la Solicitud de Traslado de Cuenta (Banco Receptor)

En el plazo de dos días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud del servicio de traslado de cuenta, el Banco receptor solicitará al Banco transmisor que lleve a cabo las siguientes acciones, de acuerdo con las instrucciones recibidas del cliente:

- > La transmisión al Banco receptor, y al cliente cuando este lo haya solicitado expresamente, de una lista que recoja las órdenes permanentes de transferencia existentes y la información disponible sobre las órdenes de domiciliación de adeudos objeto de traslado.
- > La transmisión al Banco receptor, y al cliente, cuando este así lo solicite expresamente, de la información disponible sobre las transferencias entrantes periódicas y los adeudos domiciliados emitidos por el acreedor ejecutados con cargo a la cuenta de pago del cliente en los 13 meses precedentes.
- > Cuando el Banco transmisor no disponga de un sistema automático de reenvío de las transferencias entrantes y los adeudos domiciliados a la cuenta de pago que el cliente tenga abierta en el Banco receptor, el cese de la aceptación de los adeudos domiciliados y las transferencias entrantes con efecto a partir de la fecha especificada en la autorización.
- > La cancelación de las órdenes permanentes con efecto a partir de la fecha especificada en la autorización.

- > La transferencia de todo saldo acreedor remanente a la cuenta de pago que el cliente tenga abierta o abra en el Banco receptor en la fecha especificada por el cliente, y
- > El cierre de la cuenta de pago del cliente en el Banco transmisor en la fecha que, en su caso, haya sido especificada por el cliente, así como los medios de pago, productos y servicios asociados a ésta, en su caso, una vez completado el proceso de traslado.

La ejecución de estas tareas depende de la voluntad del cliente y de las autorizaciones que el mismo haya dado al Banco receptor en la Autorización. El cliente puede decidir proporcionar él mismo la información a los beneficiarios y ordenantes en vez de solicitar al banco. En ese caso, el banco facilitará al cliente modelos de carta a ese efecto.

### **3º Paso – Ejecución de la Solicitud de Traslado de Cuenta (Banco Transmisor)**

Recibida la solicitud del Banco receptor, en un plazo máximo de cinco días hábiles el Banco transmisor llevará a cabo las siguientes acciones, de conformidad con las instrucciones del cliente:

- > El envío al Banco receptor de lista que recoja las órdenes permanentes de transferencia existentes y la información disponible sobre las órdenes de domiciliación de adeudos objeto de traslado.
- > El envío al Banco receptor de la información disponible sobre las transferencias entrantes periódicas y los adeudos domiciliados emitidos por el acreedor ejecutados con cargo a la cuenta de pago del cliente en los 13 meses precedentes.
- > Cuando el proveedor de servicios de pago transmisor no disponga de un sistema automático de reenvío de las transferencias entrantes y los adeudos domiciliados a la cuenta de pago que el cliente tenga abierta o abra en el proveedor de servicios de pago receptor, el cese de la aceptación de las transferencias entrantes y de los adeudos domiciliados en relación con dicha cuenta con efecto a partir de la fecha especificada en la autorización. En tal caso, el proveedor de servicios de pago transmisor informará al ordenante y al beneficiario de la razón por la cual no acepta la operación de pago.
- > La cancelación de las órdenes permanentes con efecto a partir de la fecha especificada en la autorización.
- > La transferencia de cualquier saldo acreedor remanente de la cuenta de pago objeto de traslado a la cuenta de pago que el cliente tenga abierta o abra el Banco receptor en la fecha especificada en la autorización.

### **4º Paso – Traslado de Cuenta y Servicios Asociados**

En un plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la información solicitada al Banco transmisor, el Banco receptor, llevará a cabo las siguientes acciones, si están indicadas en la solicitud del cliente y del modo que se especifique en ella, siempre y cuando la información facilitada por el proveedor de servicios de pago transmisor se lo permita:

- > El establecimiento de las órdenes permanentes de transferencia solicitadas por el cliente y la ejecución de las mismas con efecto a partir de la fecha especificada en la autorización.

- > La realización de los preparativos necesarios para la aceptación de los adeudos domiciliados y su aceptación propiamente dicha con efecto a partir de la fecha especificada en la autorización.
- > Cuando proceda, la facilitación de información a los clientes sobre sus derechos.
- > La comunicación, a los ordenantes especificados en la autorización que efectúen transferencias entrantes periódicas en la cuenta de pago de un cliente, de los datos de la cuenta de pago de este último en el Banco receptor, y la transmisión a los ordenantes de una copia de la autorización del cliente.
- > La comunicación, a los beneficiarios especificados en la autorización y que utilicen un adeudo domiciliado para cobrar fondos con cargo a la cuenta de pago del cliente, de los datos de la cuenta de pago de este último en el Banco receptor y de la fecha a partir de la cual los adeudos domiciliados se cobrarán con cargo a esa cuenta de pago, así como la transmisión a los beneficiarios de una copia de la autorización del cliente.

Si el Banco receptor no dispone de toda la información necesaria ejecutar las acciones arriba, pedirá al cliente o al Banco transmisor que le facilite la información que falta.

### **Comisiones**

Banco Finantia S.A., S.E. no cobra comisiones por la solicitud del servicio de traslado de cuentas de pago.

### **Resolución Alternativa de Litigios**

Se informa al cliente sobre la posibilidad de acudir al sistema de resolución alternativa de litigios de acuerdo con lo establecido en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Los clientes que deseen plantear una queja o reclamación, podrán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, a través de sus oficinas o su dirección de Internet ([www.finantia.es](http://www.finantia.es)), de acuerdo con lo previsto en el Reglamento para la defensa de los clientes y usuarios financieros del Banco que también se encuentra a disposición de los clientes en el portal web de Banco de España.