



## **PRINCIPIOS COMUNES PARA EL TRASLADO DE CUENTAS BANCARIAS (\*)**

### **1.- Ámbito de aplicación.**

- a) Los presentes principios se aplican al traslado de cuentas a la vista (\*\*) de clientes (\*\*\*) que, en el ámbito nacional, desean cambiar la operativa de pagos de una entidad de crédito (“antigua entidad”) a otra entidad de crédito (“nueva entidad”) en la que mantienen o abren una cuenta bancaria;
- b) Operativa de pagos significa el mantenimiento de una cuenta a la vista a través de la cual un cliente puede realizar y recibir pagos;
- c) Los Principios son únicamente aplicables a las cuentas a la vista y a los adeudos domiciliados periódicos, órdenes permanentes de transferencias y transferencias periódicas recibidas<sup>1</sup>, asociados a dichas cuentas.

### **2.- Información relativa al traslado.**

**Las entidades de crédito pondrán a disposición del cliente que quiera efectuar el traslado de su cuenta a la vista información clara y completa al respecto**

- a) La información proporcionada indicará las responsabilidades respectivas (de la “antigua” entidad de crédito, de la “nueva” entidad de crédito y del cliente), los plazos para llevar a efecto el proceso (si los hubiere) y si es aplicable alguna comisión.

---

(\*) Este documento incorpora los “Common principles for bank accounts switching” del European Banking Industry Comité (EBIC). Estos principios comunes mínimos diseñados por el EBIC podrían ser complementados por las Asociaciones nacionales y por las entidades mediante la elaboración de guías, folletos u otros documentos análogos que contribuyan a su difusión y aplicación.

(\*\*) En el documento original en inglés, se utiliza la expresión “current account”. No obstante, se entiende que se refiere no solamente a cuentas corrientes sino a cuentas a la vista en sentido amplio. La traducción “cuentas a la vista” se adapta mejor a la regulación nacional (Circular BE 4/2004), que comprende cuentas corrientes y cuentas de ahorro, incluidas las instrumentadas en libreta, siempre y cuando lleven asociadas operativas de pago.

(\*\*\*) A estos efectos, se entiende como “cliente” la definición que de consumidor se realiza en la Directiva 2007/64/CE, sobre servicios de pago en el mercado interior: “una persona física que, en los contratos de servicios de pago que son objeto de la presente Directiva, actúa con fines ajenos a su actividad económica, comercial o profesional”.

<sup>1</sup> Ver anexo 1 para más detalle

- b) Las entidades de crédito y las asociaciones bancarias, en su caso, deberán proporcionar la información en un soporte duradero.

### **3.- ¿Cómo colaborarán las entidades de crédito en el traslado?**

**La “antigua” y la “nueva” entidad de crédito ofrecerán su colaboración al cliente en la realización de los trámites necesarios para llevar a cabo un traslado ágil y rápido.**

En todo caso, el cliente podrá elegir a la “nueva” entidad de crédito como **Punto de Contacto Principal** para llevar a cabo el traslado de su cuenta, en lugar de contactar directamente con la “antigua” entidad de crédito.

La “nueva” entidad de crédito:

- Ofrecerá al cliente una guía para llevar a cabo el traslado<sup>2</sup>;
- Abrirá una nueva cuenta bancaria al cliente<sup>3</sup>;

**Si el cliente escoge a la “nueva” entidad de crédito como *Punto de Contacto Principal* durante el traslado, la “nueva” entidad:**

- Se pondrá en contacto con la “antigua” entidad de crédito, si es necesario y con expresa autorización del cliente, a fin de solicitar un listado con la información que esté disponible para identificar las órdenes permanentes de transferencia así como las órdenes de domiciliación existentes vinculadas a la “antigua” cuenta. Este listado deberá ser enviado directamente a la “nueva” entidad de crédito, poniendo a disposición del cliente copia del mismo;
- Solicitará a la “antigua” entidad de crédito, con autorización expresa del cliente, la cancelación de las órdenes de transferencia permanentes y la paralización del adeudo de las domiciliaciones

- Ayudará al cliente a facilitar los datos de la nueva cuenta a los ordenantes o emisores, en particular a los ordenantes de transferencias recurrentes cuyo abono esté domiciliado (como por ejemplo pagadores de nóminas o seguridad social) y a los emisores de domiciliaciones, por ejemplo facilitando modelos de comunicaciones a los mismos.<sup>4</sup>. En cuanto a las domiciliaciones, la nueva entidad de crédito informará de los detalles de la

<sup>2</sup> Ver anexo 3 para más detalle

<sup>3</sup> Sin perjuicio de las obligaciones que le sean atribuidas de acuerdo con la legislación aplicable (por ejemplo legislación en materia de prevención de blanqueo ) o de acuerdo con sus propias políticas internas

<sup>4</sup> Ver Anexo 3 para más detalle

nueva cuenta a los emisores si el cliente facilita la información necesaria para dirigirse a los acreedores que deban ser informados;

- Activará, con el consentimiento del cliente y tan pronto como reciba la información pertinente, las órdenes permanentes de transferencia y aceptará los adeudos domiciliados que correspondan en la nueva cuenta. Si es necesario el cliente proporcionará información complementaria.

**La “antigua entidad de crédito,** a petición del cliente o de la “nueva” entidad de crédito, cuando ésta haya sido autorizada por el cliente para actuar como intermediario:

- Facilitará una relación con la información necesaria para identificar las órdenes permanentes de transferencia y las de domiciliaciones, si las hubiera, vinculadas a la antigua cuenta;
- Cancelará las órdenes de transferencia permanentes y cesará los adeudos por domiciliaciones en la cuenta.

Si el cliente deseara **cancelar su cuenta** en la “antigua” entidad de crédito, la **“nueva” entidad** le ayudará, por ejemplo, facilitándole modelos de carta<sup>5</sup> para realizar la solicitud de la cancelación de la cuenta a la “antigua” entidad, así como el traspaso del saldo existente a la nueva cuenta. Igualmente, el cliente devolverá a la “antigua” entidad de crédito sus tarjetas de pago, los cheques no utilizados y, en su caso, la libreta.

En este caso la **“antigua” entidad de crédito,** a petición del cliente:

- Transferirá cualquier saldo acreedor disponible de la cuenta a la “nueva” cuenta;
- Cancelará la “antigua” cuenta, salvo que existan impedimentos (como por ejemplo un saldo deudor en la cuenta o tarjetas de pago no devueltas), en cuyo caso se pondrá en contacto directamente con el cliente.

#### **4. Medidas para facilitar el traslado.**

a. La “antigua” entidad de crédito no cobrará comisiones por la cancelación de la cuenta, salvo en los casos en que la antigüedad de dicha cuenta fuera inferior a 12 meses, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva de Servicios de Pagos (DSP)<sup>6</sup>;

b. El cliente tendrá acceso gratuito a la información general relativa a los traslados (tal y como se señala en los apartados 2a, 2b y primer apartado del punto 3), así como a su información personal que sea necesaria para llevar a cabo el traslado (órdenes permanentes de transferencia y adeudos por domiciliaciones existentes) si dicha información puede ser obtenida por su entidad de crédito a través de un proceso automatizado y no se retrotrae en el tiempo más de 13 meses. Si el cliente decide

---

<sup>5</sup> Ver Anexo 3 para más detalle

<sup>6</sup> Artículo 45 incisos 2 y 4 de la DSP (Ver anexo 2)

designar a la nueva entidad de crédito como su *Punto de Contacto Principal*, toda la información relativa a las órdenes permanentes y adeudos por domiciliaciones de su “antigua” cuenta será proporcionada por la “antigua” entidad de crédito a la “nueva” sin cargo alguno para el cliente;

c. Las comisiones, en caso de ser aplicables, por los servicios relacionados con el traslado proporcionado por entidades de crédito y/o comunidades bancarias, serán apropiadas y estarán en consonancia con los costes. Tales comisiones serán comunicadas al cliente junto con la información relativa a la cuenta. El nivel de las comisiones será objeto de especial examen en el proceso de revisión de estos principios;

d. Los clientes no estarán sujetos en ningún caso a comisiones impuestas por las entidades de crédito derivadas de errores cometidos por las propias entidades de crédito en el proceso de traslado;

e. El cliente no debería estar sujeto a ningún retraso injustificado en el traslado que se deba a las entidades de crédito;

f. La “antigua” entidad de crédito entregará la información de que disponga, para identificar las órdenes permanentes de transferencia y las domiciliaciones existentes en la antigua cuenta, en el plazo máximo de 7 días laborables desde la recepción de la solicitud;

g. La “nueva” entidad de crédito establecerá las órdenes de transferencia permanentes y aceptará los adeudos por domiciliaciones con cargo a la nueva cuenta, notificando el cambio de cuenta en su caso a los emisores de los adeudos por domiciliaciones, en el plazo máximo de 7 días hábiles desde la recepción de toda la información relevante, o de la “antigua” entidad o del cliente.

## **5. Implementación.**

**Los miembros del Comité de la Industria Europea Bancaria (EBIC) coordinarán la implementación de estos Principios Comunes a través de las asociaciones bancarias nacionales.**

- a. En el ámbito nacional, la implementación será coordinada por las asociaciones bancarias nacionales (u órganos relevantes);
- b. Los Principios Comunes serán implementados no más tarde del 1 de noviembre del 2009;
- c. La Comisión Europea y las asociaciones de consumidores Europeas recibirán y serán invitadas a debatir un informe sobre el estado de la implementación de los Principios Comunes a nivel nacional en julio de 2009;
- d. Las asociaciones bancarias nacionales informarán a las asociaciones nacionales de consumidores sobre la implementación de los Principios Comunes;

- e. Los clientes que tengan alguna queja sobre el cumplimiento de estos principios por parte de las entidades de crédito participantes tendrán acceso a los sistemas nacionales alternativos de resolución de conflictos (servicio de atención a la clientela de la entidad y Servicio de Reclamaciones del Banco de España).

## **6. Vigilancia.**

### **El EBIC se compromete a garantizar la adecuada vigilancia de los Principios Comunes.**

- a. El EBIC llevará a cabo un proceso de revisión una vez haya transcurrido un año desde la entrada en vigor de los Principios Comunes a nivel nacional;
- b. Las asociaciones bancarias nacionales (u organismos competentes) vigilarán la implementación y cumplimiento de los Principios Comunes. A tal fin se establecerá un proceso de evaluación que será dirigido por un órgano en el que participarán las asociaciones de consumidores nacionales, o por un órgano o autoridad independiente o, en caso de que ninguna de las anteriores soluciones fuera posible, por un consultor o asesor independiente que será designado de común acuerdo con las asociaciones de consumidores nacionales;
- c. El EBIC informará periódicamente a la Comisión Europea y a las asociaciones de consumidores europeas sobre el funcionamiento y desarrollo de los Principios Comunes.

Julio 2009

---

## Anexo I - Servicios de pago relevantes.

¿Cuáles son las principales preocupaciones de los clientes en relación con los traslados de cuentas a la vista?

- Los clientes pueden temer que surjan problemas con la recepción de pagos como, por ejemplo, su nómina o su pensión...
- Los clientes pueden temer igualmente la existencia de problemas con los pagos emitidos como pagos por alquileres, primas de seguros, pagos de servicios básicos, pagos con tarjetas de crédito...

Los pagos, emitidos o recibidos, se llevan a cabo de forma “**puntual**” o “**recurrente**” por repetirse periódicamente entre el cliente y una misma contraparte.

Cuando un cliente traslada una cuenta a la vista, los únicos pagos que pudieran verse interrumpidos por el proceso serían los pagos periódicos. Por ello, los Principios Comunes se aplican a los siguientes servicios de pagos:

- Transferencias periódicas recibidas
- Adeudos domiciliados periódicos\*
- Ordenes permanentes de transferencia

\* Los Principios Comunes se aplican a todas las domiciliaciones con la limitación de que la entidad de crédito no podrá entregar información si no dispone de ella. Así ocurre en los casos en los que una orden de domiciliación se basa en un intercambio de información y de datos entre el cliente y una tercera parte en el que no interviene la entidad de crédito, por lo que ésta no dispone de los detalles del emisor ni de lo acordado con éste por el deudor. En consecuencia, en el proceso de traslado la entrega de los datos correspondientes a la relación entre el emisor y el cliente, de los que no dispone la entidad de crédito del cliente deudor, serán responsabilidad de éste que, en su caso, deberá ponerse en contacto directamente con dichas terceras partes para lo que podrá contar con la colaboración de la “nueva” entidad de crédito.

## Anexo 2

Artículo 45 de la Directiva de Servicios de Pagos (DSP): Rescisión

2. La rescisión de un contrato marco que se haya celebrado por un período superior a 12 meses o indefinido será gratuita para el usuario de servicios de pago si se efectúa una vez transcurridos 12 meses. En todos los demás casos, los gastos derivados de la rescisión serán apropiados y estarán en consonancia con los costes.

4. De los gastos que se cobren periódicamente por los servicios de pago, el usuario de servicios de pago solo abonará la parte proporcional adeudada hasta la rescisión del contrato. Cuando dichas comisiones se hayan pagado por anticipado se reembolsarán de manera proporcional.

### **Anexo 3 – Borradores de Guía y de modelos de cartas para los clientes.**

**El anexo 3 facilita un ejemplo de una guía básica para la realización del traslado y borradores de cartas a utilizar en relación con el mismo. Las guías y los borradores de cartas estarán disponibles a través de las entidades de crédito y de las asociaciones bancarias nacionales en su caso.**

#### **TRASLADO DE SU CUENTA A LA VISTA**

Es importante respetar el orden del proceso. Recuerde que puede designar a su nueva entidad de crédito como *Punto de Contacto Principal* durante el traslado.

**El proceso correcto es el siguiente:**

##### **➤ Primera Fase: abrir una nueva cuenta en la entidad de crédito de su elección.**

Cuando abra una nueva cuenta en una entidad de crédito ésta le entregará un contrato de apertura de cuenta en el que se establecen todos los términos y condiciones de la misma. Lea detenidamente este documento, ya que trata del “manual del usuario” de su cuenta.

Junto con el contrato de cuenta se pondrán a su disposición las tarifas para todos los servicios ofertados. Las tarifas mostradas deben ser las vigentes en cada momento.

Solicite los **Identificadores de cuenta** (BIC+IBAN), que identifican el número de su cuenta así como otros datos relevantes. Recuerde que siempre puede fotocopiarlos. Puede utilizar los identificadores de cuenta para comunicar sus nuevos datos bancarios a todas las contrapartes que realizan pagos automáticos en su cuenta (nóminas, pensiones, subsidios, etc.) o para establecer nuevas órdenes permanentes o adeudos por domiciliaciones en esta cuenta (impuestos, alquileres, seguros, facturas de servicios básicos, etc.).

Solicite el talonario de cheques o las tarjetas que pudiera necesitar. Pregunte a la entidad cuánto tiempo será necesario para que el talonario y las tarjetas estén disponibles para su uso.

##### **➤ Segunda Fase. Traslado de todos los pagos automáticos a su nueva cuenta.**

El proceso de traslado puede llevar un tiempo a la entidad de crédito completarlo. Durante este tiempo, los pagos pueden continuar efectuándose desde su “antigua” cuenta. Recuerde que debe mantener en la cuenta saldo suficiente.

**Puede utilizar su nueva entidad como su *Punto de Contacto Principal* y como intermediario para los contactos con su “antigua” entidad.**

Su antigua entidad, previa petición suya, le entregará a usted o a su nueva entidad una relación de las órdenes de domiciliación y órdenes permanentes de que disponga<sup>7</sup>. También, su antigua entidad, a petición suya, procederá a cancelar los adeudos por domiciliaciones en dicha cuenta.

Su nueva entidad activará las órdenes permanentes y adeudos por domiciliaciones y pondrá a su disposición modelos de carta estándar (ver más abajo modelo de carta 1) para informar a otras contrapartes, como por ejemplo a la empresa pagadora de su nómina, de los nuevos datos bancarios. Igualmente su nueva entidad pondrá a su disposición modelos de carta estándar (ver modelo de carta 2) dirigidas a sus acreedores para pedirles que trasladen los adeudos por domiciliaciones a la nueva cuenta.

## **CANCELACION DE SU CUENTA A LA VISTA**

**Solicite la cancelación de su antigua cuenta cuanto todo esté resuelto.**

Deben producirse dos hechos esenciales antes de que usted solicite a su antigua entidad la cancelación de su cuenta:

Primero, todas las facturas pendientes deben haber sido presentadas al cobro (o debe haber convenido con su antigua entidad la cobertura de dichos pagos).

Segundo, todos los pagos automáticos emitidos y recibidos (nómina, pensión, órdenes permanentes y adeudos por domiciliaciones) deben haber sido traspasados a su nueva cuenta.

Para solicitar la cancelación de su antigua cuenta puede usar un modelo de carta estándar (ver modelo de carta 3).

-----

---

<sup>7</sup>

La disponibilidad de la información sobre adeudos y abonos domiciliados en la cuenta depende de determinadas circunstancias. En particular en lo relativo a las domiciliaciones es posible que la antigua entidad no disponga de información suficiente para suministrarla a la nueva entidad o al cliente.

## ***Modelo de carta 1***

Modelo de carta para domiciliar abonos en la nueva cuenta (sueldo, pensión, subsidios etc.)

*Nombre y Apellidos*

*Dirección*

*Teléfono:*

*Nombre y dirección de la persona física o jurídica  
a la que se dirige:*

*Número de referencia (con la organización)*

*Fecha*

Correo certificado con acuse de recibo (opcional)

Asunto: cambio de cuenta bancaria

Estimados Señores

Por la presente, les comunico que los datos de mi cuenta bancaria han cambiado:

Adjunto datos de identificación de mi nueva cuenta bancaria (**Identificador de cuenta IBAN+BIC**).

Les ruego utilicen esta cuenta para todos los futuros pagos que deban realizar a mi cuenta.

Agradeciéndoles de antemano su colaboración,

Atentamente

Firma

Adjunto: mis nuevos datos de cuenta bancaria

## ***Modelo de carta 2***

Modelo de carta para trasladar órdenes permanentes de transferencia y adeudos domiciliados a la nueva cuenta (facturas por servicios básicos, impuestos, etc.)

*Nombre y Apellidos*

*Dirección*

*Teléfono:*

*Nombre y dirección de la persona física o jurídica  
a la que se dirige:*

*Número de referencia (con la organización)*

*Fecha*

Correo certificado con acuse de recibo (opcional)

Asunto: cambio de cuenta bancaria

Estimados Señores

Por la presente, les comunico que los datos de mi cuenta bancaria han cambiado:

Adjunto datos de identificación bancaria (**Identificador de cuenta IBAN+BIC**) que muestra los datos de mi nueva cuenta.

Les ruego utilicen esta cuenta bancaria para todas las órdenes de pago permanentes y adeudos domiciliados de acuerdo con la autorización que les he dado.

Agradeciéndoles de antemano su colaboración,

Atentamente

Firma

Adjunto: mis nuevos datos de cuenta bancaria

### ***Modelo de carta 3***

Modelo de carta solicitando la cancelación de una cuenta a la vista

*Nombre y Apellidos*

*Dirección*

*Teléfono:*

*Antiguo Número de Cuenta:*

*Nombre y dirección de la entidad de crédito  
a la que se dirige:*

*Fecha*

Correo certificado con acuse de recibo

Asunto: cancelación de cuenta a la vista

Estimados Señores

Les ruego por la presente procedan a la cancelación, libre de gastos y comisiones, de mi cuenta (*número de su cuenta*) y transfieran el saldo resultante a la entidad (*denominación de su nueva entidad y dirección de la oficina o sucursal de su nueva entidad de crédito*).

Los datos de la nueva cuenta son los siguientes

IBAN+BIC

Les comunico que les he devuelto todos los cheques/libreta sin utilizar y mis tarjetas bancarias.

Les informo igualmente que he procedido a realizar una provisión suficiente de fondos para satisfacer el importe total de los pagos por cheques y tarjetas que quedasen pendientes.

Agradeciéndoles de antemano su colaboración,

Atentamente

Firma

Adjunto: mis nuevos datos de cuenta bancaria