



Información general sobre la asistencia para realizar un cambio de cuenta de conformidad con la Ley de Cuentas de Pago

Estamos encantados de ayudarle a cambiar su cuenta de pago. La Ley de Cuentas de Pago (LCP), en vigor desde el 18 de septiembre de 2016, regula los servicios de asistencia que deben prestar los proveedores de servicios de pago que intervienen en la asistencia para el cambio legal de una cuenta. A continuación, se detallan los pormenores de dichos aspectos.

I. Requisitos para la asistencia para realizar un cambio de cuenta de conformidad con la LCP

Para la prestación de la asistencia relativa al cambio de una cuenta de conformidad con la LCP será necesario que Ud. y, en su caso, cualquier otro titular de la cuenta de pago en cuestión, expida a su nuevo proveedor de servicios de pago una autorización que cumpla con los requisitos legales oportunos. Esta autorización describe las acciones que debe llevar a cabo el proveedor de servicios de pago que transfiere la cuenta (el anterior banco o caja de ahorros) y el proveedor de servicios de pago receptor (el nuevo banco o caja de ahorros). En caso de que así lo solicite, le enviaremos un formulario en relación dicha autorización.

Debe tener en cuenta que la facultad de obtener asistencia para el cambio de cuenta de conformidad con la LCP no será de aplicación en los siguientes supuestos:

- En caso de que una de las cuentas de pago en cuestión se utilice, de manera principal, con fines comerciales o para una actividad profesional autónoma.
- Cambios de cuenta transfronterizos, esto es, aquel escenario en el que el proveedor de servicios de pago que transfiere o que recibe la cuenta no está ubicado en Alemania.
- Cambio de cuenta con divisas no coincidentes, es decir, aquellos supuestos en los que su cuenta de pago no consta en la misma moneda en los proveedores de servicios de pago involucrados.

II. Autorización para el cambio de cuenta

En la autorización, los proveedores de servicios de pago implicados, es decir, el proveedor de servicios de pago que transfiere la cuenta y el proveedor de servicios de pago receptor, serán instruidos y autorizados a ejecutar las acciones de asistencia que Ud. haya seleccionado. El formulario de dicha autorización, cuyo contenido viene determinado por la ley, prevé varias opciones. Ud. deberá completar diversos datos del formulario (entre otros, los IBAN de la cuenta de pago “que se transfiere” y de la cuenta de pago “receptora” y la fecha del cambio de cuenta) y, posteriormente, firmarlo. En el caso de una cuenta conjunta, todos los titulares de la cuenta de pago en cuestión deberán autorizar el cambio de cuenta.

III. El cambio de cuenta según la LCP (paso a paso)

- La autorización cumplimentada debe ser presentada al proveedor de servicios de pago receptor (la nueva entidad de crédito) que, en ese momento, iniciará el proceso de cambio de cuenta.
- En el plazo de dos días hábiles a partir de la recepción



de la autorización, el proveedor de servicios de pago receptor se pondrá en contacto con el proveedor de servicios de pago que transfiere la cuenta (la anterior entidad de crédito) y le pedirá que realice las acciones que Ud. especificó en la autorización (en concreto, que elabore una lista de las operaciones de pago que se van a transferir).

- Con dicha autorización, Ud. iniciará la transferencia de órdenes permanentes, domiciliaciones y transferencias entrantes periódicas a su (nueva) cuenta con el proveedor de servicios de pago receptor y, si lo desea, el cierre de su cuenta de pago con el proveedor de servicios de pago anterior en la fecha solicitada por Ud. Además, puede especificar en la autorización una fecha distinta de la fecha deseada de cambio de cuenta para el cese de la ejecución de órdenes permanentes a través de su cuenta existente y la transferencia de cualquier saldo restante a su nueva cuenta.
- En caso de que Ud. haya indicado en la autorización una fecha relativa a las órdenes permanentes y las domiciliaciones que no sea, por lo menos, posterior, en seis días hábiles, a la fecha en que reciba las listas y la información necesarias del proveedor de servicios de pago que transfiere la cuenta (a continuación, le damos más información al respecto), la fecha que Ud. haya especificado será sustituida, según determina la ley, por el sexto día hábil tras la recepción de las listas y la información.
- Además, el proveedor de servicios de pago que

transfiere la cuenta tiene instrucciones y la autorización para proporcionar al proveedor de servicios de pago receptor información sobre sus órdenes permanentes y domiciliaciones, así como sobre las transferencias que entran en su cuenta, en un plazo de cinco días hábiles a contar desde la recepción de dicha solicitud del proveedor de servicios de pago receptor. Ud. podrá especificar en la autorización la información que desea que el proveedor de servicios de pago que transfiere la cuenta debe enviar al proveedor de servicios de pago receptor. Si, por ejemplo, Ud. no desea transferir todas las órdenes permanentes, las domiciliaciones o las transferencias a su nueva cuenta, sino sólo algunas de ellas, deberá adjuntar a la autorización una hoja suplementaria con la información pertinente.

- Una vez que el proveedor de servicios de pago receptor haya recibido la información del proveedor de servicios de pago que transfiere la cuenta, reestablecerá sus órdenes permanentes en su nombre de acuerdo con las instrucciones que Ud. dio en la autorización. Asimismo, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la información, notificará a los beneficiarios pertinentes de sus domiciliaciones (por ejemplo, los propietarios) y a los ordenantes de las transferencias dirigidas a Ud. (por ejemplo, los empleadores) para que estén informados de los detalles de su nueva cuenta. Si el proveedor de servicios de pago receptor no tiene toda la información necesaria para ello, le pedirá que proporcione los da-



tos que falten. Ud. puede igualmente renunciar al suministro de información por parte del proveedor de servicios de pago receptor o de limitarlo a los datos que Ud. especifique en el anexo de la autorización. Si así lo solicita, el proveedor de servicios de pago receptor también le proporcionará modelos de cartas para informar a los respectivos beneficiarios de sus domiciliaciones y a los ordenantes de las transferencias.

- En relación con las órdenes de domiciliación de adeudo directo SEPA, para el nuevo proveedor de servicios de pago serán de aplicación las normas establecidas en los “Términos y condiciones para los pagos mediante domiciliación en el marco del procedimiento de órdenes de domiciliación de adeudo directo SEPA” convenidos con Ud. Tal como se regula en los mismos (apartado 2.2.4), el titular de la cuenta tiene las siguientes opciones para limitar o bloquear las órdenes de domiciliación de adeudo directo SEPA:

- Puede limitar las domiciliaciones a una cantidad o periodicidad determinada (o ambas).
- Puede bloquear todas las domiciliaciones de su cuenta de pago o todas las domiciliaciones iniciadas por uno o varios beneficiarios nombrados o autorizar únicamente las domiciliaciones iniciadas por uno o varios beneficiarios nombrados.

Tenga en cuenta que estas opciones para limitar o bloquear la operativa no afectan a ninguna obligación de pago que pueda tener con respecto al beneficiario.

IV. Honorarios y costes

De conformidad con la ley, no está permitido cobrar honorarios por proporcionar la información, enviar listas y cerrar la cuenta. Asimismo, no se permiten acuerdos que fijen una penalización en relación con el cambio de cuenta. Cualquier otro cargo y coste derivado del cambio de cuenta se puede encontrar en la “Lista de precios y servicios” tanto del proveedor de servicios de pago que transfiere la cuenta como del receptor. Estaremos encantados de proporcionarle nuestra “Lista de precios y servicios” si así nos lo solicita. También puede acceder a ella en nuestro sitio web.

V. Resolución de disputas

El cliente dispone de las siguientes opciones extrajudiciales:

- El cliente puede dirigir una queja al punto de contacto del banco especificado en la Lista de Precios y Servicios. El banco responderá a las reclamaciones de manera adecuada; en el caso de los contratos de servicios de pago, lo hará por escrito (por ejemplo, mediante carta, fax o correo electrónico).
- El cliente puede reclamar en cualquier momento por escrito o en el propio registro de la Autoridad Federal de Supervisión Financiera (*Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht*), sita en Graurheindorfer Strasse 108, 53117 Bonn (Alemania), sobre las infracciones por parte del banco de la Ley de Supervisión de los Servicios de Pago (*Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz o ZAG*), de los artículos 675c a 676c del Código Civil Alemán (*Bürgerliches Gesetzbuch o BGB*) o del artículo 248 de la Ley de Introducción del Código Civil



Alemán (*Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche* o *EGBGB*).

- La Comisión Europea ofrece una plataforma para la solución de controversias *online*, que puede consultarse en <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. El

banco no participa en los procedimientos de resolución de disputas ante una junta de arbitraje de consumidores.